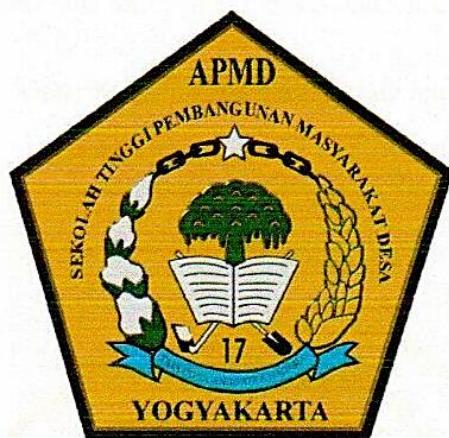


**PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
CATATAN SIPIL DI KABUPATEN BIMA
NUSA TENGGARA BARAT**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

**Nama : Fatwah
Nim : 20520106**

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN STRATA SATU

SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA

"APMD"

YOGYAKARTA

2024



HALAMAN JUDUL
PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN
SIPIL DI KABUPATEN BIMA
NUSA TENGGARA BARAT

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Pendidikan Strata Satu (S1)

Program Studi Ilmu Pemerintahan



PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN (S1)

SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA “APMD”

YOGYAKARTA

2024

HALAMAN PENGESAHAN

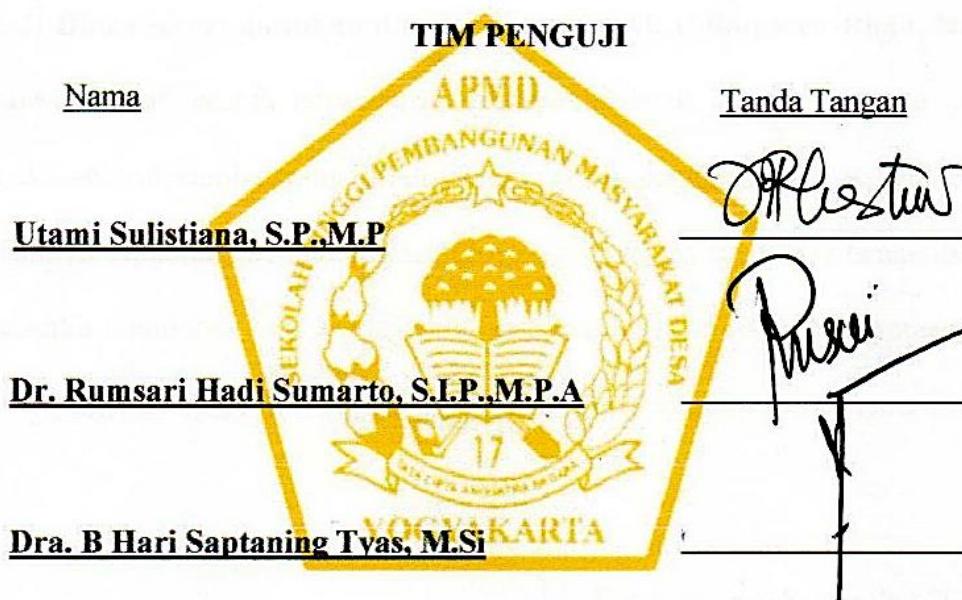
Skripsi ini telah diuji dan diperhatikan di depan tim penguji untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana (S1) Program Studi Ilmu Pemerintahan Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta pada:

Hari : Senin

Tanggal : 30 Desember 2024

Waktu : 11.00

Tempat : Ruang Ujian Skripsi STPMD “APMD” Yogyakarta



Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan

Dr. Gregorius Bahdan, S.I.P., M.A.

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

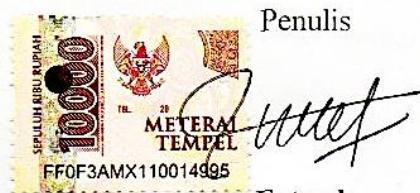
Nama : Fatwah

Nim : 20520106

Program Studi : Ilmu Pemerintahan STPMD “APMD”

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang berjudul **“(Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten-Bima, Nusa Tenggara Barat)”** adalah benar-benar merupakan hasil kerja dan karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan benar sesuai aslinya. Apabila dikemudian hari ternyata pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 6 September 2024



Fatwah
20520106

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Fatwah
Nim : 20520106
Telp : 085236792039
Email: : fatwahjuraidin@gmail.com

Program Studi : Ilmu Pemerintahan Strata Satu Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta

Dengan ini **Memberikan Ijin Dan Hak Kepada Program Studi Ilmu Pemerintahan Strata Satu Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta** untuk menyimpan, mengalih-media atau menformat-kan, mengelola dalam pangkalan data (database), mendistribusikan dan menampilkan atau mempublikasikannya diinternet atau media lain untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta karya ilmiah atas karya ilmiah saya yang berjudul: “**Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten-Bima**”

Ijin dan hak sebagaimana tersebut diatas termasuk juga **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-Exclusive Royalti-Free Right)**

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi apabila dikemudian hari timbul segala bentuk tuntutan hukum atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 6 September 2024

Penulis



Fatwah
20520106

HALAMAN MOTTO

“Tidak ada yang benar-benar buruk dari sebuah kejadian. Kita hanya perlu sadar bahwa ini semua tentang porsi dan sudut pandang”

(Fatwah)

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

(Q.S Al-Insyirah:5)

“Perang telah usai, aku bisa pulang

Ku baringkan panah dan berteriak Menang”

(Nadin Amizah)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh ucapan syukur dan rasa limpah terimakasih, karya sederhana ini penulis persembahkan kepada :

1. Allah SWT atas segala nikmat dan karunia yang telah memberikan kelancaran dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
2. Untuk keempat orang tua tercinta, Bapak Ahmad S.Pd dan Ibu Sa'adiah S.Pd.I serta Bapak Juraidin Halim (Alm) dan Ibu St. Nurbaya S.Pd.I (Almh) yang selalu memberikan dukungan, arahan, dan nasehat. Terima kasih karena tak pernah lelah mendoakan, yang selalu percaya meski penulis ragu, yang memberikan segala tanpa mengharap balasan. Setiap huruf dalam karya ini adalah wujud cinta dan bakti untuk kalian.
3. Kepada saudara/saudari penulis (Muaidin, Ifah Hujaifah, Murdiono, Suryati, Syafwan, Nur Ifniati, dan Jamal Efendi) yang telah memberikan semangat dan semoga kita semua menjadi anak yang membanggakan orang tua.
4. Kepada keluarga besar yang membantu dan selalu mendoakan dalam proses penulisan skripsi ini.
5. Kepada keluarga terbaik di rantau Forum Mahasiswa Langgudu (Formal) Yogyakarta terima kasih atas pengalaman, dukungan, cinta kasih, serta pelukan hangat dalam keadaan apapun.

KATA PENGANTAR

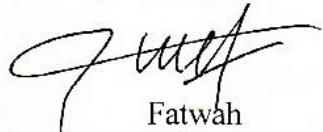
Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi berjudul “Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Bima, Nusa Tenggara Barat”.

Tugas akhir ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Program Studi Ilmu Pemerintahan Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta. Penulis meyakini bahwa sepenuhnya keberhasilan dalam proses penyusunan Skripsi ini karena bantuan banyak pihak. Oleh karena itu, ucapan terimakasih yang sebesar- besarnya tidak lupa penulis sampaikan kepada :

1. Almamater Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Sutoro Eko Yunanto M.Si. Selaku Ketua STPMD “APMD” Yogyakarta.
3. Bapak Dr. Gregorius Sahdan, S.I.P., M.A. Selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan STPMD “APMD” Yogyakarta.
4. Dosen Pembimbing Ibu Utami Sulistiana, S.P., M.P yang dengan sabar membimbing dan mengarahkan, memberikan kritik yang membangun, membuka wawasan baru dalam bidang ini, Terima kasih telah menjadi mentor yang luar biasa.

5. Dosen pengaji I Ibu Dr. Rumsari Hadi Sumarto, S.I.P., M.P.A yang telah memberikan kritik, saran yang membangun dan puji yang memotivasi.
6. Dosen pengaji II Ibu Dra. B Hari Saptaning Tyas, M.Si yang telah memberikan arahan dan masukan konstruktif yang sangat membantu dalam penyempurnaan skripsi ini.
7. Bapak/Ibu Dosen di Program Studi Ilmu Pemerintahan Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta.
8. Pemerintah Kabupaten Bima, Provinsi Nusa Tenggara Barat. Yang telah bersedia membantu, dan mempermudah penulis dalam melakukan penelitian untuk menyelesaikan Skripsi ini.
9. Teman-teman Ilmu Pemerintahan Angkatan 2020 Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta. Tetap semangat dan sukses untuk semuanya.
10. Semua pihak yang terlibat dalam bentuk moril maupun materil dalam penulisan Skripsi ini yang mana penulis tidak bisa menyebutkan satu-persatu.

Penulis



Fatwah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
INTISARI.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Penelitian	4
C. Rumusan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian.....	4
E. Manfaat Penelitian.....	5
1. Manfaat teoritis.....	5
2. Manfaat praktis	5
F. Literature Review	5
G. Kerangka Konseptual	14
1. Pemerintahan Daerah.....	14
2. Pelayanan Publik	16
H. Metode Penelitian.....	19
1. Jenis penelitian	19
2. Unit Analisis.....	19
3. Teknik Pengumpulan Data.....	21
4. Teknik Analisis Data.....	23
BAB II PROFIL PEMERINTAH KABUPATEN BIMA.....	25
A. Visi Misi Kabupaten Bima	25
B. Sejarah Kabupaten Bima	26
C. Kondisi Geografis.....	26
D. Luas wilayah	27
E. Topografi.....	27

F. Kondisi Sosial	28
G. Budaya.....	28
H. Aspek sosial dan ekonomi.....	32
I. Demografis	36
BAB III PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL DI KABUPATEN BIMA NUSA TENGGARA BARAT	37
A. Pelayanan Publik di Lihat Dari Aspek Transparansi, Akuntabilitas, dan Partisipasi Masyarakat	38
1. Pelayanan Publik dari Aspek Transparansi.....	40
2. Pelayanan Publik dari Aspek Akuntabilitas.....	56
3. Pelayanan Publik dari Aspek Partisipasi Masyarakat	60
B. Pelayanan Publik yang optimal dapat mewujudkan pemerintahan daerah yang profesional, efisien dan efektif, terbuka dan bertanggung jawab	65
1. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang Profesional.....	67
2. Dinas Kependudukan dan Catatan sipil yang Efisien dan Efektif.....	72
3. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang Terbuka dan Bertanggung Jawab .	75
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	80
A. Kesimpulan.....	80
B. Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA.....	83
LAMPIRAN PANDUAN WAWANCARA TATA KELOLA PEMERINTAHAN DAERAH TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN BIMA NUSA TENGGARA BARAT	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Masyarakat Bima di baluti dengan kain tenun Bima (Rimpuanmpida)	45
.....	
Gambar 2.2 Rumah adat Bima	46
Gambar 2.3 kesenian masyarakat Bima	47

INTISARI

Pelayanan publik yang belum optimal yang dilakukan oleh pemerintah daerah antara lain yaitu pelayanan yang mahal, kaku dan berbelit-belit, sikap dan tindakan aparat yang kurang ramah dan arogan, pelayanan yang suka menuntut imbalan, lambat dan fasilitas pelayanan yang kurang memadai. Keluhan lain juga terjadi pada pelayanan perizinan yang dicitrakan sebagai pelayanan yang sulit diakses, memiliki prosedur yang sangat rumit serta tidak adanya kepastian waktu dan keterbukaan biaya pelayanan yang dibutuhkan. Pelayanan publik yang optimal dapat mewujudkan pemerintahan daerah yang profesional, efisien dan efektif, terbuka dan bertanggungjawab.

Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Objek penelitian ini Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Bima-NTB. Adapun subjek penelitian disini terdiri dari pegawai di dinas dukcapil daerah Kabupaten Bima dan juga masyarakat. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan Reduksi data, Penyajian data, Verifikasi/penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan pelayanan publik yang baik menjamin transparansi, partisipasi publik, efisien administrasi, serta menjaga agar keputusan yang diambil sesuai dengan hukum dan kepentingan masyarakat di kabupaten Bima. Praktik pelayanan publik pada pemerintah daerah kabupaten Bima sudah menjalankan praktik pelayanan publik yang professional yang mana pada proses pelayanan kepada masyarakat sudah sesuai yang mana para pegawainya tidak memungut biaya kepada masyarakat dan dalam pelayanan tersebut juga pemerintah melayani dengan tepat dan cepat kepada masyarakatnya.

Kata Kunci: Pelayanan Publik.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan yang optimal dalam penyelenggaraan pemerintahan merupakan wujud nyata dalam menciptakan pemerintahan yang baik (*good governance*). Dengan demikian, dibutuhkan pelayanan publik yang baik dan benar sehingga dapat menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Pada tanggal 18 Juli 2009 Indonesia mensahkan Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Menurut UU tersebut, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Ketidakpuasan yang terjadi di masyarakat Bima terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah dinas kependudukan dan catatan sipil antara lain yaitu pelayanan yang mahal, kaku dan berbelit-belit, sikap dan tindakan aparat yang kurang ramah dan arogan, pelayanan yang suka menuntut imbalan, lambat dan fasilitas pelayanan yang kurang memadai. Keluhan lain juga terjadi pada pelayanan perizinan yang dicitrakan sebagai pelayanan yang sulit diakses, memiliki prosedur yang sangat rumit serta tidak adanya kepastian waktu dan keterbukaan biaya pelayanan yang dibutuhkan.

Pelayanan di dinas kependudukan dan catatan sipil juga sering kali terjadi keriuhan antara masyarakat dengan pegawai. Karena masyarakat dilihat dari status sosialnya, masyarakat yang status sosialnya lebih tinggi itu yang akan di dahulukan, sedangkan masyarakat yang dianggap ekonomi rendah itu lama dan syaratnya berbelit-belit.

Pelayanan publik yang belum optimal juga disebabkan oleh keterbatasan sarana dan prasarana kerja. Dinas kependudukan dan catatan sipil harus mampu membangun, meningkatkan dan mendayagunakan kelembagaan daerah yang kondusif, sehingga dapat mendesain standard pelayanan publik yang mudah, murah dan cepat. kesemuanya ini ditujukan untuk merespon pandangan negatif birokrasi dan kualitas pelayanan publik di Bima.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Justitia (2016) bahwa warga negara mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dari negara (birokrasi). Warga negara juga memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan akan hak-haknya, didengar suaranya, sekaligus dihargai nilai dan preferensinya. Dengan demikian, warga negara memiliki hak untuk menilai, menolak dan menuntut siapapun yang secara politis betanggung jawab atas penyediaan pelayanan publik. Konsep ini disebut sebagai *The New Public Service (NPS)* yang dikembangkan oleh Janet V. Denhardt dan Robert B. Denhardt pada tahun 2003. Kinerja pelayanan publik dapat ditingkatkan apabila ada mekanisme "exit" dan "voice". Mekanisme "exit" berarti bahwa jika pelayanan publik tidak berkualitas maka konsumen harus memiliki kesempatan untuk memilih lembaga penyelenggara pelayanan publik lain yang disukainya.

Sedangkan mekanisme "voice" berarti adanya kesempatan untuk mengungkapkan ketidakpuasan kepada lembaga penyelenggara pelayanan publik. Pendekatan Pelayanan Publik Baru ini senada dengan Teori "*Exit*" dan "*Voice*" yang lebih dahulu dikembangkan oleh *Albert Hirschman*.

Pelayanan publik yang optimal dapat mewujudkan pemerintahan daerah yang profesional, efisien dan efektif, terbuka dan bertanggung jawab atau pemerintahan yang baik (*good governance*). Apabila tata kelola ini terwujud maka tujuan yang ditentukan dapat tercapai yaitu peningkatan kualitas pelayanan publik, pengelolaan seluruh potensi daerah, memudahkan masyarakat dalam menerima informasi melalui ketersediaan data, mendorong partisipasi masyarakat, transparansi dan akuntabilitas. Kemudian perwujudan *good governance* di tingkat daerah adalah salah satu percepatan meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan daerah untuk mencapai kesejahteraan masyarakat daerah di Kabupaten Bima.

Birokrasi adalah suatu organisasi yang memiliki jenjang diduduki oleh seorang pejabat yang ditunjuk atau diangkat, disertai dengan aturan tentang kewenangan dan tanggung jawabnya, dan setiap kebijakan yang dibuat harus diketahui oleh pemberi mandat (Saputra, 2021).

Birokrasi pemerintahan di negara-negara berkembang termasuk di Indonesia masih ditandai dengan beberapa kelemahan: (1) jiplakan dari sistem administrasi kolonial yang dikembangkan oleh penjajah, (2) kekurangan SDM yang berkualitas baik dari segi kepemimpinan, manajemen, kemampuan dan keterampilan teknis yang sesuai (3) cenderung mengutamakan kepentingan

pribadi atau kelompok dari pada pencapaian sasaran yang bermanfaat bagi masyarakat banyak, (4) apa yang dinyatakan baik tertulis maupun lisan oleh birokrasi sering tidak sesuai dengan realitas, (5) cenderung bersifat otonom dalam arti lepas dari proses pengawasan masyarakat (Tome, 2012).

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan, maka fokus penelitian dalam penelitian ini yaitu:

1. pelayanan publik di lihat dari aspek transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat
2. Pelayanan publik yang optimal untuk mewujudkan pemerintahan daerah yang baik di lihat dari aspek yang profesional, efisien dan efektif, terbuka dan bertanggung jawab atau pemerintahan yang baik (*good governance*)”.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian fokus penelitian di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Bima-Nusa Tenggara Barat?

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini ingin mengkaji lebih dalam tentang komitmen pemerintah dalam pelayanan publik di dinas kependudukan dan catatan sipil di Kabupaten Bima-Nusa Tenggara Barat.

E. Manfaat Penelitian

Terdapat dua kategori manfaat dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan untuk menambah wawasan atau ilmu terkait dengan pelayanan publik yang baik dan benar.

2. Manfaat praktis

- a. Bagi pemerintah daerah, penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan/referensi dalam pengembangan pelayanan publik.
- b. Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat memberikan salah satu alternatif pelayanan efektif dan juga memperluas wawasan masyarakat dalam memahami proses pelayanan publik.
- c. Bagi peneliti, penelitian ini dapat dibuat artikel untuk dimuat dalam jurnal. Selanjutnya dijadikan sebagai bahan referensi untuk para peneliti selanjutnya berkenaan dengan penelitian ini.

F. Literature Review

Beberapa penelitian terdahulu yang menjadi landasan dalam penyusunan proposal yang berjudul Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bima-Nusa Tenggara Barat adalah sebagai berikut;

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Khairid Ali dan Agung Saputra yang dimuat dalam jurnal Dharmawangsa Volume 14, Nomor 4 Oktober (2020) yang berjudul “Tata Kelola Pemerintahan Desa Terhadap Peningkatan

Pelayanan Publik Di Desa Pematang Johar". Pelayanan yang optimal dalam penyelenggaraan pemerintahan merupakan wujud nyata dalam menciptakan pemerintahan yang baik (*good governance*). Pemberian pelayanan kepada masyarakat juga hasil kerja yang nyata dalam pemerintahan khususnya pemerintahan desa. Dengan demikian, dibutuhkan tata kelola yang baik dan benar sehingga dapat menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Berdasarkan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa, bahwa membentuk pemerintahan desa yang profesional, efisien dan efektif, terbuka serta bertanggung jawab tak terlepas dari optimalnya pelayanan publik dalam penyelenggaraan pemerintahan desa. Untuk meningkatkan pelayanan publik di pemerintahan desa dapat dilakukan dengan tata kelola yang baik dan melaksanakan program-program yang dapat mendukung kinerja aparatur desa dalam melayani masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kemampuan pemerintahan desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Desa Pematang Johar dan untuk mengetahui tata kelola pemerintahan desa terhadap peningkatan pelayanan publik di Desa Pematang Johar. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yang dilakukan untuk mengetahui tata kelola pemerintahan desa terhadap peningkatan pelayanan publik dan mengetahui tingkat kemampuan kinerja pemerintahan desa.

Tata kelola yang dilakukan oleh pemerintah desa Pematang Johar tak terlepas dari hasil kepemimpinan yang baik sehingga dapat mengelola dan mengatur sistem pemerintahan desa yang baik. Pelayanan yang diberikan oleh

pemerintahan desa melalui program e-Desa telah terlaksana dengan baik walaupun belum maksimal karena keterbatasan kemampuan masyarakat dalam mengimplementasikan program e-Desa ini.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hajar (2013) bahwa minimnya pelayanan yang diberikan oleh staf desa sehingga mengakibatkan tingkat kepercayaan dan partisipasi masyarakat dalam setiap program pemerintah selalu rendah, dan masyarakat merasa tidak nyaman dalam setiap pengurusan administrasi salah satunya adalah jam buka kantor dan urusan yang berbelit-belit yang menunjukkan kinerja aparatur yang rendah. Hal ini juga sesuai dengan yang dikemukakan oleh Holle (2011) bahwa terjadinya praktek-praktek maladministrasi dalam penyediaan layanan melalui kontak langsung sehingga adanya perlakuan-perlakuan khusus yang berdampak pada penyimpangan terhadap ketentuan administrasi.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Agus Suprayoga, Sugeng Mulyono, dan Djuni Farhan dalam jurnal Manajemen dan Keuangan Syariah Volume 3, Nomor 2, Desember (2022) yang berjudul “Implementasi Tata Kelola Pemerintahan yang Baik dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Multi Situs di Kelurahan Sidomukti dan Kelurahan Semampir). Pelayanan publik pada prinsipnya merupakan sebuah tuntutan yang lahir dari masyarakat, agar mendapatkan hak dan perlakuan yang layak dari aparatur pemerintah (birokrasi) dalam melakukan aktivitas dan dalam mempertahankan eksistensinya sebagai warga negara serta agar terpenuhinya kebutuhan masyarakat.

Oleh karena itu pelayanan publik merupakan salah satu fungsi hakiki pemerintah dan merupakan salah satu tugas yang harus dikerjakan oleh aparatur pemerintahan (birokrasi pemerintah) secara optimal dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat untuk meningkatkan kepuasan publik. Kendala yang dihadapi dalam implementasi tata kelola pemerintahan yang baik dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Sidomukti dan Kelurahan Semampir Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo kepala lurah menyampaikan dalam wawancaranya.

Proses tata kelola yang baik diharapkan akan punya dampak positif terhadap penataan desa atau kelurahan sehingga memiliki daya saing yang tinggi. Jadi tata kelola desa atau kelurahan bukan hanya sekedar rumusan yang bersifat normatif saja sehingga tujuan penataan meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan, mempercepat peningkatan kesejahteraan masyarakat, mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik, meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan daya saing.

Tata kelola desa atau kelurahan yang baik juga akan menjadikan pemerintahan dapat menggunakan dana secara efektif. Apabila desa atau kelurahan bisa menggunakan dana secara efektif dan sumber daya alam dan sumber daya manusia secara optimal dan dapat mendorong investasi maka kesejahteraan masyarakat juga akan mengalami peningkatan yang pada akhirnya akan dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi masyarakat (Suprayoga et al., 2022).

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Firman Bimasakti (2020) yang berjudul “Tata Kelola Pemerintahan Berbasis Electronic Government di kabupaten Semarang” Berkisar pada tahun 1990-an, muncul konsep baru dalam sistem pelayanan publik yang sering disebut dengan *New Public Management* atau disingkat NPM. Konsep NPM muncul sebagai representasi pelayanan publik yang dinilai tidak efisien, tidak produktif, kualitas kinerja rendah dan miskin kreatifitas.

Melalui kemajuan teknologi informasi, penyampaian informasi terkait dengan pemerintahan negara dapat tersampaikan dengan mudah kepada masyarakat. Untuk itulah kemudian pemerintah Indonesia berupaya keras mencari jalan keluar serta strategi – strategi untuk mewujudkan *good governance* tersebut, yang kemudian muncul istilah *electronic government*.

Electronic government atau kerap disebut dengan *e-Gov* merupakan bentuk dari implementasi penggunaan teknologi informasi bagi pelayanan pemerintah kepada publik. Pengembangan *e-Gov* merupakan upaya untuk menyelenggarakan sistem pemerintahan berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien sesuai dengan prinsip New Public Management (NPM). Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) merupakan langkah awal pemerintah Indonesia menuju perbaikan ke arah *good governance*.

Kemudian didukung dengan dikeluarkannya Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi

Nasional Pengembangan *Electronic Government*. Hal ini merupakan langkah serius Pemerintah Indonesia untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan untuk menciptakan pelayanan birokrasi yang efektif dan efisien.

Salah satu dasar penerapan *e-Gov* yang telah umum dilaksanakan dan diatur pelaksanaannya adalah pembuatan situs website pada dinas-dinas atau lembaga pemerintah yang terlibat langsung dalam memberikan pelayanan kepada publik. Situs website merupakan salah satu strategi dalam melaksanakan pengembangan *e-Gov* secara sistematis melalui tahapan yang realistik dan terukur. Situs website merupakan tingkat pertama dari 4 tingkatan dalam proses pengembangan *e-Gov* di Indonesia (Bimasakti, 2020).

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Jus Samuel Sihotang Volume 1, Nomor 2, April (2023) yang berjudul “*Good Governance dalam Pelayanan Publik*” Tata pemerintahan yang baik mengandung arti bahwa penyelenggaraan lembaga pemerintahan dilakukan berdasarkan kepentingan masyarakat dan norma-norma yang berlaku. Penelitian ini bermaksud untuk mendeskripsikan *good governance* dalam pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kepustakaan. Pengumpulan data dilakukan melalui buku, majalah, dan artikel yang telah dipublikasikan di berbagai jurnal ilmiah.

Hasil pembahasan menunjukkan bahwa ada beberapa solusi dalam penerapan tata kelola yang baik, yaitu: menetapkan standar pelayanan, menyusun *Standard Operating Procedure* (SOP), menyusun survei kepuasan pelanggan, dan mengembangkan sistem penanganan pengaduan. Kedepan

diharapkan pelayanan yang diberikan melalui gagasan *good governance* akan lebih mudah diperoleh, memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, dan tidak mahal. Mengadopsi praktik tata kelola yang baik, dengan tiga pilar masyarakat sipil, pemerintah dan bisnis mendukung dan bekerja sama.

Azhar, (2020) unsur utama dalam mencapai tujuan memberikan pelayanan publik yang berkualitas adalah kepuasan masyarakat. Sebuah lembaga memulai dan meluncurkan berbagai program, terutama yang melibatkan pelayanan publik untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat. Topik penting dalam pengendalian sektor publik adalah *good governance*. Hal ini antara lain ditunjukkan dengan kuatnya seruan akan *good governance* kepada para perencana negara di lembaga eksekutif, legislatif, dan yudikatif, yang disosialisasikan oleh masyarakat internasional, serta masyarakat Indonesia yang juga mengajukan tuntutan tersebut. Enam Istilah "tata kelola" tidak hanya mencakup peran negara bagian dan pemerintah federal, tetapi juga sejumlah pemain yang bukan bagian dari keduanya. Akibatnya, pihak-pihak yang terlibat sangat beragam.

Ketidakpuasan terhadap kinerja pemerintah sebagai penyelenggara urusan publik melahirkan gagasan *good governance*. Bergantung pada kapasitas pemerintah, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar, praktik tata kelola yang baik dapat diterapkan secara bertahap.

Reformasi sektor publik dapat mendorong praktik tata kelola yang efektif di Indonesia karena tiga alasan utama. Pertama, pemangku kepentingan, termasuk pemerintah, warga negara, dan sektor bisnis, menghargai peningkatan

kinerja pelayanan publik. Kedua, tiga aspek pemerintahan, yang terlibat sangat erat, ditemukan dalam pelayanan publik. Ketiga, lebih mudah dan jelas menerjemahkan nilai-nilai yang menjadi ciri praktik tata kelola yang efektif (Sihotang, 2023).

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Ade kadarisman dan Ilham gemiharto dalam jurnal Agregasi: Aksi Reformasi Government dalam Demokrasi Volume 5, Nomor 1 (2017) yang berjudul “tata Kelola pemerintahan daerah dan pelayanan publik berbasis standar pelayanan minimal di Indonesia”.

Pelayanan yang bermutu dan berkualitas adalah pelayanan yang berbasis masyarakat, melibatkan masyarakat dan dapat diperbaiki secara terus menerus. Pemerintah dituntut untuk bekerja secara efisien dan efektif dalam hal pelayanan kepada masyarakat. Standar Pelayanan Minimal merupakan ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal.

Pemerintah Kota Cimahi Provinsi Jawa Barat telah berkomitmen untuk melaksanakan tata kelola pemerintahan daerah dalam pelayanan publik sesuai Standar Pelayanan Minimal (SPM) sejak tahun 2008, yang diimplementasikan melalui berbagai Peraturan Daerah dan Peraturan Walikota yang mendukung upaya pencapaian 100% SPM di Kota Cimahi. Namun dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kelemahan sehingga secara rata-rata capaian SPM Kota Cimahi masih di bawah 100%.

Kelemahan yang ditemukan diantaranya adalah kompetensi aparatur pelaksana dan keterbatasan sumber daya yang dapat digunakan. Rumusan

masalah penelitian ini adalah bagaimana tata kola pemerintahan dalam pelayanan publik berbasis Standar Pelayanan Minimal di Kota Cimahi Provinsi Jawa Barat. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara mendalam dan teknik analisis data deskriptif, dengan informan penelitian adalah penerima manfaat pelayanan publik berbasis SPM, aparat pelaksana di Pemerintah Kota Cimahi, lembaga swadaya masyarakat dan para pejabat terkait.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemerintah Kota Cimahi telah melakukan upaya yang konsisten dalam upaya mengatasi berbagai kelemahan yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan publik berbasis SPM dalam 5 (lima) tahun terakhir. Hal ini dibuktikan dengan peningkatan Indeks SPM dalam Pelayanan Publik di Kota Cimahi yang terus meningkat presentasenya dari tahun ke tahun (Kadarisman & Gemiharto, 2017).

Dari beberapa contoh jurnal di atas maka peneliti dapat menggambarkan beberapa persamaan dan perbedaan. Persamaan pada penelitian terdahulu adalah memberikan pelayanan kebutuhan untuk masyarakat, keterbatasan sarana dan prasarana, meningkatkan pengelolaan potensi sumber daya alam yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat sehingga mampu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Sedangkan perbedaannya permasalahan pada setiap jurnal kurangnya sosialisasi pembelajaran, pendampingan dan fungsi pemerintah daerah dalam rencana peningkatan pelayanan publik, serta pemahaman masyarakat yang masih

homogen sehingga mengkibatkan minimnya daya cipta masyarakat dalam mengembangkan potensi yang ada.

G. Kerangka Konseptual

1. Pemerintahan Daerah

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah bahwa Pemerintahan daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan dewan perwakilan rakyat daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Pemberian otonomi seluas-luasnya kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat. Di samping itu melalui otonomi seluas-luasnya daerah diharapkan mampu meningkatkan daya saing dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan serta potensi dan keanekaragaman daerah dalam

sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintahan daerah dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektifitas penyelenggaraan otonomi daerah, perlu memperhatikan hubungan antar susunan pemerintah dan antarpemerintah daerah, potensi dan keanekaragaman daerah.

Sebagaimana telah disebut di atas Undang-undang Dasar 1945 merupakan landasan yang kuat untuk menyelenggarakan Otonomi Daerah. Pasal 18 Undang-Undang Dasar Tahun 1945 menyebutkan adanya pembagian pengelolaan pemerintahan pusat dan daerah. Pemberlakuan sistem otonomi daerah merupakan amanat yang diberikan oleh Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Amandemen Kedua Tahun 2000 untuk dilaksanakan berdasarkan undang-undang yang dibentuk khusus untuk mengatur pemerintahan daerah.

Undang-Undang Dasar 1945 pasca-amandemen itu mengatur mengenai pemerintahan daerah dalam Bab VI, yaitu Pasal 18, Pasal 18A, dan Pasal 18B. Sistem otonomi daerah sendiri tertulis secara umum dalam Pasal 18 untuk diatur lebih lanjut oleh undang-undang. Pasal 18 ayat (2) menyebutkan, “Pemerintahan daerah provinsi, daerah kabupaten, dan kota mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan.” Selanjutnya, pada pasal 18 ayat (5) tertulis, “Pemerintahan daerah menjalankan otonomi seluas-luasnya kecuali urusan pemerintahan yang oleh undang-undang ditentukan sebagai urusan pemerintah pusat.” Pasal 18 ayat (6) menyatakan, “Pemerintahan daerah berhak menetapkan peraturan

daerah dan peraturan-peraturan lain untuk melaksanakan otonomi dan tugas pembantuan.

2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa (Futum Hubaib, Jamil Bazarah, Ahmad Jubaidi, 2021). Sedangkan yang menjadi rujukan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik), dijelaskan bahwa 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 (Kepmenpan, 2022).

Di kalangan aparatur negara masih terkesan mempersulit pelayanan, sehingga muncul istilah kalau bisa dipersulit mengapa harus dipermudah jika bisa diperlambat mengapa harus dipercepat urusan negara tidak bisa selesai oleh kita sendirian, dan sebagainya. Pola pikir dan pola sikap seperti itu tentu tidak sejalan. Pelayanan publik merupakan fungsi dasar dari pemerintah, karena pemerintah secara historis ada dan diadakan untuk memenuhi kepentingan dan kebutuhan masyarakat atau anggotanya.

Pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas. Karena itu, pelayanan

publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh institusi birokrasi publik untuk memenuhi berbagai bentuk kebutuhan dan kepentingan dari warga masyarakat pengguna. Pemerintah pada hakekatnya memiliki fungsi dasar yakni pelayanan sesuai dengan sejarah terbentuknya negara/pemerintahan dengan konsep negara sebagai penjaga malam, oleh karena itu pemerintah wajib untuk melayani masyarakatnya dalam upaya untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat, khususnya kebutuhan dasar manusia seperti rasa aman, rasa tenteram, dan lain-lain. Berbeda dengan berbagai produk pelayanan berupa barang yang mudah di nilai kualitasnya, dalam hal produk layanan berupa jasa dimana tidak mudah untuk di nilai kualitasnya.

Meskipun demikian, antara pelayanan barang dan pelayanan jasa seringkali bersifat komplementer atau saling melengkapi satu sama lainnya sehingga sulit untuk dipisahkan satu sama lainnya. Suatu produk yang berupa barang seringkali disertai dengan adanya pelayanan jasa, misalnya usaha penjualan mobil disertai dengan pelayanan jasa berupa garansi dan service. Begitu juga sebaliknya, pelayanan jasa juga sering disertai dengan adanya pelayanan barang. Misalnya, pelayanan jasa pemasangan listrik tentu akan disertai dengan pemasangan tiang listrik dan peralatan pendukung lainnya. Pelayanan jasa tidak berwujud barang sehingga tidak tampak (*intangible*). Meskipun wujudnya tidak tampak, namun dalam proses penyelenggaraan bisa atau dapat untuk diamati dan dirasakan, misalnya suatu layanan dapat

dinilai berjalan dengan cepat, lambat, menyenangkan, menyulitkan, murah, atau mahal dari sisi biayanya.

Istilah Pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia di jelaskan bahwa pelayanan dapat diartikan sebagai usaha untuk melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Pelayanan sangat berkaitan erat dengan masyarakat sehingga pelayanan lebih dikenal dengan istilah pelayanan publik. Istilah publik berasal dari bahasa inggris publik yang berarti masyarakat umum dan negara. Kata publik dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai umum orang banyak dan ramai. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.

Dari pengertian pelayanan publik di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah itu sendiri ataupun oleh lembaga non-pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan yang telah ditetapkan dengan segala sarana, dan perlengkapannya melalui prosedur kerja tertentu guna memberikan jasa pelayanan dalam bentuk barang dan jasa.

Untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik telah memenuhi kebutuhan setiap warga negara, melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tanggal 9 Mei 2014 tentang Pedoman Survei kepuasan terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, setiap unit pelayanan instansi pemerintah wajib melakukan pengukuran indeks kepuasan masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.

H. Metode Penelitian

1. Jenis penelitian

Penelitian kualitatif merupakan suatu pendekatan penelitian yang fokus pada interpretasi dan pemahaman mendalam terhadap fenomena. Dalam penelitian kualitatif peneliti akan berbaur menjadi satu dengan yang mereka teliti sehingga peneliti mampu memahami persoalan atau fenomena dari sudut pandang yang mereka teliti (Rusli, 2021).

Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan secara utuh tentang pelayanan publik di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Bima-Nusa Tenggara Barat.

2. Unit Analisis

a. Objek Penelitian

Dalam melakukan sebuah penelitian yang pertama kali diperhatikan objek penelitian yang akan diteliti. dimana objek penelitian tersebut

terkandung masalah yang akan dijadikan bahan penelitian untuk dicari pemecahannya. Objek penelitian dalam penelitian ini yaitu:

1. Pelayanan publik di lihat dari aspek transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat
 2. Pelayanan publik yang optimal untuk mewujudkan pemerintahan daerah yang baik di lihat dari aspek partisipasi yang profesional, efisien dan efektif, terbuka dan bertanggung jawab atau pemerintahan yang baik (*good governance*)
- b. Teknik Pemilihan Subjek Penelitian

Dalam menentukan informan penelitian ini menggunakan Teknik *snow ball*, adalah metode pengumpulan data dalam penelitian kualitatif. Teknik ini digunakan untuk mengidentifikasi dan memperluas sampel penelitian dengan cara meminta informan atau responden untuk merekomendasikan orang lain yang memiliki karakteristik atau pengalaman serupa. Oleh karena itu, penelitian ini memilih teknik *snow ball* dalam menetapkan pertimbangan-pertimbangan atau kriteria-kriteria tertentu. Subjek penelitiannya terdiri dari pegawai di dinas dukcapil di pemerintah daerah Kabupaten Bima dan masyarakat

Berikut sumber data informan dalam penelitian ini yang telah peneliti temui dalam melakukan wawancara untuk mendapatkan informasi terkait dengan persoalan pembahasan dalam penelitian ini. Adapun subjek penelitian berjumlah (6) orang narasumber yang terdiri dari:

Tabel 1.1 Data Informan Penelitian

No	Nama	Usia	Tingkat Pendidikan	Jabatan
1.	Ahyar, SP.MS,i	48 Tahun	S1	Kepala bidang kependudukan dan catatan sipil
2.	Istiana S.Kom	45 Tahun	S1	Pegawai dinas dukcapil bagian pelayanan
3.	Syafrudin	61 Tahun	SMA	Warga
4.	Fatcul S.Pd	43 Tahun	S1	Warga
5.	Roswita	56 Tahun	SMA	Warga
6.	Anastasia S.E	35 Tahun	S1	Warga

c. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini berada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang berada di Kecamatan Woha, Kabupaten Bima, Provinsi Nusa Tenggara Barat

3. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi adalah proses mengamati dan mencatat dengan cermat, dilakukan dengan teliti dan sistematis untuk mendapatkan informasi yang terperinci (Khaatimah 2017). Jadi observasi dapat diartikan sebagai kegiatan mengamati dan mencatat yang dimulai sejak awal penelitian. Dalam hal ini peneliti telah melakukan pengamatan dan menganalisis berbagai gejala yang berkaitan dengan objek penelitian, yaitu relasi antara

Pemerintah Daerah dan masyarakat dalam peningkatan pelayanan publik melalui berbagai situasi dan kondisi. Peneliti secara langsung mengamati beberapa aspek terhadap pelayanan publik, partisipasi masyarakat, transparansi, akuntabilitas, keterbukaan dan tanggung jawab yang sudah atau sedang dibangun di Kabupaten Bima.

b. Wawancara

Wawancara merupakan tahap krusial dalam menjalankan penelitian, terutama dalam konteks penelitian kualitatif. Fungsinya adalah untuk menggali informasi terkait fakta, keyakinan, perasaan, dan keinginan, yang diperlukan guna mencapai tujuan penelitian. Proses wawancara menuntut interaksi langsung dan aktif antara peneliti dan subjek penelitian agar data yang diperoleh dapat optimal dan akurat (Mita 2015). Dalam proses wawancara ini, peneliti menerapkan metode wawancara semi terstruktur (*Indepth interview*) dengan merujuk pada pedoman wawancara yang telah disusun sesuai dengan cakupan penelitian. Wawancara dilakukan dengan sejumlah informan yang memiliki kapasitas dan kewenangan yang sesuai untuk memberikan keterangan mengenai permasalahan yang menjadi fokus penelitian.

Peneliti menggunakan wawancara untuk mencari informasi terkait proses pelayanan publik di dinas dukcapil di pemerintah kabupaten Bima-Nusa Tenggara Barat, bagaimana hubungan Pemerintah dalam memberi pelayanan terhadap masyarakat, kemudian bagaimana masyarakat melakukan komunikasi dengan pemerintah, serta kendala yang dihadapi

masyarakat selama ini dan bagaimana mencari solusi atau menyelesaikan masalah antara dua pihak serta keterlibatan pemerintah terhadap isu yang terjadi di masyarakat.

Adapun dalam penelitian ini informan yang diwawancara adalah pegawai-pegawai dukcapil, dan masyarakat.

c. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu salah satu teknik pengumpulan data dengan cara mengambil gambar atau dokumen-dokumen untuk memperoleh data. Dokumen-dokumen yang dimaksud mencakup arsip-arsip dokumen, pencatatan peristiwa yang telah terjadi, umumnya terwujud dalam bentuk teks, gambar, foto atau karya monumental (Apriyanti, dkk., 2019). Dalam penelitian ini dokumen yang dimaksud berupa buku, artikel, jurnal, laporan pemerintah daerah, Notulen Rapat, foto, video, audio dan profil pemerintah daerah kabupaten Bima.

4. Teknik Analisis Data

a. Reduksi Data (*data reduction*)

Dalam upaya mengurangi data, seseorang perlu menyusutkan informasi dengan merangkumnya, memilih aspek yang krusial, fokus pada elemen utama, mengidentifikasi pola berulang, dan menghapus data yang kurang relevan. Pada tahap reduksi data, peneliti melakukan seleksi informasi dari berbagai sumber, seperti hasil wawancara, foto, surat kabar, obrolan grup WhatsApp, serta dokumen dan artikel yang

berkaitan dengan pelayanan publik di dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Bima-Nusa Tenggara Barat.

b. Penyajian Data (*data display*)

Dalam metode penelitian kualitatif, data dapat disajikan melalui berbagai format seperti uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan flowchart. Namun, dalam konteks penelitian kualitatif, penyajian data sering dilakukan secara naratif melalui teks. Melalui penyajian ini, memudahkan pemahaman peristiwa dan merencanakan langkah selanjutnya berdasarkan pemahaman tersebut (Sugiyono, 2019).

Penyajian data adalah informasi yang telah disusun secara terpadu dan mudah di pahami yang dilakukan untuk menarik kesimpulan terkait penelitian pelayanan publik di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Bima-Nusa Tenggara Barat.

c. Verifikasi/Penarikan Kesimpulan (*verification*)

Penarikan kesimpulan merupakan bagian dari kegiatan dalam menyusun hasil temuan atau data secara utuh. sehingga pada akhirnya muncul kesimpulan penelitian terkait pelayanan publik di dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Bima-Nusa Tenggara Barat.

BAB II

PROFIL PEMERINTAH KABUPATEN BIMA

A. Visi Misi Kabupaten Bima

1. Visi

Visi pembangunan Kabupaten Bima sebagai rumusan umum mengenai keadaan yang diinginkan pada perencanaan pembangunan dirumuskan sebagai berikut:

“Bima bermartabat yang berkemajuan, makmur, tangguh dan berkelanjutan”

2. Misi

Misi pembangunan sebagai penjabaran dari upaya yang akan dilaksanakan untuk mewujudkan visi pembangunan Kabupaten Bima dirumuskan sebagai berikut:

- a. Membangun sumber daya manusia Bima yang berkemajuan, makmur, tangguh dan berkelanjutan.
- b. Membangun kemandirian daerah untuk meningkatkan ekonomi masyarakat.
- c. Mewujudkan tata kelola yang bersih, transparan dan akuntabel.
- d. Membangun kapasitas pemahaman dan pengalaman keagamaan untuk mewujudkan masyarakat yang berakhlaq, aman dan harmonis.
- e. Memantapkan pembangunan infrastruktur dasar dan infrastruktur pendukung yang merata dan berkelanjutan.

B. Sejarah Kabupaten Bima

Kabupaten Bima berdiri pada tanggal 5 Juli 1640 M, ketika Sultan Abdul Kahir (La Kai) dinobatkan sebagai Sultan Bima I yang menjalankan pemerintahan berdasarkan syariat islam. Peristiwa ini kemudian ditetapkan sebagai hari jadi Bima yang diperingati setiap tahun. Bukti-bukti sejarah kepurbakalaan yang ditemukan di Kabupaten Bima seperti wadu Pa'a, wadu nocu, wadu tunti ("batu bertulis") di Dusun Padende, Kecamatan Donggo, menunjukkan bahwa daerah ini sudah lama dihuni manusia. Dalam sejarah kebudayaan penduduk Indonesia terbagi atas bangsa Melayu purba dan bangsa Melayu baru. Demikian pula halnya dengan penduduk yang mendiami daerah Kabupaten Bima, mereka yang menyebut dirinya Dou Mbojo, Dou Donggo yang mendiami kawasan pesisir pantai. disamping penduduk asli, juga terdapat penduduk pendatang.

C. Kondisi Geografis

Kabupaten Bima adalah kabupaten di Pulau Sumbawa, Nusa Tenggara Barat, Indonesia. Ibu kotanya adalah Kecamatan Woha. Pada tahun 2024 jumlah penduduk kabupaten ini sebanyak 543.459 jiwa, dengan kepadatan penduduk 156 jiwa/km² dan memiliki 18 kecamatan dan 191 desa.

Kabupaten Bima merupakan salah satu Daerah Otonom di Provinsi Nusa Tenggara Barat, terletak di ujung timur dari Pulau Sumbawa bersebelahan dengan Kota Bima (pecahan dari kabupaten Bima). Secara geografis Kabupaten

Bima berada pada posisi $117^{\circ}40''$ - $119^{\circ}10''$ Bujur Timur dan $70^{\circ}30''$ Lintang Selatan.

D. Luas wilayah

Luas wilayah setelah pembentukan Daerah Kabupaten Bima adalah seluas 437.465 Ha atau 3.4045,63 Km².

E. Topografi

Secara topografi wilayah Kabupaten Bima sebagian besar (70%) merupakan dataran tinggi bertekstur pegunungan sementara sisanya (30%) adalah dataran rendah. Sekitar 14% dari proporsi dataran rendah tersebut merupakan areal persawahan dan lebih dari separuh merupakan lahan kering. Oleh karena keterbatasan lahan pertanian seperti itu dan dikaitkan pertumbuhan penduduk kedepan, akan menyebabkan daya dukung lahan semakin sempit. Konsekuensinya diperlukan transformasi dan reorientasi basis ekonomi dari pertanian tradisional ke pertanian wirausaha dan sektor industri kecil dan perdagangan. Dilihat dari ketinggian dari permukaan laut, Kecamatan Donggo merupakan daerah tertinggi dengan ketinggian 500 m dari permukaan laut, sedangkan daerah yang terendah adalah Kecamatan Sape dan Sanggar yang mencapai ketinggian hanya 5 m dari permukaan laut.

Di Kabupaten Bima terdapat lima gunung, yakni:

1. Gunung Tambora di Kecamatan Tambora
2. Gunung Sangiang di Kecamatan Wera
3. Gunung Maria di Kecamatan Wawo

4. Gunung Lambitu di Kecamatan Lambitu
5. Gunung Soromandi di Kecamatan Donggo, merupakan gunung tertinggi di wilayah ini dengan ketinggian 4.775 m.

F. Kondisi Sosial

Penduduk yang bekerja di sektor jasa kemasyarakatan adalah yang paling besar yaitu 32,35%. Posisi kedua pada sektor perdagangan, hotel dan restoran yaitu 22,27%. Sektor lain yang juga besar adalah industri pengolahan yaitu 14,65%, pertanian sebesar 13,71% dan pengangkutan, pengudangan dan komunikasi sebesar 7,72%. Sementara penduduk yang bekerja di sektor lainnya masih sangat kecil dengan persentase di bawah 5%.

G. Budaya

Suku Bima atau suku Dou Mbojo adalah etnis yang menempati Kabupaten Bima. Suku ini dipercaya sudah ada sejak masa Kerajaan Majapahit. Dalam Kitab Bo', dituliskan legenda bahwa Suku Bima mempunyai 7 pemimpin di tiap daerah disebut Ncuhi. Saat pemberontakan terjadi di Majapahit, salah satu Pandawa Lima, yaitu Bima, melarikan diri ke Bima melalui selatan supaya tidak ketahuan pemberontak dan berlabuh di Pulau Satonda.

Setelah berlabuh, Bima menikah dan menetap dengan seorang putri di wilayah itu sampai mempunyai anak. Para Ncuhi mengangkat Bima sebagai raja pertama di wilayah tersebut karena berkarakter keras, namun teguh dan berpendirian.

Akan tetapi, Bima justru meminta supaya anaknya yang diangkat sebagai raja. Maka, ia menyuruh kedua anaknya memerintah Kerajaan Bima.

Berikut ini berbagai ragam kebudayaan yang dimiliki suku Bima:

1. Pakaian Adat

Kaum perempuan suku Bima mempunyai pakaian khas seperti sarung sebagai bawahan dan ada pula yang memakai dua buah sarung yang dikenal sebagai rimpu. Rimpu merupakan pakaian adat wanita suku Bima dengan fungsi menutup aurat bagian atas dengan sarung.

Penggunaan sarung tersebut menyebabkan wanita memperlihatkan wajah atau matanya saja. Adapun rimpu yang hanya memperlihatkan mata disebut rimpu mpida.

Gambar 2.1 Masyarakat Bima di baluti dengan kain tenun Bima (Rimpu mpida)



2. Rumah Adat

Suku Bima mempunyai rumah adat yang dikenal dengan sebutan Uma Lengge. Strukturnya terbuat dari kayu dengan elemen saling terkait sehingga menjadi kesatuan di atas tiang-tiang.

Gambar 2.2 Rumah adat Bima



Gambar 1 Asi Mbojo



Gambar 2 Uma Lengge

3. Kesenian

Suku Bima mempunyai beberapa tarian khas, seperti tari buja kadanda, tarian kalero, dan tari perang. Tarian kalero berasal dari Donggo Lama yang berisi pujian, ratapan, penghormatan, dan pengharapan pada arwah.

Gambar 2.3 kesenian masyarakat Bima



Gambar 1 Mpa'a Ntumbu



Gambar 2 Tari wura bongi monca (penyambutan tamu)



Gambar 3 Pacuan kuda

Sumber : Unplash Ilustrasi asal Suku Bima 2024

H. Aspek sosial dan ekonomi

Kabupaten Bima salah satu Kabupaten di Nusa Tenggara Barat yang memiliki angka kemiskinan cukup tinggi. Secara umum, angka kemiskinan tersebut telah menurun pada tahun 2021, jumlah penduduk miskin di Kabupaten Bima mencapai 75,49 jiwa. Namun, pada tahun berikutnya, yaitu 2022, jumlah penduduk miskin tersebut telah menurun menjadi 74,46 jiwa. Perubahan ini menunjukkan bahwa pemerintah Kabupaten Bima telah berhasil mengurangi jumlah penduduk miskin melalui berbagai program dan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Tahun 2023 juga menunjukkan penurunan jumlah penduduk miskin, dengan jumlah penduduk miskin mencapai 74,74 jiwa. Tahun 2024 juga menunjukkan penurunan jumlah penduduk miskin, dengan jumlah 72,92 jiwa. Perubahan ini menunjukkan bahwa pemerintah Kabupaten Bima telah terus berupaya untuk mengurangi kemiskinan melalui berbagai strategi dan program yang dilakukan.

Adapun faktor penyebab kemiskinan itu sendiri adalah :

- a. Tingkat pendidikan rendah, kemiskinan bisa terjadi dikarenakan rendahnya tingkat pendidikan. Tingkat pendidikan yang rendah dapat membuat seseorang membutuhkan kemampuan, pemahaman, dan informasi. Jika dilihat dalam dunia kerja atau bisnis pendidikan adalah arus kas yang butuh diperjuangkan jika ingin menjadi sukses. Jika banyak pengangguran yang terjadi maka itu salah satu dari alasan adanya tingkat pendidikan yang rendah.
- b. Kualitas Kesehatan dan Fasilitas Kesehatan, kemiskinan juga dipengaruhi oleh buruknya kualitas negara. Dikarenakan akses ataupun layanan pada biaya pengobatan yang sangat besar atau mahal bagi penduduk atau masyarakat di wilayah tersebut. Harga obat yang terbilang mahal dengan kapasitas kemampuan masyarakat yang tidak mampu dengan adanya hal tersebut membuat masyarakat terhambat untuk melakukan aktivitas atau kembali bekerja, hingga hal ini juga menjadi faktor penyebab terjadinya kemiskinan.
- c. Lapangan kerja, terbatasnya lapangan kerja menjadi alasan kemiskinan terjadi walaupun adanya lowongan pekerjaan yang terbuka dan membutuhkan posisi yang baru, lapangan yang terbuka sangat sedikit kemungkinan untuk orang miskin dikarenakan kemampuan dan modal yang dimiliki sangat terbatas, Menurut (kompas, n.d.-b) Ketenagakerjaan merupakan salah satu permasalahan yang dihadapi pemerintah. Beberapa permasalahan ketenagakerjaan antara lain jumlah angkatan kerja yang

banyak, kualitas angkatan kerja yang relatif rendah, persebaran tenaga kerja yang tidak merata, dan kesempatan kerja masih terbatas. Peningkatan jumlah angkatan kerja tidak seiring dengan peningkatan kualitas angkatan kerja. Kualitas angkatan kerja tidak hanya dilihat dari tingkat pendidikan, tetapi juga dari kesehatan dan kemampuan bekerja sesuai dengan keinginan. Kualitas yang rendah ini membuat tenaga kerja tidak tertampung di pasar kerja dan menjadi penganggur. Selain kualitas tenaga kerja, ketersediaan lapangan kerja merupakan salah satu permasalahan yang sering dihadapi. Sektor pekerjaan yang menjadi kesempatan kerja paling diminati adalah sektor pertanian, industri, perdagangan, dan jasa. Akan tetapi, sektor-sektor tersebut tidak mampu memberi kesempatan kerja yang luas bagi para tenaga kerja yang berjumlah banyak sehingga menyebabkan terjadinya pengangguran. Penduduk usia kerja (15 tahun ke atas) Kabupaten Bima berdasarkan hasil Survei Angkatan Kerja Nasional 2022 (Sakernas 2022) sebanyak 140.438 jiwa. Dari seluruh penduduk usia kerja, 69,80 persen merupakan angkatan kerja dan sekitar 30,20 persen bukan angkatan kerja yang mencakup kegiatan sekolah, mengurus rumah tangga, serta kegiatan lainnya meliputi penerima pendapatan, tidak mampu melakukan kegiatan apapun.

Ketimpangan pembangunan yang juga terjadi antar wilayah disuatu daerah juga merupakan aspek yang umum terjadi. Ketimpangan itu terjadi disebabkan oleh perbedaan sumber daya alam dan perbedaan kondisi demografis yang terdapat pada masing-masing wilayah, sehingga kemampuan daerah dalam

proses pembangunan menjadi berbeda. Adapun perbedaan kekayaan daerah juga menimbulkan adanya wilayah maju (develop region) dan wilayah terbelakang (underdeveloped region). Menurut ahli kesenjangan mengacu pada standar hidup relatif dari masyarakat. Perbedaan ini yang menyebabkan tingkat pembangunan di setiap wilayah atau daerah berbeda, sehingga menimbulkan jurang kesejahteraan di masyarakat wilayah tersebut (Nasution, 2020). Ketimpangan tidak dapat dihilangkan dalam pembangunan daerah, adanya ketimpangan akan mendorong daerah yang terbelakang untuk dapat berusaha meningkatkan kualitas hidup agar tidak jauh tertinggal dengan daerah lainnya.

Daerah-daerah tersebut akan bersaing untuk meningkatkan kualitas hidupnya, sehingga ketimpangan dalam hal ini akan berdampak positif. Namun ada pula dampak negatif yang ditimbulkan yaitu semakin tinggi ketimpangan antar wilayah. Dampak negatif ini akan muncul seperti melemahnya stabilitas sosial dan solidaritas, inefisiensi ekonomi, serta ketimpangan lainnya. Tingkat kemiskinan yang dicapai oleh masyarakat, sering kali di anggap sebagai indikator kualitas kesejahteraan manusia, yang dimana semakin rendah tingkat rata-rata kemiskinan dicapai, semakin tinggi juga kualitas tingkat kesejahteraan yang dimiliki masyarakat tersebut. Angka kemiskinan di gunakan sebagai indikator karena merupakan salah satu penghambat dalam proses pembangunan di daerah. Karena itu, masalah kemiskinan harus dapat prioritas penanganan bagi pemerintah daerah dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat pertumbuhan pembangunan ekonomi daerah.

I. Demografis

1. kondisi demografis Kabupaten Bima, Nusa Tenggara Barat:
2. Jumlah penduduk Kabupaten Bima pada tahun 2024 adalah 543.459 jiwa
3. Kepadatan penduduk Kabupaten Bima adalah 156 jiwa/km²
4. Rasio ketergantungan laki-laki di Kabupaten Bima adalah 48,64%
5. Rasio ketergantungan perempuan di Kabupaten Bima adalah 47,97%

BAB III

PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL DI KABUPATEN BIMA NUSA TENGGARA BARAT

Penyelenggaraan pelayanan publik dalam konteks *good governance* merupakan suatu hal yang harus diupayakan untuk diwujudkan oleh setiap instansi pemerintah penyelenggara pelayanan publik (Abdussamad 2019). Paradigma *good governance* menekankan pada proses dan cara kerja yang terfokus pada kerjasama dan melibatkan pemerintah, masyarakat, dan dunia usaha. (Rochmansjah, 2019:3).

Pelayanan publik yang didasarkan pada prinsip *good governance* akan memungkinkan terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik yang bebas dari praktik kolusi, korupsi dan nepotisme. Pelayanan publik yang didambakan masyarakat, tidak terlepas dari penerapan prinsip *good governance*. Penerapan prinsip *good governance* bukanlah hanya merupakan tugas dan tanggung jawab pemerintah, tetapi juga organisasi swasta dan organisasi masyarakat. Keterlibatan yang setara antara pemerintah, pihak swasta dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, merupakan perwujudan konsep kepemerintahan yang baik atau *good governance*. Kepemerintahan yang baik yang ingin diwujudkan dalam penyelenggaraan pemerintahan diharapkan dapat menegakkan supremasi hukum, dan memiliki akuntabilitas dan transparansi yang baik secara kelembagaan, maupun individual aparatur sipil negara dalam melakukan interaksi dan transaksi pada sektor, baik penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat, pemerintahan dan pembangunan.

Penulis dalam melakukan penelitian dilapangan berdasarkan fokus penelitian yang ada, sehingga penelitian yang dilakukan oleh penulis tidak keluar dari pada judul yang ada yaitu:

A. Pelayanan Publik di Lihat Dari Aspek Transparansi, Akuntabilitas, dan Partisipasi Masyarakat.

Pelayanan publik yang baik merupakan jembatan untuk mewujudkan pelayanan publik lebih optimal. Ini bukan jargon tapi semacam prasyarat bagi pemerintah daerah untuk memenuhi hak-hak masyarakat. Dalam konteks ini, pelayanan publik yang baik sangat penting untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan tidak hanya efisien, tetapi juga transparan dan akuntabel.

Pemerintah daerah memiliki peran sentral dalam mengelola berbagai layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat, seperti pendidikan, kesehatan, infrastruktur, dan keamanan. Untuk mencapai tujuan tersebut, pemerintah daerah harus menerapkan prinsip-prinsip tata kelola yang baik, yang mencakup transparansi, akuntabilitas dan partisipasi masyarakat.

Salah satu aspek penting dari pelayanan publik adalah partisipasi masyarakat. Masyarakat harus dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan, sehingga mereka dapat menyampaikan aspirasi dan kebutuhan mereka. Dengan melibatkan masyarakat, pemerintah daerah dapat lebih memahami masalah yang dihadapi dan merancang solusi yang lebih tepat sasaran.

Transparansi juga merupakan elemen kunci dalam pelayanan publik. Pemerintah harus menyediakan informasi yang jelas dan mudah diakses mengenai kebijakan, program, dan anggaran. Hal ini tidak hanya membantu masyarakat untuk memahami bagaimana sumber daya digunakan, tetapi juga mendorong kepercayaan publik terhadap pemerintah.

Akuntabilitas menjadi aspek yang tidak kalah penting. Pemerintah daerah harus bertanggung jawab atas tindakan dan keputusan yang diambil. Ini termasuk memberikan laporan yang jelas mengenai kinerja pelayanan publik dan menerima umpan balik dari masyarakat. Dengan cara ini, masyarakat dapat menilai sejauh mana pemerintah daerah memenuhi tanggung jawabnya dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

Secara keseluruhan, pelayanan publik menciptakan lingkungan yang kondusif bagi pembangunan dan kesejahteraan masyarakat. dengan menerapkan prinsip-prinsip tersebut, pemerintah daerah dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan, serta membangun hubungan yang lebih baik dengan masyarakat.

Selanjutnya pelayanan publik yang dimaksud disini ialah bagaimana pelayanan itu dilakukan secara transparansi, akuntabilitas dan partisipasi oleh pemerintah kepada masyarakatnya, sehingga penulis akan menguraikan aspek-aspek tata kelola pemerintahan tehadap pelayanan publik yang terjadi di Kabupaten Bima.

1. Pelayanan Publik dari Aspek Transparansi

Pelayanan publik yang baik sangat bergantung pada prinsip transparansi, yang merupakan salah satu pilar utama. Transparansi dalam konteks ini berarti keterbukaan pemerintah dalam menyampaikan informasi mengenai kebijakan, keputusan, dan kegiatan yang dilakukan. Hal ini memungkinkan masyarakat untuk mengawasi dan berpartisipasi dalam proses pemerintahan, sehingga menciptakan akuntabilitas yang lebih baik.

Salah satu aspek penting dari transparansi adalah informasi. Pemerintah daerah harus menyediakan informasi yang relevan dan mudah diakses oleh masyarakat. Ini termasuk laporan anggaran, hasil evaluasi program, dan informasi mengenai pelayanan publik. Dengan adanya akses yang baik terhadap informasi, masyarakat dapat memahami bagaimana anggaran digunakan dan bagaimana pelayanan diberikan.

Transparansi juga berkontribusi pada peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Ketika masyarakat merasa bahwa pemerintah terbuka dan jujur dalam menyampaikan informasi, mereka cenderung lebih percaya dan mendukung kebijakan yang diambil. Hal ini menciptakan hubungan yang lebih baik antara pemerintah dan masyarakat, di mana masyarakat merasa dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan.

Berkaitan dengan Ini Pak Ahyar menyatakan bahwa :

” ada pelaksanaan tugas pokok yang umum itu dalam rangkaian tugasnya memang akan bekerja sama dengan pihak ketiga contoh misalnya dalam pelayanan kebersihan kantor kami bergandengan dengan pihak ketiga sebagai pelaksana kebersihan kantor ada

bentuk kerjasama semuanya, untuk keluhan masyarakat memang adalah hal yang harus ditanggapi secara baik dengan tugas pokok tidak boleh keluar dari tugas pokok kami. Maka jika terkait keluhan pelayanan yang kami berikan mekanisme jelas ketika pelayanan public aspek misalnya kebersihan kantor maka respon kami adalah menyampaikan ke pihak ketiga untuk lebih maksimal dalam menjalankan tugasnya, ada juga kalau di sini ada bentuknya penerang lampu disetiap jalan maka bentuk respon kami jika ada keluhan akan secara cepat direspon. Kami disini ada topoksi tata usaha adalah menerima surat dari masyarakat dari dinas daerah badan daerah dari semua instansi vertical semua kami terima jika surat itu dimasukan, semua mekanisme surat dari masyarakat atau perangkat daerah dibagian umum kami terima di bagian tatausaha kami akan arahkan isis suaratnya ke pimpinan dan pimpinan nanti akan menjawab sesuai dengan prihal surat yang akan nanti kami teruskan kepada jenjang yang lebih sesuai dengan isi surat tersebut.”

Pernyataan Pak Ahyar dalam konteks pelayanan publik mencerminkan beberapa aspek penting terkait transparansi dan akuntabilitas. Dalam analisis ini, kita dapat melihat bagaimana pendekatan yang diambil oleh pemerintah daerah dalam menangani pelayanan publik, khususnya dalam hal kerjasama dengan pihak ketiga dan respons terhadap keluhan masyarakat.

Pertama, Pak Ahyar menekankan pentingnya kerjasama dengan pihak ketiga dalam pelaksanaan tugas pokok. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah daerah tidak beroperasi secara isolasi, melainkan mengandalkan kolaborasi dengan berbagai pihak untuk mencapai tujuan pelayanan publik yang lebih baik.

Selanjutnya, Pak Ahyar menyebutkan pentingnya menanggapi keluhan masyarakat dengan baik. Ini menunjukkan bahwa pemerintah daerah berkomitmen untuk mendengarkan suara masyarakat dan memberikan respon

yang sesuai. Dalam konteks transparansi, penting bagi masyarakat untuk mengetahui mekanisme pengaduan dan bagaimana keluhan mereka akan ditangani. Dengan adanya prosedur yang jelas, masyarakat dapat merasa lebih percaya bahwa keluhan mereka akan ditanggapi secara serius dan tidak diabaikan.

Berdasarkan dengan hal ini, Pak Ahyar sebagai Kabid Dukcapil Kabupaten Bima, mengatakan bahwa :

Untuk meningkatkan transparansi melihat cara kerja pegawai melayani masyarakat umum sangat transparansi sekali, artinya disini kami tidak memungut biaya sepeserpun baik dalam hal pelayanan public tanpa gratis tanpa ada biaya. Nah disini kami melayani masyarakat dalam bentuk pembuatan KK, KTP, AKTA KELAHIRAN, AKTA KEMATIAN, SURAT PINDAH, KARTU IDENTITAS ANAK dan kurang lebih ada 12 pelayanan yang termasuk penarikan data. Penarikan data disini semisal ada yang keluar daerah katakanlah ya dia itu sudah pindah ke daerah luar dan mau datang kembali ke kabupaten bima tanpa bawa surat pindah sementara datangnya dia tidak bawa ktp kami bisa membantu mengurus surat izin untuk tetap tinggal dan disini pelayanan menurut kami sangat efektif kepada semua lapisan masyarakat.

Dari pernyataan Pak Ahyar yang merupakan Kabid Dukcapil yang ada di Kabupaten Bima, menunjukan bahwa jika dilihat dari sudut pandang pemerintahan daerahnya maka untuk pelayanan di daerah sana sudah termasuk dalam pelayanan yang efektif dan efisien yang mana selalu memperhatikan apa yang dibutuhkan oleh masyarakatnya. Pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah daerah ini baik dalam pembuatan KTP, kartu keluarga maupun surat-surat lainnya juga terbilang sangat transparan karena tidak dipungut biaya dan adil keseluruh lapisan masyarakat. disini terlihat bahwa pemerintah sangat

memperhatikan pelayanan kepada masyarakat daerahnya akan tetapi hal ini belum bisa dikatakan benar adanya dan harus didalami dengan hasil wawancara beberapa masyarakat.

Beliau juga mengatakan bahwa dari perangkat daerah yang bekerja di dukcapil telah berusaha untuk menerapkan prinsip *good governance* di Kabupaten Bima melalui berbagai cara yang secara tidak langsung, seperti menetapkan jam kerja, memberikan pelatihan kepada perangkatnya untuk terus memperbaiki kinerjanya untuk meningkatkan sumber daya manusia yang profesional, belajar tentang perubahan teknologi, dan melakukan evaluasi kerja bulanan. Dengan peningkatan kinerja pegawai ini maka pelayanan yang dilakukan mereka pun dengan sendirinya akan berubah dari yang semula hanya menggunakan tenaga manual, kini dengan teknologi yang terbilang canggih dapat merubah alur pelayanan yang tadinya lambat menjadi lebih cepat dan tepat.

Dikatakan juga bahwa dalam pembuatan surat-surat tersebut masyarakat disana tidak dipungut biaya sepeser pun sehingga beliau menilai bahwa adanya transparansi pada praktik pelayanan publik. Berkaitan dengan ini yang mana dalam mengurus surat-surat dilihat dari beberapa daerah dan fakta yang banyak terjadi di Indonesia sekarang ini, banyak sekali pemerintah yang bekerja di bidang pencatatan sipil ini mendapat keuntungan dari uang masyarakat, yang mana pada prakteknya masyarakat diminta biaya untuk foto copy, untuk tinta print, biaya admin yang mnegerjakan dan masih banyak lagi rincian biaya yang

harus dikeluarkan oleh masyarakat dalam mengurus surat-surat penting di dinas dukcapil ini. Pengakuan dari Pak Ahyar ini mungkin belum sepenuhnya benar adanya karena membandingkan juga dengan kasus-kasus yang marak terjadi atau praktik pada pelayanan publik yang merugikan masyarakat di Indonesia.

Praktek memungut biaya dalam pembuatan surat-surat oleh aparat pemerintahan ini sudah menjadi hal yang tidak asing lagi didengar oleh masyarakat umum. Tetapi yang menjadi hal yang mengganjal ialah pada saat diwancarai secara mendalam para aparat tersebut tidak mengakui perbuatan mereka tersebut malahan ditambah-tambah bumbu bahwa dalam pelayanan sudah sangat baik kepada masyarakatnya. Hal tersebut mungkin saja bisa terjadi atau dipraktikan di Kabupaten Bima tetapi hal ini belum dibuktikan yang mana pada bagian pemerintah menyatakan bahwa pelayanan publik yang ada di sana sudah sangat baik sehingga terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik pula.

Pernyataan yang disampaikan oleh Kabid Dukcapil ini juga sangat mendukung peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat Kabupaten Bima. Pernyataan itu juga secara tidak langsung menjelaskan bahwa Pelayanan publik gratis dalam pembuatan dokumen merupakan salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan aksesibilitas dan transparansi dalam administrasi publik dan transparansi dalam pelayanan kepada masyarakat.

Selanjutnya pernyataan yang disampaikan oleh Pak Ahyar mengenai sudah adanya transparansi dalam pelayanan publik ini didukung oleh pernyataan

yang disampaikan oleh Ibu Istiana sebagai pegawai bagian Pelayanan bagian Umum yang menyatakan bahwa :

Transparansi pelayanan yang kami lakukan disini dalam pelayanan kepada masyarakat Bima menurut saya sudah sangat tepat dan cepat kepada masyarakat yang datang mengurus surat-surat penting. Pelayanan yang kami berikan kepada masyarakat mengikuti perkembangan zaman dan teknologi yang semakin canggih makanya kami mengharuskan semua masyarakat memiliki e-KTP dan e-KK yang mana itu juga akan memudahkan masyarakat dalam mengurus sesuatu yang berkaitan dengan akses jejaring internet. Sehingga sekarang jika ada perbaikan atau apa dalam hal surat menyurat masyarakat bisa sendiri mengaksesnya dari rumah. Dengan ini maka kami berani mengatakan bawasannya pelayanan publik kepada masyarakat yang ada di Kabupaten Bima sudah sangat baik kepada seluruh lapisan masyarakat.

Pernyataan yang disampaikan oleh Ibu Isti diatas sangat mendukung pernyataan yang disampaikan oleh Pak Ahyar yang mana pada pelayanan publik yang ada di Kabupaten Bima sudah sangat transparan kepada seluruh lapisan masyarakat. Transparansi dalam pelayanan publik merupakan prinsip yang sangat penting untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan instansi layanan. Transparansi juga merujuk pada keterbukaan informasi dan aksesibilitas data terkait kebijakan, proses, dan hasil pelayanan publik. Ini mencakup kejelasan mengenai bagaimana layanan diberikan, biaya yang terlibat, serta kriteria yang digunakan dalam pengambilan keputusan.

Dari pernyataan yang disampaikan juga, secara tidak langsung menjelaskan dan menunjukkan kepada kita bahwa pemerintah yang bekerja pada bagian pelayanan tersebut sudah bekerja semaksimal mungkin untuk kelancaran urusan masyarakat Kabupaten Bima, hal ini dibuktikan dengan bunyi

pernyataan yang menyampaikan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh dukcapil sudah baik, cepat dan tepat sasaran dan tidak ada politik uang dalam mengurus surat-surat tersebut. Berarti untuk pelayanan disana terbilang sangat transparan sekali sehingga bisa dijangkau oleh semua lapisan masyarakat. Dengan adanya transparansi dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah maka dengan sedirinya meningkatnya kepercayaan masyarakat, yang mana Masyarakat cenderung lebih percaya pada institusi yang terbuka dan jujur; adanya Akuntabilitas yang memudahkan pengawasan dan evaluasi kinerja instansi publik oleh masyarakat dan pihak terkait dan meningkatnya Partisipasi Masyarakat yang Mendorong masyarakat untuk terlibat aktif dalam proses pengambilan keputusan.

Praktek transparansi pada pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik juga harus disertai praktik yang baik kepada seluruh lapisan masyarakat. Untuk itu praktik baik transparansi yang dilakukan oleh pemerintah ini juga harus memperhatikan penyediaan informasi publik, yang mana pada praktik ini lebih cenderung menggunakan situs web resmi, media sosial, dan papan pengumuman untuk menyampaikan informasi terkait layanan. Berikutnya, laporan berkala yang mana dalam laporan berkala ini pemberi layanan membuat laporan kinerja secara reguler yang dapat diakses oleh masyarakat. Selanjutnya, sistem pengaduan yang mana pada sistem pengaduan ini harus menyediakan saluran yang jelas dan mudah diakses bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau masukan.

Praktik baik transparansi tersebut jika dilaksanakan atau diindahkan oleh pemerintah beserta aparaturnya maka akan terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik pula. Disini dari hasil wawancara mendalam bersama Ibu Isti, penulis menambahkan agar transparansi tersebut semakin meningkat lagi di semua kalangan maka pemerintah juga harus memperhatikan hal-hal yang menjadi pertimbangan yakni; *pertama*, Pelatihan untuk Pegawai yang mana disini harus memberikan pelatihan mengenai pentingnya transparansi dan cara menyampaikan informasi dengan efektif. *Kedua*, penggunaan Teknologi dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk menyederhanakan akses data, seperti aplikasi mobile atau platform digital. *Ketiga*, keterlibatan Komunitas yang mana dalam prakteknya mengadakan forum atau diskusi untuk mendapatkan masukan dari masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan.

Dengan memperhatikan hal tersebut maka Pemerintah daerah dengan sendirinya dapat menyediakan data terbuka yang dapat diakses oleh masyarakat yang dapat diakses secara online, memungkinkan masyarakat untuk mendapatkan informasi dan melakukan transaksi dengan lebih mudah. Dengan menerapkan prinsip transparansi, instansi pelayanan publik tidak hanya dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat, tetapi juga memperbaiki kualitas layanan secara keseluruhan.

Selanjutnya mengenai pernyataan yang mengarah pada pembuatan E-KTP dan surat-surat lainnya yang berhubungan langsung dengan elektronik surat. Pernyataan tersebut juga menjelaskan bahwa tidak hanya pada pelayanan

publik saja yang dijalani dengan baik, bahkan sekarang pemerintah Kabupaten Bima sudah menerapkan *e-goverment* kepada semua lapisan masyarakat hal ini dibuktikan dengan adanya pembuatan elektronik KTP dan elektronik Kartu Keluarga yang dibuat untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses atau mengurus surat kepentingan lainnya yang menggunakan jejaring informasi teknologi digital. Pembuatan E-KTP maupun E-surat lainnya ini memiliki berbagai fungsi penting dalam sistem administrasi kependudukan di Indonesia.

Pernyataan yang disampaikan oleh Ibu Isti ini juga secara tidak langsung menjelaskan bahwa dokumen dan surat-surat yang dibuat oleh pemerintah khususnya pada bagian dukcapil yang mengharuskan semua masyarakat memiliki e-surat ini untuk mempermudah mereka dalam melakukan sesuatu yang berkaitan dengan proses administrasi data. e-dokumen dan e-surat berperan dalam pengelolaan data kependudukan yang lebih akurat dan terintegrasi. Data yang tersimpan dapat digunakan untuk berbagai keperluan administrasi, termasuk pendaftaran pemilih dalam pemilu. Selanjutnya, dengan pembuatan elektronik surat atau dokumen tersebut dapat memudahkan akses masyarakat ke berbagai layanan publik, seperti kesehatan, pendidikan, dan perbankan. Banyak layanan sekarang memerlukan e-KTP sebagai syarat untuk mendapatkan pelayanan.

Pelayanan yang bersifat elektronik seperti yang sudah dijelaskan diatas secara tidak langsung menjelaskan bahwa disini Pemerintah daerah Kabupaten Bima sudah mempraktikan *e-government*. *e-Government* (pemerintahan

elektronik) adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) oleh pemerintah untuk meningkatkan transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan lebih tepatnya lagi pada pemerintahan daerah Kabupaten Bima. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi untuk mengurangi waktu dan biaya dalam proses administrasi pemerintahan, transparansi dan akuntabilitas untuk meningkatkan keterbukaan informasi publik, sehingga masyarakat dapat mengawasi kinerja pemerintah, untuk memudahkan akses layanan pemerintah bagi semua lapisan masyarakat, termasuk mereka yang tinggal di daerah terpencil.

Berkaitan dengan ini juga penulis menambahkan masyarakat yang mengurus surat di kantor dukcapil sebagai salah satu narasumber yang membuktikan pernyataan yang disampaikan oleh Pak Ahyar dan Ibu Isti benar adanya. Ibu Mariam sebagai salah satu warga Kabupaten Bima menyatakan bahwa :

Untuk proses pembuatan surat atau dalam mengurus surat-surat dan dokumen penting disini sejauh ini menurut saya sudah sangat cepat. Karena disini juga saya sudah beberapa kali mengurus surat seperti pembuatan e-KTP, kartu kelurga dan beberapa dokumen lainnya, setelah tiba dikantor kami diberi nomor antri sesuai dengan jam kedatangan dan berapa banyak Masyarakat yang lagi menunggu. Dalam pengurusan ini tidak sampai 10 menit surat atau ktp yang kita urus langsung jadi dan kami tidak pernah mengeluarkan uang sepersen pun dalam pengurusan surat di kantor ini. Palingan jika ada dokumen yang harus di foto copy maka kami harus ke tempat foto copy untuk mengurusnya selebihnya kami tidak dipungut biaya.

Pernyataan yang disampaikan oleh ibu Mariam ini mendukung pernyataan yang disampaikan oleh pak ahyar dan Ibu Isti yang mana praktik

baik pelayanan publik di Kabupaten Bima tidak hanya disampaikan baik oleh pegawai pemerintahannya melainkan juga didukung dan di buktikan oleh wacana dari Masyarakat yang membenarkan pernyataan tersebut. Beliau menyatakan bahwa dalam proses mengurus surat-surat tersebut pemerintah sama sekali tidak memungut biaya baik dalam pembuatan dokumen maupun dalam hal apapun, kecuali mendesak sekali seperti foto copy akta kelahiran makanya dari pegawai meminta Masyarakat untuk mengurusnya di tempat foto copy.

Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) maupun surat-surat lainnya yang tidak memungut biaya adalah bagian dari upaya pemerintah untuk memberikan layanan publik secara gratis kepada masyarakat. Pembuatan KTP dan surat-surat lainnya gratis diatur dalam Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah yang menggarisbawahi pentingnya akses terhadap identitas resmi bagi setiap warga negara.

Pembuatan dokumen-dokumen penting gratis ini sering kali tidak diketahui oleh sebagian masyarakat yang mungkin dalam hal informasi masih kurang dan hal ini biasanya dimanfaatkan oleh beberapa oknum pemerintah untuk mendapat keuntungan dari masyarakat tersebut, malahan disini oknum pemerintah tersebut meminta pembayaran yang lebih banyak kepada masyarakat dan memanipulasi informasi. Praktik ini biasa dan sering kali dilakukan oleh pihak pemerintah atau ASN yang bekerja di dinas pencatatan sipil ini sehingga mendapat keluhan, penilaian dan stigma yang tidak baik dari

masyarakat sehingga sangat mempengaruhi praktik tata kelola pemerintahan yang baik, yang mana pada indikator transparansi kepada masyarakat. Praktik ini sering terjadi karena sosialisasi yang kurang yang mana terkadang, masyarakat tidak mengetahui bahwa pembuatan KTP bisa dilakukan tanpa biaya. Oleh karena itu, penting untuk meningkatkan sosialisasi. Pembuatan KTP yang tidak memungut biaya adalah langkah positif untuk meningkatkan akses masyarakat terhadap identitas resmi. Melalui proses yang jelas dan transparan, serta sosialisasi yang baik, pemerintah dapat memastikan bahwa semua warga negara memiliki kesempatan untuk mendapatkan KTP tanpa harus mengeluarkan biaya.

Pernyataan yang disampaikan ini juga secara tidak langsung menjelaskan bahwa dalam praktik pelayanan pada pemerintah daerah Kabupaten Bima sudah menjalankan praktik pelayanan publik yang baik yang mana pada proses pelayanan kepada masyarakat sudah sesuai yang mana para pegawainya tidak memungut biaya kepada masyarakat dalam pembuatan ini pemerintah melayani dengan tepat dan cepat kepada masyarakatnya, hal ini dibuktikan dengan pernyataan Ibu Mariam yang mengatakan bahwa pembuatan KTP ini memerlukan waktu 10 menit langsung jadi dan prosesnya tidak lama dan tidak memberatkan masyarakat. Dengan ini maka bisa disimpulkan bahwa pelayanan publik yang ada di Kabupaten Bima sangat baik sekali dan pelayanan pemerintah kepada masyarakat sudah bisa terbilang baik dan tepat sasaran. Pelayanan pemerintah yang tepat sasaran merupakan

pelayanan yang dirancang dan dilaksanakan dengan baik, sehingga memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Sehingga disini sebelum melakukan hal tersebut mungkin saja dari pihak pemerintah sudah memperhatikan hal-hal yang mana akan dibutuhkan dalam pelayanan kepada masyarakat yakni melakukan survei atau kajian untuk memahami kebutuhan masyarakat secara mendalam; melibatkan masyarakat dalam perencanaan dan pelaksanaan program, sehingga mereka merasa memiliki dan terlibat; menyediakan layanan yang berkualitas, termasuk pelatihan bagi petugas agar dapat melayani dengan baik; mengedepankan transparansi dalam proses pengambilan keputusan dan akuntabilitas terhadap penggunaan sumber daya; memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan akses pelayanan, seperti layanan online dan evaluasi dan umpan balik yang secara berkala mengevaluasi pelayanan dan meminta umpan balik dari masyarakat untuk perbaikan.

Pada hakekatnya, pelayanan publik memerlukan partisipasi seluruh pemangku kepentingan, baik di lingkungan birokrasi maupun di masyarakat. Esensi *good governance* ditandai dengan terselenggaranya pelayanan publik yang baik, yang sejalan dengan esensi kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah, yang bertujuan memberikan keleluasaan kepada daerah untuk mengatur dan mengelola masyarakat lokal serta meningkatkan pelayanan pemerintah.

Selanjutnya untuk memperkuat pernyataan dari ketiga narasumber maka tambahan Bapak Syafrudin salah satu warga Kabupaten Bima mengatakan bahwa:

Disini dikantor dinas dukcapil dalam pengurusan surat-surat sangat cepat dan tepat, jika ada dokumen atau surat yang mengharuskan kami menggunakan hp atau laptop pasti selalu dibantu dengan mengarahkan kami masyarakat sehingga banyak mendapat penilaian yang mengenai pelayanan yang ada disini. Seperti biasa saya dan istri maupun anak saya jika mau mengurus sesuatu pastinya kami datang kesini melihat dokumen apa saja yang harus disiapkan nah disitu jika ada kesulitan pasti selalu dibantu oleh petugas.

Pernyataan yang disampaikan oleh Pak Syafrudin ini sangat mendukung pernyataan yang disampaikan oleh ketiga narasumber diatas diantaranya dua sebagai pegawai di dinas dan satunya sebagai masyarakat yang mengurus surat dan dokumen di dinas pencatatan sipil. Dalam mengurus dokumen-dokumen penting juga mereka dibantu oleh petugas atau pegawai yang sedang bertugas baik yang mana mengharuskan mereka untuk menggunakan hp atau laptop, tidak hanya itu saja tetapi mereka juga diarahkan dan diajarkan cara menggunakan teknologi digitalisasi dalam mengupload dokumen yang dibutuhkan. Secara tidak langsung apa yang disampaikan oleh narasumber tersebut menjelaskan bahwa dalam pelayanan kepada masyarakat pemerintah yang bekerja pada dinas dukcapil yang ada di Kabupaten Bima selalu tepat dan cepat sehingga tidak heran pelayanan tersebut mendapat penilaian yang baik dari masyarakatnya, sehingga terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik di Kabupaten Bima.

Pelayanan publik yang baik adalah kunci untuk menciptakan pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Pada prakteknya kepada masyarakat pemerintah selalu menyediakan akses informasi yang jelas dan mudah dipahami mengenai kebijakan, anggaran, dan pelaksanaan program dan membuat sistem pelaporan yang memungkinkan masyarakat untuk mengetahui perkembangan proyek dan penggunaan anggaran. Disini dalam mengurus sesuatu masyarakat sudah tahu berapa anggaran yang dibutuhkan dan dokumen apa saja yang harus dibawakan saat mengurus surat yang dibutuhkan tadi. Dengan adanya akses informasi yang jelas yang didapat oleh masyarakat Kabupaten Bima maka mereka dengan sedirinya tidak kesulitan dalam mengurus surat-surat yang dibutuhkan tadi.

Pelayanan publik yang baik memerlukan kolaborasi antara pemerintah, masyarakat, dan pemangku kepentingan lainnya. Dengan menerapkan prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan inovasi, pemerintah daerah dapat meningkatkan kualitas layanan publik dan menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintahan. Keberhasilan dalam tata kelola ini pada gilirannya akan mendukung pembangunan daerah yang berkelanjutan dan inklusif. Keberhasilan tata kelola pemerintahan daerah yang baik juga bisa dilihat dari bagaimana pelayanan publik yang dilakukan oleh pegawai terhadap masyarakat sehingga bisa mendapat penilaian yang baik dari masyarakat. Praktik pelayanan publik yang baik di pemerintahan daerah mencakup berbagai

inovasi dan pendekatan yang memprioritaskan kebutuhan masyarakat. Dengan menerapkan sistem yang transparan, responsif, dan berbasis teknologi, pemerintah daerah dapat meningkatkan kualitas layanan, membangun kepercayaan masyarakat, dan menciptakan lingkungan yang lebih baik bagi semua.

Mekanisme yang dijelaskan oleh Pak Ahyar, di mana surat dari masyarakat diterima dan diarahkan kepada pimpinan untuk ditindaklanjuti, mencerminkan upaya untuk menciptakan jalur komunikasi yang terbuka. Proses ini tidak hanya menunjukkan akuntabilitas, tetapi juga memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk terlibat dalam proses pemerintahan. Namun, untuk meningkatkan transparansi, pemerintah daerah perlu memastikan bahwa hasil dari pengaduan tersebut juga diinformasikan kembali kepada masyarakat, sehingga mereka dapat melihat bahwa tindakan telah diambil berdasarkan keluhan yang disampaikan.

Selain itu, Pak Ahyar juga menyoroti pentingnya respon cepat terhadap keluhan, seperti dalam hal penerangan lampu jalan. Respons yang cepat dan efektif terhadap masalah yang dihadapi masyarakat adalah indikator penting dari pelayanan publik yang baik. Namun, transparansi dalam hal waktu respons dan tindakan yang diambil juga perlu diperhatikan. Masyarakat harus diberi informasi mengenai berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan masalah tertentu dan langkah-langkah yang diambil untuk memperbaiki situasi.

Sehingga Secara keseluruhan, pernyataan Pak Ahyar mencerminkan upaya pemerintah daerah untuk menerapkan prinsip transparansi dalam tata kelola pelayanan publik. Dengan menjalin kerjasama dengan pihak ketiga, menanggapi keluhan masyarakat, dan memiliki mekanisme yang jelas untuk pengaduan, pemerintah daerah menunjukkan komitmennya untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Namun, untuk mencapai transparansi yang lebih baik, penting bagi pemerintah untuk terus mengedukasi masyarakat mengenai proses yang ada dan memastikan bahwa informasi mengenai tindakan yang diambil disampaikan dengan jelas. Hal ini akan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan meningkatkan partisipasi mereka dalam proses pemerintahan.

2. Pelayanan Publik dari Aspek Akuntabilitas

Pelayanan publik yang baik sangat bergantung pada prinsip akuntabilitas, yang merupakan salah satu elemen kunci dalam pelayanan publik. Akuntabilitas dalam konteks pemerintahan daerah merujuk pada kewajiban pemerintah untuk menjelaskan dan mempertanggungjawabkan tindakan dan keputusan yang diambil kepada masyarakat. Hal ini mencakup pengelolaan sumber daya, pelaksanaan program, dan hasil dari kebijakan yang diterapkan.

Dalam praktiknya, akuntabilitas dapat dilihat dari berbagai aspek, mulai dari pengelolaan anggaran hingga pelaksanaan program pelayanan publik. Pemerintah daerah harus transparan dalam penggunaan anggaran, memberikan laporan yang jelas dan terperinci mengenai bagaimana dana publik digunakan.

Ini termasuk penyampaian informasi tentang alokasi anggaran, pengeluaran, dan hasil yang dicapai. Dengan demikian, masyarakat dapat memahami dan mengevaluasi kinerja pemerintah dalam mengelola sumber daya yang ada.

Salah satu cara untuk meningkatkan akuntabilitas adalah melalui mekanisme pelaporan yang sistematis. Pemerintah daerah perlu menyediakan laporan berkala yang dapat diakses oleh masyarakat, seperti laporan tahunan atau laporan kinerja. Laporan ini harus mencakup informasi yang relevan mengenai pencapaian program, tantangan yang dihadapi, serta langkah-langkah yang diambil untuk mengatasi masalah tersebut. Dengan adanya laporan yang jelas, masyarakat dapat menilai sejauh mana pemerintah daerah memenuhi janji-janji dan komitmennya dalam memberikan pelayanan publik.

Selain itu, akuntabilitas juga melibatkan partisipasi masyarakat dalam proses pengawasan. Pemerintah daerah harus membuka ruang bagi masyarakat untuk memberikan masukan, kritik, dan saran terkait pelayanan publik. Ini dapat dilakukan melalui forum-forum diskusi, survei kepuasan, atau mekanisme pengaduan yang efektif. Dengan melibatkan masyarakat dalam proses pengawasan, pemerintah tidak hanya meningkatkan akuntabilitas, tetapi juga membangun kepercayaan dan legitimasi di mata publik.

Pentingnya akuntabilitas juga tercermin dalam pengawasan internal dan eksternal. Pemerintah daerah perlu memiliki sistem pengawasan yang kuat untuk memastikan bahwa semua tindakan dan keputusan yang diambil sesuai dengan peraturan dan kebijakan yang berlaku. Pengawasan internal dapat

dilakukan melalui audit dan evaluasi kinerja, sementara pengawasan eksternal dapat melibatkan lembaga independen, seperti Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) atau organisasi masyarakat sipil. Dengan adanya pengawasan yang ketat, potensi penyalahgunaan wewenang atau korupsi dapat diminimalisir.

Dalam konteks pelayanan publik, akuntabilitas juga berarti bahwa pemerintah daerah harus responsif terhadap keluhan dan kebutuhan masyarakat. Ketika masyarakat mengajukan keluhan atau permintaan, pemerintah harus memberikan tanggapan yang cepat dan memadai. Proses penanganan keluhan harus jelas dan transparan, sehingga masyarakat merasa bahwa suara mereka didengar dan ditanggapi dengan serius. Hal ini tidak hanya meningkatkan akuntabilitas, tetapi juga memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

Berkaitan dengan ini maka Pak Fatcul sebagai salah satu pegawai yang bekerja di dinas catatan sipil Kabupaten Bima menyatakan bahwa :

” Untuk meningkatkan tata Kelola pemerintahan melihat cara kerja pegawai melayani masyarakat umum sangat transparansi sekali, artinya disini kami tidak memungut biaya sepeserpun baiki dalam hal pelayanan public tanpa ada biaya gratis tanpa ada biaya. Penarikan data disini semisal ada yang keluar daerah katakanlah ya dia itu sudah pindah kedaerah luar dan mau datang kembali ke kabupaten bima tanpa bawa surat pindah sementara datangnya dia tidak bawa ktp dan itu kita sebagai perangkat pemerintah akan membantu masyarakat secara keseluruhan tanpa melihat status sosial dari masyarakat tersebut.”

Pernyataan yang disampaikan oleh Pak Fatcul mengenai pelayanan publik, khususnya di Dinas Catatan Sipil Kabupaten Bima, secara tidak langsung mencerminkan komitmen terhadap prinsip akuntabilitas yang

sangat penting dalam konteks pelayanan publik. Dalam analisis ini, kita dapat melihat bagaimana akuntabilitas diimplementasikan melalui transparansi, aksesibilitas, dan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat.

Selanjutnya, Pak Fatcul juga menyoroti pentingnya aksesibilitas dalam pelayanan publik. Dalam situasi di mana seorang warga yang telah pindah ke daerah lain kembali ke Kabupaten Bima tanpa membawa surat pindah atau KTP, Dinas Catatan Sipil berkomitmen untuk membantu masyarakat tanpa memandang status sosial mereka. Ini menunjukkan bahwa pemerintah daerah berusaha untuk memastikan bahwa semua warga, terlepas dari latar belakang sosial atau ekonomi mereka, memiliki akses yang sama terhadap layanan publik. Dengan memberikan bantuan kepada masyarakat yang membutuhkan, pemerintah tidak hanya memenuhi tanggung jawabnya, tetapi juga menunjukkan bahwa mereka peduli terhadap kesejahteraan masyarakat.

Selanjutnya Pak Fatcul juga menyatakan, Ketika masyarakat menghadapi kesulitan dalam mengakses layanan, seperti dalam kasus pindahnya warga tanpa dokumen yang diperlukan, Dinas Catatan Sipil berusaha untuk memberikan solusi. Ini mencerminkan sikap proaktif pemerintah dalam menangani masalah yang dihadapi oleh masyarakat. Dengan cara ini, pemerintah tidak hanya berfungsi sebagai penyedia layanan, tetapi juga sebagai mitra yang siap membantu masyarakat dalam situasi sulit.

Namun, untuk meningkatkan akuntabilitas lebih lanjut, penting bagi Dinas Catatan Sipil untuk memiliki mekanisme yang jelas dalam menangani

pengaduan atau keluhan dari masyarakat. Masyarakat perlu tahu bagaimana cara menyampaikan masalah yang mereka hadapi dan bagaimana proses penanganannya. Dengan adanya sistem pengaduan yang transparan, masyarakat akan merasa lebih percaya bahwa suara mereka didengar dan ditanggapi dengan serius.

Dapat disimpulkan bahwa pernyataan Pak Fatcul mencerminkan upaya dinas dukcapil Kabupaten Bima dalam menerapkan prinsip akuntabilitas dalam pelayanan publik. Dengan terus meningkatkan aspek ini, pemerintah dapat membangun kepercayaan masyarakat dan menciptakan lingkungan yang lebih baik untuk pelayanan publik. Akuntabilitas bukan hanya tentang memenuhi kewajiban, tetapi juga tentang membangun hubungan yang saling menghormati antara pemerintah dan masyarakat.

3. Pelayanan Publik dari Aspek Partisipasi Masyarakat

Pelayanan publik sangat bergantung pada partisipasi masyarakat. Partisipasi masyarakat dalam konteks ini merujuk pada keterlibatan aktif warga dalam proses pengambilan keputusan, perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi program-program pemerintah. Dengan melibatkan masyarakat, pemerintah daerah tidak hanya dapat meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga membangun kepercayaan dan legitimasi di mata publik.

Salah satu cara partisipasi masyarakat dapat diwujudkan adalah melalui forum-forum diskusi atau musyawarah yang melibatkan berbagai elemen masyarakat. Dalam forum ini, warga dapat menyampaikan pendapat, aspirasi,

dan kebutuhan mereka terkait pelayanan publik. Misalnya, dalam perencanaan pembangunan infrastruktur, pemerintah daerah dapat mengadakan pertemuan dengan masyarakat untuk mendengarkan masukan mengenai lokasi, jenis, dan prioritas proyek yang akan dilaksanakan. Dengan cara ini, masyarakat merasa memiliki suara dalam proses pengambilan keputusan yang berdampak langsung pada kehidupan mereka.

Selain itu, partisipasi masyarakat juga dapat dilakukan melalui mekanisme pengaduan dan umpan balik. Pemerintah daerah perlu menyediakan saluran yang mudah diakses bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau saran terkait pelayanan publik. Misalnya, melalui aplikasi mobile, website, atau kotak saran di tempat-tempat umum. Ketika masyarakat merasa bahwa mereka dapat menyampaikan pendapat dan mendapatkan respons yang memadai, mereka akan lebih termotivasi untuk terlibat dalam proses pemerintahan. Hal ini juga menciptakan rasa memiliki terhadap program-program yang dijalankan oleh pemerintah.

Pentingnya partisipasi masyarakat juga terlihat dalam pelaksanaan program-program sosial. Misalnya, dalam program pemberdayaan masyarakat, pemerintah daerah dapat melibatkan warga dalam pelatihan atau kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka. Dengan melibatkan masyarakat secara langsung, pemerintah tidak hanya memberikan bantuan, tetapi juga memberdayakan mereka untuk berkontribusi dalam pembangunan daerah. Ini menciptakan rasa tanggung jawab kolektif dan meningkatkan efektivitas program yang dijalankan.

Partisipasi masyarakat dalam pelayanan pemerintahan daerah juga dapat meningkatkan akuntabilitas. Ketika masyarakat terlibat dalam proses pengawasan, mereka dapat memastikan bahwa pemerintah menjalankan tugasnya dengan baik. Misalnya, dalam proyek pembangunan, masyarakat dapat dilibatkan dalam pengawasan penggunaan anggaran dan pelaksanaan proyek. Dengan adanya pengawasan dari masyarakat, potensi penyalahgunaan wewenang atau korupsi dapat diminimalisir, dan pemerintah akan lebih berhati-hati dalam mengambil keputusan.

Berkaitan dengan ini maka Ibu Roswita sebagai salah satu masyarakat di Kabupaten Bima menyatakan bahwa :

”Disini selama kami sebagai masyarakat datang mengurus surat-surat sejauh ini sudah dilayani dengan baik. Sekarang juga sesuai dengan perkembangan zaman dan adanya digitalisasi maka dari pemerintah sendiri mulai mengenalkan kepada kami mengenai cara untuk mengurus dan mengajukan surat menggunakan media sosial dan link pemerintahan kabupaten yang sudah disediakan. Disini kami semua masyarakat yang punya hp sudah mulai mengakses link yang diberikan dari pemerintah kabupaten sini.”

Pernyataan Ibu Roswita mengenai pelayanan publik mencerminkan kemajuan yang signifikan dalam hal partisipasi masyarakat, terutama dalam konteks digitalisasi. Dalam analisis ini, kita dapat melihat bagaimana pemerintah daerah Kabupaten Bima berupaya untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, serta bagaimana hal ini berdampak pada kualitas pelayanan publik.

Ibu Roswita menekankan bahwa masyarakat telah merasakan pelayanan yang baik ketika mengurus surat-surat. Ini menunjukkan bahwa pemerintah daerah telah berhasil menciptakan sistem pelayanan yang responsif dan efisien. Pelayanan yang baik ini tidak hanya mencakup aspek kecepatan dan kualitas, tetapi juga mencerminkan komitmen pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Ketika masyarakat merasa dilayani dengan baik, mereka cenderung lebih percaya dan merasa terlibat dalam proses pemerintahan.

Salah satu aspek penting yang diungkapkan oleh Ibu Roswita adalah adanya digitalisasi dalam pelayanan publik. Pemerintah daerah telah mengenalkan cara-cara baru untuk mengurus dan mengajukan surat melalui media sosial dan link resmi yang disediakan. Inisiatif ini menunjukkan bahwa pemerintah menyadari pentingnya teknologi dalam meningkatkan akses dan pelayanan. Dengan memanfaatkan platform digital, masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi dan layanan tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan. Hal ini tidak hanya menghemat waktu, tetapi juga memudahkan masyarakat yang mungkin memiliki keterbatasan dalam mobilitas.

Digitalisasi juga membuka peluang bagi masyarakat untuk berpartisipasi lebih aktif dalam proses pemerintahan. Dengan adanya akses ke informasi dan layanan secara online, masyarakat dapat lebih mudah mengajukan permohonan, memberikan masukan, atau menyampaikan keluhan. Ini

menciptakan saluran komunikasi yang lebih langsung antara pemerintah dan masyarakat, di mana masyarakat merasa lebih terlibat dan memiliki suara dalam proses pengambilan keputusan. Ketika masyarakat merasa bahwa mereka dapat berkontribusi dan berpartisipasi, hal ini akan meningkatkan rasa memiliki terhadap program-program pemerintah.

Ibu Roswita juga mencatat bahwa masyarakat yang memiliki ponsel pintar mulai mengakses link yang disediakan oleh pemerintah. Ini menunjukkan bahwa pemerintah daerah telah berhasil menjangkau masyarakat dengan cara yang relevan dan sesuai dengan perkembangan zaman. Dengan semakin banyaknya masyarakat yang terhubung secara digital, pemerintah dapat memanfaatkan potensi ini untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam berbagai aspek pelayanan publik. Misalnya, pemerintah dapat mengadakan survei online untuk mengumpulkan masukan dan saran dari masyarakat mengenai kebijakan atau program yang akan dilaksanakan.

Namun, untuk memastikan bahwa digitalisasi benar-benar meningkatkan partisipasi masyarakat, pemerintah daerah perlu memperhatikan beberapa hal. *Pertama*, penting untuk memastikan bahwa semua lapisan masyarakat, termasuk mereka yang tidak memiliki akses teknologi, tetap mendapatkan pelayanan yang baik. Ini berarti bahwa pemerintah harus menyediakan alternatif bagi masyarakat yang mungkin tidak dapat mengakses layanan secara online. *Kedua*, pemerintah juga perlu

memberikan edukasi dan pelatihan kepada masyarakat tentang cara menggunakan platform digital. Dengan demikian, masyarakat akan lebih percaya diri dalam memanfaatkan teknologi untuk berpartisipasi dalam proses pelayanan.

Sehingga disimpulkan, pernyataan Ibu Roswita mencerminkan kemajuan yang dicapai oleh pemerintah daerah Kabupaten Bima dalam meningkatkan pelayanan publik melalui partisipasi masyarakat. Dengan memanfaatkan teknologi digital, pemerintah dapat mendorong keterlibatan masyarakat dalam proses pemerintahan. Hal ini menciptakan hubungan yang lebih baik antara pemerintah dan masyarakat, di mana keduanya dapat bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama dalam pembangunan daerah. Partisipasi masyarakat yang aktif dan terinformasi akan berkontribusi pada pelayanan publik yang lebih baik dan lebih berkualitas.

B. Pelayanan Publik yang optimal dapat mewujudkan pemerintahan daerah yang profesional, efisien dan efektif, terbuka dan bertanggung jawab.

Pelayanan publik yang optimal merupakan kunci utama dalam membangun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) yang profesional, efisien, efektif, terbuka, dan bertanggung jawab. Optimalisasi pelayanan publik mencerminkan kemampuan lembaga pemerintah dalam memberikan layanan yang memuaskan masyarakat dengan standar kualitas yang tinggi. Pelayanan yang baik tidak hanya berfokus pada hasil, tetapi juga pada proses yang melibatkan transparansi, kecepatan, dan akurasi dalam setiap tahap

pelayanan. Dengan demikian, masyarakat dapat merasakan manfaat nyata dari kinerja pemerintah yang berkualitas.

Profesionalisme dalam pelayanan publik diwujudkan melalui kesiapan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi sesuai dengan bidang tugasnya. Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) harus terlatih dengan baik, memahami peraturan yang berlaku, dan mampu menjalankan tugas dengan integritas tinggi. Profesionalisme ini menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sehingga tercipta hubungan yang harmonis antara pemerintah dan warga. Selain itu, sikap profesional juga mencakup kemampuan dalam menangani keluhan atau permasalahan dengan cara yang objektif dan solutif.

Efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan publik mengacu pada penggunaan sumber daya yang optimal untuk mencapai hasil terbaik. Di lingkungan Dukcapil, hal ini dapat diwujudkan dengan mempercepat proses administrasi seperti penerbitan KTP, akta kelahiran, dan dokumen kependudukan lainnya tanpa mengurangi kualitas pelayanan. Penggunaan teknologi informasi seperti sistem pendaftaran online juga dapat meningkatkan efisiensi dengan mengurangi waktu tunggu dan mempercepat proses verifikasi data. Efisiensi yang baik akan mengurangi pemborosan waktu, tenaga, dan biaya yang tidak perlu.

Prinsip transparansi dan akuntabilitas menjadi elemen penting dalam menciptakan pelayanan publik yang optimal. Transparansi memastikan bahwa informasi terkait prosedur, biaya, dan waktu layanan dapat diakses oleh

masyarakat dengan mudah. Sementara itu, akuntabilitas mendorong setiap pegawai Dukcapil untuk bertanggung jawab atas setiap keputusan dan tindakan yang diambil. Dengan adanya transparansi dan akuntabilitas, masyarakat dapat menilai kinerja lembaga secara objektif dan memiliki mekanisme pengaduan yang jelas jika terjadi penyimpangan dalam pelayanan.

Pelayanan publik yang optimal di Dukcapil juga ditandai dengan responsivitas yang tinggi terhadap kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang responsif mencerminkan kemampuan instansi dalam menanggapi keluhan, saran, atau kebutuhan warga dengan cepat dan tepat. Upaya peningkatan pelayanan ini harus dilakukan secara berkelanjutan dengan evaluasi berkala untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan selalu sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang. Dengan penerapan prinsip-prinsip tersebut, Dukcapil dapat menjadi lembaga yang benar-benar melayani masyarakat dengan optimal.

1. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang Profesional

Pemerintahan daerah yang profesional adalah lembaga yang mampu menjalankan tugas dan fungsinya dalam melayani masyarakat dengan standar kinerja tinggi, berlandaskan integritas, kompetensi, dan tanggung jawab yang jelas. Profesionalisme dalam Dukcapil tercermin dari adanya sumber daya manusia yang terlatih, memahami regulasi kependudukan, serta mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan sesuai prosedur. Selain itu, pegawai Dukcapil harus mengedepankan sikap ramah, komunikatif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat dalam setiap interaksi pelayanan.

Sebagai bentuk profesionalisme, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) harus menerapkan prinsip efisiensi dan efektivitas dalam menjalankan tugasnya. Hal ini dapat dilakukan dengan memanfaatkan teknologi informasi seperti sistem pendaftaran online, pengarsipan digital, dan layanan berbasis aplikasi yang memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan kependudukan. Dengan sistem yang terorganisir dengan baik, proses administrasi seperti penerbitan KTP, akta kelahiran, dan kartu keluarga dapat diproses dengan lebih cepat tanpa mengurangi akurasi data yang dihasilkan. Profesionalisme ini juga mencakup penerapan standar operasional prosedur (SOP) yang ketat untuk menjaga konsistensi dalam kualitas pelayanan.

Dinas kependudukan dan catatan sipil (Dukcapil) yang profesional juga ditandai dengan prinsip transparansi dan akuntabilitas yang tinggi. Transparansi diwujudkan dengan memberikan informasi yang jelas mengenai persyaratan, biaya, serta waktu penyelesaian layanan, sehingga masyarakat dapat memahami proses yang sedang berlangsung. Sementara itu, akuntabilitas terlihat dari kemampuan lembaga dan pegawainya untuk bertanggung jawab atas setiap keputusan yang diambil, termasuk evaluasi berkala untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan mengutamakan profesionalisme dalam segala aspek pelayanan, Dukcapil dapat membangun kepercayaan masyarakat sekaligus mewujudkan birokrasi yang bersih dan melayani dengan sepenuh hati.

Berkaitan dengan ini Pak Ahyar Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) menyatakan bahwa :

Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil (Dukcapil) berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang prima dengan mengutamakan kecepatan, ketepatan, dan transparansi dalam proses administrasi kependudukan. Seluruh petugas kami telah mendapatkan pelatihan khusus dalam memberikan layanan yang sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Kami memastikan seluruh layanan diberikan secara setara tanpa memandang latar belakang sosial, ekonomi, atau politik masyarakat. Semua warga yang memenuhi persyaratan administrasi akan diperlakukan sama dengan mengedepankan prinsip non-diskriminatif. Tantangan utama dalam mengatasi kendala teknis seperti sistem yang terkadang mengalami gangguan dan jumlah pegawai yang terbatas dibandingkan dengan volume pelayanan. Namun, kami terus berupaya meningkatkan sarana dan prasarana untuk mengatasi kendala tersebut. Evaluasi dilakukan melalui survei kepuasan masyarakat yang diadakan secara berkala, pelaporan langsung melalui kotak saran, dan audit internal untuk memastikan SOP dijalankan dengan baik.

Dari pernyataan yang di sampaikan oleh Pak akhyar mengenai dalam pelaksanaan dan menjalankan tugasnya bersama pegawai-pegawai yang bekerja di dinas tersebut tiap-tiap pegawai diminta agar seprofesional mungkin dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Beliau juga mengatakan bahwa dalam menjalankan tugas dan fungsinya bagaimanapun caranya mereka akan terlebih dahulu mengutamakan kepentingan masyarakat yang datang yang memerlukan mereka. Beliau juga menambahkan bahwa dalam menjalankan tugas dalam pemerintahan dan dalam pelayanan kepada masyarakat tidak ada yang ditutup-tutupi kepada masyarakat baik itu dalam hal kebijakan, pelaksanaan kegiatan sampai pada urusan yang melibatkan masyarakat. Pernyataan tersebut sudah terlihat bahwa Dukcapil di Kabupaten Bima sudah melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik dan sudah profesional dalam menjalankan tugasnya.

Pemerintah daerah yang profesional adalah sistem pemerintahan yang berfungsi dengan baik, transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam peningkatan pemerintah yang profesional agar tercapainya pelayanan publik yang baik Pemerintah Daerah Kabupaten Bima dari hasil wawancara bersama secara tidak langsung menerangkan bahwa dalam menjalankan tugasnya pemerintah selalu memiliki struktur organisasi yang jelas dengan pembagian tugas dan tanggung jawab yang terdefinisi, sehingga setiap pegawai memahami peran mereka dan pendidikan dan pelatihan yang mana setiap pegawai pemerintah daerah Bima dilatih secara rutin untuk meningkatkan kompetensi dan keterampilan, memastikan bahwa mereka dapat melaksanakan tugas dengan efektif.

Pemerintah daerah yang profesional juga merujuk pada suatu entitas pemerintahan yang mampu menjalankan fungsi dan tugasnya dengan standar tinggi dalam pelayanan publik, manajemen sumber daya, dan pelaksanaan kebijakan. Sejalan dengan apa yang disampaikan oleh Pak Akhyar yang menyatakan bahwa dalam melayani masyarakat pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil (Dukcapil) juga sudah menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat kabupaten Bima. Apa yang disampaikan oleh Pak Akhyar ini juga menerangkan bahwa untuk SDM para pegawai juga sudah dilatih sehingga pada praktiknya sudah sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing.

Pengelolaan sumber daya manusia merupakan aspek kunci dalam menciptakan pemerintahan yang profesional. Proses rekrutmen berbasis kompetensi, disertai dengan program pelatihan yang berkelanjutan, bertujuan untuk memastikan bahwa pegawai memiliki keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk melayani masyarakat dengan baik. Tidak hanya itu saja, untuk tercapainya pemerintah yang profesional agar tata kelola pemerintahan daerah kabupaten Bima berjalan dengan baik juga ditambahkan mengenai pelayanan publik yang mana pemerintah daerah yang profesional menyediakan layanan publik yang cepat, tepat, dan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Hal ini mencakup pengembangan standar operasional prosedur (SOP) yang jelas serta sistem evaluasi yang berkala untuk mengukur efektivitas dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Sehingga disini pemerintah kabupaten bisa secara tidak langsung melalui apa yang disampaikan oleh Pak Akhyar menerangkan bahwa Pemerintah daerah yang profesional merupakan sistem yang mengutamakan kualitas, transparansi, dan partisipasi masyarakat dalam setiap aspek pelayanan. Dengan struktur yang jelas, pegawai yang terlatih, dan penerapan teknologi, pemerintah daerah dapat memberikan layanan yang lebih baik, meningkatkan kepercayaan masyarakat, dan berkontribusi pada pembangunan yang berkelanjutan. Keterlibatan masyarakat dan kepemimpinan yang kuat juga menjadi kunci dalam mencapai tujuan tersebut.

2. Dinas Kependudukan dan Catatan sipil yang Efisien dan Efektif

Dinas dukcapil yang efisien dan efektif adalah lembaga yang mampu menjalankan tugas pelayanan administrasi kependudukan dengan memanfaatkan sumber daya secara optimal untuk mencapai hasil yang maksimal. Efisiensi dalam konteks ini berarti menggunakan waktu, tenaga, dan sumber daya yang ada dengan sebaik-baiknya sehingga proses pelayanan dapat berlangsung dengan cepat dan tanpa pemborosan. Misalnya, penerapan sistem layanan berbasis teknologi seperti pendaftaran online dan pengarsipan digital membantu mempercepat proses penerbitan dokumen kependudukan seperti KTP, akta kelahiran, dan kartu keluarga.

Efektivitas di Dinas Dukcapil mengacu pada pencapaian tujuan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang efektif berarti masyarakat dapat menerima layanan yang mereka butuhkan dengan benar, tepat waktu, dan sesuai dengan standar yang berlaku. Hal ini dapat dicapai dengan adanya standar operasional prosedur (SOP) yang jelas dan dipatuhi oleh seluruh pegawai. Selain itu, efektivitas juga dapat dilihat dari keberhasilan Dukcapil dalam mengurangi keluhan masyarakat serta memastikan bahwa seluruh penduduk memiliki dokumen kependudukan yang sah dan valid.

Untuk mewujudkan Dukcapil yang efisien dan efektif, diperlukan komitmen dari seluruh jajaran pegawai dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Dukcapil perlu melakukan evaluasi dan perbaikan layanan secara berkala, termasuk dengan mengadopsi inovasi terbaru dalam sistem administrasi

kependudukan. Pelibatan masyarakat dalam memberikan umpan balik juga menjadi langkah penting agar Dukcapil terus beradaptasi dengan kebutuhan warga. Dengan demikian, Dukcapil yang efisien dan efektif dapat menciptakan pelayanan publik yang prima, memperkuat kepercayaan masyarakat, dan mendukung terciptanya tertib administrasi kependudukan.

Berkaitan dengan ini Ibu Istiani selaku pegawai Dukcapil bagian pelayanan mengatakan bahwa :

Bahwa efisiensi dalam pelayanan diwujudkan dengan pemanfaatan teknologi dalam proses administrasi kependudukan. "Kami telah mengimplementasikan sistem layanan online untuk pendaftaran dokumen seperti KTP, akta kelahiran, dan kartu keluarga. Sistem ini mempercepat proses layanan karena masyarakat dapat mengurus dokumen tanpa harus datang langsung ke kantor, menghemat waktu dan tenaga baik bagi warga maupun pegawai kami," jelasnya. Selain itu, penerapan sistem antrean digital dan pengarsipan berbasis data elektronik turut mendukung efisiensi dengan mempercepat pencarian data yang dibutuhkan dalam waktu singkat. Terkait dengan efektivitas pelayanan, Ibu istiani menekankan pentingnya kepatuhan pada standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. "Kami memastikan seluruh pegawai memahami SOP yang berlaku, mulai dari penerimaan berkas hingga penerbitan dokumen, agar setiap proses berjalan sesuai standar dan tepat waktu. Kami juga melakukan monitoring dan evaluasi rutin untuk mengidentifikasi hambatan yang dapat memperlambat proses pelayanan," tambahnya. Menurut beliau, efektivitas pelayanan juga terlihat dari kemampuan Dukcapil dalam memenuhi kebutuhan dasar administrasi kependudukan masyarakat dengan akurat dan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Sebagai upaya meningkatkan efisiensi dan efektivitas, Dukcapil terus berinovasi dengan program jemput bola bagi masyarakat yang kesulitan mengakses layanan langsung, seperti lansia dan penyandang disabilitas. "Kami ingin memastikan bahwa setiap warga negara memiliki akses yang sama terhadap layanan administrasi kependudukan. Dengan adanya program ini, kami bisa menjangkau lebih banyak masyarakat, memastikan semua dokumen kependudukan tersedia tepat waktu, dan mengurangi keluhan yang muncul akibat keterlambatan pelayanan," tutupnya. Beliau berharap

dengan berbagai upaya ini, masyarakat dapat merasakan manfaat nyata dari pelayanan yang lebih baik dan merata.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Istiani, efisiensi dalam pelayanan diwujudkan melalui pemanfaatan teknologi yang mempermudah proses administrasi kependudukan. Implementasi layanan online, sistem antrean digital, dan pengarsipan berbasis data elektronik telah mempercepat proses penerbitan dokumen kependudukan seperti KTP, akta kelahiran, dan kartu keluarga. Langkah ini tidak hanya menghemat waktu masyarakat tetapi juga mengurangi beban kerja pegawai, sehingga proses pelayanan dapat berjalan lebih optimal.

Efektivitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil (Dukcapil) tercermin dari kepatuhan pegawai terhadap standar operasional prosedur (SOP) yang jelas dan terukur. Dengan adanya SOP yang diterapkan secara konsisten, setiap proses pelayanan dapat berlangsung dengan teratur, tepat waktu, dan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Evaluasi rutin juga dilakukan untuk mengidentifikasi kendala yang dapat menghambat pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara maksimal. Untuk memastikan efisiensi dan efektivitas yang lebih merata,

Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil (Dukcapil) juga mengadakan program inovatif seperti layanan jemput bola bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan akses, seperti lansia dan penyandang disabilitas. Program ini memungkinkan masyarakat yang kurang mampu mengakses layanan langsung

tetap mendapatkan hak administrasi kependudukan secara tepat waktu. Dengan berbagai upaya ini, Dinas Dukcapil berkomitmen menciptakan pelayanan publik yang lebih baik, cepat, dan dapat diandalkan oleh seluruh lapisan masyarakat.

3. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang Terbuka dan Bertanggung Jawab

Dinas dukcapil yang terbuka dan bertanggung jawab adalah sistem pemerintahan yang menekankan keterbukaan informasi. Pemerintahan yang terbuka dan bertanggung jawab, atau *open government*, adalah model pelayanan pemerintahan yang berlandaskan pada prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi. Prinsip-prinsip tersebut dibantu dengan teknologi dan inovasi baru. Dalam pemerintahan yang terbuka, pemerintah mengajak masyarakat untuk berpartisipasi dan berkolaborasi dalam memecahkan masalah demi kesejahteraan rakyat.

Berkaitan dengan ini, Ibu Anastasia sebagai salah satu masyarakat Kabupaten Bima menyatakan bahwa :

Dalam menjalankan tugas sejauh ini menurut kami pemerintah kabupaten sini selalu memberikan pelayanan kepada masyarakatnya selalu baik ya mba, apalagi pada kami orang pendatang sangat merasakan hal tersebut. Disini pemerintah melayani masyarakat tanpa melihat masyarakat itu penduduk asli ataupun pendatang mereka selalu memberi pelayanan yang pukul rata kepada semua masyarakat. Pelayanan pemerintah kabupaten ini saya memberi penilaian yang bagus karena jika ada pertemuan atau kegiatan apa saja pemerintah selalu melibatkan masyarakat dan selalu terbuka semisal ada anggaran atau perencanaan program yang dibuat selalu dibuat baliho agar semua masyarakat tau, oh iya untuk tahun ini anggaran pemerintah daerah dialokasikan untuk pembangunan jalan ataupun lainnya, sehingga sampai detik ini saya belum pernah melihat masyarakat kabupaten Bima protes dengan apa yang

dilakukan pemerintah. Dan apa yang dianggarkan atau program yang direncanakan tersebut sangat tepat sasaran dan selalu tepat dan tidak ada pembangunan yang tertunda apalagi gagal.

Pernyataan yang disampaikan oleh Ibu Anastasia yang merupakan salah satu masyarakat yang tinggal sejak lama di Kabupaten Bima dan bukan orang asli Bima menyatakan bahwa pemerintah daerah Kabupaten Bima sangat terbuka kepada masyarakat apalagi soal anggaran dan program kerja. Pernyataan itu juga secara tidak langsung menjelaskan bahwa pemerintah daerah Kabupaten Bima selalu ingi memberikan yang terbaik untuk masyarakatnya dan tidak membeda-bedakan pada lapisan masyarakat. Pengakuan dari masyarakat ini juga memperkuat sekali argumen yang sebelumnya yang mana mneyatakan bahwa praktik pelayanan publik yang ada di Kabupaten Bima sudah meningkat dari tahun ke tahun dan praktik tata kelola pemerintah yang baik sudah di terapkan.

Pemerintahan daerah yang terbuka dan bertanggung jawab akan membuat masyarakatnya nyaman berada dalam pemerintahan tersebut dan tidak ada aksi protes kepada pemerintah dalam menjalankan programnya. Pernyataan yang di sampaikan diatas terlihat jelas bahwa praktek pemerintah daerah terbuka terlihat sekali jika membuat atau merencakankan suatu program pemerintah selalu melibatkan masyarakat didalamnya dan selalu membuat baliho dan menunjukan kepada masyarakat mengenai rencana arahan program selama satu tahun kepada masyarakat di Kabupaten Bima. Pelayanan dan apa yang dilakukan pemerintah ini sederhana tetapi membuat atau mendapatkan kepercayaan dan penilaian yang baik dalam masyarakat yang ada di Kabupaten Bima. Disini tidak hanya terbuka tetapi pemerintah daerah juga bertanggung jawab dengan apa

yang akan dijalankan, hal ini dibuktikan dengan penuturan masyarakat yang menyatakan bahwa tidak ada pembangunan yang ditunda dan gagal.

Pernyataan yang di sampaikan oleh Ibu Anastasia secara tidak langsung menjelaskan bahwa pada praktik pelayanan publik yang ada di Kabupaten Bima sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat dan pemerintah. Beliau juga secara tersirat menerangkan bahwa pemerintahan daerah disana selalu mengandalkan masyarakat dalam hal apapun dalam proses perencanaan program, hal ini bisa saja menjelaskan bahwa dalam proses tersebut pemerintah daerah selalu menerima saran, kritik dan saran dari semua masyarakat untuk terciptanya tata kelola pemerintahan daerah Kabupaten Bima yang baik. Selanjutnya pemerintah daerah Kabupaten Bima juga mendorong keterlibatan masyarakat dalam proses perencanaan dan pengambilan keputusan. Ini dapat dilakukan melalui forum publik, konsultasi, atau mekanisme partisipatif lainnya.

Praktik pemerintah daerah Kabupaten Bima ini secara tidak langsung juga sudah menjalankan prinsip akuntabilitas yang mana Pemimpin dan aparatur pemerintah daerah Kabupaten Bima bertanggung jawab atas tindakan dan keputusan yang diambil. Mereka siap mempertanggung jawabkan penggunaan anggaran dan hasil kebijakan kepada publik dan selalu terbuka kepada masyarakat. Bukan hanya itu saja, disini Pemerintah juga mendengarkan dan merespons masukan, kritik, dan saran dari masyarakat. Ada mekanisme yang memungkinkan masyarakat untuk memberikan umpan balik terhadap kebijakan dan layanan publik.

Pemerintahan terbuka bersifat transparan , menyediakan informasi dan data tentang tindakan, anggaran, dan kinerjanya. Pemerintahan terbuka bertanggung jawab kepada masyarakat dan tanggap terhadap kebutuhan warga negara . Pemerintahan terbuka mendorong ketertelusuran keputusan publik , memungkinkan kontrol sosial yang berkelanjutan dan memadai oleh warga negara, dan meningkatkan manajemen publik. Pemerintahan terbuka bersifat inklusif dan partisipatif , memungkinkan warga negara untuk terlibat dalam perumusan, implementasi, dan tindak lanjut kebijakan publik. Pemerintahan terbuka adalah tempat di mana administrasi publik terbuka terhadap bakat-bakat yang muncul dari warga negara dan pemangku kepentingan lainnya dengan menciptakan bersama ide-ide untuk manajemen publik yang lebih baik. Pemerintahan terbuka melampaui konsep *e-government*, dengan menjadi penggerak inovasi dan penciptaan nilai, dan mengambil untung dari pengetahuan warga negara dan teknologi SMART sebagai alat untuk mengubah dan meningkatkan jangkauan dan dampak tindakannya. Akhirnya, pemerintahan terbuka mengakui perlunya memikirkan kembali cara publik beroperasi, mengubah nilai-nilai dan prinsip-prinsip yang mengatur prioritas dan kinerja sektor publik, mempromosikan dan membangun kepercayaan, dan membangun lembaga-lembaga yang lebih kuat, lebih terbuka, dan lebih efektif.

Dari pernyataan yang disampaikan oleh narasumber dan analisis dari penulis maka konsep *good governance* muncul karena adanya ketidakpuasan pada kinerja pemerintahan yang selama ini dipercaya sebagai penyelenggara

urusannya. Menerapkan praktik *good governance* dapat dilakukan secara bertahap sesuai dengan kapasitas pemerintah, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar. Salah satu pilihan strategis untuk menerapkan *good governance* di Indonesia adalah melalui penyelenggaraan pelayanan publik. Praktik yang dilakukan oleh pemerintah kabupaten Bima yang mana dari penilaian masyarakat sudah adanya praktik tata kelola pemerintahan daerah yang baik tersebut mungkin saja muncul karena awalnya adanya ketidakpuasan pada kinerja pemerintah daerah sebelumnya yang dinilai oleh masyarakat sehingga sekarang sudah ada pembaharuan.

Pelayanan publik menjadi tolak ukur keberhasilan pelaksanaan tugas dan pengukuran kinerja pemerintah melalui birokrasi. Pelayanan publik sebagai penggerak utama juga dianggap penting oleh semua aktor dari unsur *good governance*. Para pejabat publik, unsur-unsur dalam masyarakat sipil dan dunia usaha sama-sama memiliki kepentingan terhadap perbaikan kinerja pelayanan publik. Ada tiga alasan penting yang melatar belakangi bahwa pembaharuan pelayanan publik dapat mendorong praktik *good governance* di Indonesia. Pertama, perbaikan kinerja pelayanan publik dinilai penting oleh stakeholders, yaitu pemerintah, warga, dan sektor usaha. Kedua, pelayanan publik adalah ranah dari ketiga unsur *governance* melakukan interaksi yang sangat intensif. Ketiga, nilai-nilai yang selama ini mencirikan praktik *good governance* diterjemahkan secara lebih mudah dan nyata melalui pelayanan publik.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bagian akhir dari skripsi ini, peneliti akan mengemukakan beberapa kesimpulan dan saran yang didasarkan pada temuan hasil penelitian dan uraian bab-bab sebelumnya mengenai masalah dan apa yang diteliti, yaitu studi kasus kualitatif mengenai Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Bima-Nusa Tenggara Barat.

A. Kesimpulan

1. Pemerintah daerah telah menyediakan informasi yang jelas dan mudah diakses mengenai kebijakan, program, dan anggaran, sehingga masyarakat dapat memahami penggunaan sumber daya dan mendukung kebijakan yang diambil. Hal ini juga berkontribusi pada peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Pelayanan publik di Kabupaten Bima menunjukkan upaya yang serius dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Melalui penerapan prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat, pemerintah daerah berusaha untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan meningkatkan kepercayaan publik. Meskipun tantangan tetap ada, seperti keterbatasan anggaran dan sumber daya, inovasi dan kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat menjadi kunci untuk mencapai pelayanan publik yang lebih baik dan efektif. Pemerintah yang bekerja pada bagian pelayanan tersebut sudah bekerja semaksimal mungkin untuk kelancaran urusan masyarakat

Kabupaten Bima, hal ini dibuktikan dengan pernyataan yang menyampaikan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh dukcapil sudah baik, cepat dan tepat sasaran dan tidak ada politik uang dalam mengurus surat-surat tersebut. Berarti untuk pelayanan disana terbilang sangat transparan sekali sehingga bisa dijangkau oleh semua lapisan masyarakat. Dengan adanya transparansi dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah maka dengan sedirinya meningkatnya kepercayaan masyarakat, yang mana Masyarakat cenderung lebih percaya pada institusi yang terbuka dan jujur

2. Pelayanan publik yang optimal di Kabupaten Bima menjadi kunci dalam mewujudkan pemerintahan daerah yang profesional, efisien, efektif, terbuka, dan bertanggung jawab. Dalam konteks ini, pemerintah daerah berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sebagai bagian dari upaya untuk mempercepat tercapainya tata pemerintahan yang baik. Banyaknya keluhan masyarakat terkait pelayanan yang buruk menjadi pendorong bagi pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Pemerintah daerah juga berupaya untuk meningkatkan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan pengembangan, serta memanfaatkan teknologi untuk mempercepat proses pelayanan. Dengan penerapan *e-government*, masyarakat dapat mengakses layanan publik dengan lebih mudah dan cepat, yang pada gilirannya meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Pelayanan publik yang optimal di Kabupaten Bima mencerminkan upaya pemerintah untuk

mewujudkan pemerintahan yang baik. Dengan fokus pada profesionalisme, efisiensi, efektivitas, keterbukaan, dan tanggung jawab, pemerintah daerah berusaha untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan meningkatkan kualitas hidup mereka.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari data-data di lapangan, pada dasarnya penelitian ini berjalan baik. Namun bukan sesuatu kekeliruan apabila peneliti ingin mengemukakan beberapa saran yang mudah-mudahan bermanfaat bagi kemajuan pendidikan pada umumnya. Adapun saran yang peneliti ajukan adalah sebagai berikut:

1. Perluas penggunaan teknologi digital untuk mempermudah akses dan mempercepat proses pelayanan.
2. Pastikan semua informasi dan prosedur pelayanan publik tersedia secara online dan mudah diakses.
3. Lakukan pengawasan dan evaluasi secara berkala untuk memastikan efektif dan efisiensi tentang pelayanan publik.
4. Hendaknya masyarakat Kabupaten Bima lebih berpartisipasi dalam mengikuti apa yang disampaikan oleh pemerintah daerah sehingga kesannya saling membantu antara pemerintah dan masyarakat agar terciptanya pelayanan publik yang optimal sesuai yang diharapkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhyar, A., Dema, H., Rusdi, M., Ahmad, J., & Uceng, A. (2022). Tata Kelola Pemerintah Yang Inovaif Di Desa Bulo Wattang Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang. *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 10(2), 77–85. <https://doi.org/10.55678/prj.v10i2.652>
- Amaris, M. S. (2022). *Tata kelola pemerintah desa dalam meningkatkan pelayanan publik di gampong pineung kota banda aceh*. 14–15.
- Bimasakti, F. (2020). *Jurnal tatakelola pemerintahan berbasis electronic government di kabupaten semarang*. 14010113130140, 1–18.
- Diana Putri, A., & Roisul Basyar, M. (2023). Implementasi Klampid New Generation dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Kelurahan Klampis Ngasem Kota Surabaya. *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(2), 694–701.
- Futum Hubaib, Jamil Bazarah, Ahmad Jubaidi, dan. (2021). KONSEP PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *Dedikasi*, 22(2), 105. <https://doi.org/10.31293/ddk.v22i2.5860>
- Hamid Tome, A. (2012). Reformasi Birokrasi Dalam Rangka Mewujudkan Good Governance Ditinjau Dari Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 20 Tahun 2010. *Law Journal Sam Ratulangi University*, XX(3), 132–147. http://repo.unsrat.ac.id/cgi/search/simple?q=abdul+hamid+tome&_action_search=Search&_action_search=Search&_order=bytitle&basic_srctype=ALL&_satisfyall=ALL
- Hapzah, S. N., Rianto, B., Tamrin, M. H., Studi, P., Publik, A., & Tuah, U. H. (2020). *Tata_kelola_inovasi_pelayanan_*. 2515(2).
- Indriyani, V. (2023). Evaluasi Aplikasi E-Registration Modul Internet Versi 3.0 Menggunakan Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Publik Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. *INTECOMS: Journal of Information Technology and Computer Science*, 6(1), 343–352. <https://doi.org/10.31539/intecoms.v6i1.5887>
- Kadarisman, A., & Gemiharto, I. (2017). Tata Kelola Pemerintahan Daerah Dan Pelayanan Publik Berbasis Standar Pelayanan Minimal Di Indonesia. *Jurnal Agregasi : Aksi Reformasi Government Dalam Demokrasi*, Vol 5, Hal 1-115.
- KEPMENPAN. (2022). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 Tentang Pemantauan dan*

- Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik.* 29(1), 1–9.
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/231426/permendagri-no-29-tahun-2022>
- Khaidir Ali, A. saputra. (2020). *Dosen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Dosen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara 564.* 14, 564–584.
- Nopriadi Saputra, R. N. (2021). No Title. 9(1), 11–26.
<https://doi.org/10.33701/jmsda.v9i1.1559>
- PAN/RB, M. (2019). *Permen PANRB No. 19 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan di Lingkungan KEMENPANRB.* 3, 1–124.
- Robial, F. E. D., Tarandung, C., & ... (2023). Efektivitas Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Pada Pelayanan Publik Di Era Digital (Studi Di Kantor Camat Ternate Utara Kota Ternate). *Jurnal Pendidikan Dan Konseling,* 5, 4293–4302.
<http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jpdk/article/view/11695>
<http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jpdk/article/download/11695/8971>
- Sihotang, J. S. (2023). Good Governance dalam Pelayanan Publik. *Trending: Jurnal Ekonomi, Akuntansi Dan Manajemen,* 1(2), 188–201.
- Suprayoga, A., Mulyono, S., & ... (2022). Implementasi Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik Dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Multi Situs Di Kelurahan Sidomukti dan Kelurahan Semampir). *Ar-Ribhu: Jurnal ...,* 3(2), 214–223. <https://ejournal.inzah.ac.id/index.php/arribhu/article/view/934>
- Wahyuli, Y. H., Fitriani, H., Nella, M., & ... (2023). Meningkatkan Pelayanan Publik Di Desa Banyuasin Kecamatan Banyuasin II dengan Sosialisasi dan Penyuluhan Tata Kelola Administrasi Desa. ... : *Indonesian Journal of ...,* 2(01), 64–70.
<https://journals.eduped.org/index.php/income/article/view/211%0Ahttps://journals.eduped.org/index.php/income/article/download/211/218>

**LAMPIRAN PANDUAN WAWANCARA TATA KELOLA
PEMERINTAHAN DAERAH TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI
KABUPATEN BIMA
NUSA TENGGARA BARAT**

Lampiran 1 Panduan Wawancara Penelitian

A. Identitas informan

Nama :

Usia :

Jenis Kelamin :

Pendidikan :

Pekerjaan :

B. Daftar Pertanyaan

1) Transparansi

- a. Bagaimana pemerintah kabupaten Bima memastikan adanya transparansi dalam pelayanan publik?
- b. Terobosan apa saja yang dilakukan oleh pemerintah dalam mendorong transparansi tata kelola pelayanan publik?
- c. Langkah-langkah apa saja yang dilakukan jika terjadi penyimpangan antara masyarakat dan pemerintah dalam proses tata kelola pelayanan publik?

2) Akuntabilitas

- a. Bagaimana pertanggung jawaban pemerintah terhadap tata kelola pelayanan publik di kabupaten Bima?

b. Mekanisme apa saja yang dilakukan dalam proses pemantauan dan evaluasi kinerja pemerintah daerah?

c. Apakah dalam tata kelola peningkatan pelayanan publik melibatkan partisipasi masyarakat?

3) Responsivitas

a. Langkah apa saja yang diambil oleh pemerintah daerah apabila ada aspirasi masyarakat yang berkaitan dengan tata kelola pelayanan publik?

b. Bagaimana pemerintah daerah merespon kebutuhan dan aspirasi masyarakat?

4) Fairness (keadilan)

a. Apakah pengambilan keputusan yang menyangkut tata kelola pelayanan publik melibatkan kelompok-kelompok masyarakat?

b. Apakah setiap kelompok masyarakat memiliki akses yang sama terhadap pelayanan yang dilayani oleh pemerintah daerah?

5) Independensi (independent)

a. Apakah ada konflik kepentingan yang terjadi dalam proses tata kelola pelayanan publik sejauh ini?

b. Apa saja langkah-langkah yang diambil apabila terjadi konflik kepentingan dalam penyelenggaraan tata kelola pelayanan publik?

c. Bagaimana pemerintah daerah merespon kebutuhan dan aspirasi masyarakat?

Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara

	<p>Dokumentasi bersama bapak Fatcul S.Pd selaku warga di Kabupaten Bima (staf Desa) Pada tanggal 08 Agustus 2024</p>
	

	<p>Dokumentasi bersama Ibu Istiana S.Kom selaku pegawai Dinas Dukcapil bagian pelayanan Pada tanggal 15 Juli 2024</p>
	<p>Dokumentasi bersama bapak Ahyar, SP.MS,i selaku Kabid Dukcapil Pada tanggal 30 Juli 2024</p>

	
	<p>Dokumentasi bersama ibu Roswita selaku warga di Kabupaten Bima Pada tanggal 5 Agustus 2024</p>

	<p>Dokumentasi bersama bapak Syafrudin selaku warga di Kabupaten Bima Pada tanggal 5 Agustus 2024</p>
	<p>Dokumentasi bersama ibu Anastasia S.E selaku warga di Kabupaten Bima Pada tanggal 2 September 2024</p>

Lampiran 3 Permohonan Surat Ijin Penelitian

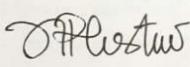
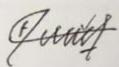
PERMOHONAN SURAT IZIN PENELITIAN

Perihal : Permohonan Penerbitan Surat Izin Penelitian
Kepada Yth.
Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan
Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta
Di Tempat
Dengan Hormat, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fatwah
NIM : 20520106
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Tata Kelola Pemerintahan Daerah Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Kabupaten Bima-Nusa Tenggara Barat
Lokasi Penelitian : Kantor Bupati Bima-Nusa Tenggara Barat
Dosen Pembimbing : Utami Sulistiana, S.P., M.P

Yogyakarta, 7 Juni 2024

Menyetujui

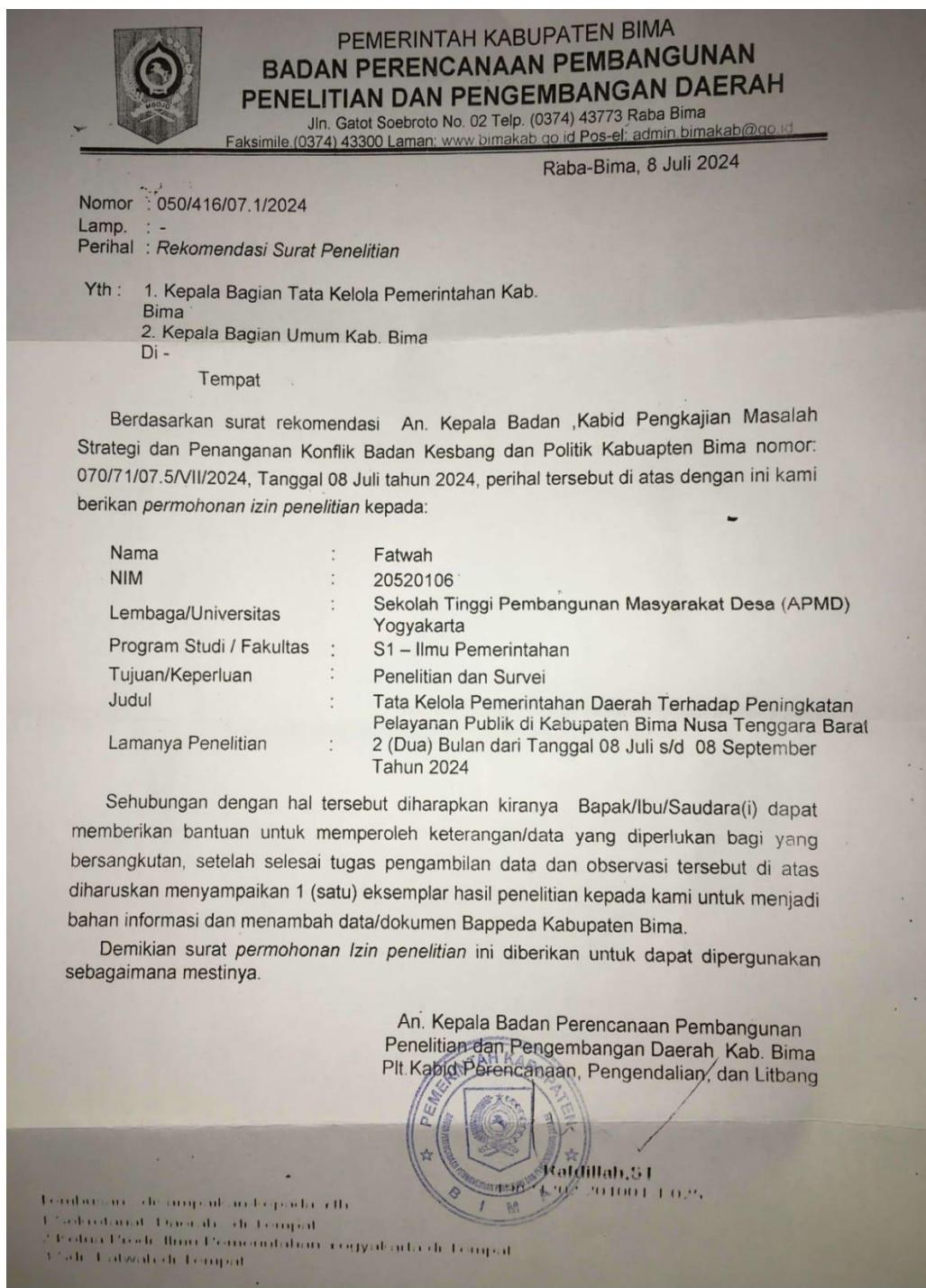
Dosen Pembimbing	Peneliti
 Utami Sulistiana, S.P., M.P	 Fatwah

Mengetahui


Dr. Rijel Samaloisa

iii

Lampiran 4 Rekomendasi Surat Penelitian



Lampiran 5 Rekomendasi Ijin Penelitian

