**UTS MANAJEMEN STRATEGIS SEKTOR PUBLIK**

**PENERAPAN GOOD GOVERNANCE PADA PELAYANAN E-KTP DI KOTA BANDAR LAMPUNG**

**Disusun Oleh :**

**Annisa Raisya Raizanah**

**2166041001**

**Reguler Mandiri**

**A. Pendahuluan**

Menurut Pasal 1 Ayat (1) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Peraturan Daerah (PERDA) Kota Bandar Lampung Nomor 48 Tahun 2016 Tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung berperan penting dalam pelaksanaan Good Governence. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum. Beberapa prinsip pelayanan publik antara lain: prinsip kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggungjawab, dan sebagainya.

Salah satu tujuan dilaksanakannya pelayanan publik adalah sebagai wujud pemenuhan hak dasar warga Negara. Namun masih banyak terdapat masalah dalam birokrasi, yaitu kurangnya transparansi pelayanan publik. Pada era seperti ini, diperlukan berbagai inovasi pelayanan publik demi pemenuhan kebutuhan masyarakat secara lebih maksimal. Berbagai konsep pun telah ditemukan bahkan dikembangkan, salah satunya konsep tata kelola pemerintahan yang baik atau biasa disebut Good Governance. Pada dasarnya konsep tersebut hadir untauk menjawab berbagai permasalahan birokrasi yang terkesan berbelit, kaku, lambat, statis sehingga kerap menimbulkan penyimpangan bahkan korupsi, kolusi, dan nepotisme. Hal inilah yang melatarbelakangi kenapa Good Governance selalu disandingkan dengan reformasi birokrasi. Adapun tujuannya untuk mewujudkan Good Governance dan pelayanan publik yang prima bagi masyarakat meliputi transparansi, adil, akuntabel, partisipatif, dan sebagainya.

Salah satu tugas pokok dari Pemerintahan Daerah adalah memberikan pelayanan, yang termasuk di dalamnya adalah pelayanan pembuatan KK dan e-KTP, dalam rangka tertib administrasi kependudukan. Pemerintah sebagai pihak yang bertugas mengurus sistem kependudukan di Indonesia dalam hal ini adalah Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) melakukan program terbaru yaitu e-KTP mengingat bahwa pendataan warga negara banyak terjadi kesalahan yang mengakibatkan buruknya data kependudukannya di Indonesia. Pelayanan dalam pembuatan e-KTP pada berbagai daerah di Indonesia memiliki tingkat kualitas yang berbeda-beda. Salah satu contohnya bahwa capaian target perekaman data yang masih belum terpenuhi sesuai dengan target waktu yang ditentukan. Begitu juga dalam hal koordinasi antar bagian dan unsur dalam proses perekaman data juga masih belum berjalan dengan baik. Di Provinsi Lampung Elektronik KTP (e-KTP) diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil)di masing-masing Kabupaten/Kota kemudian didistribusikan melalui pihak kelurahan setempat. Salah satunya berada di Kota Bandar Lampung. Tepatnya di Kelurahan Durian Payung yang termasuk ke dalam wilayah Kecamatan Tanjung Karang Pusat Kota Bandar Lampung Tujuan penyelenggaraan administrasi kependudukan dapat diketahui bahwa administrasi kependudukan memberikan manfaat yang sangat besar bagi terjaminnya kepastian hukum atas dokumen penduduk, perlindungan status hak sipil, data base kependudukan secara nasional, tertib administrasi kependudukan, dan memberikan dasar bagi rujukan sektor terkait dalam setiap penyelenggaraan kegiatan pemerintah.

Rumusan Masalah :

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah maka permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Pelaksanaan Good Governance Terhadap Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung?

2. Apa saja faktor penghambat dalam Pelaksanaan Good Governance Terhadap Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung?

Tujuan :

1. Untuk mengetahui Pelaksanaan Good Governance Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam hal Pelaksanaan Pelayanan Publik 9 Berdasarkan UU No 25 Tahun 2009 di Kota Bandar Lampung.

2. Untuk mengetahui faktor penghambat dalam Pelaksanaan Good Governance Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung.

**B. Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode pendekaatan kualitatif untung mengetahui Pelaksanaan Good Governance Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung damn mengetahui faktor penghambat dalam Pelaksanaan Good Governance Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung. Metode Kualitatif Menurut Sugiyono (2018:213) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah (eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen, teknik pengumpulan data dan di analisis yang bersifat kualitatif lebih menekan pada makna.

**C. Pembahasan**

1. Definisi Manajenen Strategis

Manajemen Strategis merupakan aktivitas manajemen tertinggi yang disusun oleh dewan direksi dan di laksanakan oleh CEO seta tim eksekutif organisasi yang memberi arahan menyeluruh untuk perusahaan terkait dengan bidang perilaku organisasi. Manajemen strategis mengidentifikasi tujuan organisasi, sumber daya dan bagaimana sumber daya yang dapat digunakan secara efektif untuk memenuhi tujuan yang strategis.

Certo 2010 mendefinisikan manajemen strategis sebagai analisis, keputusan, dan aksi yang dilakukan perusahaan untuk menciptakan dan mempertahankan keunggulan komparatif. Manajemen strategis berkaitan dengan Bagaimana manajemen menganalisis sasaran strategi visi misi dan tujuan serta kondisi internal dan eksternal yang dihadapi perusahaan. Dalam pembuatan strategi meliputi pengembangan misi dan tujuan jangka panjang yang mengidentifikasikan peluang dan ancaman dari luar serta kekuatan dan kelemahan organisasi pengembangan alternatif alternatif strategi dan penentuan strategi yang sesuai untuk diadopsi.

2. Definisi Good Governance

Good Governance adalah kerja sama yang aktif dan produktif antara negara dan warga negara, dan keberhasilannya terletak pada kekuasaan yang berpartisipasi dalam administrasi politik. Ketika warga negara mempunyai kekuatan politik yang cukup untuk berpartisipasi dalam pemilu, pembuatan kebijakan, administrasi dan pengawasan, barulah mereka dapat mendorong Negara dan bergandengan tangan untuk membangun otoritas dan ketertiban publik. Tampaknya, demokrasi adalah satu-satunya mekanisme praktis yang dapat menjaga kekuasaan politik yang sepenuhnya bebas dan setara yang dimiliki oleh warga negara. Oleh karena itu, tata pemerintahan yang baik secara organik dikombinasikan dengan demokrasi. Dalam sistem otokratis, pemerintahan yang baik dapat dicapai ketika sistem berada dalam kondisi terbaiknya, namun tidak mungkin untuk memiliki pemerintahan yang baik. Tata pemerintahan yang baik hanya dapat dicapai dalam sistem politik yang bebas dan demokratis, karena pemerintahan yang baik tidak dapat terwujud tanpa kebebasan dan demokrasi.

3. Definisi E – KTP

KTP Elektronik (e-KTP) merupakan salah satu program nasional yang harus dilaksanakan oleh pemerintah di setiap daerah, karena pelaksanaan e-KTP dipandang sangat relevan dengan rencana pemerintah dalam upaya menciptakan pelayanan publik yang berkualitas dan berbasis teknologi untuk mendapatkan hasil data kependudukan yang lebih tepat dan akurat. e-KTP merupakan program yang telah dibuat oleh pemerintah melalui Kemendagri (Kementerian Dalam Negeri) sejak tahun 2006, tetapi baru ditetapkan dan dilaksanakan pada tahun 2009 lalu dengan berdasarkan undang-undang dan peraturan presiden. KTP Elektronik merupakan KTP nasional yang sudah memenuhi semua ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang No 23 tahun tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Presiden No 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan secara nasional, dan Peraturan Presiden No 35 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden No. 26 tahun 2009. Untuk itu, pemerintah perlu melaksanakan program tersebut dengan sebaik-baiknya, sehingga nantinya akan mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dari lembaga pemerintah dan swasta karena e-KTP merupakan KTP elektronik yang dibuat dengan sistem komputer, sehingga dalam penggunaannya nanti diharapkan lebih mudah, cepat dan akurat (Haq, 2014). Pemerintah membuat kebijakan program e-KTP baik bagi masyarakat, bangsa dan negara dimaksudkan agar terciptanya tertib administrasi. Selain itu diharapkan agar menghindari hal-hal yang tidak diinginkan, seperti mencegah dan menutup peluang adanya KTP ganda atau KTP palsu yang selama ini banyak disalahgunakan oleh masyarakat dan menyebabkan kerugian bagi negara.

4. Pelaksanaan Good Governance Terhadap Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung

Dalam pelayanan di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung diperlukan adanya peningkatan kinerja pelayanan yang lebih efesien atau efektif serta dibutuhkan suatu pengembangan sistem untuk mempermudah dalam memberikan pelayanan ditambah dengan adanya pandemi covid-19 membuat segala kegiatan yang menyangkut pelayanan tidak berjalan dengan dengan baik. Salah satunya adalah pelayanan administrasi pembuatan e-KTP yang memerlukan suatu kemampuan dan ketanggapan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Di masa pandemi Covid-19 ini adanya pembatasan-pembatasan yang berdampak pada pelayanan administrasi pembuatan e-KTP yang membuat masyarakat harus melakukan pendaftaran secara online dan dimana tidak semua masyarakat paham dengan kebijakan baru yang tetapkan sehingga pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung tetap melakukan pelayanan secara offline juga dengan membatasi permohon/masyarakat. Hal ini pemanfaatan data dan inovasi pelayanan bahwa masyarakat lebih paham dengan sumber informasi berbentuk pamphlet atau brosur yang ditempelkan pada papan pengumuman dibandingkan sumber informasi yang disediakan pada website resmi, ini dikarenakan banyak masyarakat yang belum paham cara penggunaan media sosial. Dalam pelayanan pembuatan e-KTP Disdukcapil kota Bandar Lampung pada masa pademi ini penyelenggara pelayanan memberikan batasan didalam satu minggu terjadwal 3 hari perekaman yaitu senin, rabu dan jumat mulai jam 1 siang, setiap setengah jamnya ditetapkan 35 orang dengan rata-rata 150 orang. Pada pelayanan dimasa pademi ini mengalami perubahan waktu dan jumlah pelayanan yang dibatasi setiap hari dan pertugas pelayanan dikurangin 50 persen untuk mengatasi penyebaran covid-19 dan pemohon/masyarakat yang memiliki kepentingan harus melakukan pengecekan terdahulu kesehatannya. Dalam pengajuan pendaftaran selama paska Pandemi Covid-19 terdapat prosedur yang dilakukan oleh masyarakat pengguna pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung dengan melakukan permohonan pendaftaran secara online melalui website yang sudah di sediakan dinas, meyediakan berkas-berkas seperti fotocopy kartu keluarga, tanda bukti perekaman. Namun secara umum, di masa pandemi, jumlah layanan berfluktuasi, hal ini terjadi karena faktor penduduk di kota Bandar Lampung kadang berkurang karena penduduk yang tinggal di Bandar Lampung banyak merantau keluar daerah dan faktor bertambahnya disebabkan banyaknya pendatang yang ditinggal di kota Bandar Lampung serta disebabkan faktor tingkat kesadaran masyarakat akan pentingnya data kependudukan masih kurang yang menganggap data kepedudukan itu tidak penting bagi mereka. Berdasarkan hasil wawancara dari Disduk Capil Kota dengan masyarakat pelayanan dalam pembuatan e-KTP bahwa pelayanan diberikan dengan menyediakan informasi tentang tata cara menyampaikan pelayanannya cukup baik, namun ada beberapa yang melanggar peraturan pelayanan yang ditetapkan. Pelayananan pembuatan e-KTP pada Dinas Kepedudukan dan Catatan Sipil telah melaksanakan pelayanan secara maksimal atau lebih baik walaupun ada sebagaian petugas yang belum melaksanakan pelayanan sesuai dengan peraturan yang disediakan. Masyarakat selaku penerima pelayanan pembuatan e-KTP menjelaskan bahwa, Dalam pembuatan e-KTP di Disdukcapil tidak dipungut biaya atau gratis, tapi pada proses pembuatan eKTP masyarakat membutuhkan waktu yang cukup lama untuk menunggu jadinya e-KTP, dan jika datang ketempat pembuatan untuk menanyakan kepastian hasil dari jadinya e-KTP jawabnya selalu berbelit-belit dan tidak memberikan kepastian. Pembuatan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung tidak dipungut biaya atau gratis dan hal ini mendapat dinilai baik bagi masyarakat.

5. Faktor penghambat dalam Pelaksanaan Good Governance Terhadap Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung

Faktor penghambat pelayanan administrasi pembuatan e-KTP

a. Gangguan jaringan internet yang kurang stabil dan gangguan listrik yang menghambat pelayanan pembuatan e-KTP.

b. Tingkat kesadaran masyarakat kurang akan pentingnya indentitas diri atau dokumen dan data penduduk.

c. Hambatan Internal Sumber Daya Manusia (PNS) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung masih kekurangan Peralatan jaringan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang ada di Kecamatan Tanjung Karang Pusat seringnya terjadi gangguan.

d. Hambatan Eksternal Jaringan Komunikasi Data (jarkomdat) antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung dan pusat sering terjadi gangguan. Penerbitan e-KTP terhambat karena terjadi data duplicate record (data ganda) yang disebabkan karena warga melakukan perekaman lebih dari satu kali, baik unsur kesengajaan atau pun karena ketidaktahuan dari pemohon e-KTP itu sendiri penyebab NIK ganda dan tidak terdaftar.

**D. Kesimpulan**

Dari pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa proses pelayanan tugas menurut aparatur pemerintah pada melayanani rakyat yg terdapat, pada pembuatan e-KTP dimana pemerintah perencanaan yang baik supaya nantinya seluruh aktivitas itu bisa berjalan menggunakan baik, teratur dan bisa menciptakan suatu aktivitas yang efektif & efesien. Pemahaman tentang taktik pelayanan sangatlah diharapkan di seluruh usaha, pelayanan erat menggunakan rakyat yang akhirnya akan membentuk kepuasan rakyat dan loyalitas rakyat terhadap ketentuan yang dibuat sang Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. Kepuasan rakyat juga merupakan faktor sangat penting untuk meningkatkan pelayanan yang berulang. Untuk memenuhi kebutuhan rakyat, tempat kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung wajib sanggup mengoptimalkan semua potensi yang terdapat dilembaganya, mulai menurut sarana, prasarana & asal daya insan dan teknologi aplikasi lainnya.

**DAFTAR PUSTAKA**

Mulia, R. Harry. "KEBIJAKAN PEMERINTAH KOTA BANDAR LAMPUNG DALAM PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (e-KTP) DI BANDAR LAMPUNG." (2019).

Ritonga, Zuriani. *Buku ajar manajemen strategi (teori dan aplikasi)*. Deepublish, 2020.

Dwiyanto, Agus. *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Ugm Press, 2021.

Sembiring, Benny Kurniawan Putra. *Perilaku Aparat Birokrasi Dalam Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP)*. Diss. Universitas Medan Area, 2016.

Siregar, Herbert, Agus Rahayu, and Lili Adi Wibowo. "Manajemen Strategi di Masa Pandemi Covid-19." *Komitmen: Jurnal Ilmiah Manajemen* 1.2 (2020): 40-58.