

**FUNGSI PEMERINTAH DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN  
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BERDASARKAN  
PRINSIP *GOOD GOVERNANCE*  
(STUDI KELURAHAN SUMBER KECAMATAN BANJARSARI SURAKARTA)**

**Mariska Zena Wilona<sup>1</sup>, Agus Riwanto<sup>2</sup>, Maria Madalina<sup>3</sup>**

**ABSTRAK**

Penelitian hukum ini mengkaji apakah penyelenggaraan pelayanan publik terutama dalam hal administrasi kependudukan di kelurahan sumber Surakarta apakah sudah sesuai dengan *Good Governance*. Undang - Undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara agar memenuhi kebutuhan dasar setiap warganya demi kesejahteraan, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan dan berhak atas pemenuhan kebutuhan dasar dan peningkatan kehidupan yang layak ini dengan amanat dari UUD 1945. Berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang perlu diketahui, yaitu melayani dan pelayanan. Pengertian melayani adalah “membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang”. Sedangkan pengertian pelayanan adalah “usaha melayani kebutuhan orang lain”. Rumusan Masalah skripsi ini adalah apakah dalam Pelayanan Administrasi yang diberikan oleh Kelurahan Sumber sudah sesuai dengan prinsip-prinsip *Good Governance* dan apakah pelayanan administrasi kependudukan yang mereka berikan sudah ideal.

**Kata Kunci:** Pemerintahan Yang Baik, Fungsi Pemerintah, Administrasi Kependudukan

**ABSTRACT**

*This legal research examines whether the implementation of public services, especially in the case of population administration in the Surakarta source village is in accordance with Good Governance. The 1945 Constitution mandates state to meet the basic needs of every citizen for the sake of his welfare, so that the effectiveness of a system of government is determined by the good of the public service. Every citizen is entitled to services and is entitled to the fulfillment of basic needs and the promotion of decent living with the mandate of the 1945 Constitution. In connection with the ministry, there are two terms that need to be known, namely serving and service. The sense of serving is “helping to prepare (take care of) what one needs”. While the sense of service is “business serving the needs of others”. Problem formulation of this thesis is whether in the Service Administration provided by the Village Resources is in accordance with the principles of Good Governance and whether the service administration administration they provide is ideal.*

**Keywords:** *Good Governance, Government Function, Civil Registry*

## **A. PENDAHULUAN**

Salah satu fungsi pemerintah adalah pelayanan, yaitu pemerintah sebagai penyelenggara utama pemerintahan umum untuk mensejahterakan masyarakat dan birokrasi sebagai penyelenggaranya. Dengan semakin berkembangnya masyarakat, pelayanan publik pun juga semakin berkembang mengikuti pergerakan masyarakat serta adanya tuntutan daripada masyarakat yang menginginkan pelayanan yang berkualitas dari birokrat. Dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pemerintahan, birokrasi sebagai ujung tombak pelaksana pelayanan publik mencakup berbagai program-program pembangunan dan kebijaksanaan-kebijaksanaan pemerintah. Tetapi dalam kenyataannya, birokrasi yang dimaksudkan untuk melaksanakan tugas-tugas umum pemerintahan dan pembangunan tersebut, seringkali diartikulasikan berbeda oleh masyarakat.

Realitanya pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah terkadang selalu diliputi dengan permasalahan, seperti prosedur pelayanan yang tidak efisien, waktu yang lama menyebabkan masyarakat menjadi enggan mengurus dan adanya beberapa oknum-oknum yang meminta biaya tambahan yang tidak masuk akal. Hal ini menyebabkan terjadi ketidakpercayaan kepada pemberi pelayanan dalam hal ini birokrasi sehingga masyarakat mencari jalan alternatif untuk mendapatkan pelayanan melalui cara tertentu, yang biasanya melibatkan orang luar maupun dalam. Serta, masyarakat yang belum mendapat informasi yang jelas mengenai penyelenggaraan pemerintahan karena pemerintah yang masih belum benar-benar transparan. Praktek *good governance* mensyaratkan adanya transparansi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan secara keseluruhan. Dengan adanya transparansi dari pemerintahan maka partisipasi masyarakat pun juga akan semakin meningkat, karena masyarakat mendapat informasi yang jelas secara langsung dari pemerintah.

Hingga saat ini, masih banyak masyarakat yang belum merasakan fasilitas E-KTP atau KTP-el. Program yang berjalan dari tahun 2011 ini hingga saat ini, masih belum terlaksana dengan baik dengan adanya kekurangan blangko pada September 2016 hingga saat ini, sehingga dalam pelayanannya pun masih terdapat kendala.

Tulisan ini akan mengkaji lebih lanjut mengenai apakah suatu pelayanan pemerintah sudah sesuai dengan *good governance* dan apakah pelayanan administrasi di kependudukan sudah ideal.

## **B. METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan hukum ini adalah penelitian empiris, yaitu penelitian yang menggunakan fakta-fakta empiris yang diambil dari

perilaku manusia. Dalam penelitian empiris, yang diteliti pada awalnya adalah data sekunder untuk kemudian dilanjutkan dengan penelitian terhadap data primer di lapangan atau masyarakat (Soerjono Soekanto, 2010: 52).

Penelitian ini dilaksanakan dengan pendekatan yuridis empiris dengan kata lain adalah jenis penelitian hukum sosiologis dan dapat disebut pula dengan penelitian lapangan, yaitu mengkaji apa yang terjadi didalam masyarakat (Waluyo,2002:15) Bahan hukum yang digunakan dalam penulisan hukum ini adalah bahan hukum primer diperoleh dan dikumpulkan secara langsung dari lapangan yang menjadi obyek penelitian atau diperoleh melalui wawancara dan observasi juga disebut dengan data yang diperoleh dari sumber yang pertama, untuk bahan hukum sekunder didapat dari keterangan atau pengetahuan-pengetahuan yang diperoleh secara tidak langsung antara lain mencakup peraturan perundang-undangan, dokumen- dokumen resmi, buku-buku, hasil-hasil penelitian yang berwujud laporan (Soerjono Soekanto, 2010: 12).

Teknik pengumpulan bahan hukum yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan wawancara,observasi dan studi pustaka. Untuk memperoleh dan melengkapi data-data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis mengambil lokasi penelitian di Kelurahan Sumber Kecamatan Banjarsari. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data kualitatif dengan menggunakan, mengelompokkan dan menyeleksi data yang diperoleh dari penelitian lapangan, kemudian dihubungkan dengan teori-teori, asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang diperoleh dari studi kepustakaan.

## **C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **1. Kesesuaian *Good Governance* Dengan Fungsi Pemerintah Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kependudukan.**

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 prinsip-prinsip Pemerintahan yang Baik terdiri dari:

- a. Profesionalitas, meningkatkan kemampuan dan moral penyelenggara pemerintahan agar mampu memberi pelayanan yang mudah, cepat, tepat dengan biaya yang terjangkau.

Proses pelayanan Kelurahan sumber menggunakan BDAPM (Bank Data Dan Aplikasi Pelayanan Masyarakat) (Wawancara dengan Ibu Muti Mei 2017) dengan harapan bahwa penduduk tidak perlu lagi merasa kesulitan dalam melakukan pengurusan administrasi kependudukan di Kantor Desa/Kelurahan yang cukup memakan waktu.

Kelurahan Sumber memberi pelayanan yang mudah dan cepat, serta dengan adanya BDAPM, pelayanan di sumber menjadi semakin terbantu, namun kendala yang dihadapi disini adalah dengan BDAPM yang

mencangkup hanya wilayah kecil saja maka, Kelurahan harus memberikan semua data yang berada di BDAPM ke kecamatan baik kelurahan. Terkadang dalam pemberian atau penyaluran data, kendala utama yang terjadi adalah jaringan internet yang terkadang tidak lancar membuat komunikasi antara Kelurahan dengan catatan sipil terganggu, sehingga waktu yang dibutuhkan yang seharusnya bisa cepat menjadi satu hingga dua jam, Dan Catatan Sipil selalu melakukan pendataan ulang jika suatu data dari penduduk terdapat kejanggalan. Jika kelurahan sumber menggunakan BDAPM (Bank Data dan Aplikasi Pelayanan Masyarakat) Catatan sipil menggunakan SIAK, adalah sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan di tingkat penyelenggara dan instansi pelaksana sebagai satu kesatuan.

- b. Akuntabilitas, meningkatkan akuntabilitas para pengambil keputusan dalam segala bidang yang menyangkut kepentingan masyarakat.

Setiap pengambilan keputusan, akan diadakan rapat oleh bagian-bagian yang juga menimbang masukan dari masyarakat dari pertemuan "Linsek" setiap masukan-masukan yang nanti didapat baik dari berbagai kelompok akan dipertimbangkan kembali apakah suatu keputusan ini akan berdampak positif atau negative bagi masyarakat sendiri nantinya. (Wawancara Dengan Ibu Muti, Mei 2017)

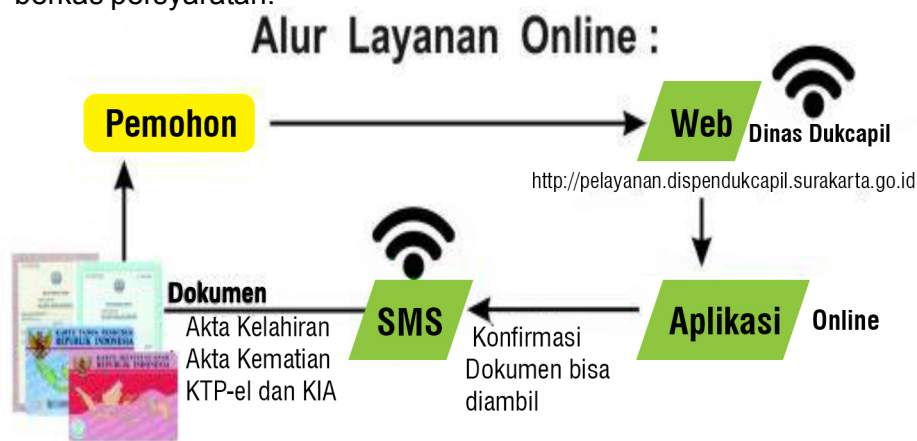
- c. Transparansi, menciptakan kepercayaan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai.

Pelaksanaan pelayanan administrasi pemerintahan, kelurahan Sumber setiap bulannya melakukan pertemuan "Linsek" yaitu dimana semua tokoh masyarakat berkumpul menjadi satu dan membicarakan mengenai informasi yang diturunkan di kelurahan mengenai pemerintahan dan adanya suatu keluhan dari masyarakat juga dibicarakan melalui "Linsek" sudah melakukan semaksimal yang mereka mampu dan berusaha memberikan yang terbaik bagi masyarakat. (Wawancara dengan Ibu Muti, 7 Mei 2017)

- d. Pelayanan prima, penyelenggaraan pelayanan publik yang mencakup prosedur yang baik, kejelasan tarif, kepastian waktu, kemudahan akses, kelengkapan sarana dan prasarana serta pelayanan yang ramah dan disiplin.

Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Surakarta menawarkan pelayanan online, yaitu melalui aplikasi pesan singkat, Warga kota Surakarta saat ini mempunyai pilihan yang variatif untuk melakukan

permohonan dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Layanan terbaru yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta adalah Pelayanan Online Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil (KTP elektronik, Akta Kelahiran, Akta Kematian, KIA) Program layanan online ini sebagai upaya memberi pilihan kepada masyarakat yang tidak memiliki waktu untuk datang dan mengurus dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Proses pelayanan dengan mengakses <http://pelayanan.dispendukcapil.surakarta.go.id> maupun lewat aplikasi Whatsapp/WA (khusus untuk E-KTP atau KTP-el), apabila persyaratan sudah terpenuhi akan diproses oleh Dinas dan pemohon akan menerima pemberitahuan lewat SMS untuk datang mengambil dokumennya dengan menyerahkan berkas persyaratan.



Sistematika alur pelayanan online. (Gambar 1)

Catatan Sipil juga melakukan sosialisasi dan strategi kepemilikan KTP melalui kegiatan jemput bola ke rumah, mobil keliling ke kelurahan dan di arena car free day setiap minggu serta acara sonjo wargo mengikuti Walikota Surakarta keliling kelurahan terus dilaksanakan.

- e. Demokrasi dan Partisipasi, mendorong setiap warga untuk mempergunakan hak dalam menyampaikan pendapat dalam proses pengambilan keputusan, yang menyangkut kepentingan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung.

Pertemuan Linsek, tokoh-tokoh masyarakat akan dimintai mengenai pendapat dalam mengambil keputusan yang diambil oleh kelurahan, yang nanti akan disampaikan kepada masyarakat, dan segala keluhan kesah masyarakat juga disampaikan oleh perwakilan seperti ketua RT atau RW yang mewakili masyarakat sekitarnya yang disampaikan langsung kepada Lurah yang nanti akan menjadi pertimbangan pengambilan keputusan (Wawancara Ibu Muti, Mei 2017)

- f. Efisiensi dan Efektifitas, menjamin terselenggaranya pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal dan bertanggung jawab.

Kelurahan Sumber dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat, kelurahan sumber sudah melakukan se optimal mungkin, namun dengan adanya kendala antara BDAPM dan SIAK terkadang pelayanan menjadi sedikit terhambat, terutama dengan kekosongan blangko E-KTP atau KTP-el membuat pelayanan KTP sendiri juga terhambat.

Kelurahan Sumber sudah melakukan pengajuan blangko KTP namun pengajuan itu belum ditindak lanjuti karena adanya kekurangan blangko dari pusat hingga april 2017. Kekurangan blangko KTP ini tidak hanya terjadi Surakarta saja namun juga beberapa daerah di Indonesia. Hal ini yang menjadi factor penyebab terhambatnya pencetakan E-KTP atau KTP-el, dan hingga saat ini kekosongan blangko E-KTP masih belum tergantikan.

| <b>NO</b>     | <b>KECAMATAN</b> | <b>LAKI-LAKI</b> | <b>PEREMPUAN</b> | <b>JUMLAH</b>  |
|---------------|------------------|------------------|------------------|----------------|
| 1             | LAWEYAN          | 35.659           | 37.895           | 73.554         |
| 2             | SERENGAN         | 19.291           | 20.527           | 39.818         |
| 3             | PASAR<br>KLIWON  | 30.303           | 31.281           | 61.584         |
| 4             | JEBRES           | 51.979           | 53.679           | 105.658        |
| 5             | BANJARSARI       | 62.451           | 66.571           | 129.022        |
| <b>JUMLAH</b> |                  | <b>199.683</b>   | <b>209.953</b>   | <b>409.636</b> |

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta Tahun 2016, diolah.

Pada tabel kepemilikan KTP tahun 2016 dari catatan sipil Jumlah kepemilikan tersebut termasuk Surat Keterangan (Suket), karena ketiadaan blanko KTP dari Kementerian Dalam Negeri di Jakarta. Namun demikian tidak menafikan masih ada penduduk yang belum memiliki KTP, termasuk penduduk yang masih dalam proses mengurus KTP. selain itu

pada table kepemilikan KTP tahun 2016 dari catatan sipil Jumlah kepemilikan tersebut termasuk Surat Keterangan ( Suket ), karena ketiadaan blanko KTP dari Kementerian Dalam Negeri di Jakarta. Namun demikian tidak menafikan masih ada penduduk yang belum memiliki KTP, termasuk penduduk yang masih dalam proses mengurus KTP.

- g. Supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat, mewujudkan adanya penegakkan hukum yang adil bagi semua pihak tanpa pengecualian, menjunjung tinggi HAM dan memperhatikan nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat.

Surakarta telah membentuk hampir seluruh perangkat kebijakan yang terkait dengan layanan dasar, seperti Perda Keterbukaan Informasi Publik, Perda Pendidikan, Perda Perlindungan Anak, Perda Kesetaraan Difabel, Perda Penyelenggaraan Ketenagakerjaan, Perda Penanggulangan Kemiskinan, Perda Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, Perda Pencegahan dan Penanganan Perdagangan Orang, serta sejumlah Peraturan Walikota yang mendukung berjalannya perda-perda tersebut.

Hal kesehatan misalnya Kota Surakarta menyediakan Program Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat Kota Surakarta (PKMS), yang digunakan untuk melakukan pembayaran penerima bantuan iuran melalui skema BPJS bagi masyarakat yang masuk kategori miskin. Selain itu, bagi masyarakat yang belum terdaftar sebagai peserta BPJS, pemerintah kota juga menyediakan bantuan kesehatan yang disediakan dari dana APBD. Kelurahan serta Kecamatan dalam hal ini mempermudah dengan memberikan pelayanan online sendiri dari kecamatan sehingga masyarakat tidak perlu ke kecamatan lagi dalam pengurusan BPJS.

## **2. Pelayanan Administrasi Kependudukan yang ideal**

Pelayanan kependudukan di kelurahan sumber sendiri kurang ideal, terdapat beberapa permasalahan dalam pelayanan administrasi kependudukan di kelurahan yaitu:

- a. BDAPM yang seharusnya dapat mempercepat pelayanan ternyata belum maksimal karena, pelayanan masih memakan waktu yang lama.

Hal ini disebabkan oleh dikarenakan adanya ketidak sinergian antara BDAPM dengan SIAK yang menyebabkan pelayanan administrasi kependudukan antara Kelurahan dan Dinas Kependudukan catatan sipil menjadi terhambat. Ketidaksinergian ini terjadi dikarenakan jaringan internet yang terkadang mati atau mengalami gangguan mengakibatkan Kelurahan kesulitan memasukkan data atau mengirimkan data kepada dinas kependudukan dan catatan sipil yang membuat pelayanan terganggu.

- b. Informasi yang diberikan kepada masyarakat belum begitu jelas, sehingga masih ada beberapa masyarakat yang masih kebingungan dalam melakukan administrasi kependudukan.

Masyarakat masih banyak yang menanyakan mengenai E-KTP yang hingga saat ini belum tercetak, padahal mereka sudah melakukan perekaman sejak lama, namun, baik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dan Kelurahan belum memberi informasi bahwa adanya kekurangan blangko E-KTP sehingga masyarakat harus menunggu hingga belakangan ini.

- c. Kelurahan kurang mensosialisaikan pentingnya melakukan administrasi kependudukan kepada masyarakat.

Seperti halnya pada pembuatan akta kelahiran, masih ada beberapa masyarakat yang masih menggunakan surat keterangan lahir atau belum mengurus akta kelahiran dikarenakan adanya beberapa alasan tertentu, sehingga ketika adanya kewajiban bagi seorang anak untuk memiliki Kartu Identitas Anak, yang mengharuskan adanya akte kelahiran, masyarakat baru kemudian melakukan pengurusan akta kelahiran untuk anak mereka, sehingga pengurusan akta kelahiran meningkat drastis.

Maka dari pada itu, suatu pelayanan kependudukan yang baik, seharusnya melingkupi:

- a. Kemudahan dan Kecepatan Pelayanan.

Yaitu masyarakat dapat dengan mudah mengakses pelayanan terutama mereka yang berada jauh dari daerah perkotaan. UU No. 24 tahun 2013 revisi dari UU No. 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, mengamanatkan bahwa untuk mendekatkan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, supaya pemerintahlah yang aktif melayani dokumen kependudukan penduduknya dengan membentuk UPTD (Unit Pelaksana Teknis Dinas) Unit Pelaksana Teknis Instansi Pelaksana, selanjutnya disebut UPT Instansi Pelaksana, adalah satuan kerja di tingkat kecamatan yang bertanggung jawab kepada Instansi Pelaksana Itulah sebabnya, pada umumnya penduduk hanya akan mengurus dokumen kependudukan, ketika adanya suatu hal yang mendesak untuk mereka yang mengharuskan mereka melakukan pengurusan dokumen kependudukan.

- b. Ketepatan waktu.

Suatu pelayanan yang efisien ditandai dengan adanya ketepatan waktu dalam pelayanan. Seperti yang tertera pada buku Standar Operasional Pelayanan, Sesuai dengan ketentuan Pasal 36 Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2015, bahwa dinas wajib menerbitkan Dokumen



Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil terhitung sejak tanggal dipenuhinya semua persyaratan / sejak tanggal diterimanya berkas permohonan

Pelayanan kelurahan hingga Dinas Kependudukan Catatan Sipil dalam hal pelayanan E-KTP atau KTP-el masih belum tepat waktu, Dengan masih adanya masyarakat yang hingga saat ini belum mendapat undangan pengambilan E-KTP dan status E-KTP masih dalam siap cetak, sehingga banyak masyarakat yang masih memegang Surat Keterangan Pengganti KTP hingga saat ini, dan yang menjadi factor keterlambatan dalam hal ini adalah adanya kekurangan blangko yang hingga sekarang menyebabkan pemerintah pusat belum bisa mencetak E-KTP. Pembuatan E-KTP, E-KTP saat ini hanya boleh dicetak oleh pemerintahan pusat, tidak seperti KTP-KTP sebelumnya yang dicetak di daerah-daerah, kelurahan dan kecamatan serta dinas, hanya mengajukan permohonan dan merekam data kependudukan masyarakat yang nanti akan di berikan ke pusat. (Wawancara dengan Bapak Tri Wibowo, 23 Agustus 2017)

- c. Adanya pemberian informasi serta sosialisasi menyeluruh bagi masyarakat.

Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat. Sekarang ini, masih terdapat masyarakat yang belum bisa mendapat akses terhadap informasi yang ada sehingga, beberapa masyarakat yang tidak mendapat akses terhadap informasi harus dengan sendirinya mencari informasi. Disinilah pemerintah akan lebih baik jika melakukan sosialisasi serta melakukan pemberian informasi secara langsung kepada masyarakat, sehingga masyarakat mendapat informasi yang jelas dan menjadi lebih sadar akan pentingnya melakukan pencatatan administrasi kependudukan. Kelurahan sumber sudah memberikan pengajuan kepada pusat mengenai kekurangan blangko dan mencoba untuk melayani seluruh masyarakat sumber dengan baik, namun hanya saja dikarenakan adanya kekurangan blangko, masyarakat sekitar diminta untuk proaktif untuk menanyakan mengenai status E-KTP masing-masing, bagi mereka yang belum mendapatkan undangan pengambilan KTP dari pusat sendiri. Namun dalam hal ini, Kelurahan sendiri seharusnya memberi tahu kepada masyarakat melalui ketua RT ataupun RW jika memang dari pusat blangko E-KTP atau KTP-el masih kosong karena masih banyak masyarakat yang belum mengetahui mengenai kejelasan E-KTP mereka hingga saat ini.

| Bulan    | Akta Kematian (SKA) | KIA    | E-KTP   | Akta Kelahiran |
|----------|---------------------|--------|---------|----------------|
| Januari  | 15783               | 23.938 | 402.654 | 154865         |
| Februari | 16098               | 33.958 | 402.654 | 155186         |
| Maret    | 16442               | 44.424 | 402.654 | 155471         |
| April    | 16786               | 51.070 | 402.731 | 155690         |
| Mei      | 17115               | 56.877 | 403.041 | 156176         |
| Juni     | 17359               | 60.620 | 403.391 | 156395         |

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta Tahun 2017

Baik Kelurahan, Kecamatan dan Dinas Kependudukan dan catatan sipil melaksanakan pelayanan yang semaksimal mungkin yang ditunjukkan dengan meningkatnya pengajuan Kartu Insentif Anak dari bulan ke bulan. Meningkatnya pengajuan ini dikarenakan adanya keharusan bagi masyarakat yang ingin mendaftarkan anak-anak mereka ketika masuk sekolah. Alhasil, para orang tua harus membuat mereka Kartu Identitas Anak, Pemerintah mendorong kepemilikan KIA juga dengan menggandeng 51 pelaku usaha dalam penerbitan Kartu Identitas Anak pada awal tahun ini. Kerja sama ini memberikan keuntungan bagi pemegang Kartu Identitas Anak berupa diskon di sejumlah merchant yang telah ditunjuk. Sebelumnya, kerja sama ini telah dilaksanakan pada Kartu Insentif Anak berdasarkan Peraturan walikota 21 tahun 2016. Sejak pemberlakuan Permendagri No 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak, maka Kartu Insentif Anak otomatis bermigrasi ke Kartu Identitas Anak.

## PENUTUP

### A. Kesimpulan

1. Kelurahan Sumber sudah melakukan pelayanan yang sesuai dengan *Good Governance*, dimana dalam hal profesionalitas kelurahan sudah menggunakan BDAPM memungkinkan agar tidak terjadi penulisan ulang dalam Nomor Induk Kependudukan ataupun Nomor Kartu Keluarga, sehingga tidak terjadi pencetakan ulang KTP ataupun KK. Akuntabilitas, dengan melibatkan seluruh elemen masyarakat dalam pengambilan keputusan yang nanti akan ditinjau ulang demi kesejahteraan masyarakat sehingga, keputusan

yang diambil bisa tepat sasaran. Dalam hal Transparansi, pelaksanaan pelayanan administrasi pemerintahan, kelurahan Sumber setiap bulannya melakukan pertemuan “Linsek” yaitu dimana semua tokoh masyarakat berkumpul menjadi satu dan membicarakan mengenai informasi yang diturunkan di kelurahan mengenai pemerintahan dan adanya suatu keluhan dari masyarakat juga dibicarakan melalui “Linsek”, juga informasi yang tertera di situs Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sangat membantu masyarakat. Pelayanan prima, Kelurahan Sumber sudah berusaha untuk melaksanakan pelayanan seprima mungkin dan dengan tepat waktu, juga dengan adanya pelayanan online dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, masyarakat juga bisa lebih terbantu dalam melakukan administrasi kependudukan serta melakukan catatan sipil.

2. Pelayanan kependudukan di kelurahan sumber sendiri sebenarnya kurang ideal yaitu, dengan pelayanan masih memakan waktu yang sedikit lama, dikarenakan adanya permasalahan antara BDAPM dengan SIAK, Masyarakat masih belum mendapatkan informasi dan sosialisasi yang optimal dari kelurahan, sehingga masih ada masyarakat yang acuh terhadap administrasi kependudukan dan membuat masyarakat belum sadar akan pentingnya melakukan administrasi kependudukan. Untuk itu, suatu pelayanan administrasi yang baik seharusnya melingkupi: Kemudahan dan Kecepatan Pelayanan, Ketepatan waktu, dan Adanya pemberian informasi serta sosialisasi menyeluruh bagi masyarakat.

## **B. Saran**

1. Sebaiknya masyarakat dan pemerintah harus saling aktif dan saling melengkapi. Dan lebih memperbanyak kegiatan sosialisasi atau penyuluhan guna memberikan informasi kepada masyarakat mengenai pentingnya dokumen kependudukan dan memberikan pemahaman tentang administrasi kependudukan.
2. Baik Kelurahan, Kecamatan serta Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil agar bisa mempertahankan pelayanan primanya dalam melayani pengurusan dokumen kependudukan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Deddy Mulyadi. 2015. *Studi Kebijakan Publik Dan Pelayanan Publik: Konsep Dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti Untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Litjan Poltak Sinambela, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Desyana Eka Lestari. 2016 “ Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kota Bontang” *eJournal Administrasi Negara Vol. 4. No.1* Edisi Maret 2016. Universitas Mulawarman.

[http://indonesia.go.id/?layanan\\_kependudukan=e-ktp](http://indonesia.go.id/?layanan_kependudukan=e-ktp)

**(Footnotes)**

- 1 Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret
- 2 Dosen Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret
- 3 Dosen Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret