

**“PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP
GOOD GOVERNANCE DI DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KOTA GORONTALO”**

Oleh :
ARSANDI ARSAD
NIM: S.21.15.019

SKRIPSI
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Mendapat Gelar Sarjana
Ilmu Pemerintahan Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Ichsan Gorontalo



**PROGRAM STRATA SATU (S1)
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
2021**

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

“PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA GORONTALO”

Oleh :
ARSANDI ARSAD
NIM: S.21.15.019

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Mendapat Gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan
Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo
Disetujui Oleh Tim Pembimbing

Tanggal :

Menyetujui,

Pembimbing I

Dr. Arman, S.Sos., M.Si
NIDN: 0913078602

Darmawaty Abd. Razak, S.I.P., M.AP
NIDN: 0924076701

Pembimbing II

Ketua Program Studi
Ilmu Pemerintahan

Darmawaty Abd. Razak, S.I.P., M.AP
NIDN: 0924076701



HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

"PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA GORONTALO"

Oleh :
ARSANDI ARSAD
NIM: S.21.15.019

SKRIPSI

Telah dipertahankan dihadapan penguji
Pada Rabu, 29 September 2021, Pukul 11.20 – 12.20 Wita
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Komisi Penguji:

1. Dr. Arman, S.Sos., M.Si

2. Darmawaty Abd. Razak, S.IP., M.AP

3. Dr. Fatmah M. Ngabito, M.Si

4. Marten Nusi, S.IP., M.AP

5. Sandi Prahara, ST., M.Si

Mengetahui,

Dekan Fakultas
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Arman, S.Sos., M.Si
NIDN: 09130788602

Ketua Program Studi
Ilmu Pemerintahan

Darmawaty Abd. Razak, S.IP., M.AP
NIDN: 09240766701

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

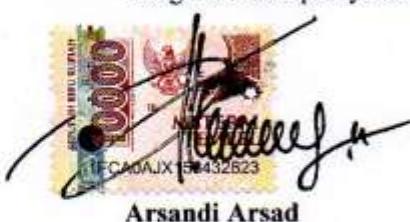
Nama : **ARSANDI ARSAD**
N I M : S.21.15.019
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Konsentrasi : Manajemen Pemerintahan Daerah (MPD)

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul "**PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA GORONTALO**" merupakan murni karya sendiri. Apabila terdapat kesamaan judul baik di Universitas Ichsan Gorontalo maupun Universitas lain, yang jelas Skripsi ini memiliki fokus penelitian yang berbeda.

Skripsi ini bermuara pada gagasan peneliti sendiri dengan pengarahan tim pembimbing dan pihak lain yang turut membantu. Selain itu, peneliti mengembangkan literasi baik secara daring maupun luring sebagai aspek pendukung keberlangsungan skripsi ini.

Pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan dalam kondisi sadar. Apabila dikemudian hari terdapat bukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang saya peroleh dari skripsi ini.

Gorontalo, Oktober 2021
Yang membuat pernyataan



Arsandi Arsad

ABSTRACT

ARSANDI ARSAD. S2115019. THE IMPLEMENTATION OF GOOD GOVERNANCE PRINCIPLES AT THE POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OFFICE OF GORONTALO CITY

This study aims to find out the implementation of good governance principles at the Population and Civil Registration Office of Gorontalo City. The descriptive qualitative approach is employed as a research method in this study. In the process of data collection, observation, interview, documentation, and literacy techniques are taken by the researcher. The data analysis techniques carried out are through data presentation, data reduction, and conclusion/verification. The results of the study indicate that structurally and proportionally, the Population and Civil Registration Office of Gorontalo City has been able to implement the principles of good governance. In the aspect of accountability, its implementation is inherent in the process of being aware of the responsibility. In terms of transparency, the Population and Civil Registration Office of Gorontalo City has been able to provide information facilities both online and offline. In the aspect of professionalism, the Population and Civil Registration Office of Gorontalo City has been able to carry out the mandate based on the Standard Operating Procedure (SOP). Concerning the principles of effectiveness and efficiency, the Population and Civil Registration Office of Gorontalo City has openly carried out a series of digitalization innovations in accord with the direction of the central government.

Keywords: Good Governance, Population and Civil Registration

ABSTRAK

ARSANDI ARSAD. S2115019. PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA GORONTALO

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan prinsip-prinsip *good governance* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo. Pendekatan kualitatif deskriptif digunakan sebagai acuan penelitian. Dalam proses pengambilan data, peneliti menggunakan teknik observasi, wawancara, dokumentasi, dan literasi. Teknik analisis data dilakukan melalui penyajian data, reduksi data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara struktural dan proporsional, Disdukcapil Kota Gorontalo sudah mampu menerapkan prinsip-prinsip *good governance*. Dalam aspek akuntabilitas, penerapannya sudah interen dalam proses sadar akan tanggung jawab. Dalam aspek transparansi, Disdukcapil Kota Gorontalo sudah mampu menyediakan sarana informasi baik daring maupun luring. Untuk aspek profesionalisme, Disdukcapil Kota Gorontalo sudah mampu menjalankan amanah sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP). Dalam kaitannya dengan prinsip efektivitas dan efisiensi, Disdukcapil Kota Gorontalo sudah terang-terangan melakukan serangkaian inovasi digitalisasi sesuai arahan dari pemerintah pusat.

Kata kunci: *Good Governance, Dukcapil*

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Dan Allah mengeluarkan Kamu dalam perut Ibumu dalam keadaan tidak mengetahui sesuatu pun, dan Dia memberi Kamu pendengaran, penglihatan dan hati agar Kamu bersyukur.
(QS. An-nahl:78)

“Bacalah dengan menyebut nama Tuhanmu yang menciptakan. Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah. Bacalah, dan Tuhanmu yang Mahamulia. Yang mengajarkan manusia dengan pena. Dia mengajarkan manusia apa yang tidak diketahuinya.”
(QS. Al Alaq: 1-5)

Atas restu Allah SWT, diri sendiri, Orang Tua, dan Keluarga.
Skripsi ini selesai di usia yang terbilang tua dalam proses perkuliahan.
Untukku dan untuk Kalian yang sering bertanya
“Kapan Wisudah?”

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. **Arsandi Arsad**, pribadi yang kuat dan semangat dalam menghadapi segala bentuk tantangan, *Keep the spirit in life*.
2. **Arsad Hasan, S.Pd & Asma Dahlan**, terima kasih atas sujud, tangis, pengorbanan, dan doa selama ini.
3. **Amiruddin Arsad**, adik satu-satunya dan kini sama-sama berjuang menempuh pendidikan di Gorontalo.
4. **Hasan Madinah & Aisah Sehe**, Kakek dan Nene tercinta yang senantiasa mengingatkan agar Skripsi segera selesai. Namun, ketika Skripsi ini rampung mereka berdua terlebih dahulu menghadap Sang Khalik.

ALMAMATER TERCINTA
TEMPATKU MENIMBA ILMU PENGETAHUAN
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO

KATA PENGANTAR



Puji syukur kepada Allah Swt, yang telah memberikan nikmat kesehatan dan kesempatan kepada peneliti, sehingga calon peneliti dapat merampungkan usulan penelitian ini dalam rangka memenuhi salah satu syarat ujian, guna untuk memperoleh gelar sarjana strata satu pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo.

Usul penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran dan penjelasan yang menyeluruh dan mendalam mengenai “**PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA GORONTALO**”.

Dalam penulisan Skripsi ini, Penulis sangat menyadari bahwa masih terdapat beberapa kekurangan baik dari segi referensi maupun pernjabaran dalam penulisan karya. Oleh karena itu, apabila dikemudian hari ada yang membaca Skripsi ini mohon berikan masukan dan saran serta kritik yang membangun.

Melalui kesempatan ini tidak lupa Saya ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang mensponsori penulisan karya tulis ini. Kepada yang terhormat:

1. Allah SWT atas kesehatan dan kesempatan serta nyawa yang masih dikandung badan.
2. Bapak Arsal Hasan, S.Pd dan Ibunda Asma Dahlan selaku orang tua yang tak pernah bosan-bosan mendoakan dan memberikan dorongan baik moril maupun materil dalam penyelesian Skripsi ini.

3. Bapak Muh. Ichsan Gaffar, SE., M.Ak selaku Ketua Yayasan Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (YPIPT) Ichsan Gorontalo.
4. Bapak Dr. Abd. Gafar La Tjokke, M.Si selaku Rektor Universitas Ichsan Gorontalo.
5. Bapak Dr. Arman, S.Sos, M.Si selaku Pembimbing I sekaligus sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo.
6. Ibu Darmawaty Abd. Razak, S.IP, M.AP selaku Pembimbing II sekaligus sebagai Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo.
7. Ibu Dr. Fatmah M. Ngabito selaku Pengaji I atas setiap kritik dan saran-saran yang sangat membangun dalam mengembangkan Skripsi ini.
8. Bapak Marten Nusi, S.IP., M.AP selaku Pengaji II sekaligus sebagai Wakil Dekan I Bidang Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo.
9. Ibu Sandi Prahara, ST., MT selaku Pengaji III sekaligus Sekretaris Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo.
10. Bapak Dr. Andi Subhan, M.Pd selaku Verifikator/Editor Abstrak Lemlit Universitas Ichsan Gorontalo atas segala bentuk bimbingan yang peneliti kira sangat berguna dalam keberlangsungan Skripsi ini.
11. Seluruh staf dan dosen di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan Universitas Ichsan Gorontalo pada umumnya yang mohon maaf tidak dapat disebutkan satu per satu.

12. Keluarga besar (Family A) tercinta yang terus berikan semangat dan doa dalam setiap perjalanan Skripsi ini.
13. Keluarga besar HIPMI-MALUT di Gorontalo, selain sebagai tempat tinggal, juga sebagai motivasi untuk terus belajar dan belajar. Terima kasih atas Keikhlasan, Kebersamaan, dan Kekeluargaan selama di Gorontalo.
14. Rekan-rekan pegiat literasi (Komunitas Literasi Macarita, Sampul Belakang, Kosakata, HMI MPO Cabang Gorontalo, Ikatan Duta Bahasa Gorontalo, Forum GenRe Indonesia Gorontalo, dan Media Belajar Bacarita Daring,
15. Syahra Apriani Efruan, terima kasih atas pendampingan dan teman diskusi selama Skripsi ini berlangsung hingga rampung.
16. Teman-teman seperjuangan lainnya tak dapat kusebutkan satu per satu.
17. Terakhir, sampai di titik ini Kamu masih bertahan, sabar akan setiap pertanyaan yang bisa dibilang menyindir, Kamu kuat, tabah, dan ikhlas atas setiap ujian/cobaan yang ada. Terima kasih diri (Arsandi Arsad).

Semoga bantuan dan dorongan yang saya terima dari semua pihak dapat menjadi petunjuk ke arah masa depan yang lebih baik. Amin. Sukur dofuf-dofu.

Gorontalo, Oktober 2021

Arsandi Arsad
NIM: S.21.15.019

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
MOTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Dasar <i>Good Governance</i>	7
2.2 Asas-Asas Pemerintahan yang Baik	10
2.3 Implementasi <i>Good Governance</i>	18
2.4 Akuntabilitas	20
2.5 Transparansi	22
2.6 Efektivitas	24
2.7 Profesionalisme.....	25
2.8 Kerangka Pikir	28

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian.....	29
3.2 Objek Penelitian.....	29
3.3 Desain Penelitian.....	29
3.4 Fokus Penelitian	30
3.5 Informan Penelitian.....	30
3.6 Tehnik Pengumpulan Data	31
3.7 Tehnik Analisis Data.....	31

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Lokasi Penelitian	32
4.1.1 Kota Gorontalo.....	32
4.1.2 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo	34
4.1.3 Informasi Non Keuangan Disdukcapil Kota Gorontalo.....	36
4.2 Hasil Penelitian	56
4.3 Pembahasan.....	62
4.3.1 Akuntabilitas	64
4.3.2 Transparansi	66
4.3.3 Profesionalisme.....	68
4.3.4 Efektivitas dan Efisiensi	69

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	75
5.2 Saran.....	76

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Batas-Batas Wilayah	33
Tabel 4.2 Daftar Kecamatan Dan Kelurahan Kota Gorontalo	34
Tabel 4.3 Daftar Tenaga Kerja DISDUKCAPIL Kota Gorontalo	55

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Dokumentasi Penelitian.
- Lampiran 2 Pedoman Wawancara.
- Lampiran 3 Struktur Organisasi Disdukcapil Kota Gorontalo.
- Lampiran 4 Surat Persetujuan Informan.
- Lampiran 5 Surat Izin Penelitian LEMLIT UIG.
- Lampiran 6 Surat Keterangan Advis Kesbangpol Kota Gorontalo.
- Lampiran 7 Surat Rekomendasi Penelitian DPMPTSP.
- Lampiran 8 Surat Selesai Meneliti Disdukcapil Kota Gorontalo.
- Lampiran 9 Surat Rekomendasi Bebas Plagiasi
- Lampiran 10 Hasil Plagiasi (Turnitin).
- Lampiran 11 Abstrak Indonesia dan Inggris Terverifikasi LEMLIT UIG.
- Lampiran 12 Daftar Riwayat Studi PDDIKTI.
- Lampiran 13 Daftar Riwayat Kuliah PDDIKTI.
- Lampiran 14 Curiculum Vitae.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Asal muasal mengenai gagasan *good governance* bermula pada laporan Bank Dunia pada tahun 1989 dengan judul *Sub-Saharan Africa: From Crisis to Sustainable Growth*. Pada dasarnya laporan ini berkaitan erat dengan konstruksi pembangunan yang solid, bertanggung jawab, dan tentunya sejalan dengan prinsip demokrasi serta tata kelola sebuah negara.

Konsepsi dasar *good governance* yang menjadi legitimasi dari Bank Dunia mensyaratkan pertanggungjawaban yang solid dalam manajemen penyelenggara pembangunan dan tentunya sejalan dengan permintaan pasar serta prinsip demokrasi. Mengedepankan berinvestasi tanpa hambatan serta memberantas praktik KKN yang menyalahi prinsip etika dan administratif, dengan menghadirkan defenisi beragam, *good governance* sejatinya lahir sebagai wajah baru implemtasi pemerintahan yang baik.

Sama halnya dengan peradaban kehidupan manusia, konsep dasar *governance* bukanlah istilah baru. “Proses pembuatan dan pengambilan keputusan” merupakan hal sederhana yang bisa dipahami dari konsep *governance* itu sendiri. Pengambilan keputusan beserta prosesnya mengimplementasikan istilah *governance* ke dalam masyarakat luas agar dapat diterima. *Governance* sejatinya terpusat pada orang-orang serta fasilitas baik formal maupun tidak yang terkait dengan pembuatan dan pengambilan keputusan.

Bertambahnya usia dan lajunya peradaban, lambat laun konsep dasar *good governance* dapat diterima oleh masyarakat luas, karena dengan penawaran prinsip yang relevan dengan perkembangan zaman dan pemutihan administrasi negara. Ketergantungan akan objek dalam mengimplementasi bahasa/kebijakan menjadi hal mendasar karena dinilai keabsahannya.

Bangsa Indonesia pada era 90-an lebih mengenal istilah *government* yang bermakna pemerintah, dan pada dasarnya *governance* pun juga berarti pemerintah. Namun, lebih terfokus pada kepemerintahan yang baik. *Government* yang pada hakikatnya bertumpu pada kewenangan tertinggi dan memiliki otoritas dalam suatu sistem pengelolaan negara. Hal ini jelas menunjukkan bahwa pemerintah lebih berkuasa dan otoriter karena sifatnya terpusat atau sentralistik sehingga segala bentuk pembangunan baik di daerah maupun nasional, pemerintah akan menjadi agen tunggal dalam merumuskan segala sesuatu.

Tak selaras dengan *government* yang lebih dominan atas segala sesuatu. *Governance* justru hadir sebagai juru kunci yang membawa keharmonisan dan paradigma baru dalam menselaraskan tujuan bangsa yang berkeadilan. Saling bekerja sama antar lembaga maupun komponen/kelompok menjadi ciri khas tersendiri dari *governance* itu sendiri.

Sesuatu yang bersifat *legitimate* dalam praktik *good governance* masyarakat memandang sebagai sesuatu fakta dan sah jika gagasan/kebijakan disampaikan langsung oleh seorang kepala negara ataupun aparatur negara. Cara berpikir dan tindakan masyarakat menjadi ciri khas tersendiri dalam mensugestikan prinsip *good governance* sebagai tatanan baru berbangsa dan

bernegara. Ibarat makhluk hidup yang sedang sakit dan kesepian konsep *good governance* sangat pantas dan layak sebagai dewa penyembuh dikala kondisi yang benar-benar lagi terpuruk.

Menurut (*United Nation Development Programme*) atau UNDP pada tahun 1997 mengemukakan beberapa prinsip dasar *good governance* diantaranya partisipasi, kepastian hukum, transparansi, tanggungjawab, berorientasi pada kesepakatan, keadilan, akuntabilitas, visi strategi, efektivitas dan efisiensi. Prinsip tersebut hadir dengan harapan dapat membawa hubungan baik antara pemerintah dengan rakyatnya. Sehingga dalam eksekusi program-program akan sejalan dengan keinginan masyarakat baik jangka panjang maupun pendek.

Bermula dari ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik sehingga muncullah konsep *good governance* itu sendiri. Pemerintah yang selama ini dipercaya sebagai penyelenggara urusan pelayanan publik. Sehingga penerapan *good governance* dapat dilakukan secara bertahap sesuai dengan kapasitas pemerintah, masyarakat sipil, serta kebutuhan pasar. Salah satu pilihan strategis untuk penerapan *good governance* adalah melalui pelayanan publik

Menjadi tolok ukur keberhasilan pemerintah dalam penerapan *good governance*, pelayanan publik dianggap sebagai penggerak utama oleh semua aktor dan unsur *good governance*. Ada tiga alasan penting yang melatarbelakangi bahwa pembaharuan pelayanan publik dapat mendorong praktik *good governance* di Indonesia. *Pertama*, Perbaikan kinerja pelayanan publik oleh pemerintah, warga, dan sektor usaha. *Kedua*, Pelayanan publik adalah ranah dari salah satu unsur *governance* melakukan interaksi yang sangat intensif. *Ketiga*,

Nilai-nilai yang selama ini mencirikan praktik *good governance* diterjemahkan lebih mudah dan nyata melalui pelayanan publik.

Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas dan sukses merupakan ciri dari *good governance*. Untuk itu pejabat publik harus melaksanakan tugas dan tanggung jawab sebagaimana yang diembankan sebelumnya. Karena, diharapkan dengan penerapan *good governance* dapat mengembalikan dan membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. (Neneng, 2016;2).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo merupakan salah satu instansi pemerintah yang sudah menerapkan prinsip-prinsip *good governance*. Dibuktikan dengan pelayanan terhadap masyarakat berbasis teknologi dan komunikasi tentunya membuat instansi ini semakin bersinergi dengan pemerintah provinsi dalam mewujudkan pelayanan prima bagi masyarakat.

Peneliti mencoba menselaraskan beberapa prinsip *good governance* yang menjadi intisari penelitian, diantaranya, Akuntabilitas, Transparansi, Profesional. Efektivitas serta Efisiensi. Kenapa hanya separuh dari prinsip *good governance* secara keseluruhan, karena dilihat dari instansi yang merujuk pada pelayanan dan ke empat prinsip tersebut sudah dapat mewakili prinsip *good governance* secara utuh.

Berangkat dari hal demikian, fenomena yang terjadi dilapangan mengalami keterbatasan dalam mengimplementasi pelayanan prima. Pandemi dianggap sebagai faktor utama menurunnya stabilitas pelayanan, dimulai dari penerapan protokol kesehatan yang ketat serta meningkatnya partisipasi

masyarakat dalam mengurus/melengkapi administrasi seputar identitas diri, keluarga, serta urusan lainnya.

Performa pelayanan dan meningkatnya tingkat kinerja sangat dibutuhkan dalam kondisi sulit seperti ini. Dengan mengacu pada program unggulan pemerintah Provinsi Gorontalo yang notabenenya menghasilkan pelayanan prima dan menghindari praktek KKN. Oleh karena itu, penerapan prinsip-prinsip *good governance* seperti akuntabilitas kinerja, efektifitas/efisiensi, transparansi kinerja serta profesionalisme dalam bekerja sesuai tugas dan tanggung jawab yang diamanahkan. Untuk menjawab tuntutan masyarakat tersebut *good governance* atau pemerintahan yang baik memerlukan beberapa hal untuk menunjang, tak lain dan tak bukan adalah prinsip-prinsip dari *good governance* itu sendiri.

Berdasarkan uraian diatas, maka semakin meningkatnya kecerdasan masyarakat, menyebabkan meningkat pula kepekaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Kondisi tersebut menuntut aparatur harus lebih profesional, berkinerja tinggi dan memiliki kompotensi. Hal ini yang mendorong penulis untuk mengadakan penelitian dengan memformulasikan judul penelitian sebagai berikut “**PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA GORONTALO**”

1.2.Rumusan Masalah

- 1.2.1. Bagaimana penerapan prinsip-prinsip *good governance* di Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipilt Kota Gorontalo?.

1.3.Tujuan Penelitian

- 1.3.1. Untuk mengetahui penerapan prinsip-prinsip *good governance* di Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipilt Kota Gorontalo.

1.4.Manfaat Penelitian

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan akan lebih bermanfaat bagi pengembangan teori-teori yang menyangkut peningkatan SDM aparatur pemerintahan dan kepada semua pihak, diantaranya

- 1.4.1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsi pemikiran baru yang akan menambah khazana pengalaman aparatur pemerintah pada Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipilt Kota Gorontalo
- 1.4.2. Untuk menambah wawasan dan sebagai bahan pembanding bagi para Aparatur Pemerintah Daerah Kota Gorontalo.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Dasar *Good Governance*

Good governance menempatkan beberapa indikator sebagai sistem pelaksana dalam pengembangan ekonomi daerah seperti akuntabilitas, transparansi, profesionalisme, dan efektivitas serta efisiensi. Pengembangan infrastuktur dapat dianggap sebagai representasi keberhasilan penerapan *good governance* dengan melihat besarnya Pendapatan Asli Daerah (PAD), dan Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD).

Grafik naik turunnya pelayanan publik, angka kemiskinan, serta pengangguran juga dianggap sebagai sisi penting lainnya perkembangan *good governance*. Dengan kata lain, minimnya angka kemiskinan dan pengangguran, pendidikan, serta kesehatan dapat dikatakan sebagai keberhasilan suatu daerah. (Sitizuhro, 2006;206).

Dalam peletakan batu pertama menyusun tata kelola pemerintahan yang terbuka sebagai syarat baiknya pemerintahan itu sendiri. *Public acces to information* atau dalam kata lain sebagai kebebasan dalam memperoleh/mengakses informasi sebagai bentuk pemerintahan yang terbuka (*open government*). Dengan keterbukaan informasi yang mudah diakses oleh publik membuat penyelenggara pemerintah profesional dalam mempertanggungjawabkan kinerjanya, yang mengedepankan beberapa indikator

seperti akuntabilitas, transparansi, profesionalisme, dan efektivitas serta efisiensi. (Icel, 2009;4).

Pemerintahan yang baik (*good governance*) sebagai bagian dari agenda reformasi dengan tujuan agar terciptanya pemerintahan yang baik dan bersih (*good clean governance*), dalam hal ini meliputi profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi dan partisipasi, efisiensi dan efektivitas, supermasi hukum, bervisi strategis. Tjokromidjoj dalam Sinambela (2006) dan *United Nation Development Program* (UNDP) dalam Mardiasmo (2004).

Implementasi prinsip-prinsip *good governance* untuk menciptakan pemerintahan yang baik salah satunya melalui sistem pelayanan publik yang akuntabel. Pelayanan publik saat ini memiliki berbagai kelemahan. Sebagaimana diungkapkan Mohamad (2003): Kurang responsif, Kurang informatif, Kurang accessible, Kurang koordinasi, Kurang birokratis, Kurang mau mendengar keluhan, saran, dan aspirasi masyarakat, Kurang inefisien. Sementara itu, dari sisi kelembagaan, kelemahan utama sistem pelayanan publik adalah terletak pada desain organisasi yang tidak dirancang khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Hal tersebut mengakibatkan pelayanan yang diberikan penuh dengan birokrasi yang berbelit-belit serta tidak terkoordinasi. Terdapat beberapa kelemahan mendasar pelayanan publik oleh pemerintah antara lain menurut Suprijadi (2004): Kesulitan pengukuran output maupun kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Good governance sangat menjunjung tinggi tata nilai yang berkeadilan dan selaras dengan keinginan masyarakat. Hal ini turut mendorong pencapaian tujuan rakyat hidup berkecukupan dan sejahtera baik secara fisik maupun rohani. Dengan menghendaki fungsional kepemerintahan yang efektif dalam pelaksanaan tugasnya. Berdasarkan hal demikian *good governance* berorientasi pada beberapa aspek, diantaranya:

1. Orientasi yang ideal,

Pencapaian tujuan nasional sudah menjadi kewajiban negara yang berdasar dari demokratisasi dalam kehidupan bernegara dan konstitusi sebagai elemen pendukungnya. Kepercayaan dari rakyat sangat dominan dalam orientasi ini karena harus akuntabel, transparansi, serta kepastian hukum yang jelas.

2. Fungsi ideal pemerintah,

Upaya dalam mencapai tujuan nasional wajib dilakukan secara efektif dan efisiens. Kompetensi mempunyai peranan penting dalam menciptakan suasana yang kondusif, serta penguatan mekanisme politik dan administrasi negara yang sejatinya harus efektif dan efisien.

Uraian tersebut menyimpulkan wujud *good governance* dalam penyelenggaraan pemerintah yang tertata dan, bertanggungjawab, dan berkontribusi terhadap pembangunan nasional. Sinkronisasi yang konstruktif antar lembaga (negara, swasta, masyarakat) pun turut dijaga demi mejaga kepercayaan dan nama baik (Sedarmayanti, 2003).

2.2 Asas-Asas Pemerintahan yang Baik

Mewujudkan kepemrintahan yang baik atau *good governance* sudah menjadi amanah Undang-Undang yang mengisyaratkan dalam hal ini pemerintah daerah sebagai wujud pemerintah pusat di daerah mengayomi serta berkontribusi dalam pelayanan yang maksimal, menjunjung tinggi asas pemerintahan yang baik dan membantu memberantas praktik Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN).

Istilah *Algemene beginselen van bahoerlijk* yang dikutip dari bahasa Belanda memang sudah tak asing lagi di telinga aparatur negara. Istilah itu pun menjadi tolok ukur dalam merumuskan Undang-Undang ataupun hukum-hukum administrasi negara yang meliputi masalah prosedur serta substansinya. Asas hukum pemerintahan yang baik akan sangat melekat dan lebih mengikat masyarakat akan norma dan prinsip etika yang sebelumnya belum pernah dituangkan dalam dasar negara. Sehingga tidak memiliki kepastian hukum yang jelas.

Konetjoro Purbopranoto menguraiakan beberapa asas umum pemerintahan yang baik dan berkeadilan, diantaranya:

1. *Principle of legal security* atau asas kepastian hukum.
2. *Principle of proportionality* atau asas keseimbangan.
3. *Principle of equality* atau asas pengambilan keputusan.
4. *Principle of carefiness* atau asas bertindak cermat.
5. *Principle of motivation* atau asas motivasi
6. *Principle of non misuse of competence* atau asas jangan mencampuradukan setiap kewenangan.

7. *Principle of fair play* atau asas permainan yang layak.
8. *Principle of reasonable or prohibition of arbitrariness* atau asas keadilan dan kewajaran.
9. *Principle of meeting raisea expeciation* atau asas menanggapi penghargaan yang wajar.
10. *Principle of undoing the consequences of an annulled decision* atau asas meniadakan akibat suatu keputusan yang batal.
11. *Principle of protecting the personal woy of life* atau asas perlindungan atas pandangan cara hidup pribadi.
12. *Principle of public service* atau asas penyelenggaraan kepentingan umum.

Selain prinsip dasar, juga harus dilandasi dengan kepastian hukum yang jelas dalam penyelenggaraan negara. Amanah Undang-Undang tentang prinsip tersebut perlu digenjot lebih dalam guna menghadirkan kepercayaan publik yang relevan dengan realita. Berikut beberapa asas sebagai pendukung prinsip adasar yang telah dijelaskan sebelumnya.

1. Asas kepastian hukum, adalah manifestasi peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai bentuk kepatutan dan keadilan dalam setiap regulasi.
2. Asas tertib penyelenggaraan negara, adalah implementasi penyelenggara negara dalam menselaraskan segala bentuk aturan yang berlaku.
3. Asas kepentingan umum, adalah mengutamakan kepentingan bersama diatas kepentingan sendiri tanpa memandang status serta latar belakang lainnya.

4. Asas keterbukaan, adalah membuka seluas luasnya kepada masyarakat seputar informasi, pelayanan publik, dan regulasi secara benar dan jujur dengan melindungi hak asasi, antar golongan, sampai pada rahasia negara.
5. Asas proporsionalitas, adalah menjunjung tinggi hak dan kewajiban sebagai penyelenggara negara.
6. Asas profesionalitas, adalah kesesuaian dalam bidang yang digeluti dengan mengacu pada Standar Operasional Prosedur serta peraturan perundang-undangan yang berlaku.
7. Asas akuntabilitas, adalah pertanggungjawaban sebagai implementasi kinerja yang berlandaskan aturan perundang-undangan yang berlaku. Bentuk pertanggungjawaban kepada rakyat secara langsung.

Dalam berbagai referensi prinsip-prinsip *good governance* dijelaskan dalam berbagai momen, walaupun tidak semuanya sama tetapi mengandung sebuah tujuan nasional yang berkeadilan. Hanapiahan (dalam Kartika, dkk, 2021:2) merumuskan beberapa prinsip *good governance* diantaranya: (1) Partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan politik atau negara. (2) Daya tanggap pemerintah terhadap setiap kepentingan masyarakat. (3) Transparansi dalam kerangka arus sistem, informasi antar lembaga, pemerintah dan publik. (4) Berkeadilan, mengecilkan diskriminasi dalam perspektif pembiasan kesetaraan publik. (5) Efektivitas kinerja dan sumber anggaran yang efisien. (6) Akuntabilitas sebagai pengawas legitimasi. (7) Kesetaraan publik. (8) Pluralisme publik. (9) Kebebasan publik.

Sebagaimana prinsip dasar yang telah diuraikan diatas, pencapaian tujuan menjadi penentu baik buruknya regulasi pemerintah. Jika tidak mengacu pada prinsip yang ada bahkan mengabaikan, maka keselarasan akan tujuan bersama akan mengalami kebiasan secara luas. Sederhananya pemerintah dapat dikatakan *good governance* jika seluruh prinsipnya terpenuhi atau dijalankan.

Sebagaimana prinsipnya yang mulia, *good governance* pun memiliki karakteristik yang dirumuskan oleh Lembaga Administrasi Negara bersumber dari *United Nations Development Programme* (UNDP), diantaranya.

1. *Participation*, dalam pembuatan keputusan setiap warga negara mempunyai hak yang sama, baik secara langsung maupun melalui intermediasi institusi legitimasi yang mewakili kepentingannya. Partisipasi seperti ini dibangun atas dasar kebebasan berasosiasi dan berbicara serta berpartisipasi secara konstruktif.
2. *Rule of Law*, hak asasi manusia harus benar-benar dijaga dalam perspektif kerangka hukum yang berkeadilan.
3. *Transparancy*, arus informasi era moderen memang sudah tak dapat dibendung lagi. Sejalan dengan itu pemerintah harus trasnparan dalam menyajikan gagasan, data, fakta lapangan.
4. *Responsiveness*, setiap aparatur pelayanan maupun lembaga operasional terkait lainnya wajib memberikan pelayanan yang maksimal
5. *Consensus Orientation*, setiap kepentingan yang bergama *good governance* harus mampu menstabilkan itu guna mendapatkan hasil terbaik dalam setiap implementasi kebijakan.

6. *Equity*, dalam meningkatkan kesejahteraan setiap warga negara mempunyai kesempatan yang sama tanpa membedakan suku, agama, ras, dan antar golongan.
7. *Effectiveness and Efficiency*, dengan sarana dan prasarana yang ada, pemerintah harus sebaik mungkin dalam menghasilkan sesuatu sesuai dengan amanah Undang-Undang.
8. *Accountability*, dalam pengambilan keputusan wajib melibatkan berbagai sektor, baik swasta maupun masyarakat yang fungsinya keputusan dapat dihasilkan dengan terbuka dan direspon oleh masyarakat luas.
9. *Strategic Vision*. Para pemimpin dan publik harus mempunyai perspektif *good governance* dan pengembangan manusia yang luas dan jauh ke depan sejalan dengan apa yang diperlukan untuk pembangunan semacam ini.

Dalam Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi. (Neneng 2016:5). Penjelasan lebih lanjut terkait prinsip-prinsip *good governance* oleh *United Nations Development Program* (UNDP) adalah sebagai berikut

1. Tata pemerintahan yang berwawasan kedepan (visi strategis), berangkat dari visi dan misi dengan tujuan yang ingin dicapai bukan perkara mudah, pencapaiannya pun harus berkesinambungan dengan implementasi tepat sasaran. Semua kegiatan pemerintah di berbagai bidang dan tingkatan seharusnya didasarkan pada visi dan misi yang jelas dan jangka waktu pencapaiannya serta dilengkapi strategi implementasi yang tepat sasaran, manfaat dan berkesinambungan tentunya.

2. Tata pemerintahan yang bersifat terbuka (transparan), wujud nyata prinsip tersebut antara lain dapat dilihat apabila masyarakat mempunyai kemudahan untuk mengetahui serta memperoleh data dan informasi tentang kebijakan, program dan kegiatan aparatur pemerintah, baik yang dilaksanakan di tingkat pusat maupun daerah.
3. Tata pemerintahan yang mendorong partisipasi masyarakat, masyarakat yang berkepentingan ikut serta dalam proses perumusan dan/atau pengambilan keputusan atas kebijakan publik yang diperuntukkan bagi masyarakat, sehingga keterlibatan masyarakat sangat diperlukan pada setiap pengambilan kebijakan yang menyangkut masyarakat luas.
4. Tata pemerintahan yang bertanggungjawab (akuntabel), instansi pemerintah dan para aparturnya harus dapat mempertanggungjawabkan pelaksanaan kewenangan yang diberikan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Demikian halnya dengan kebijakan, program, dan kegiatan yang dilakukannya dapat dipertanggungjawabkan.
5. Tata pemerintahan yang menjunjung supremasi hukum, wujud nyata prinsip ini mencakup upaya penuntasan kasus KKN dan pelanggaran HAM, peningkatan kesadaran HAM, peningkatan kesadaran hukum, serta pengembangan budaya hukum. Upaya-upaya tersebut dilakukan dengan menggunakan aturan dan prosedur yang terbuka dan jelas, serta tidak tunduk pada manipulasi politik.

6. Tata pemerintahan yang demokratis dan berorientasi pada konsensus, perumus kebijakan pembangunan baik di pusat maupun daerah dilakukan melalui mekanisme demokrasi, dan tidak ditentukan sendiri oleh eksekutif. Keputusan-keputusan yang diambil antara lembaga eksekutif dan legislatif harus didasarkan pada konsensus agar setiap kebijakan publik yang diambil benar-benar merupakan keputusan bersama.
7. Tata pemerintahan yang berdasarkan profesionalitas dan kompetensi, wujud nyata dari prinsip profesionalisme dan kompetensi dapat dilihat dari upaya penilaian kebutuhan dan evaluasi yang dilakukan terhadap tingkat kemampuan dan profesionalisme sumber daya manusia yang ada, dan dari upaya perbaikan atau peningkatan kualitas sumber daya manusia.
8. Tata pemerintahan yang cepat tanggap (responsif), aparat pemerintahan harus cepat tanggap terhadap perubahan situasi/kondisi mengakomodasi aspirasi masyarakat, serta mengambil prakarsa untuk mengatasi berbagai masalah yang dihadapi masyarakat.
9. Tata pemerintahan yang menggunakan struktur dan sumber daya secara efisien dan efektif, pemerintah pusat maupun daerah dari waktu ke waktu harus selalu menilai dukungan struktur yang ada, melakukan perbaikan struktural sesuai dengan tuntutan perubahan seperti menyusun kembali struktur kelembagaan secara keseluruhan, menyusun jabatan dan fungsi yang lebih tepat, serta selalu berupaya mencapai hasil yang optimal dengan memanfaatkan dana dan sumber daya lainnya yang tersedia secara efisien dan efektif.

10. Tata pemerintahan yang terdesentralisasi, pendeklegasian tugas dan kewenangan pusat kepada semua tingkatan aparat sehingga dapat mempercepat proses pengambilan keputusan, serta memberikan keleluasaan yang cukup untuk mengelola pelayanan publik dan mensukseskan pembangunan di pusat maupun di daerah.
11. Tata pemerintahan yang mendorong kemitraan dengan dunia usaha, swasta dan masyarakat, pembangunan masyarakat.
12. Masyarakat madani melalui peningkatan peran serta masyarakat dan sektor swasta harus diberdayakan melalui pembentukan kerjasama atau kemitraan antara pemerintah, swasta, dan masyarakat. Hambatan birokrasi yang menjadi rintangan terbentuknya kemitraan yang setara harus segera diatasi dengan perbaikan sistem pelayanan kepada masyarakat dan sektor swasta serta penyelenggaraan pelayanan terpadu.
13. Tata pemerintahan yang memiliki komitmen pada pengurangan kesenjangan, pengurangan kesenjangan dalam berbagai bidang baik antara pusat dan daerah maupun antar daerah secara adil dan proporsional merupakan wujud nyata prinsip pengurangan kesenjangan. Hal ini juga mencakup upaya menciptakan kesetaraan dalam hukum (*equity of the law*) serta mereduksi berbagai perlakuan diskriminatif yang menciptakan kesenjangan antara laki-laki dan perempuan dalam kehidupan bermasyarakat.
14. Tata pemerintahan yang memiliki komitmen pada lingkungan hidup, daya dukung lingkungan semakin menurun akibat pemanfaatan yang tidak terkendali. Kewajiban penyusunan analisis mengenai dampak lingkungan

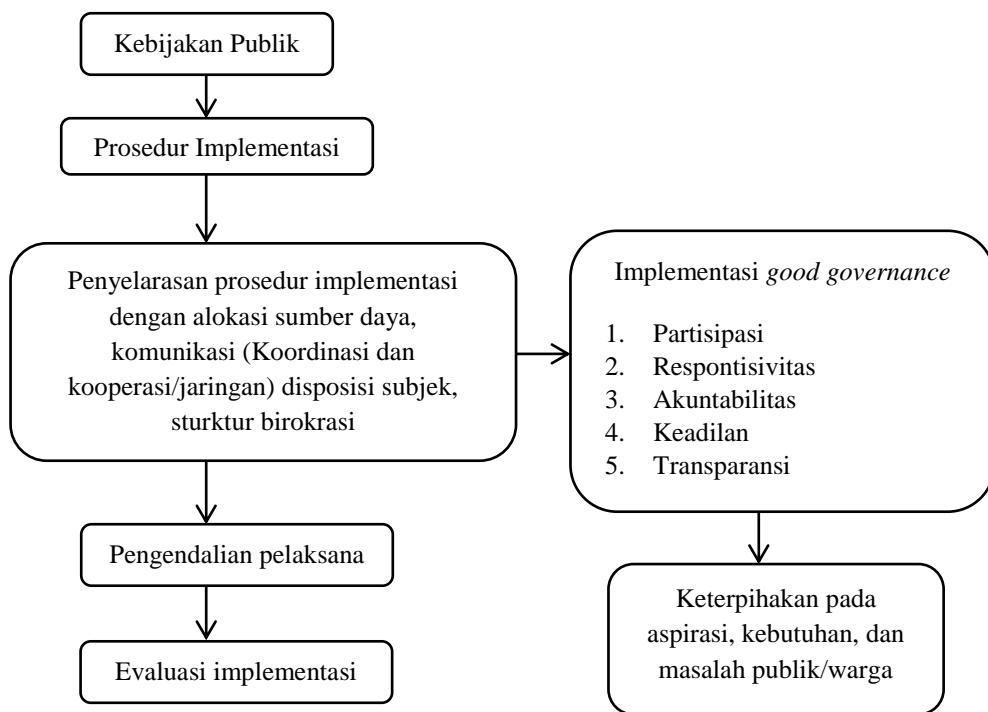
secara konsekuensi, penegakan hukum lingkungan secara konsisten, pengaktifan lembaga-lembaga pengendali dampak lingkungan, serta pengelolaan sumber daya alam secara lestari merupakan contoh perwujudan komitmen pada lingkungan hidup.

15. Tata pemerintahan yang memiliki komitmen pada pasar, pengalaman telah membuktikan bahwa campur tangan pemerintah dalam kegiatan ekonomi seringkali berlebihan sehingga akhirnya membebani anggaran belanja dan bahkan merusak pasar. Upaya pengaitan kegiatan ekonomi masyarakat dengan pasar baik di dalam daerah maupun antara daerah merupakan contoh wujud nyata komitmen pada pasar.

2.3 Implementasi *Good Governance*

Good governance dalam penerapannya membutuhkan dorongan dan kerjasama berbagai elemen terkait dalam menselaraskan prinsip-prinsip yang dianut. Selain itu, revitalisasi kinerja dan efektivitas sumber daya sangat membantu dalam perumusan pencapaian tujuan nasional.

Mengacu pada prinsip dasar yang ada, implementasi *good governance* terbilang tidak sederhana. Sebab menselaraskan prinsip serta tujuan diperlukan perencanaan yang tertata dan matang. Menurut (Nugroho, 2008) dalam konteks implementasi kebijakan publik *good governance* dapat dijabarkan dalam bagan sebagai berikut:



Gambar: 2.1 Implementasi Kebijakan Publik
(Yohanes Wndelinus Dasor. 2018:176)

Seperti yang telah dijelaskan dalam bab pendahuluan, bahwa objek implementasi *good governance* mengacu pada tiga komponen utama yakni, pemerintah, swasta, dan masyarakat. Kerjasama antar komponen sangat berpengaruh terhadap keberhasilan regulasi yang di eksekusi. Sudah menjadi kebiasaan bahwa kerjasama yang melibatkan beberapa elemen diperlukan integritas yang tinggi, disiplin, telaten, dan sama-sama saling menguntungkan.

Keterpihakan pada aspirasi, kebutuhan, dan masalah publik warga menjadi turunan dan implementasi *good governance* yang secara masif mampu mengendalikan serta mengevaluasi kembali setiap peluang dan hambatan yang terjadi kedepannya. Sinergitas dan rasa saling percaya benar-benar harus diterapkan hingga mencapai tujuan bersama.

2.4 Akuntabilitas

Tanggung jawab akan kepentingan bersama/nasional/publik menjadi pandangan umum semua pihak terkait apa itu akuntabilitas. Tugas yang dipertanggungjawabkan serta adanya pembatasan yang berlaku juga turut menghiasi pandangan masyarakat akan akuntabilitas.

Lain halnya dengan sistem birokrasi, akuntabilitas mensyaratkan pencapaian tujuan dengan penerapan sistem kontrol yang mengarah pada kualitas kinerja dan ketersediaan sumber daya yang ada. Secara umum akuntabilitas diibaratkan seperti laporan tahunan yang harus dievaluasi jika sudah jatuh tempo dan benar-benar diuji betul tingkat kevallidtan data yang akan dipertanggungjawabakan.

Tujuan berdirinya bangsa Indonesia yang melekat pada Undang-Undang Dasar 1945 alinea ke-4 juga menjadi dasar hukum hadirnya prinsip akuntabilitas, yang menghendaki setiap pelaksana tugas harus dengan telaten dan bertanggungjawab dalam kinerjanya. selain sebagai kewajiban kepada masyarakat prinsip ini pun turut bertanggungjawab pada UUD 1945 yang menekankan bahwa setiap laporan hasil akhir harus secara benar dan jujur tanpa adanya penyimpangan antar kedua belah pihak.

Hal ini merupakan keharusan, mengingat rakyat sebagai pemengang kedaulatan tertinggi dalam berbangsa dan bernegara. Selain itu dampak yang dihasilkan pun sesuai dengan keinginan bersama. Berdasarkan hal demikian, *good governance* menematkan akuntabilitas sebagai salah prinsip dasar peletakan

sistem kekebalan negara, sehingga setiap pelaksana tugas aparatur pemerintah bisa dianggap sebagai contoh yang wajib diterapkan.

Konsep ini pun berkembang hingga melahirkan indikator-indikator yang dianggap akuntabilitas kinerja. Beberapa diantaranya yang dikemukakan (Sedarmayanti, 2006)

1. Adanya kesesuaian pelayanan dengan standar prosedur pelayanan.

Setiap layanan yang diberikan jelas diatur dalam Standar Operasional Prosedur (SOP), ini menjadi batu pijakan dalam setiap mengakses informasi dan memberikan informasi. Jika hal ini berbanding terbalik maka dapat disimpulkan bahwa pinsip *good governance* tidak berlaku.

2. Adanya sanksi yang diterapkan pada setiap kesalahan dalam pelaksanaan tugas. Hal ini jelas demi meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan kinerja dari publik. Sanksinya harus jangan tanggung-tanggung agar menjadi efek jera bagi aparatur lainnya yang bertindak serakah dan menerapkan sistem kerajaan.
3. Pembuatan laporan pertanggungjawaban dari kegiatan penyelenggaraan negara kepada masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan. Akuntabel akan setiap penyajian data memang sudah seharusnya dilakukan, pertanggungjawaban pun bukan hanya secara fakta dan data melainkan secara etika dan sopan santun juga harus diikutsertakan.
4. Meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah daerah. Pelayanannya baik responnya pasti baik, ibarat pepatah “*apa yang kamu tabur itu yang akan kau tuai*” kepercayaan masyarakat tergantung pada sejauh mana implemtnasi itu benar-benar tersentuh oleh mereka.

5. Menimalisir Praktik-Praktik KKN.

Tak mengherankan jika Indonesia ditempatkan sebagai negara di kawasan Asia Tenggara dengan jumlah kasus KKN tertinggi. Hukum yang tak tepat sasaran serta pilih kasih terus saja menghiasi setiap pemberantasan korupsi. Akuntabilitas dianggap sebagai solusi mengingat sistem kontrolnya yang ketat dan penyanjian data pun menggunakan fakta lapangan, ini diharapkan dapat mengurangi praktik KKN.

2.5 Transparansi

Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (BPPN) dan Departemen Dalam Negeri (2002), menyebutkan transparansi adalah prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintah, yakni informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaannya, serta hasil-hasil yang dicapai. Menurut *Transparency International*, undang-undang *Freedom of Information* (FOI) bukan hanya mengatur tentang hak publik untuk mengakses informasi tetapi juga menekankan pada obligasi pemerintah untuk memfasilitasi akses tersebut.

Trasnparansi dapat dipandang sebagai sistem pemerintahan yang terbuka. Mengacu pada tiga aspek diantaranya (1) Adanya kebijakan terbuka terhadap pengawasan. (2) Adanya akses informasi sehingga masyarakat dapat menjangkau setiap kebijakan pemerintah. (3) Berlakunya prinsip *check and balance* antar lembaga legislatif dan eksekutif.

Ketiga aspek diatas jelas menghendaki setiap peluncuran regulasi harus benar-benar terbuka dan dapat diakses informasinya oleh semua kalangan.

Dengan tujuan membangun rasa percaya antar sesama sebaagai dasar melekatnya prinsip trasnparansi dalam *good governance*. Singkatnya kewajiban masyarakat mendapatkan data yang sesuai dan pemerintah menjalankan aturan sesuai kaidah yang berlaku.

Seperti halnya akuntabilitas, transparansi dalam penerapannya diperlukan indikator transparansi kinerja yang dijelaskan oleh (Sedarmayanti, 2006) diantaranya:

1. Tersedianya informasi yang memadai.

Keterbukaan akses informasi harus secara meluas dan merata serta tidak berbelit-belit demi menjaga kepuasan masyarakat.

2. Akses informasi yang mudah dijangkau.

Selain memadai, informasi yang diberikan pun mudah diserap oleh setiap kalangan maupun generasi.

3. Bertambahnya pengetahuan dan wawasan masyarakat.

Dengan penyebarluasan informasi yang ada, secara tidak langsung dapat membangun paradigma berpikir dikalangan masyarakat agar bisa lebih cerdas dalam mencerna setiap informasi.

4. Menigkatnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Tingkat kepuasan masyarakat dapat meningkat jika berbanding lurus dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Publik bersimpati karena ada permintaan yang teratas.

5. Jumlah partisipasi masyarakat yang meningkat.

Bermula dari kepercayaan yang tinggi, maka dengan sendirinya partisipasi akan meningkat secara signifikan, mengingat setiap permintaan direspon secara baik dan merata.

2.6 Efektivitas

Efektivitas berasal dari bahasa inggris yaitu: "*effective*" yang berarti berhasil ditaati, mengesahkan, mujarab dan mujur. Dari sederet arti diatas, yang paling tepat adalah berhasil dengan baik. Jika seseorang dapat bekerja dengan baik maka ia dapat dikatakan bekerja dengan efektif.

Keputusan yang mengarah pada kebenaran adalah konsep dasar dari efektivitas, guna merumuskan misi dalam proses pencapaian tujuan. Efektivitas adalah keberhasilan suatu kinerja dengan memperoleh hasil yang diharapkan (Permata Wisha, 1992).

Pengukuran efektivitas kinerja pun terbilang sederhana, dengan pada empat macam pertimbangan yaitu pertimbangan ekonomi, pertimbangan fisiologi, pertimbangan psikologi, dan pertimbangan sosial. Semuanya memiliki keterkaitan dan saling tunjang-menunjang. Apabila salah satu pertimbangan tidak dilibatkan maka efektivitas kinerja tidak diukur secara merata.

Penyelesaian pekerjaan tepat waktu dan sesuai kesepakatan sebelumnya juga dapat dikatakan sebagai efektivitas, polanya sederhana puncak suksesnya efektivitas tergantung pada hasil yang dicapai. Pelayanan yang baik corak mutunya dan sesuai dengan kebutuhan dalam pencapaian tujuan organisasi, atau dalam maksud lain "berhasil guna" (Sarwoto, 1990),

Pada hakekatnya dalam mengukur hasil pekerjaan yang dicapai dibutuhkan efektivitas kinerja dalam mencapai tujuan. Sektor lembaga maupun aparatur masing-masing mengambil peran dalam menunjang keberhasilan organisasi/pemerintah. Memiliki tugas dan fungsi secara berbeda tergantung pada jenis dan sifat efektivitas kinerja yang dijalankan.

2.7 Profesionalisme

Profesionalisme menyangkut kecocokan antara kemampuan birokrasi dengan kebutuhan/ketersediaan tugas. Terpenuhinya kecocokan antara kebutuhan dan kemampuan tugas merupakan syarat terbentuknya aparatur yang profesional. Secara sederhana keahlian yang dimiliki aparatur pelayanan merefleksikan arah tujuan dan fungsi yang ingin dicapai (Kuniawan, 2005).

Profesionalisme mensyaratkan kesesuaian kemampuan pekerjaan dengan jenis pekerjaan yang ada atau dalam kata lain pekerjaan dapat dilaksanakan dengan baik dan teliti apabila pegawainya memiliki kemampuan sesuai dengan bidang pekerjaan yang diembannya.

Dalam hal ini, Aparatur Sipil Negara yang merupakan birokrat penyelenggara negara harus berkompeten dalam bidangnya. Jika aparatur pelayanan memiliki pengalaman dan pengetahuan tentang pelayanan yang dijalankan, pastinya pelayanan tersebut akan berdampak baik pada masyarakat.

Upaya mewujudkan *good governance* sangat memerlukan unsur profesionalisme dari aparatur pelayanan dalam memberikan pelayanan publik. Profesionalisme lebih mengarah pada kemampuan, keterampilan, dan keahlian

setiap aparatur dalam memberikan layanan yang transparansi, akuntabel, dan responsif.

Profesionalisme merupakan cerminan keterampilan dan keahlian aparatur yang dapat berjalan efektif apabila didukung dengan pengetahuan dan pengalaman dengan latar pendidikan yang jelas, potensi diri, aspek kemampuan, serta aspek tingkah laku yang mencakup loyalitas, inovasi, produktifitas, dan kreativitas. (Darwin, 2017).

Tantangan terbesar yang dihadapi aparatur pemerintah adalah usaha dalam menampilkan profesionalisme, etos kerja yang tinggi, kompetitif dan kemampuan memegang teguh prinsip etika birokrasi dalam menjalankan tugas dan tanggungjawab sesuai dengan aspirasi masyarakat dan tentunya bebas dari nuansa praktik Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN). Agar birokrasi dapat memberikan pelayanan maksimal, maka tiga prinsip nilai administratif manajerial mendasar yakni efektivitas, efisiensi, dan profesionalisme. (Widodo, 2015).

Namun, sistem kepemerintahan yang baik atau *good governance* dapat menjadi kenyataan apabila didukung oleh aparatur yang memiliki profesionalisme tinggi yang mengedepankan transparansi, akuntabilitas, dan responsibilitas tanpa memihak pada siapa pun. Menekankan sekecil mungkin pemborosan finansial yang dinilai berlebihan dan merugikan negara.

Dalam mewujudkan aparatur yang profesional maka diperlukan perubahan besar-besaran dalam organisasi birokrasi publik, agar dapat bekerja secara responsif dan profesional akan aspirasi dan kebutuhan publik. Perubahan tersebut meliputi cara pandang organisasi dalam mencapai tujuan yang dimulai dengan

perumusan visi misi, membangun struktur yang tidak terlalu hirarkis serta prosedur kerja yang terikat pada aturan formal.

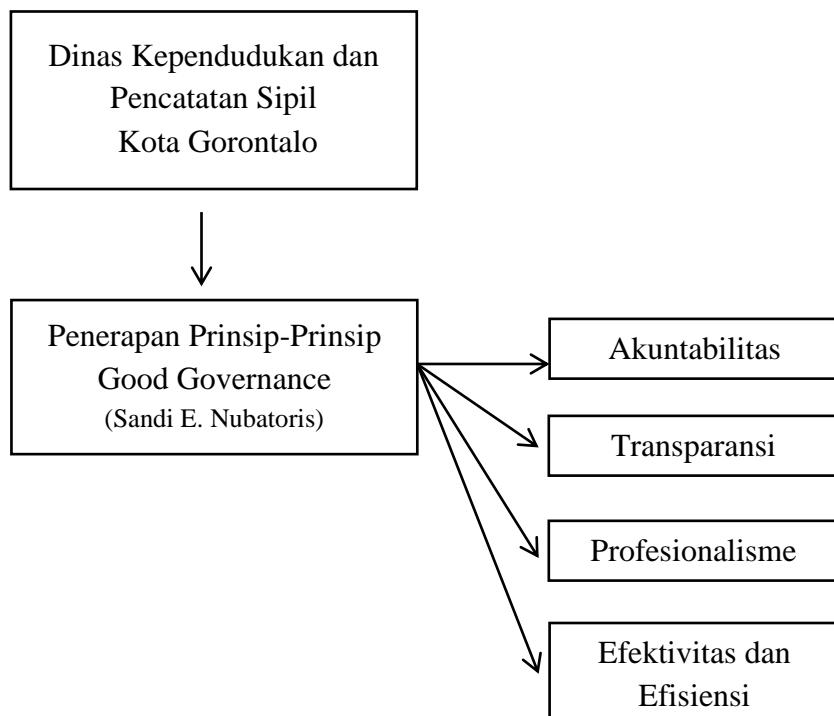
Menurut Martin Jr dalam Miftah Thoha (2001:75) menjelaskan karakteristik profesionalisme aparatur yang menjadi indikator profesionalisme kerja pegawai, diantaranya:

1. Kemahiran, merupakan salah satu unsur kematangan yang berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh dari pendidikan dan pengalaman aparatur itu sendiri. Profesionalisme sangat ditentukan oleh tingkat kemampuan/kemahiran pegawai yang tercermin dari kebiasannya saat bekerja.
2. Kesiapan, untuk memberikan pelayan yang prima serta meningkatkan kepuasan masyarakat, diperlukan kecakapan aparatur dengan selalu responsif terhadap setiap informasi yang masuk dan selalu bersikap tenang dalam mengeksekusinya.
3. Tanggung jawab, dalam pelayanan tuntutan pertanggungjawaban atas setiap kegiatan yang dilakukan untuk kepentingan publik menjadi penting bagi berlangsungnya sistem pemerintahan yang baik yang berdasar pada kepercayaan, yang meliputi pelayanan sesuai dengan urutan waktunya.
4. Disiplin, secara teoritis loyalitas berhubungan dengan tingkat kedisiplinan, terutama dalam hal ketataan terhadap peraturan yang berlaku, kedisiplinan akan terwujud dengan baik jika pegawai mampu menaati segala bentuk peraturan yang ada.

5. Etika pegawai, dakam mewujudkan *good governance* etika menjadi poin penting dalam proses pelayanan serta kebijakan publik, masyarakat merasa dihargai dengan *etitut* apaur yang rama, sopan santun, serta cara berpakaian sesuai SOP.

2.8 Kerangka Pikir

Adapun kerangka pikir penelitian ini megacu pada Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Sondil E. Nubatonis, Sugeng Rusmiwari, dan Son Suwasono dengan judul Implementasi Prinsip-prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik.



Gambar 2.2. Kerangka Pikir

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Pada dasarnya metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Dalam mencapai hal demikian dibutuhkan metode yang relevan untuk sebuah tujuan yang ingin capai. Sugiyono mendefenisikan metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

3.2 Objek Penelitian

Objek penelitian adalah sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang sesuatu hal objektif, *valid*, dan *reliable* tentang suatu hal (variabel tertentu). Objek dalam usulan penelitian adalah Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kota Gorontalo, dilihat Akuntabilitas kinerja, Efektifitas/Efisiensi kinerja, Transparansi kinerja, serta Profesionalisme dalam bekerja.

3.3 Desain Penellitian

Tipe penelitian ini adalah deskriptif, dengan desain penelitian adalah kualitatif yang bertujuan untuk memberikan gambaran atau penjelasan tentang, dan efektifitas aparatur dalam meningkatkan kinerja instansi pemerintah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo.

Dalam pendekatan kualitatif ini, peneliti akan terjun langsung ke lapangan untuk meneliti objek kajiannya dan mengadakan interaksi langsung dengan

Pegawai/karyawan pada dinas terkait guna mendapatkan informasi yang mendalam mengenai penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam meningkatkan performa kinerja instansi pemerintah. Hal ini berdasarkan tujuan penelitian kualitatif untuk menghasilkan data deskriptif baik secara lisan maupun tulisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Ciri dari salah satu penelitian kualitatif adalah data yang dikumpulkan bersifat deskriptif, dimana data yang ditampilkan umumnya berbentuk uraian dan kalimat-kalimat yang merupakan gambaran faktual dan akurat, serta hubungan antar masalah yang di teliti.

3.4 Fokus Penelitian

Dalam mempertajam penelitian kualitatif menerapkan fokus spradley menyatakan bahwa “*A focused refer to a single cultural domain or a few domains*”. Penelitian kualitatif lebih didasarkan pada tingkat kebaruan informasi ataupun fakta yang diperoleh pada saat dilapangan. Penelitian ini memfokuskan empat prinsip utama *good governance* diantaranya akuntabilitas, transparansi, profesionalisme, efektivitas dan efisiensi.

3.5 Informan Penelitian

Sesuai dengan sifat penelitian kualitatif yang tidak memetingkan jumlah informan sampel, tetapi lebih memetingkan isi, relevansi, sumber yang benar-benar dapat memberikan informasi baik mengenai orang, peristiwa, atau hal lainnya. Dalam penelitian ini menghadirkan informan Bapak Toar Wenangdo Jeff Hatibie, S.Kom, MARS sekalu Kepala Seksi Pendaftaran Penduduk yang

memiliki pengalaman kerja kurang lebih 6 tahun di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo.

3.6 Tehnik Pengumpulan Data

Perencanaan yang matang serta daya analisis akurat diperlukan teknik yang tak dapat dikatakan sederhana. Data yang diperoleh di lapangan tentunya harus memenuhi beberapa syarat dan dapat dikatakan akurat. Seperti:

1. Observasi; teknik ini biasanya yang paling sering dilakukan, karena terbilang sederhana. Sebab penelitian hanya mengamati secara langsung apa saja yang akan terjadi di lapangan.
2. Wawancara; bentuk penjabaran dari observasi, peneliti akan kesulitan jika tidak ada yang menjelaskan setiap kejadian yang terjadi di lapangan.
3. Dokumentasi, berupa bukti dalam bentuk media baik foto maupun video yang dihadirkan peneliti guna memperkuat hasil penelitian serta keontetikkan karya.
4. Literasi; peneliti harus mampu menganalisis segala yang terjadi dilapangan, dibantu dengan beberapa aspek pendukung. Seperti dokumen-dokumen resmi, dan buku bacaan yang berhubungan dengan inti yang diteliti.

3.7 Tehnik Analisis Data

Tahap analisis diawali dengan proses pengumpulan data dan dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber. Hal ini dimaksudkan untuk menggambarkan data yang diperoleh melalui wawancara diolah dengan mengelompokan data-data kedalam kelompok kelas atau kategori sesuai dengan permasalahan penelitian. Proses analisis data dimulai dengan

menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu dari wawancara, pengamatan yang telah dituliskan dalam catatan lapangan, dokumen pribadi, gambar dan lain sebagainya.

Aktivitas dalam analisis data kualitatif ada beberapa jalur yang harus ditempuh peneliti, diantanya.

- a) Penyajian data, merupakan salah satu teknik analisis data kualitatif dengan kegiatan menyusun informasi, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan, bentuk penyajian data berupa teks naratif (berbentuk catatan lapangan), matriks, grafik, jaringan dan bagan, serta network (jaringan kerja).
- b) Reduksi data, merupakan salah satu dari teknik analisis data kuantitatif, dengan bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data sehingga kesimpulan akhir dapat diambil. Mereduksi data berarti merangkum, memiliki hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting serta dicari tema dan polanya.
- c) Penarikan kesimpulan/verifikasi, merupakan hasil analisis yang dapat dilakukan untuk mengambil tindakan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Lokasi Penelitian

Secara umum. Lokasi penelitian menjadi titik temu antara peneliti dengan informan/sumber dari segala macam sumber data yang perlu diperinci guna menambah khazanah hasil penelitian.

4.1.1 Kota Gorontalo

Kota Gorontalo merupakan salah satu wilayah dari Provinsi Gorontalo dengan luas wilayah $64,79 \text{ km}^2$ atau sekitar 0,53% dari luas Provinsi Gorontalo. Curah hujan di wilayah ini tercatat 11 mm sampai 266 per tahun. Secara umum, suhu udara di Gorontalo rata-rata pada siang hari 32 derajat Celsius, sedangkan pada malam hari 23 derajat Celsius. Kelembaban udara relatif tinggi dengan rata-rata 79,9%. Secara geografis wilayah Kota Gorontalo terletak antara $000^{\circ} 28' 17''$ - $000^{\circ} 35' 56''$ Lintang Utara (LU) dan $1220^{\circ} 59' 44''$ - $1230^{\circ} 05' 59''$ Bujur Timur (BT) dengan batas-batas sebagai berikut:

Batas Utara	Batas Timur	Batas Selatan	Batas Barat
Kecamatan Bulango Utara, Kabupaten Bone Bolango.	Kecamatan Kabila, Kabupaten Bone Bolango.	Teluk Tomini.	Kecamatan Telaga dan Batudaa, Kabupaten Gorontalo.

Tabel 4.1 Batas-batas wilayah
(Sumber : <http://dukcapil.gorontalokota.go.id/>)

Kota Gorontalo terdiri dari 9 Kecamatan yang didalamnya terdapat 50 Kelurahan.

Sebagai berikut:

No	Kecamatan	Jumlah Kelurahan
1	Kota Barat	7
2	Kota Selatan	5
3	Hulonthalangi	5
4	Dungingi	5
5	Kota Timur	6
6	Dumbo Raya	5
7	Kota Utara	6
8	Sipatana	5
9	Kota Tengah	6
TOTAL		50

*Tabel 4.2 Daftar Kecamatan dan Kelurahan Kota Gorontalo
(Sumber : <http://dukcapil.gorontalokota.go.id/>)*

4.1.2 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo berdomisili di Kota Gorontalo, beralamat di Jln. Ahmad Nadjamudin, Kelurahan Wumialo, Kecamatan Kota Tengah. Mengacu pada Undang-Undang Nomor 23 tahun 1999

tentang otonomi daerah yang memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada daerah untuk menjalankan pemerintahan, pembangunan, keterbukaan akses masyarakat di daerah setempat. Dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo telah mengimplementasikan dalam praktek pelaksana tugas baik di pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan kepada masyarakat.

Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJMD) Kota Gorontalo tahun 2014-2019 yang dilaksanakan dalam kerangka mewujudkan visi pemerintah Kota Gorontalo yakni “Kota Santri”. Rangkaian program/kegiatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo tahun 2014 ada bagian integral dalam mendukung pencapaian tujuan RPJMD Kota Gorontalo periode 2014-2019.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo merupakan unsur pelaksana pemerintah daerah yang dipimpin oleh seorang kepala dinas yang berkedudukan dan bertanggungjawab kepada daerah melalui sekretaris daerah kota. Mempunyai tugas membantu kepala daerah melaksanakan urusan pemerintahan dibidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang menjadi kewenangan daerah. Kota Gorontalo berdasarkan peraturan daerah Nomor 3 tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kota Gorontalo. Memiliki dasar hukum sebagai berikut

1. Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang

perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

2. Perpres Nomor 25 tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Daftar Penduduk dan Capil.
3. Berbagai Permendagri yang mengatur tentang Administrasi Penduduk.

4.1.3 Informasi Non Keuangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo

1. Visi dan Misi

VISI :

“Tertib administrasi kependudukan dengan pelayanan prima menuju penduduk berkualitas”

MISI :

- 1) Mengembangkan kebijakan dan sistem serta menyelenggarakan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil untuk menghimpun data kependudukan, menertibkan identitas dan mensyahkan perubahan status dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan.
- 2) Mengembangkan dan memadukan kebijakan pengelolaan informasi kependudukan secara lengkap, akurat, dan memenuhi kepentingan masyarakat serta pembangunan.
- 3) Mengembangkan pranata hukum, kelembagaan dan peran serta masyarakat yang mendukung proses pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi kependudukan guna

memberikan kepastian dan perlindungan sesuai hak-hak penduduk.

- 4) Menyususn perencanaan kependudukan sebagai dasar perencanaan dan perumusan pembangunan nasional dan daerah yang berorientasi pada peningkatan kesejahteraan penduduk, dan motto “Tiada Hari Tanpa Peningkatan Mutu Pelayanan”.

2. Struktur Organisasi Satuan Kerja Perangkat Daerah

Adapun susunan organisasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo sesuai dengan Peraturan Walikota Nomor 54 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo, sebagai berikut :

- a) Kepala Dinas, dibantu oleh:

- 1) Sekertaris, dibantu oleh:
 - Kepala Sub Bagian Program
 - Kepala Sub Bagian Administrasi Keuangan, Umum dan Kepegawaian
- 2) Kepala Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan, dibantu oleh:
 - Kepala Seksi Pelayanan Pendaftaran Penduduk.
 - Kepala Seksi Pelayanan Pencatatan Sipil.
 - Kepala Seksi Pendokumentasian Dokumen Kependudukan.

3) Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi

Kependudukan dan Pemanfaatan Data, dibantu oleh:

- Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.
- Kepala Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan.
- Kepala Seksi Kerja Sama dan Inovasi Pelayanan.

3. Tugas, Pokok, dan Fungsi

Dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya, Dinas mempunyai tugas membantu kepala daerah melaksanakan urusan pemerintahan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang menjadi kewenangan daerah Kota Gorontalo dan tugas pembantuan yang diberikan kepada daerah Kota Gorontalo. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Dinas menyelenggarakan fungsi :

- Perumusan kebijakan sesuai dengan lingkup tugasnya.
- Pelaksanaan kebijakan sesuai dengan lingkup tugasnya.
- Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan sesuai dengan lingkup tugasnya.
- Pelaksanaan administrasi dinas sesuai dengan lingkup tugasnya.
dan
- Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh kepala daerah terkait dengan tugas dan fungsinya.

a) Kepala Dinas

Kepala Dinas mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang administrasi kependudukan dan

pencatatan sipil yang menjadi kewenangan daerah. Dalam melaksanakan tugasnya, kepala dinas menyelenggarakan fungsi:

- Merencanakan kegiatan pembangunan di bidang perhubungan secara kesinambungan untuk pengembangannya.
- Merumuskan kebijakan teknis di bidang perhubungan sesuai kebutuhan untuk peningkatan kinerja unit.
- Menyusun kebijakan teknis bidang perhubungan berdasarkan petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis sebagai pedoman pelaksanaan tugas.
- Mengorganisir pelaksanaan kegiatan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil melalui mekanisme/prosedur kerja untuk kelancaran pelaksanaan tugas unit.
- Mengendalikan pelaksanaan kegiatan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil secara terpadu untuk tertibnya pelaksanaan tugas.
- Mengarahkan pelaksanaan kegiatan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan skala prioritas untuk terlaksananya kegiatan unit.
- Mendistribusikan tugas sesuai bidang masing-masing untuk kelancaran pelaksanaan tugas unit.
- Mengawasi pelaksanaan tugas baik interen secara berkala untuk efektivitas dan efisiensi kegiatan unit.

- Mengevaluasi seluruh kegiatan unit secara terpadu untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan tugas.
- Mengkonsultasikan pelaksanaan tugas kepada atasan baik lisan maupun tertulis untuk memperoleh petunjuk lebih lanjut.
- Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dengan unit terkait melalui rapat koordinasi untuk penyatuan pendapat.
- Melaporkan hasil pelaksanaan tugas unit secara berkala sebagai bahan evaluasi. dan
- Melakukan tugas pembantuan dan tugas lainnya yang diperintahkan oleh atasan untuk kelancaran tugas kedinasan.

b) Sekretaris

Sekretaris dinas melaksanakan tugas penatausahaan di bidang program, umum, kearsipan, kepegawaian dan keuangan berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk kelancaran pelaksanaan tugas. Dalam melaksanakan tugasnya, Sekretaris dinas menyelenggarakan fungsi :

- Menghimpun kebijakan teknis di bidang penyusunan program, keuangan, kepegawaian, umum, dan kearsipan sesuai kebutuhan sebagai dasar pelaksanaan tugas.
- Menyusun rencana kegiatan unit sesuai kebutuhan untuk menjadi program unit.
- Melaksanakan tugas pengelolaan administrasi berdasarkan pedoman untuk meningkatkan pelayanan.

- Melaksanakan tugas pengelolaan administrasi keuangan berdasarkan pedoman untuk tertibnya administrasi keuangan.
- Melaksanakan tugas pengelolaan kepegawaian berdasarkan petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis untuk tertibnya penataan administrasi kepegawaian.
- Melaksanakan tugas pengelolaan perlengkapan dan kearsipan sesuai kebutuhan untuk kelancaran kegiatan unit.
- Melakukan pembinaan pegawai secara berkala untuk peningkatan kinerja aparatur.
- Mengkonsultasikan tugas dengan atasan secara lisan maupun tertulis untuk peroleh petunjuk.
- Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dengan kepala - kepala bidang melalui rapat/pertemuan untuk penyatuan pendapat.
- Mendistribusikan tugas kepada bawahan sesuai job untuk tertibnya pelaksanaan tugas.
- Menyusun laporan pelaksanaan tugas secara berkala sebagai bahan evaluasi. dan
- Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan untuk kelancaran tugas kedinasan

c) Kepala Subbagian Program

Kepala Subbagian Program mempunyai tugas melaksanakan penyusunan program berdasarkan petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis untuk kelancaran pelaksanaan

tugas unit. Dalam melaksanakan tugasnya, Kepala Subbagian Program menyelenggarakan fungsi :

- Menyiapkan kebijakan teknis penyusunan program sesuai kebutuhan sebagai dasar pelaksanaan tugas.
- Melaksanakan penyusunan rencana kegiatan sesuai kebutuhan untuk menjadi program unit.
- Melaksanakan penyusunan rencana kerja anggaran berdasarkan program untuk kelancaran tugas unit.
- Mengajukan rencana kerja anggaran melalui tim anggaran eksekutif untuk menjadi dokumen penggunaan anggaran.
- Mengkonsultasikan pelaksanaan tugas dengan atasan, baik lisan maupun tertulis untuk memperoleh petunjuk lebih lanjut.
- Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dengan kepala-kepala subbagian melalui pertemuan/rapat untuk penyatuan pendapat.
- Menyusun laporan pelaksanaan tugas secara berkala sebagai bahan evaluasi. dan
- Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan untuk kelancaran tugas kedinasan.

d) Kepala Subbagian Administrasi Keuangan, Umum, dan Kepegawaian

Kepala Subbagian Administrasi Keuangan, Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan administrasi keuangan, umum dan kepegawaian sesuai petunjuk

pelaksanaan dan petunjuk teknis untuk tertibnya administrasi keuangan, umum dan kepegawaian. Dalam melaksanakan tugasnya, Kepala Subbagian Administrasi Keuangan, Umum dan Kepegawaian menyelenggarakan fungsi:

- Menyiapkan kebijakan teknis administrasi keuangan, umum dan kepegawaian sesuai kebutuhan sebagai dasar pelaksanaan tugas.
- Melakukan penyusunan rencana pengelolaan administrasi keuangan, umum dan kepegawaian berdasarkan pedoman untuk kelancaran tugas unit.
- Menyusun rencana kebutuhan pegawai sesuai formasi untuk optimalisasi pelaksanaan tugas unit.
- Membuat usulan permintaan pegawai sesuai kebutuhan untuk kelancaran pelaksanaan tugas unit.
- Menyusun daftar induk kepegawaian sesuai petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis untuk tertibnya administrasi kepegawaian.
- Melakukan pengelolaan administrasi keuangan, umum dan kepegawaian melalui DUK dan nominatif untuk tertibnya administrasi kepegawaian.
- Membuat rencana pengadaan barang inventaris sesuai kebutuhan untuk kelancaran kegiatan unit.

- Melaksanakan pengelolaan inventarisasi berdasarkan pedoman untuk tertibnya administrasi barang milik unit.
- Melakukan pemeliharaan barang inventaris unit sesuai ketentuan untuk keutuhannya.
- Mengelola kearsipan sesuai jenis/kelompok sebagai bahan dokumentasi dan mempermudah pencairan.
- Menyeleksi arsip sesuai jangka waktu untuk penyusutan.
- Membuat dasar arsip berdasarkan nilai guna arsip untuk diusul musnahkan.
- Melakukan pemusnahan melalui mekanisme dan prosedur untuk mengetahui nilai guna arsip.
- Membuat berita acara pemusnahan arsip sesuai daftar usulan sebagai bahan pertanggungjawaban.
- Mengkonsultasikan pelaksanaan tugas dengan atasan, baik lisan maupun tertulis untuk beroleh petunjuk.
- Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dengan kepala-kepala subbagian melalui rapat/pertemuan untuk memperoleh penyetuan pendapat.
- Menyusun laporan secara berkala sebagai bahan evaluasi. dan
- Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan untuk kelancaran tugas kedinasan.

e) Kepala Bagian Pelayanan Administrasi Kependudukan

Kepala Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis, fasilitasi dan pembinaan umum di bidang administrasi kependudukan. Dalam melaksanakan tugasnya, Kepala Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan menyelenggarakan fungsi:

- Melaksanakan kebijakan teknis kependudukan dan pencatatan sipil sesuai kebutuhan sebagai dasar pelaksanaan tugas.
- Melaksanakan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan kegiatan pengelolaan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
- Melaksanakan pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil untuk mengetahui status dan identitas penduduk.
- Memproses penerbitan KTP, Kartu Keluarga, dan Akta sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- Melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil secara rutin untuk mengetahui perkembangan penduduk.
- Penyusunan perencanaan pelayanan pendaftaran dan pencatatan sipil.
- Merumuskan kebijakan teknis pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

- Melaksanakan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
- Melaksanakan pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
- Melaksanakan penerbitan dokumen kependudukan.
- Melaksanakan pendokumentasian hasil pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
- Mengendalikan dan evaluasi pelaksanaan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

f) Kepala Seksi Pelayanan Pendaftaran Penduduk

Kepala Seksi Pelayanan Pendaftaran Penduduk mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pernbinaan dan koordinasi serta pelayanan dan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk. Dalam melaksanakan tugasnya, Kepala Seksi Pelayanan Pendaftaran Penduduk menyelenggarakan fungsi :

- Menyusun perencanaan pelayanan pendaftaran penduduk.
- Merumuskan kebijakan teknis pendaftaran penduduk.
- Melaksanakan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk.
- Melaksanakan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk.
- Melaksanakan pendokumentasian basil pelayanan pendaftaran penduduk.

- Melaksanakan pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pendaftaran penduduk. dan
- Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan.

g) Kepala Seksi Pelayanan Pencatatan Sipil

Kepala Seksi Pelayanan Pencatatan Sipil mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pelayanan dan penerbitan dokumen pencatatan sipil. Dalam melaksanakan tugasnya, Seksi Pelayanan Pencatatan Sipil menyelenggarakan fungsi:

- Menyusun perencanaan pelayanan pencatatan sipil.
- Merumuskan kebijakan teknis pencatatan sipil.
- Melaksanakan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil.
- Melaksanakan penerbitan dokumen pencatatan sipil.
- Melaksanakan pendokumentasian hasil pelayanan pencatatan sipil.
- Melaksanakan pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pencatatan sipil. dan
- Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan.

h) Kepala Seksi Pendokumentasian Dokumen Kependudukan

Kepala Seksi Pendokumentasian Dokumen Kependudukan mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan,

perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pengelolaan dokumen pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Dalam melaksanakan tugasnya, Kepala Seksi Pendokumentasian Dokumen Kependudukan menyelenggarakan fungsi:

- Menyusun perencanaan pelaksanaan pengelolaan dokumen pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
- Merumuskan kebijakan teknis pelaksanaan pengelolaan dokumen pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
- Melaksanakan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pengelolaan dokumen pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
- Melaksanakan pendokumentasian hasil pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. dan
- Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan.

i) Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data

Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis, dan pelaksanaan kebijakan dibidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerja sama administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan,

serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan. Dalam melaksanakan tugasnya, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data menyelenggarakan fungsi :

- Menyusun perencanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama administrasi kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan.
- Merumuskan kebijakan teknis pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama administrasi kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan.
- Melaksanakan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama administrasi kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan.
- Melaksanakan pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan.
- Melaksanakan pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan,

pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama administrasi kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan.

- Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan.

j) Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan sistem informasi administrasi kependudukan, tata kelola teknologi informasi dan komunikasi serta sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi.

Dalam melaksanakan tugasnya, Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan menyelenggarakan fungsi :

- Menyusun perencanaan pengolahan sistem informasi administrasi kependudukan.
- Merumuskan kebijakan teknis pengolahan sistem informasi administrasi kependudukan.
- Melaksanakan pembinaan dan koordinasi sistem informasi administrasi kependudukan.
- Melaksanakan pengelolaan data dan dokumen kependudukan melalui sistem informasi administrasi kependudukan.
- Melaksanakan tata kelola teknologi informasi dan komunikasi.

- Melaksanakan pengendalian dan evaluasi sistem informasi administrasi kependudukan.
- Melaksanakan peningkatan kapasitas sumber daya manusia pengelola teknologi dan komunikasi. dan
- Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan.

k) Kepala Seksi Pengelolaan dan Penyajian Data Kependudukan

Kepala Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan mempunyai tugas melakukan persiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pengolahan dan penyajian data kependudukan. Dalam melaksanakan tugasnya, Kepala Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan menyelenggarakan fungsi:

- Menyusun perencanaan pengolahan dan penyajian data kependudukan.
- Merumuskan kebijakan teknis pengolahan dan penyajian data kependudukan.
- Melaksanakan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pengolahan dan penyajian data kependudukan.
- Melaksanakan pengolahan data dan dokumen kependudukan.
- Melaksanakan penyajian data dan dokumen kependudukan. dan
- Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan atasannya.

I) Kepala Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan

Kepala Seksi Kerja Sama dan Inovasi Pelayanan mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan, koordinasi dan pelaksanaan kerja sama administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan. Dalam melaksanakan tugasnya, Kepala Seksi Kerja Sama dan Inovasi Pelayanan menyelenggarakan fungsi:

- Menyusun perencanaan kerja sama administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan.
- Merumuskan kebijakan teknis kerja sama administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan.
- Melaksanakan pembinaan dan koordinasi kerja sama administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan.
- Melaksanakan kerja sama administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan.
- Melaksanakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan.
- dan
- Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan.

4. Budaya Pelayanan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo atau biasa disingkat DISDUKCAPIL memiliki budaya pelayanan yang diimplementasikan dalam bentuk “5S”. Diantaranya:

- 1) Senyum tulus yang terpancar dari wajah saat berbicara dengan orang lain.
- 2) Salam yang diucapkan dengan ketulusan mampu mencairkan suasana kaku.
- 3) Sapaan ramah yang kita ucapkan kepada orang lain akan membuat suasana menjadi akrab dan hangat.
- 4) Sopan ketika duduk, sopan ketika lewat depan orang lebih tua, sopan ketika berbicara, dan ketika berinteraksi dengan orang lain.
- 5) Santun adalah sifat yang hanya dimiliki oleh orang-orang istimewa yang mendahulukan kepentingan orang lain daripada kepentingan pribadi

5. Kode Etik Pelayanan Publik

Dalam setiap implementasi pelayanan publik, tentunya memimiliki kode etik yang menjadi tanggung jawab pemberi pelayanan. Dalam hal ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo.

- 1) Prinsip-Prinsip Perilaku

Jujur, terbuka, berani, tangguh, berintegritas, profesional, kompeten, tangkas, jeli, independen, dan sederhana.

2) Hak Penerima Pelayanan

- a) Mendapatkan pelayanan yang baik/manusiawi dari petugas.
- b) Mendapatkan rasa aman dalam proses pengurusan dokumen kependudukan.
- c) Mendapatkan hasil pelayanan yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

3) Kewajiban Penerima Pelayanan

- a) Memenuhi semua persyaratan dalam pelayanan administrasi kependudukan.
- b) Memberikan keterangan yang benar kepada petugas pelayanan administrasi kependudukan terkait dengan data/dokumen kependudukan.
- c) Tidak memberikan imbalan apapun kepada petugas terkait dengan pelayanan administrasi kependudukan.
- d) Melaporkan setiap pelanggaran yang dilakukan oleh petugas ataupun ketidakpuasan atas pelayanan administrasi kependudukan kepada Kepala Dinas/Unit pelayanan pengaduan.

4) Sanksi Bagi Aparatur Pelayanan

- a) Pelanggaran terhadap penyelenggaraan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil yang dilakukan oleh aparatur dikenakan sanksi administrasi.

b) Jenis-jenis sanksi administrasi berupa:

- Peringatan lisan.
- Peringatan tertulis, dan
- Dimutusikan.

c) Mekanisme pemanggilan, pemeriksaan dan penjatuhan sanksi administrasi dilakukan sesuai dengan ketentuan perundangan undangan yang berlaku.

6. Analisis Sumber Daya

Jumlah pegawai DKCS per 31 Desember 2020 adalah 45 orang yakni 26 Pegawai Negeri Sipil dan 19 orang Tenaga Penunjang Kegiatan Daerah, dengan rincian sebagai berikut :

Uraian	Jumlah Pegawai
Pejabat Struktural	12 orang
Pegawai Sekretaris / Staf	7 orang
Pegawai Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan / Staf	3 orang
Pegawai Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data/ Staf	4 orang
Tenaga Penunjang Kegiatan Daerah	19 orang
Jumlah	45 orang

Tabel 4.3 Daftar Tenaga Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo
(Sumber : Kepala Subbagian Administrasi Keuangan, Umum, dan Kepegawaian)

4.2 Hasil Penelitian

Dalam merumuskan hasil penelitian, ada beberapa penjelasan yang dijabarkan peneiti seperti hasil observasi dan wawancara sebagai aspek pendukung kesesuaian dalam melakukan penelitian. Seperti yang telah dijelaskan dalam Bab Metode Penelitian yaitu menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif.

Sejak tahun 2018 peneliti sudah berencana akan melakukan peneliian skripsi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo, dengan kasus saat itu lambatnya proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP). Hal ini pun berlanjut hingga peneliti mengangkat judul penelitian Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dengan mengarah pada lokasi yang sama.

Observasi yang dilakukan kurang lebih sebulan lamanya tepatnya pada pertengahan April hingga Mei 2021. Dalam durasi yang terbilang singkat peneliti mengamati secara langsung rentetan demi rentetan pelayanan dan implementasi penerapan prinsip-prinsip *good governance*.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo sudah sangat berkompeten dalam hal pelayanan publik dan administrasi penduduk. Hal ini dibuktikan dengan tingkat kepuasan masyarakat dan ketersediaan aparatur pelayanan. Dalam kesempatan yang sama Wakil Walikota Gorontalo melakukan sidak dan memantau secara langsung proses pelayanan yang berlangsung kurang lebih selama 15 menit.

Peneliti mendapati kesesuaian data fisik pelayanan yang dari hari ke hari terus mengalami peningkatan dengan berbagai varian yang ada. Data tersebut tidak dapat publikasi secara resmi mengingat ada sistem etika yang mesti dijaga. Berdasarkan hal demikian peneliti dapat memastikan bahwa penerapan prinsip-prinsip *good governance* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo berjalan dengan baik, tertib, dan aman. Hanya saja ada beberapa aspek yang perlu dibenahi seperti kepadatan antrian dan penerapan protokol kesehatan yang ketat selama pelayanan.

Setelah melakukan observasi selama kurang lebih 20 hari peneliti akhirnya melakukan teknik pengumpulan data untuk tahap berikutnya yaitu wawancara, peneliti melakukan negosiasi dengan sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo. Beliau merekomendasi Bapak Toar Wenangdo Jeff Hatibie, S.Kom, MARS selaku Kepala Seksi Pendaftaran Penduduk untuk melakukan proses wawancara.

Mengingat proses pelayanan publik yang terbilang ramai dan padat, menghasilkan suatu keputusan wawancara akan dilakukan pada hari libur yakni pada Sabtu, 22 Mei 2021 pukul 14.10-15.00 Wita berlokasi di Dinas Kependudukan dan Pncatatan Sipil Kota Gorontalo. Dalam poin ini peneliti mengusung 14 pertanyaan yang merupakan gabungan dari inti pertanyaan dan pertanyaan pendukung. Peneliti akan menyajikan dalam bentuk narasi.

Indikator peneltian mensyaratkan prinsip-prinsip *good governance* benar-benar diterapkan. Hal ini sebagai penentu tingkat keberhasilan penelitian.

“Iya iya Kami sudah menerapkan itu, dibuktikan dengan nilai lakipl atau Laporan Akuntabilitas Sistem Pemerintahan kita sudah dalam

nilai yang bagus, bisa dibilang kalau nilainya bagus seharusnya dan sesuai intinya, berarti kita sedang mengimplementasikan”

Dari penerapan yang dilakukan tentunya tidak terlepas dari masalah demi masalah yang akan dihadapi. Namanya juga regulasi pasti berbenturan dengan implementasi di lapangan.

“Masalah yang paling sering dijumpai dalam penerapan prinsip-prinsip *good governance* itu beragam, seperti beban kerja dan ketersediaan aparatur itu timpang. Intinya bahwa secara undang-undang, kita itu dikasih tugas sampai ke tingkat dinas, tapi terkadang beban kerja itu tidak interen dengan jumlah tenaga yang ada, sehingga untuk mencapai itu, kita biasanya tugas itu kita bergotong royong, saling membantu dan menutupi segala bentuk kekurangan yang ada. Kemudian, terkait akuntabilitas Alhamdulilah kalau di Capil sekarang bisa di bidang digitalisasi, dokumen-dokumen, bisa di urus secara online sehingga otomatis bisa dipantau, kemajuan progres dokumen bagaimana?. Apalagi sekarang kan Dukcapil lagi genjot terkait branding”.

Presentasenya pun beragam, respon dari berbagai elemen masyarakat dan pihak terkait sangat menunjang tingkat pelayanan. Hasil presentase menunjukan bahwa akuntabilitas mencapai 90%, transparansi mencapai 90%, profesionalisme mencapai 85%, efektivitas dan efisiensi mencapai angka 90%

“Kalau akuntabilitas kita dari tahun ke tahun makin akuntabel kok, paling masih kategori baik (90%) cuman memang situasi, terkait akuntabilitas saya sih lebih melihat di proses khusus dokumen kependudukan yang masyarakat itu bisa berperan aktif dalam kemajuan atau jalannya dokumen mereka seperti apa, dan itu pun sementara kita genjot salah satunya melalui online, melalui ini kita bisa lebih dekat dengan masyarakat. Untuk hal itu sendiri sangat tergantung dengan gaya berpikir masyarakat, karena pola pikir masyarakat itu lebih condong mengurus seeara langsung, itu menjadi salah satu tantangan. Kemudian untuk profesionalisme ini pun saya rasa tolak ukurnya jelas, kita setiap hari ada pembinaan, kemdian ada juga bimtek, makin hari makan bagus, kita upayakan seperti itu. Selanjutnya transparansi dan akuntabilitas itu saling

berhubungan tapi dimensinya berbeda memang, kalau lihat di kehidupan nyata dia memang seiring, karena semakin akuntabel maka dia semakin transparan, walaupun tidak berhubungan secara signifikan antara akuntabilitas dan transparansi”.

Kreativitas pelayanan terus dilakukan, termasuk dengan menggunakan media dalam jaringan (*online*). Selama pelayanan di Kantor berlangsung, aparatur juga menyisipkan sosialisasi ringan mengenai pelayanan *online* yang dapat dilakukan kapan saja termasuk di hari libur. Namun masyarakat lebih cenderung mengurusnya langsung di Kantor dengan dalih *tau-tau pigi dikantor jo*.

“dikantor kita upayakan semaksimal mungkin untuk mengkampanyekan pelayanan secara *online*. Dirjen pimpinan kami di level pusat juga mengkampanyekan melalui aplikasi TikTok, ya istilahnya semakin ini sih semakin ke sini semakin baik, tapi memang kendalanya itu sistemnya siap pertanyaan besarnya masyarakat siap atau tidak, memang kita harus akui tingkat literasi digital masyarakat kita itu lemah, oleh karena itu kita upayakan melalui aplikasi yang paling sering sekali digunakan yakni Facebook sebagai bentuk edukasi sekaligus sosialisasi kepada masyarakat. Tentunya dengan harapan yang besar ini bisa berhasil.

Pelayanan secara daring yang harapannya sebagai wujud perhatian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo dalam menyesuaikan dengan perkembangan teknologi. Hal ini sesuai dengan amanah Kementerian Dalam Negeri melalui Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Presentasinya pun beragam, ternyata sebagian besar masyarakat lebih memilih mengurus dokumennya secara langsung.

“Lebih banyak datang langsung, karena memang masyarakat itu lebih yakin kalau baiknya dokumen itu di urus secara langsung. Padahal kita sudah upayakan melalui *online* bahkan bisa lebih efisien, misalnya waktu yang digunakan untuk pergi ke kantor bisa

kita manfaatkan untuk aktivitas lain. Terlebih lagi pengurusan secara daring ini menjanjikan dan hanya membutuhkan waktu 1x24 jam saja sesuai Permendagri. Kondisi ini membuat pelayanan secara daring menjadi tidak optimal kalau sekarang proporsi masih 80-20, 80% untuk yang datang dan 20% yang *online*, kebanyakan dari kalangan akademis yang mengambil metode ini, sedangkan masyarakat biasa notabennya lebih baik mengurusnya secara langsung.

Melalui hal demikian, Direktorat Jenderal Kependudukan dan Peencatatan Sipil akhirnya meluncurkan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) yang memanjakan masyarakat dengan dapat mencetak administrasi penduduk secara mandiri seperti (E-KTP, KK, Akta, Surat Keterangan) dan administrasi lainnya.

“Kementerian Dalam Negeri melalui lembaga Kependudukan dan Pencatatan Sipil kali ini menginovasi dengan meluncurkan ATM Dukcapil atau yang juga dikenal sebagai Anjungan Dukcapil Mandiri, mesin ini memiliki layar dengan beberapa pilihan, jika ingin melakukan pencetakan di mesin ini bisa memilih menggunakan kode, NIK, atau bisa juga sidik jari atau QR code. Namun untuk mendapatkan ketiganya ini tetunya kita harus mendaftarkan diri dulu ke dukcapil atau bisa mendapatkan NIK serta QR Code sendiri. Jadi itu prosesnya dia saling mengisi antara pelayanan *online* bagi masyarakat yang tidak memiliki printer boleh cetak melalui ADM, jadi layanan cetak mandiri sebenarnya tetapi harus tetap melapor di Disdukcapil untuk mendapatkan pin serta kode lain yang diperlukan, dan mesin itu bisa mencetak kurang lebih 18 dokumen yang berhubungan dengan kependudukan dan pencatatan sipil. Namun tidak semua dokumen dapat dicetak secara mandiri, seperti Surat keterangan perpindahan warga negara, surat perceraian, pembatalan pernikahan tetap harus kembali ke Disdukcapil.

Ajungan Dukcapil Mandiri (ADM) untuk Kota Gorontalo berlokasi di pusat perbelanjaan Atrium Citymall Kota Gorontalo. Pertanyaan pun bergulir

kenapa tidak ditempatkan saja di Kantor Capil sebagai penanggungjawab?. Hal ini pun sesuai amanah Direktur Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil bahwa harus ditempatkan di lokasi yang ramai dan mudah diakses masyarakat nanti dikontrol langsung petugas Dukcapil setempat.

Namun ADM ini cara kerjanya harus mendaftar terlebih dahulu ke Disdukcapil setempat untuk mendapatkan kode akses ADM. Hal ini sebagai sistem keamanan untuk menjaga tidak terjadi percetakan dokumen secara ilegal. Ini juga memperkuat spekulasi masyarakat alangkah baiknya mengurus langsung ke kantor.

“Banyak keluhan yang sering dijumpai, dan hampir semuanya sama yaitu calon pembuat dokumen kependudukan harus datang terlebih dahulu ke Disdukcapil setempat untuk memperoleh kode pin. Padahal sebenarnya hal ini untuk menunjang asas kerahasiaan data dalam menghindari percetakan dokumen secara ilegal. Namun masyarakat lebih cenderung dan lebih yakin untuk mengurus dokumennya secara langsung di Disdukcapil.

Kritik, saran, dan masukan terus bergulir. Tidak sampai disitu bahkan ada masyarakat yang resah serta marah-marah terkait proses pelayanan yang menurutnya lelet dan berbelit-belit.

“Banyak aspek sih, yang paling sering terjadi adalah masalah jaringan, dalam kata lain efektivitas penggunaan jaringan itu tergantung kualitas jaringan yang dipakai saat itu, jika lelet otomatis pelayanannya pun demikian. Terkadang ada yang mengerti kadang juga marah-marah. Namun sebagai aparatur pelayanan kita tentu tidak mengharapkan masalah jaringan ini terus berlanjut. Sengaja kita gunakan slogan “*Kerja Ikhlas, Karya Data*” demi menjaga keharmonisan antara masyarakat dan kita sebagai aparatur pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara tentunya masih ada beberapa aspek yang perlu ditambahkan. Semuanya akan peneliti ulas dalam poin pembahasan.

4.3 Pembahasan

Good governance atau kepemerintahan yang baik menjadi tonggak penting dalam menjalankan roda pemerintahan. Secara umum, banyak prinsip yang dianut dengan berbagai referensi. Namun, masih melekat pada satu tujuan pokok yakni mensejahterahkan kehidupan bangsa melalui sistem pemerintahan yang akuntabel dan bermartabat.

Tingkat keberhasilan *good governance* ini bisa di ukur melalui beberapa indikator, paling umum adalah pelayanan publik. Hal ini pun sejalan dengan Prasetyantoko (2008) bahwa meningkatnya kinerja perlu diterapkannya prinsip *good governance*. Karena, ada beberapa prinsip yang menjadi tolok ukur kesesuaian antara yang memberi pelayanan dengan yang menerima, semuanya bermuara pada tingkat kepuasan masing-masing individu/instansi.

Kinerja dan pelayanan publik bisa dikatakan berperan penting dalam mewujudkan *good governance*. Karena untuk mendapatkan kualitas pelayanan maksimal perlu adanya penerapan prinsip yang ketat. Hal ini pun sejalan dengan amanah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang mengatur tentang pelayanan publik, baik itu soal kepastian hukum, petunjuk teknis, dan batasan antara masyarakat dengan pemberi pelayanan.

Sejalan dengan hal diatas, peneliti memfokuskan beberapa indikator yang perlu dijabarkan lebih jauh seperti Akuntabilitas, Transparansi, Profesionalisme,

Efektif dan Efisiensi yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo dalam perkembangannya dari tahun ke tahun terus mengalami peningkatan dalam proses pelayanan publik. Hal ini dibuktikan dengan bagusnya nilai Laporan Akuntabilitas Sistem Pemerintahan (LAKIP), dan memang *good governance* dan prinsip-prinsipnya sudah diterapkan sejak lama.

Sejalan dengan hal itu, Peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Toar Wenangdo Jeff Hatibie, S.Kom, MARS selaku Kepala Seksi Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo pada Sabtu, 21 Mei 2021 pukul 14.10-15.00 Wita yang telah peneliti uraikan pada poin hasil penelitian.

Sebagai paradigma baru dalam mewujudkan pelayanan prima antara masyarakat dan pemerintah, sinkronisasi keduanya menjadi poin penting dalam membantu mensejahterahkan kehidupan bangsa sesuai amanah Undang-Undang Dasar 1945. Menurut Rasyid (1997:11) menjelaskan bahwa, pada hakekatnya pemerintah tidak diharuskan melayani dirinya sendiri melainkan masyarakatlah yang berhak memperoleh itu dengan tetap menciptakan suasana kondusif diantara keduanya.

Selain penerapannya yang maksimal, tentunya hal ini juga sejalan dengan respon/keterlibatan masyarakat tentang proses sikap yang profesional dan akuntabel. Sederhananya ketika kedua aspek tersebut tak saling menyatu atau berseberangan akan berdampak buruk pada efisiensi kinerja.

Penerapannya pun tak semudah membalikkan kedua telapak tangan, karena proses ini bersentuhan langsung dengan manusia yang memiliki latar belakang berbeda pula. Ketersediaan anggaran menjadi indikator pendukung dalam mewujudkan kepemerintahan yang baik (*good governance*). Ketimpangan-ketimpangan inilah yang membuat tantangan baru dalam meningkatkan mutu pelayanan prima. Gotong royong menjadi solusi dalam menyikapi regulasi yang ada.

Branding digital dan media daring sebagai proses mempermudah pelayanan dipandang perlu dalam memperlancar tugas pokok dan fungsi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo. Berangkat dari hal demikian partisipasi publik harus mampu melihat hal itu dan sama-sama berkontribusi dalam mewujudkannya.

Secara sturkultural dan proporsional Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo sudah mampu dalam implementasi penerapan prinsip-prinsip *good governance*. Hanya saja, stigma masyarakat yang lebih cenderung lebih mengurusnya langsung di kantor agar bisa mengetahui secara detail dokumen yang dibutuhkan.

4.3.1 Akuntabilitas

Pada prinsipnya akuntabilitas berarti bertanggung jawab. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Versi V (5) menjelaskan akuntabilitas adalah perihal bertanggung jawab, atau keadaan dapat dimintai pertanggungjawaban. Sedangkan menurut Mardiasmo (2006:3) menjelaskan akuntabilitas adalah proses pertanggungjawaban secara periodik suatu instansi yang didalamnya terdapat

tingkat keberhasilan dan kegalalan dalam menjalankan roda organisasi sesuai dengan visi dan misinya.

Secara struktural Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo sudah sangat interen dalam proses sadar akan tanggung jawab. Seperti yang sudah dijelaskan Bapak Toar Wenango sebelumnya bahwa nilai LAKIP mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Hal ini cukup membuktikan keabsahan dalam mewujudkan *good governance* dapat dibuktikan secara nyata dan proporsional.

Proses penerapan prinsip *good governance* yang sudah mulai dipercanggih ini tentunya memiliki tantangan baru. Dalam sisi yang berbeda paradigma masyarakat lebih condong pada datang sendiri ke kantor ketimbang mengurus melalui daring. Namun, pengupayaan terus dilakukan baik melalui survei ataupun media-media sederhana seperti baliho dan banner yang sangat membantu dalam proses mengimplementasi pelayanan yang akuntabel.

Pembuktian lain disaksikan secara langsung oleh Peneliti pada saat melakukan observasi kurang lebih selama 2 minggu secara berturut-turut. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo mampu menjalankan kinerja sesuai tupoksi yang akuntabel mengngat proses penjenjangan pegawai terus dibimtek serta pembinaan-pembinaan lainnya yang sifatnya memangun.

Dalam Bab Tinjauan Pustaka menjelaskan prinsip akuntabilitas yang menghendaki setiap pelakasana tugas dan hasil akhir dari setiap pelayanan yang diberikan wajib dipertanggungjawabkan sebaik-baiknya kepada masyarakat dan pihak terkait sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

4.3.2 Transparansi

Transparansi berarti keterbukaan (*openness*) pemerintah yang seluas-luasnya kepada siapa saja atau pihak manapun yang ingin memperoleh informasi terkait pengelolaan dan prosedur kerja suatu instansi (Mardiasmo 2004:30). Selaras dengan itu Kamus Besar Bahasa Indonesia versi V (KBBI V) menjelaskan transparansi adalah perihal tembus cahaya ataupun dalam kata lain keadaan nyata, jelas, dan jernih.

Setiap instansi harus mampu menyediakan sarana informasi baik secara daring ataupun luring hal ini dimaksudkan agar ketersediaan akses informasi benar-benar dijamin dan akurat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo sebagai instansi yang bertugas memberikan layanan administrasi penduduk telah mencanangkan “*Kerja Ikhlas, Karya Data*” sebagai motto transparansi akan setiap akses data dengan tetap menjaga asas kerahasiaan setiap warganya.

Berbicara mengenai transparansi tentunya tidak bisa terlepas dari akuntabilitas, mengapa demikian?. Karena, percuma saja transparansi kalau memang tidak autabel. Keduanya mesti sejalan ibarat koin sisi kiri dan kanan, saling melengkapi dan menyempurnakan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo telah melakukan transparansi kinerja sesuai dengan tupoksi yang ada seperti yang dijelaskan Sedarmayanti (2006:14) mengenai indikator transparansi kinerja yakni tersedianya informasi yang sesuai/memadai, akses informasi yang siap serta mudah dijangkau, bertambahnya pengetahuan/wawasan masyarakat terhadap

penyelenggaran pemerintah daerah, meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, dan meningkatnya jumlah masyarakat yang berpartisipasi.

Tagar GISA (Gerakan Indonesia Sadar Adminduk) sudah dikampanyekan sejak lama melalui Dirjen Dukcapil Kemendagri demi terbukanya akses masyarakat dan kesadarannya akan administrasi penduduk. Hal ini akan berjalan mulus jika masyarakat memiliki paham yang sama, sugesti dukcapil kepada masyarakat seakan bak angin kosong yang berlalu begitu saja. Faktor utama adalah minimnya literasi digital, padahal pemerintah sudah semaksimal mungkin dalam mempermudah akses informasi.

Masyarakat kita lebih cenderung pada “*tau-tau pigi di kantor jo*”. Tak salah memang demikian. Namun, hal ini justru akan memunculkan suasana timpangnya masyarakat dan penerapan protokol kesehatan yang selalu ditetapkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo. Observasi Peneliti mendapati kunjungan Bapak Ryan Kono selaku Wakil Walikota Gorontalo pada Jumat, 21 Mei 2021 pukul 14.00 Wita sotak membuat panik pegawai, mengapa demikian? Penerapan protokol kesehatan yang terbilang ketat serta timpangnya masyarakat yang hadir membuat Bapak Wakil Walikota bertanya-tanya soal aplikasi Anjungan Dukcapil Mandiri.

Berdasarkan hal itu, kita tidak bisa serta merta menjastifikasi masyarakat akan rendahnya literasi digital yang dimiliki. Tetapi, yang menjadi bahan evaluasi adalah pembaharui kembali cara mengedukasi masyarakat seperti membuat iklan layanan masyarakat dan sosialisasi profesional melalui konten TikTok.

4.3.3 Profesionalisme

Berbicara mengenai profesionalisme tentunya mengacu pada mutu, kualitas, dan tidak tunduk yang merupakan ciri suatu profesi atau orang yang profesional (KBBI V). Unsur profesionalisme dari penyelenggaraan pemerintah dalam pelayanan publik mewujudkan *good governance* secara maksimal. Apabila unsur ini terabaikan maka akan menghambat proses kinerja, responsivitas masyarakat menurun, dan pelayanan publik mengalami regredasi kualitas.

Tingkat profesional birokrasi dapat diukur melalui kompetensi profesioanalisme yang mengacu pada misi organisasi dengan melihat kemampuan pengambilan keputusan dan lagkah-langkah yang perlu dan mengacu pada misi organisasi sebelumnya. Pemberdayaan profesionalisme mengarah pada kemampuan yang diperlukan aparatur pelaksana dengan fungsi memberikan pelayanan publik yang berkaitan dengan gaya pembangunan dengan mengambil peran sebagai fasilitator dalam meningkatkan kemampuan masyarakat untuk berkembang secara mandiri.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo secara tupoksi sudah mampu menjalankan amanah sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku, adanya bimbingan teknis dan pembinaan-pembinaan secara berkala yang dilakukan menjadikan staf/pegawai memiliki pengalaman yang luas. Selain itu, dalam mengembangkan performa profesionalisme tenaga kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo melakukan penjenjangan karier.

Proses penjenjangan ini pun sangat menunjang karier setiap pegawai dalam menekuni profesi nya. Selain itu, juga membuat setiap orang merasa lebih percaya diri dan bertanggungjawab atas apa yang diembankan kepadanya. Ada pun beberapa faktor yang menjadi pendukung dari sikap profesionalisme diantaranya prestasi kerja, akuntabilitas aparatur, loyalitas pegawai, dan kemampuan pegawai.

Karakteristik profesionalisme yang dijelaskan oleh Martin dalam Kurniawan (2005) bahwa kesetiaan diberikan kepada konstitusi, hukum, pimpinan, bawahan, dan rekan kerja, berbagai jenis kesetiaan tersebut berkaitan satu sama lain dan tidak ada yang mutlak. Selain itu, juga punya keterampilan yang tinggi serta kemahiran dalam menggunakan alat-alat tertentu yang diperlukan dalam proses pelaksana tugas.

Dengan profesionalisme kerja yang stabil dan didukung dengan pembinaan yang tertib ditambah lagi performa kinerja gotong royong, menjadikan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo tidak tertekan dan selalu percaya diri jika terjadi mutasi jabatan.

4.2.4 Efektivitas dan Efisiensi

Proses kegiatan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang dibutuhkan dan selaras dengan harapan. Hakikatnya efektivitas kinerja dapat digunakan untuk mengukur efektivitas kinerja dengan mencapai hasil sempurna sesuai dengan kesepahaman harapan,

Tujuan organisasi mensyaratkan nilai efektivitas yang disesuaikan dengan tugas ataupun pekerjaan masing-masing organisasi/lembaga. Jadi efektivitas

kinerja berbeda antara satu dengan lainnya tergantung sifat dan dasar organisasi itu berdiri.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo dalam mendukung proses kinerja dan efektivitas pegawai melakukan serangkaian demi serangkaian inovasi yang mengarah pada digitalisasi sesuai arahan dari pemerintah pusat. Hal ini dibuktikan dengan hadirnya ADM atau Anjungan Dukcapil Mandiri yang menjadi terobosan baru dari Kementerian Dalam Negeri melalui Dirjen Dukcapil.

Dilansir Kompas.com (26/112019) Direktur Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri Bapak Zudan Arif Fakhrulloh mengatakan:

“Dengan mesin ADM masyarakat dapat mencetak dokumennya sewaktu-waktu. Pada saat hari libur pun bisa dan tidak terikat wilayah administrasi, ADM ini adalah mesin yang berbentu seperti mesin ATM, ADM mampu mencetak kurang lebih 24 jenis dokumen, seperti e-KTP, Akta Kelahiran, KK hanya dalam hitungan menit. Dengan demikian, masyarakat tidak perlu mengurus dengan mendatangi langsung kantor Dinas Dukcapil”.
(dikutip 25 Mei 2021. Pukul 15.00 Wita)
<https://www.google.com/kompas.com/red/5-fakta-mengenai-anjungan=dukcapil-mandi>

Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) ini sengaja hadir sebagai sarana dalam mempermudah akses masyarakat atas dokumen kependudukan. Lebih lanjut Dirjen Dukcapil Kemendagri menyebutkan bahwa selama masa pandemi perekaman e-KTP turun drastis serta pengurusan dokumen-dokumen kependudukan lainnya.

Kota Gorontalo melalui Provinsi Gorontalo berhasil meraih hibah dari Kementerian Dalam Negeri yakni pengadaan ADM di kota Gorontalo. semenjak ADM di publikasi Dirjen Dukcapil Kemendagri kurang lebih 114 Kabupaten/Kota telah meminta alat tersebut untuk daerah mereka masing-masing dan Kota Gorontalo adalah salah satunya. ADM kemudian diletakkan di pusat perbelanjaan (Mall Kota Gorontalo) sesuai arahan dari pemerintah pusat karena di nilai lebih efisien ketimbang dipasang di Capil terkait.

Namun, seiring berjalananya waktu mesin ADM ini hanya bertahan kurang lebih 14 hari setelah di lonching oleh pemerintah Kota Gorontalo. Daya guna alat ini kian melemah dengan faktor kecil sekali masyarakat yang menggunakannya. Jika dibiarkan terus berlanjut hal ini akan berakibat pada rusaknya alat dan efektivitas pelayanan menurun.

Sebelumnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo telah mengupayakan Disdukcapil “*Go Digital*” sebagai implementasi penerapan prinsip-prinsip *good governance*. Namun, hal ini berkaitan dengan kesiapan masyarakat yang terbilang lebih condong ke “*tau-tau datang di kantor jo*” ketimbang *online*, ini pun membuat daya efektivitas menurun karena perbandingannya 80-20, 80% datang langsung ke kantor dan 20% secara daring.

Dilansir dari Media TV Nasional Metro TV menjelaskan bahwa:

“Kementerian Dalam Negeri melalui lembaga kependudukan dan pencatatan sipil kali ini menginovasi dengan meluncurkan ATM Dukcapil atau yang juga dikenal sebagai Anjungan Dukcapil Mandiri, mesin ini memiliki layar dengan beberapa pilihan, jika ingin melakukan pencetakan di mesin ini bisa memilih menggunakan kode, NIK, atau bisa juga sidik jari atau QR code. Namun, untuk mendapatkan ketiganya ini tentunya kita harus mendaftarkan diri dulu ke dukcapil atau bisa mendapatkan NIK

serta QR Code sendiri, untuk mendapatkannya harus datang ke Dinas dukcapil dan kode tersebut bisa diperoleh melalui email atau pesan singkat SMS, setelah itu bisa langsung kita scan QR Code sesuai dengan petunjuk yang ada, sesuai informasi dari Dirjen Dukcapil Kemendagri kalau sudah ada kurang lebih 50 Kabupaten/Kota yang meminta pengadaan ATM Dukcapil ini untuk kemudian di aplikasikan di kotanya masing-masing tujuannya untuk mempermudah masyarakat mengakses secara lebih mudah dan gratis bila ada kehilangan KTP atau KK yang ingin ditambah, karena kita bisa mencetaknya kapan saja, karena ATM Dukcapil ini tidak hanya di tempatkan di kecamatan saja ataupun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, melainkan di Mall atau pusat fasilitas publik lainnya agar bisa memudahkan masyarakat dalam mengakses/memperoleh administrasi kependudukan mereka masing-masing”.

(dikutip pada 25 Mei 2021. Pukul 16.15 Wita)
<https://youtu.be/3pCyd-zc-jE>.

Setelah ADM ini diluncurkan ada beberapa perubahan daya guna, salah satunya adalah sebelum mengakses ADM masyarakat harus terlebih dahulu melakukan pendaftaran di Disdukcapil guna mendapatkan Pin, NIK, dan QR Code sebagai akses login ke ADM.

Kecenderungan semacam ini dianggap sebagai tantangan baru Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo dalam mewujudkan Dukcapil *Go Digital* dan #GISA. Terkait pola pikir masyarakat yang notabenenya mengurus langsung ke Kantor Capil ini pun sangat dianjurkan mengingat untuk memperoleh akses yang sudah dijelaskan sebelumnya.

Namun, ada saja keluhan masyarakat terkait pelayanan yang diberikan. Karena memang, kita diperhadapkan pada posisi yang sulit. Saran yang masuk ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo pun bergama sesuai dengan konteks pelayanan.

Respon masyarakat yang terbilang masih masif ini bukanlah sebuah kemunduran melainkan progres yang dapat di ukur indeksnya kedepan. Implementasi kebijakan tanpa adanya responsivitas dari pihak-pihak diluar pengambilan kebijakan maka tingkat keberhasilannya akan nihil.

Oleh karena itu, dampak dari penerapan prinsip-prinsip *good governance* memberikan warna baru organisasi pelayanan publik dan meningkatnya efektivitas kinerja yang dirasakan langsung oleh masyarakat. Karena sebagai norma pemerintahan *good governance* menciptakan pemerintahan yang bersih dan berwibawa.

Pada hakekatnya *good governance* mensajikan inovasi pemerintahan yang adil makmur yang tentunya didukung dengan orang-orang berjiwa positif dan memiliki cita-cita yang sama. Hal ini berimplikasi pada tatanan ekosistem pemerintahan yang akuntabel, transparansi, profesional, efektivitas dan efisien.

Prinsip-prinsip *good governance* benar-benar diterapkan secara berkala di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo. Hal ini menjadi dasar karena karakteristik masyarakat yang berubah ubah, ada yang mengerti dengan diberikan pengertian, ada pula yang marah-marah karena lambatnya permintaan pelayanan. Bagusnya disini Disdukcapil Kota Gorontalo mensugestikan kepada masyarakat agar tetap berada pada porosnya masing-masing dengan mengacu pada tupoksi aparatur dan media daring sebagai jalur administratif.

Tantangan dan inovasi menjadi aspek utama implementasi penerapan prinsip-prinsip *good governance*. Seperti hadirnya ADM atau Anjungan Dukcapil

Mandiri memberikan keterbukaan akan pengaksesan dokumen kependudukan dengan memperhatikan asas kerahasiaan setiap warga negara.

Kemampuan sumber daya manusia aparatur pemerintah yang profesional, tersediannya sarana dan prasarana yang memadai, tanggung jawab aparatur pemerintah yang tinggi, ketersediaan infomrasi publik, dan kepastian hukum secara merata menjadi indikator keberhasilan penerapan prinsip-prinsip *good governace* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo yang berdampak pada kesadaran aparatur pemerintah yang patuh akan tugas, masyarakat secara jelas mengatahui prosedur pelayanan dan kebijakan yang diterapkan, aspirasi masyarakat dapat disalurkan dengan baik, serta keberhasilan kinerja sesuai dengan apa yang menjadi harapan baik dari sisi masyarakat, pemerintah maupun negara.

Institusi yang legal dan formal menyelenggarakan pemerintahan dengan tupoksi masing-masing. Sehingga cita-cita reformasi yang menginginkan suatu proses demokrasi yang proporsional dapat diraih. Tentunya partisipasi masyarakat sangat membantu dalam perwujudan komponen dimaksud serta tingkat kepuasan masyarakat sebagai perwujudan meningkatnya performa pelayanan.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan tujuan penelitian bahwa untuk mengetahui penerapan prinsip-prinsip *good governance* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo dapat dilihat melalui beberapa indikator yang saling ketergantungan antara yang satu dengan lainnya. Dapat ditarik kesimpulan bahwa segi akuntabilitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo sudah sangat interen dalam proses sadar akan tanggung jawab dengan pembuktian nilai Laporan Akuntabilitas Sistem Pemerintahan atau LAKIP yang terus mengalami peningkatan.

Segi transparansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo telah melakukan transparansi kinerja sesuai tupoksi yang ada. Seperti akses informasi yang siap serta mudah dijangkau, bertambahnya pengetahuan/wawasan masyarakat terhadap penyelenggaran pemerintah daerah (sebagian kecil), meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, dan meningkatnya jumlah masyarakat yang berpartisipasi.

Segi profesionalisme Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo sudah mampu menjalankan amanah sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku, adanya bimbingan teknis dan pembinaan-pembinaan secara berkala yang dilakukan menjadikan staf/pegawai memiliki pengalaman yang luas.

Segi efektivitas dan efisiensi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo selalu mendukung proses kinerja dan efektivitas pegawai dengan melakukan serangkaian demi serangkaian inovasi yang mengarah pada digitalisasi sesuai arahan dari pemerintah pusat yang berdampak pada performa kinerja dan peningkatan tingkat percaya diri aparatur.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dengan penerapan proses pengambilan data yang sesuai dengan prosedur, peneliti menyarankan perlu adanya edukasi dan sosialisasi lebih lanjut terkait penggunaan media daring khususnya pemakaian ADM sebagai sarana mengakses dokumen kepedudukan,

Lebih lanjut peneliti menyoroti ADM yang tidak beroperasi lagi dan hanya dipasang begitu saja tanpa pertanggungjawaban yang jelas dan akurat. Selain itu, peneliti juga menyarankan transparansi website Disdukcapil Kota Gorontalo untuk lebih aktif lagi dalam menyanyikan data yang lebih khusus pada akuntabilitas pelayanan. Terima kasih.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Kasman, *Penyelenggaraan Pemerintahan Dalam Konsep Good Governance*, Jurnal Meritokrasi Vol. 1 No. 1, Makassar: Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin, 2002,
- Darsoni, H. Adam Idris, Heryono Susilo Utomo, *Profesionalisme Aparatur Dalam Pemberian Pelayanan Publik Di Bagian Ekonomi Sekretariat Daerah Kabupaten Kutai Barat*, eJurnal Administrative Reform, 2017, 5(1): 160-169, ISSN 2338-7637, ar.mian.fisip-ummul.ac.id copyright 2017
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press : Yogyakarta
- Dwi Andayani Budisetyowati, *Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik*. Fakultas Hukum Tarumanegara. Jakarta Selatan.
- Ernawati Darwin. 2017. *Profesionalisme Aparatur Dalam Pelayanan Publik di Kanotri Keamatan Sario*. Skripsi Mahasiswa Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Fauzi Fashri, *Menguak Kuasa Simbol, Apropsiasi Reflektif Pemikiran Pierre Bourdieu*, 2007, Yokyakarta, Juxtapose
- Mahmudi, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, UPP AMP YKPN, Yogyakarta, 2005
- Mardiasmo. 2006. Perwujudan Transparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui Akuntansi Sektor Publik: Suatu Sarana Good Governance. *Jurnal Akuntansi Pemerintah* Vol. 2, No. 1
- Muhammad Ilham Arisaputra, *Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Penyelenggaraan Reforma Agraria Di Indonesia*, Vol 28 No. 2, Mei-Agustus 2013.
- Mohammad, 2003 “Kualitas Pelayanan Masyarakat; Konsep dan Implementasinya”, *Jurnal Administrasi Negara*, Vol.5 No.:1,
- Neneng Siyi Maryam. 20116. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*. Volume VI No. 1/Juni. Program Studi Administrasi Bisnis, Politeknik Kridatama Bandung Email: stmaryam.neneng@gmail.com
- Paulus Effendi Lotulung, *Tata Kepemerintahan yang Baik (Good Governance) Dalam Korelasinya Dengan Hukum Administrasi*, dalam Philipus M. Hadjon, et.al., *Hukum Administrasi dan Good Governance*, Jakarta: Universitas Trisakti, 2012.
- Rochman, Meuthia Ganie, 2000. *Good Governance : Prinsip, Komponen dan Penerapannya*, Jakarta
- Santosa, Pandji. 2008. *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*. PT Refika Aditama : Bandung.
- Selamat, Melani Dwiyanti. 2013. Penerapan Good Governance Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.
- Sedarmayanti. 2007. *Good Governance Kepemerintahan Yang Baik*. Mandar Maju :Bandung

- SF. Marbun dan Moh. Mahfud MD, *Pokok-Pokok Hukum Administrasi Negara*, Yogyakarta: Liberty, 2000
- Sugiyono, 2014, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*, Alfabeta. Bandung
- Surasmi Arikunto. 2013. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sondil E. Nubatonis, Sugeng Rusmiwari, Son Suwasono, 2014, *Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Mengatasi Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*, Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP), Vol 3 No. 1 Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Tribhuwana Tunggadewi. Email nubatonis_sondhy@yahoo.co.id
- United Nations Development Program (UNDP), 1997, *Governance For Sustainable Human Development*
- Warsito Utomo, 2006, *Administrasi Publik; Perubahan Paradigma dari Administrasi Negara ke Administrasi Publik*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Yohanes Wendelinus Dasor. *Impelementasi Good Governance Dalam Manajemen Berbasis Sekolah*. Prodi PGSD STKIP St. Paulus.
- Website Resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Goontalo, <http://dukcapil.gorontalokota.go.id> diakses pada 07 Mei 2021 pukul 00.50 Wita.

DOKUMENTASI PENELITIAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA GORONTALO

1. Observasi

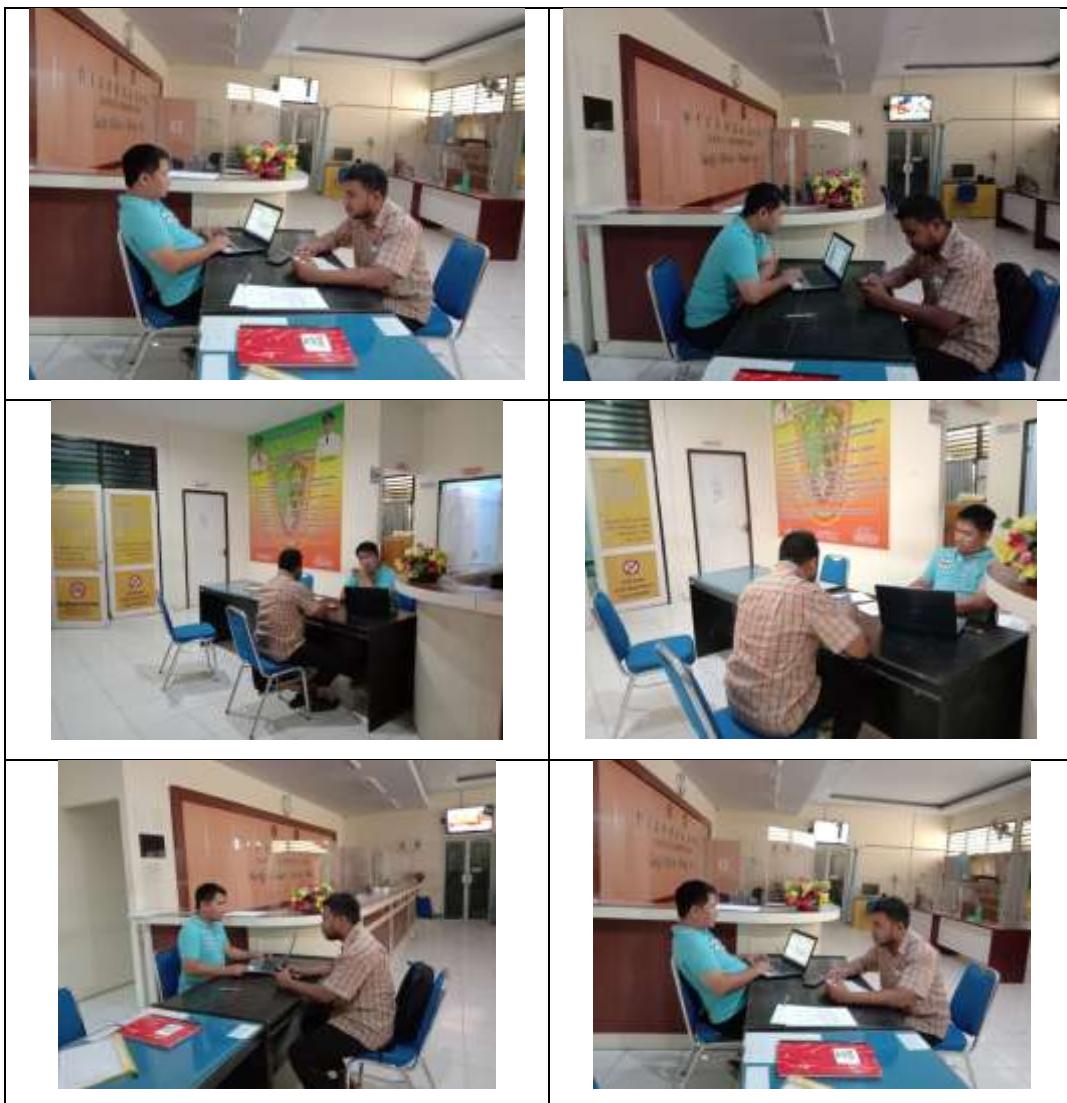
Peneliti melakukan observasi awal tepatnya pada Maret 2021 dengan variasi waktu yang beragam. Hal ini peneliti lakukan sebelum mengantongi Surat Rekomendasi Penelitian dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang keluar pada tanggal 19 April 2021.

	Sabtu, 14 Maret 2021 Pukul 11.00 Wita (Waktu libur kantor)
	Sabtu, 14 Maret 2021 Pukul 11.00 Wita (Waktu libur kantor)
	Sabtu, 14 Maret 2021 Pukul 11.00 Wita (Waktu libur kantor)
	Senin, 12 April 2021 Pukul 09.30 Wita (Jam pelayanan kantor)

	<p>Senin, 17 Mei 2021 Pukul 10.30 Wita (Jam pelayanan kantor)</p>
	<p>Sabtu, 22 Mei 2021 Pukul 16.00 Wita. (Peneliti melakukan survei terhadap mesin Anjungan Dukcapil Mandiri/ADM di Atrium Citymall Kota Gorontalo)</p>
	<p>Sabtu, 22 Mei 2021 Pukul 16.00 Wita. (Peneliti melakukan survei terhadap mesin Anjungan Dukcapil Mandiri/ADM di Atrium Citymall Kota Gorontalo)</p>
	<p>Sabtu, 22 Mei 2021 Pukul 16.00 Wita. (Peneliti melakukan pengecekan/sistem kerja terhadap mesin Anjungan Dukcapil Mandiri/ADM di Atrium Citymall Kota Gorontalo)</p>

2. Wawancara

Peneliti berhasil memperoleh kesepakatan waktu dengan aparatur pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo tepatnya pada Sabtu, 22 Mei 2021 pukul 14.10 – 15.00 wita dengan narasumber Bapak Toar Wenangdo Jeff Hatibie, S.Kom., MARS selaku Kepala Seksi Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo. Wawancara ini berlangsung pada hari libur, mengingat padatnya pelayanan selama jam kerja.



PEDOMAN WAWANCARA PENELITIAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA GORONTALO

Nama	ARSANDI ARSAD
N I M	S2115019
Judul Skripsi	Penerapan Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i> Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo
P T S	Universitas Ichsan Gorontalo

Daftar Pertanyaan!

1. Sudah berapa lama Bapak/Ibu kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo?.
2. Apakah ada mutasi jabatan/posisi yang Bapak/Ibu alami?.
3. Jabatan apa yang diamanahkan saat ini ke Bapak/Ibu ?
4. Dalam menduduki posisi sekarang ini, apa pernah ada pengalaman sebelumnya Bapak/Ibu miliki?.
5. Sesuai indikator penelitian saya, penerapan prinsip-prinsip *good governance* seperti akuntabilitas, transparansi, profesionalisme, efektivitas dan efisiensi benar-benar diterapkan disini?.
6. Dalam penerapannya kira-kira masalah apa yang sering dijumpai?.
7. Apa pernah ada masyarakat yang komplen dengan pelayanan yang diberikan?.
8. Jika dibuat presentase, kira-kira berapa jumlah preentase dari:
 - a) Akuntabilitas : (.....%)
 - b) Transparansi : (.....%)
 - c) Profesionalisme : (.....%)
 - d) Efektivitas dan efisiensi : (.....%)
9. Apakah ada sosialisasi terkait pelayanan daring?
10. Peresentasi pengurusan secara daring dan luring kira-kira seperti apa?
11. Saya mendapatkan informasi dari penguji 1 Saya, bahwa di hari ulang tahun Kota Gorontalo tahun 2021. Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo melonching sebuah fasilitas baru berupa (alat) yang sederhananya mempermudah kinerja pegawai dalam proses pelayanan. Apa bisa dijelaskan lebih jauh Bapak/Ibu?.
12. Bagaimana respon masyarakat terhadap daya guna dari alat yang dimaksud?.
13. Selama bertugas Bapak/Ibu menjabat apakah ada saran masuk dari masyarakat yang menyentil tentang pelayanan?.
14. Sejalan dengan pertanyaan sebelumnya, apakah ada testimoni masyarakat yang buruk terhadap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo?.

STRUKTUR ORGANISASI

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

KOTA GORONTALO



SURAT PERSETUJUAN INFORMAN

Salam Sejahtera,

Perkenalkan Saya **ARSANDI ARSAD (S2115019)** Mahasiswa (S1) Jurusan Ilmu Pemerintahan Kosentrasi Manajemen Pemerintahan Daerah (MPD) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo. Saya bermaksud melakukan penelitian tentang **PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA GORONTALO**. Penelitian ini dilakukan sebagai syarat utama dalam menyelesaikan studi S1.

Saya berharap Bapak/Ibu bersedia untuk membantu dengan menjadi informan dalam penelitian ini, dimana akan dilakukan **WAWANCARA** mengenai hal-hal yang terkait dengan penelitian. Semua informasi Bapak/Ibu berikan hanya dipergunakan untuk kepentingan dan tujuan penelitian. Dengan demikian saya berharap penelitian ini dapat bermanfaat dan menjadi referensi oleh berbagai pihak secara positif.

Setelah Bapak/Ibu membaca proposal penelitian ini. Maka Saya memohon agar dapat mengisi identitas diri dibawah ini.

Bapak/Ibu **SETUJU** menjadi informan dalam penelitian ini:

Nama : A. W. Z. HATIBIE
Selaku : Karie Pejabat di Dinas Penduduk
Narahubung : 08114314168

Terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu sebagai informan dalam penelitian ini.

Gorontalo, 22 Mei 2021

A. W. Z. HATIBIE
Informan

ARSANDI ARSAD
Peneliti



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
LEMBAGA PENELITIAN (LEMLIT)
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO**

Jl. Raden Saleh No. 17 Kota Gorontalo
Telp: (0435) 8724466, 829975; Fax: (0435) 82997;
E-mail: lembagapnenelitian@unisan.ac.id

Nomor : 3300/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/III/2021

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Kepala KESBANGPOL Kota Gorontalo
di,-
Kota Gorontalo

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Zulham, Ph.D
NIDN : 0911108104
Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian

Meminta kesediannya untuk memberikan izin pengambilan data dalam rangka penyusunan **Proposal / Skripsi**, kepada :

Nama Mahasiswa : Arsandi Arsal
NIM : S2115019
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Lokasi Penelitian : DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA GORONTALO
Judul Penelitian : PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA GORONTALO

Atas kebijakan dan kerja samanya diucapkan banyak terima kasih.



+



PEMERINTAH KOTA GORONTALO
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jln. Bali Kel. Pulubala Telp. (0435) 821003 Email: kesbangpol_kotagorontalo@yahoo.co.id

SURAT KETERANGAN ADVIS
NOMOR : 070/KesbangPol/g 20

Berdasarkan Surat Permohonan dari Ketua Lembaga Penelitian (Lemlit) Universitas Ichsan Gorontalo Nomor : 330/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/III/2021 Tanggal 17 Maret 2021 perihal Permohonan izin Penelitian, setelah dilakukan pemeriksaan berkas yang diajukan sebagai dasar Penerbitan Advis serta mengacu pada ketentuan Perundang-Undangan yang berlaku maka Advis teknis diberikan kepada :

Nama : Arsandi Arsad
Nim : S2115019
Program Studi : S1 Ilmu Pemerintahan
Judul Penelitian : "Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo".

Demikian Surat Keterangan Advis ini dibuat dan diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Gorontalo, 07 April 2020
a.n. KEPALA BADAN
KEPALA BADAN SINTEGRASI BANGSA
DAN WASBANG

NUR ADYSYAH KADIR, S.STP, MH
PEMBINA
NIP. 19800130 1999810 2 002

Tembusan :

1. Walikota Gorontalo
2. Kepala DPMPTSP Kota Gorontalo



PEMERINTAH KOTA GORONTALO
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU

Jl. Sultan Botutihe Kel. Ipilo Kec. Kota Timur Telp. (0435) 821326 Kota Gorontalo

REKOMENDASI PENELITIAN

Nomor : 503/DPMPTSP/RIP/183/IV/2021

Memperhatikan Surat Permohonan dari Ketua Lemlit Universitas Ichsan Gorontalo Nomor 3300/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/III/2021 tanggal 17 Maret 2021 Perihal permohonan Penelitian, maka dengan ini memberikan Rekomendasi Kepada :

Nama : Arsandi Arsad No Induk Mahasiswa : S2115019
Judul : Penerapan Prinsip - prinsip Good Governance di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo
Lokasi : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo
Waktu : 12 April 2021 s/d 30 Juni 2021

Dalam melakukan Penelitian, harus memperhatikan ketentuan sebagai berikut :

1. Mentaati peraturan perundang-undangan, mengindahkan adat istiadat serta menjaga keamanan dan ketertiban.
2. Melapor kepada pimpinan instansi tempat melakukan penelitian.
3. Tidak dibenarkan melakukan penelitian yang tidak sesuai atau tidak ada kaitanya dengan tujuan penelitian dimaksud.
4. Apabila masa berlaku Surat Rekomendasi ini berakhir dan pelaksanaan Penelitian belum selesai, maka harus mengajukan kembali perpanjangan izin pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gorontalo,
5. Setelah selesai melakukan penelitian, menyerahkan 1 (satu) dokumen Laporan Hasil Penelitian kepada instansi tempat melakukan penelitian.

Rekomendasi ini akan dicabut dan dinyatakan tidak bertku apabila pemegang rekomendasi melakukan pelanggaran terhadap ketentuan di atas.

Demikian Rekomendasi ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

iOTENTIK
GOVERNMENT CERTIFICATION AUTHORITY



Gorontalo, 19 April 2021
Ditandatangani secara elektronik
KEPALA DINAS
Dr. MUHAMMAD KASIM, MSc, Apt
NIP. 19690406 199903 1 007

Tembusan Yth :

1. Walikota Gorontalo (sebagai laporan)
2. Wakil Walikota Gorontalo
3. Kepala Badan Kesbangpol Kota Gorontalo
4. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo
5. Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo
- Arsip

UU ITE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1

Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetakan merupakan alat bukti hukum yang sah

DRM PTSPY



PEMERINTAH KOTA GORONTALO
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Alamat : Jalan Achmad Nadjamuddin 822161 – 829027 Gorontalo
mail : dkps.gorontalo@go.id website: <http://dkps.gorontalo.go.id>

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN
Nomor : 800/DUKCAPIL/ 473

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ISHAK HULAWA, A.md
Nip : 19650616 198903 1 015
Jabatan : KEPALA BIDANG PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN

Dengan ini memberikan rekomendasi kepada :

Nama : ARSANDI ARSAD
Nim : S2115019
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
**Judul : "Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance di Dinas Kependudukan
Dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo"**
Lokasi : Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo

Telah benar-benar melakukan penelitian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo sehubungan untuk keperluan kelengkapan Proposal/Skripsi, sesuai dengan surat Rekomendaasi Penelitian No. 503/DPMPTSP/RIP/183/IV/2021 dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Demikian surat ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk digunakan seperlunya.

Gorontalo, 27 Mei 2021

**An. KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA GORONTALO,
KEPALA BIDANG PELAYANAN ADMINISTRASI**





**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS ICHSAN
(UNISAN) GORONTALO**

SURAT KEPUTUSAN MENDIKNAS RI NOMOR 84/D/O/2001
Jl. Achmad Nadjamuddin No. 17 Telp (0435) 829975 Fax (0435) 829976 Gorontalo

SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI

No. 0773/UNISAN-G/S-BP/IX/2021

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sunarto Taliki, M.Kom
NIDN : 0906058301
Unit Kerja : Pustikom, Universitas Ichsan Gorontalo

Dengan ini Menyatakan bahwa :

Nama Mahasiswa : ARSANDI ARSAD
NIM : S2115019
Program Studi : Ilmu Pemerintahan (S1)
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governanve di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo

Sesuai dengan hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi Turnitin untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil Similarity sebesar 20%, berdasarkan SK Rektor No. 237/UNISAN-G/SK/IX/2019 tentang Panduan Pencegahan dan Penanggulangan Plagiarisme, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 35% dan sesuai dengan Surat Pernyataan dari kedua Pembimbing yang bersangkutan menyatakan bahwa isi softcopy skripsi yang diolah di Turnitin SAMA ISINYA dengan Skripsi Aslinya serta format penulisannya sudah sesuai dengan Buku Panduan Penulisan Skripsi, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan BEBAS PLAGIASI dan layak untuk diujangkan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gorontalo, 09 September 2021

Tim Verifikasi,



Sunarto Taliki, M.Kom

NIDN. 0906058301

Tembusan :

1. Dekan
2. Ketua Program Studi
3. Pembimbing I dan Pembimbing II
4. Yang bersangkutan
5. Arsip

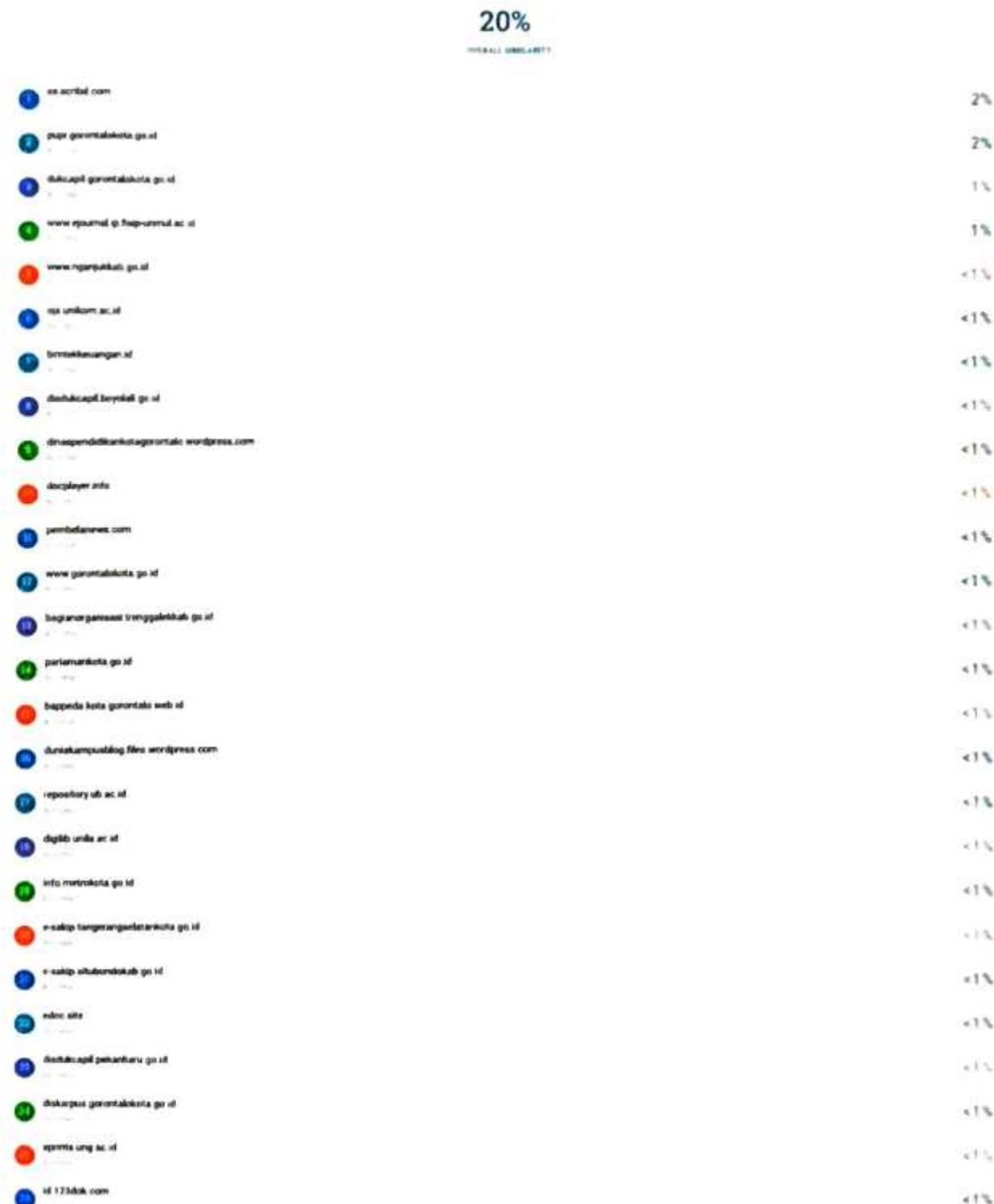


Skripsi_S2115019_Arsandi Arsal_Penerapan Prinsip Prinsip Good Governance di Dinas Kependidikan dan Pendidikan Tinggi Kota Gorontalo_Aug_2011.docx
Aug 28, 2011
10374 words | 91487 characters

S2115019 ARSANDI ARSAD

Skripsi_S2115019_Arsandi Arsal_Penerapan Prinsip Prinsip Good Governance di Dinas Keo

Sources Overview



**Included search repositories**

- None

Excluded from similarity report

- Biology
- Chemistry
- Small Matches (less than 20 words)

Excluded sources

- None

ABSTRAK

ARSANDI ARSAD. S2115019. PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA GORONTALO

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan prinsip-prinsip *good governance* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo. Pendekatan kualitatif deskriptif digunakan sebagai acuan penelitian. Dalam proses pengambilan data, peneliti menggunakan teknik observasi, wawancara, dokumentasi, dan literasi. Teknik analisis data dilakukan melalui penyajian data, reduksi data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara struktural dan proporsional, Disdukcapil Kota Gorontalo sudah mampu menerapkan prinsip-prinsip *good governance*. Dalam aspek akuntabilitas, penerapannya sudah interen dalam proses sadar akan tanggung jawab. Dalam aspek transparansi, Disdukcapil Kota Gorontalo sudah mampu menyediakan sarana informasi baik daring maupun luring. Untuk aspek profesionalisme, Disdukcapil Kota Gorontalo sudah mampu menjalankan amanah sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP). Dalam kaitannya dengan prinsip efektivitas dan efisiensi, Disdukcapil Kota Gorontalo sudah terang-terangan melakukan serangkaian inovasi digitalisasi sesuai arahan dari pemerintah pusat.

Kata kunci: *Good Governance*, Dukcapil



ABSTRACT

ARSANDI ARSAD. S2115019. THE IMPLEMENTATION OF GOOD GOVERNANCE PRINCIPLES AT THE POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OFFICE OF GORONTALO CITY

This study aims to find out the implementation of good governance principles at the Population and Civil Registration Office of Gorontalo City. The descriptive qualitative approach is employed as a research method in this study. In the process of data collection, observation, interview, documentation, and literacy techniques are taken by the researcher. The data analysis techniques carried out are through data presentation, data reduction, and conclusion/verification. The results of the study indicate that structurally and proportionally, the Population and Civil Registration Office of Gorontalo City has been able to implement the principles of good governance. In the aspect of accountability, its implementation is inherent in the process of being aware of the responsibility. In terms of transparency, the Population and Civil Registration Office of Gorontalo City has been able to provide information facilities both online and offline. In the aspect of professionalism, the Population and Civil Registration Office of Gorontalo City has been able to carry out the mandate based on the Standard Operating Procedure (SOP). Concerning the principles of effectiveness and efficiency, the Population and Civil Registration Office of Gorontalo City has openly carried out a series of digitalization innovations in accord with the direction of the central government.

Keywords: good governance, Population and Civil Registration



**PDDikti**
Pangkalan Data Pendidikan TinggiBersama Data Wujudkan
Pendidikan Tinggi Bermutu

Keyword : [Nama PT] [Nama Prodi] [Na

**PDDikti**
Pangkalan Data Pendidikan TinggiBersama STATISTIKkan
Pendidikan Tinggi Bermutu

PUBLIKASI (PUBLIKASI)

KONTAK KON

Data Mahasiswa

(/)

Beranda < (/) Data Mahasiswa (/data_mahasiswa)

Data Mahasiswa

Beranda < (/) Data Mahasiswa (/data_mahasiswa)

Biodata Mahasiswa

Nama : ARSANDI ARSAD

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Perguruan Tinggi : Universitas Ichsan Gorontalo (/data_pt
/RUQ2M0FCQTktMUUwNy00MDEyLULyNzgtNENFQThFNDQyNEJB)Program Studi : Ilmu Pemerintahan (/data_prodi
/RThGMTEwRTItNDgzOS00NTBFLUE3QTAtnKy3ODI0RDg2NEU4)

Jenjang : S1

Nomor Induk Mahasiswa : S2115019

Semester Awal : Ganjil 2015

Status Awal Mahasiswa : Pindahan

Status Mahasiswa Saat ini : Belum Lulus

Riwayat Status Kuliah

Riwayat Studi



PDDikti
Pangkalan Data Pendidikan Tinggi

Riwayat Studi

Bersama Data Wujudkan
Pendidikan Tinggi Bermutu

No.	Semester	Kode Mata	Mata Kuliah	PUBLIKASI / (PUBLIKASI)	SKS
(/)	BERANDA (/)	TENTANG PDDIKTI	STATISTIK	KONTAK / (KON)	
1	Ganjil 2015	3PBIP302	AKUNTANSI PEMERINTAHAN DAERAH		3
2	Ganjil 2015	3KKIP317	PERENCANAAN PEMBANGUNAN		3
3	Ganjil 2015	3KKFS156	PENGANTAR ILMU KOMUNIKASI		3
4	Ganjil 2015	3PBIP300	ETIKA PEMERINTAHAN		3
5	Ganjil 2015	3PBIP317	MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK		3
6	Ganjil 2015	3KKBP201	SISTEM PEMERINTAHAN DAERAH		3
7	Ganjil 2015	3KKFS100	PENGANTAR ILMU PEMERINTAHAN		3
8	Ganjil 2015	3KKFS051	PENGANTAR ILMU POLITIK		3
9	Genap 2015	3PBIP4112	KEHUMASAN DAN PROTOKOLER PEMERINTAHAN		3
10	Genap 2015	3KKBP200	SISTEM PEMERINTAHAN DESA		3
11	Genap 2015	3KKBP407	MANAJEMEN STRATEGIS		3
12	Genap 2015	3KKBP408	BIROKRASI DI INDONESIA		3
13	Genap 2015	3PBIP316	KEPEMIMPINAN DALAM PEMERINTAHAN		3
14	Genap 2015	3PBIP315	PERIMBANGAN KEUANGAN PUSAT DAN DAERAH		3
15	Ganjil 2016	3KKBP305	MANAJEMEN PERKANTORAN MODERN		3
16	Ganjil 2016	3PBIP307	SIST. PENGAWASAN DAN PENGENDALIAN PEMER.		3
17	Ganjil 2016	3PBIP509	TEKNIK PENGAMBILAN KEPUTUSAN		2
18	Ganjil 2016	3KKFS104	METODELOGI PENELITIAN SOSIAL		3
19	Ganjil 2016	3KKBP204	ORGANISASI DAN MANAJEMEN PEMERINTAHAN		3
20	Ganjil 2016	2PBIP312	TEORI KEBIJAKAN PUBLIK		3

Beranda (/)	21 Ganjil 2016	2KKPB205	Bersama Duta Wujudkan Pendidikan Tinggi Bermutu	Kode Mata	SKS
				Mata Kuliah	
	BERANDA (/)	TENTANG PDDIKTI	STATISTIK ✓ EKOLOGI PEMERINTAHAN DAN GOOD GOVERNANCE	PUBLIKASI (/PUBLIKASI)	KONTAK (/KON
(/)	22 Genap 2016	3PBIP303			3
	23 Genap 2016	3KBIP710		ANALISA PEMERINTAHAN DAERAH	3
	24 Genap 2016	3KKBP205		METHODOLOGI ILMU PEMERINTAHAN	3
	25 Genap 2016	3PBIP309		KAPITA SELEKTA ILMU PEMERINTAHAN	3
	26 Genap 2016	3PBIP411		PERILAKU LEGISLATIF	3
	27 Genap 2016	3KKBP209		HUBUNGAN PUSAT DAN DAERAH	3
	28 Genap 2016	3PBIP303		EKOLOGI PEMERINTAHAN DAN GOOD GOVERNANCE	3
	29 Genap 2016	3KKBP211		TEORI PERBANDINGAN PEMERINTAHAN	3
	30 Genap 2016	3PBIP308		PERUBAHAN SOSIAL DAN DINAMIKA PEMERINTAHAN	3
	31 Ganjil 2017	2KCUI205		PSIKOLOGI SOSIAL	2
	32 Ganjil 2017	3KKFS051		PENGANTAR ILMU POLITIK	3
	33 Ganjil 2017	2KBFS401		SEMINAR PROPOSAL	2
	34 Ganjil 2017	3KKFS100		PENGANTAR ILMU PEMERINTAHAN	3
	35 Ganjil 2017	3KKFS050		PENGANTAR SOSIOLOGI	3
	36 Ganjil 2017	4KBFS400		KKLP (KULIAH KERJA LAPANGAN PLUS)	4
	37 Ganjil 2017	3KKFS156		PENGANTAR ILMU KOMUNIKASI	3
	38 Ganjil 2017	4KBFS400		KKLP (KULIAH KERJA LAPANGAN PLUS)	4
	39 Ganjil 2017	2CKU1002		KOMPUTER APLIKASI	2
	40 Ganjil 2017	2CKUI304		PENDIDIKAN KARAKTER BANGSA	2

Beranda	Mata Kuliah	SKS	Kode Mata	
			Pangkalan Data Pendidikan Tinggi	Bersama Data Wujudkan Pendidikan Tinggi Bermutu
41	Genap	3	3PBIP614	EKONOMI POLITIK
(/)	BERANDA 2017	TENTANG PDDIKTI	STATISTIK	PUBLIKASI (/PUBLIKASI)
42	Genap 2017	3KKBP202	KEBIJAKAN PEMERINTAHAN	KONTAK (/KON)
43	Genap 2018	3KKFS202	PEMBERANTASAN KKN	2
44	Genap 2018	3KKFS055	AZAS-AZAS MANAJEMEN	2
45	Genap 2018	3KKFS252	KEWIRASAHAAN	3
46	Genap 2018	3KKFS053	PENGANTAR STATISTIK SOSIAL	2
47	Genap 2018	3KKBP206	SISTEM PEMERINTAHAN INDONESIA	3
48	Antara 2019	2CKUI304	PENDIDIKAN KARAKTER BANGSA	2
49	Antara 2019	3PBIP614	EKONOMI POLITIK	3
50	Ganjil 2020	3KKFS202	PEMBERANTASAN KKN	2
51	Ganjil 2020	3KKFS051	PENGANTAR ILMU POLITIK	3
52	Ganjil 2020	3KKFS156	PENGANTAR ILMU KOMUNIKASI	3
53	Ganjil 2020	3KKBP202	KEBIJAKAN PEMERINTAHAN	3
54	Ganjil 2020	3KKFS050	PENGANTAR SOSIOLOGI	3
55	Ganjil 2020	2KCUI205	PSIKOLOGI SOSIAL	2
56	Ganjil 2020	3KKBP206	SISTEM PEMERINTAHAN INDONESIA	3
57	Ganjil 2020	3KKFS100	PENGANTAR ILMU PEMERINTAHAN	3
58	Ganjil 2020	3KKFS055	AZAS-AZAS MANAJEMEN	2
59	Genap 2020	2KKFS050	SOSIOLOGI PEMERINTAHAN	3
60	Genap 2020	2CKU1002	KOMPUTER APLIKASI	2



Kode Mata
PDDikti
Pangkalan Data Pendidikan Tinggi

Mata Kuliah
Bersama Data Wujudkan
Pendidikan Tinggi Bermutu

Beranda (/)	61 Genap 2020	3PBIP411	PERILAKU LEGISLATIF	SKS		
				STATISTIK	PUBLIKASI (/PUBLIKASI)	KONTAK (/KON)
	62 Genap 2020	3PBIP406	DEMOKRASI & CIVIL SOCIETY		3	
	63 Genap 2020	3PBIP305	HUKUM TATA PEMERINTAHAN		3	
	64 Genap 2020	3KKFS252	KEWIRASAHAAN		3	
	65 Genap 2020	3KKFS053	PENGANTAR STATISTIK SOSIAL		2	

PDDikti - Pangkalan Data Pendidikan Tinggi. © 2020

- 📞 021-57946104 (/data_mahasiswa/OTE4OTA2MzA1NTRFQi00QkJCLTICODYtNDA5RDg5RDc3MEND)
- ✉️ pddikti@kemdikbud.go.id (/data_mahasiswa/
/OTE4OTA2MzAtNTRFQi00QkJCLTICODYtNDA5RDg5RDc3MEND)
- 📍 Sekretariat Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi
Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan,
Jalan Jenderal Sudirman,
Jakarta Pusat 10270 (<https://goo.gl/maps/pEES642p1XH2>)

LINK

KEMDIKBUD (<https://kemdikbud.go.id/>)

PUSDATIN (<https://pusdatin.kemdikbud.go.id/>)



PDDikti
Pengelola Data Pendidikan Tinggi

Bersama-Data Wujudkan
Pendidikan Tinggi Bermutu

Keyword : [Nama PT] [Nama Prodi] [Nama MHS] [Nama Dosen]



PDDikti
Pengelola Data Pendidikan Tinggi

Bersama-DATA WUJUDKAN
Pendidikan Tinggi Bermutu

PUBLIKASI // PUBLIKASI

KONTAK // KONTAK



Data Mahasiswa

(/) VERIFIKASI HP // VERIFIKASIHP) LOGIN (HTTP://PDDIKTI-ADMIN.KEMDIKBUD.GO.ID/)

Beranda < (/) Data Mahasiswa (/data_mahasiswa)

Data Mahasiswa

Beranda < (/) Data Mahasiswa (/data_mahasiswa)

Biodata Mahasiswa

Nama	:	ARSANDI ARSAD
Jenis Kelamin	:	Laki-Laki
Perguruan Tinggi	:	Universitas Ichsan Gorontalo (/data_pt /RUQ2M0FCQTktMUUwNy00MDEyLULyNzgtNENFQThFNDQyNEJB)
Program Studi	:	Ilmu Pemerintahan (/data_prodi /RThGMTEwRTItNDg2OS00NTBFLUE3QTA1NkY3ODI0RDg2NEU4)
Jenjang	:	S1
Nomor Induk Mahasiswa	:	S2115019
Semester Awal	:	Ganjil 2015
Status Awal Mahasiswa	:	Pindahan
Status Mahasiswa Saat ini	:	Belum Lulus

Riwayat Status Kuliah

Riwayat Studi

Riwayat Status Kuliah

No.	Semester	Status	SKS
1	Ganjil 2015	Aktif	24
2	Genap 2015	Aktif	18
3	Ganjil 2016	Aktif	20

No.	Semester	Status	SKS
4	Genap 2016	Aktif	24
5	Ganjil 2017	Aktif	24
6	Genap 2017	Aktif	6
7	Antara 2017	Non-Aktif	0
8	Ganjil 2018	Non-Aktif	
9	Genap 2018	Aktif	12
10	Ganjil 2019	Non-Aktif	
11	Genap 2019	Non-Aktif	
12	Antara 2019	Aktif	5
13	Ganjil 2020	Aktif	24
14	Genap 2020	Aktif	19

PDDikti - Pangkalan Data Pendidikan Tinggi © 2020

- ⌚ 021-57946104 (/data_mahasiswa/OTE4OTA2MzA1NTRFQi00QkJCLTICODYtNDA5RDg5RDc3MEND)
- ✉ pddikti@kemdikbud.go.id (/data_mahasiswa/OTE4OTA2MzA1NTRFQi00QkJCLTICODYtNDA5RDg5RDc3MEND)
- 📍 Sekretariat Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi
Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.
Jalan Jenderal Sudirman,
Jakarta Pusat 10270 (<https://goo.gl/maps/pEES642p1XH2>)

LINK

KEMDIKBUD (<https://kemdikbud.go.id/>)

PUSDATIN (<https://pusdatin.kemdikbud.go.id/>)

DITJEN DIKTI (<http://dikti.go.id/>)

SIGAP (<https://sigap.kemdikbud.go.id/>)

PIN (<https://pin.kemdikbud.go.id/pin>)

CURICULUM VITAE

A. Identitas



ARSANDI ARSAD. NIM **S.21.15.019.** Lahir pada tanggal 17 September 1994 di Kota Tidore Kepulauan Provinsi Maluku Utara. Beragama Islam. Putra pertama dari pasangan Arsad Hasan, S.Pd dan Asma Dahlan. Memiliki seorang adik laki-laki bernama Amiruddin Arsad. Sekarang berdomisili di Kelurahan Wumialo, Kecamatan Kota Tengah, Kota Gorontalo. Tepatnya di Sekretariat HIPMI-MALUT Di Gorontalo. Jln. Dewi Sartika No.2 Kota Gorontalo.

B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal

- Taman Kanak- Kanak (TK) Magori Kelurahan Gurabati Tahun 2001-2002.
- SD Negeri 2 Kelurahan Gurabati Tahun 2002-2007.
- MTS Negeri 129 Dokiri (Sekarang MTS Negeri 1 Kota Tidore Kepulauan) 2007-2010.
- MAN Gurabati (Sekarang MA Negeri 1 Kota Tidore Kepulauan) Tahun 2010-2013.
- Universitas Negeri Gorontalo (UNG) Tahun 2013-2015.
- Universitas Ichsan Gorontalo (UIG) Tahun 2015-2021 (Konversi)

2. Pendidikan Non Formal

- Peserta Masa Penerimaan Calon Anggota Baru (MAPERCAB) Himpunan Mahasiswa Indonesia Maluku Utara (HIPMI-MALUT) di Gorontalo, berlokasi di Desa Bongopini Kabupaten Bone Bolango tahun 2013.
- Peserta Masa Orientasi Mahasiswa Baru (MOMB) Universitas Negeri Gorontalo, berlokasi di Gedung Tennis Indoor UNG tahun 2013.

- Peserta Pelatihan Komputer yang diselenggarakan oleh Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi (PUSTIKOM) Universitas Negeri Gorontalo berlokasi di Laboratorium Matematika tahun 2013.
- Peserta Training Motivasi yang diselenggarakan oleh Sentra Kerohanian Islam (SKI) berlokasi di Gedung Serbaguna (GSG) UNG tahun 2013.
- Peserta Latihan Karya Tulis Ilmiah (LKTI) yang diselenggarakan oleh Himpunan Mahasiswa Jurusan (HMJ) Pendidikan Bahasa Indonesia berlokasi di Gedung Serbaguna (GSG) UNG tahun 2013.
- Peserta Kuliah Umum yang diselenggarakan oleh Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Ichsan Gorontalo tahun 2016 berlokasi di AULA Rektorat UNISAN
- Peserta Kuliah Kerja Lapangan Pengabdian (KKLP) Posdaya yang di selenggarakan LPM Universitas Ichsan Gorontalo tahun 2017 berlokasi di Desa Wapalo Kecamatan Atinggola Kabupaten Gorontalo Utara.
- Peserta Seminar Nasional yang di selenggarakan oleh Pascasarjana Jurusan Kependudukan dan Lingkungan Hidup (KLH) di Ballroom TC Damhil UNG tahun 2017.
- Peserta Seminar Nasional yang diselenggarakan oleh Badan Eksekutif Mahasiswa UNG bekerja sama dengan Motivator Muda Indonesia Syafie Effendi di Auditorium UNG tahun 2018.
- Peserta Lomba Cipta Puisi Nasional yang diselenggarakan oleh Indoscript Agency tahun 2018 di Yogyakarta, dan masuk dalam 80 Puisi Terbaik Se-Indonesia.
- Peserta Seminar Nasional Public Speaking yang diselenggarakan oleh Motivator Muda Indonesia berlokasi di Ballroom Sumber Ria tahun 2018.
- Peserta Seminar Milenial yang diselenggarakan oleh Himpunan Mahasiswa Kimia (HIMKA) UNG berlokasi di Aula Rumah Dinas Walikota Kota Gorontalo tahun 2018.

- Peserta Seminar Nasional yang diselenggarakan oleh MPA Cagar Fakultas MIPA UNG berlokasi di Gedung Dharma Wanita UNG tahun 2018.
- Peserta Seminar Nasional Revolusi Industri 4.0 yang di selenggarakan oleh IECT di Gedung Graha Misfalah tahun 2018.
- Peserta Seminar Nasional yang diselenggarakan oleh Senat Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo dengan tema “Entrepreneurial Mindset Menghadapi Revolusi Industri 4.0” menghadirkan pemateri Prof. Roy Darmawan, SE, M.Si selaku Chairman of Board of Advisor, ASEAN Youthpreneur Community. Berlokasi di Graha Mufidah tahun 2018.
- Peserta Dialog Nasional yang diselenggarakan oleh Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) Literasi UNG bersama Okky Mandasari Penulis Best Seller Nasional berlokasi di Kedai Pojok Kepo tahun 2019.
- Peserta Pekan Literasi Bahasa dan Sastra Tahun 2019 yang diselenggarakan Kantor Bahasa Gorontalo, 28-29 November 2019 berlokasi di Atrium Citymall Kota Gorontalo.
- Peserta Pawai Kebahasaan dalam rangka memeriahkan Bulan Bahasa yang diselenggarakan Kantor Bahasa Gorontalo tahun 2019 berlokasi di Taman Kota. Kota Gorontalo.
- Peserta Seminar Young and Creative (YNC) 4.0 yang diselenggarakan oleh Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Negeri Gorontalo berlokasi di Gedung Tennis Indoor Universitas Negeri Gorontalo tahun 2019.
- Peserta Screening Film “Atas Nama Percaya” yang diselenggarakan oleh REG Picture berlokasi di Uslap Space tahun 2019.
- Peserta Simposium Sastra Internasional tentang “Peenghapusan Jejak Imperialis Jepang pada Kesenian dan Kebudayaan” yang berlangsung di Aula Kesusastraan Unifikasi Kota Paju Provinsi Kyonggi 21 November 2020 diprakarsai oleh Kelompok Sastra Chanjak21 Korea Selatan.

- Peserta kegiatan Pekan Literasi: Kelas Menulis Esai yang diselenggarakan Kantor Bahasa Gorontalo 25 November 2020 di Ballroom Hotel Maqna Kota Gorontalo.
- Peserta Perayaan Hari Antikorupsi Sedunia (HAKORDIA) tahun 2020 yang diselenggarakan Pemerintah Kota Gorontalo berlokasi di Gelanggang Nani Wartabone Kota Gorontalo.
- Peserta Webinar Prodi Bahasa dan Sastra Indonesia DEPDIKSASTRASIA FPBS UPI dengan tema “Menimba Pengalaman Menulis Kreatif Dari Para Penyair Korea” pada Kamis, 27 Mei 2021.
- Peserta Webinar Kegiatan Literasi Digital Nasional; Indonesia Makin Cakap Digital dengan tema “Aman dan Nyaman Dalam Bermedia Sosial (ENREKANG)” yang diselenggarakan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia dan Gerakan Nasional Literasi Digital Siberkreasi di 34 Provinsi dan 514 Kabupaten/Kota. 18 Juni 2021.
- Peserta Webinar Nasional dengan tema “Gali Ilmu Bareng Ernest Prakasa” yang diselenggarakan oleh Kominfo dan Siberkreasi melalui *Zoom Metting* Sabtu, 31 Juli 2021.

3. Prestasi

- Kontributor Antologi Puisi “Hujan dan Jatuh Cinta” bersama Indo Scrip Agency tahun 2018.
- Kontributor Antologo Esai “Apakah Aku Mahasiswa? (Sebuah Interpretasi Pemikiran Mahasiswa)” bersama Komunitas Literasi Macarita tahun 2018.
- Kontributor Antologi Puisi “Risalah Kenangan” bersama Komunitas Lietrasi Macarita tahun 2019.
- Juara I Lomba Menulis Esai “Harlah Fomakati Manado” tahun 2019.

4. Pengalaman Organisasi

- Pengurus HIPMI-MALUT Di Gorontalo Periode 2015-2016.
- Ketua Bidang Advokasi dan Ham HMJ Ilmu Pemerintahan Periode 2016-2017.
- Ketua Umum HIPMI-MALUT Di Gorontalo Periode 2016-2017.
- Majelis Konsultasi HIPMI-MALUT Di Gorontalo Periode 2017-2018, 2018-2019, dan 2019-2020.
- Editor naskah Study Club Batulis HIPMI-MALUT Di Gorontalo periode 2018-2019.
- Sekretaris Komunitas Literasi Membaca, Menulis, dan Bercerita (MACARITA) periode 2018-2021.
- Founder Media Belajar Bacarita Daring.
- Founder ronaruang.id.