

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK SEBAGAI INDIKATOR
KEBERHASILAN *GOOD GOVERNANCE* PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA BINJAI**

Yosua Gabe Maruli Sijabat¹, Prayetno², Ramsul Nababan³, Halking⁴, Yakobus Ndona⁵

^{1,2,3,4,5}Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan, Universitas Negeri Medan

Email Korespondensi: yosuasijabat.3223111001@mhs.unimed.ac.id

Email: prayetno@unimed.ac.id; ramsulnbbn@unimed.ac.id; halking@unimed.ac.id;
yakobusndona@unimed.ac.id

ABSTRACT

Public services are activities carried out by government institutions, particularly local authorities, since the introduction of regional autonomy. In the context of good governance, public services should be based on the principles of efficiency, accountability and participation. However, implementation still faces various challenges, one example being the Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai. This study therefore aims to determine the quality of public services provided by the Binjai City Department of Population Registration when carrying out its duties, using good governance as an indicator. This study uses a descriptive qualitative research method. This method is useful for analysing qualitative information and for clearly describing the issues under investigation. The results show that, despite some services adhering to SOPs, providing free services and being open with information, the quality of public services at the Binjai Department of Population and Civil Registration is not optimal. Nevertheless, issues remain, including insufficient public participation, inconsistent service times, and limited human resources and infrastructure. Based on these findings, it can be concluded that the Department of Population and Civil Registration in Binjai City has not fully succeeded in using the good governance indicators to improve the quality of public services..

Keywords: Public Services, Good Governance, Department of Population Registration and Civil Status.

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang dijalankan oleh instansi pemerintah khususnya pemerintah daerah sejak lahirnya otonomi daerah. Dalam konteks *Good Governance*, pelayanan publik sudah saatnya berlandaskan kepada prinsip efisiensi, akuntabilitas, dan partisipasi. Namun, pengimplementasian di lapangan masih menghadapi berbagai kendala yang tidak sesuai diharapkan, salah satunya pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai. Oleh sebab itu penelitian ini hendak mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai dalam melaksanakan tugasnya dengan indikator *good governance*. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode deskriptif kualitatif. Metode penelitian deskriptif kualitatif ini berguna untuk menguraikan informasi kualitatif dan sekaligus untuk menggambarkan dengan jelas masalah yang sedang di teliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai belum berjalan optimal, walaupun walaupun terdapat pelayanan yang mengacu pada SOP, layanan gratis, keterbukaan informasi. Namun, masih ditemukan kendala seperti belum optimalnya partisipasi masyarakat, ketidak konsistenan waktu pelayanan, serta terbatasnya sumber daya manusia dan sarana prasarana. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik belum berhasil sepenuhnya dalam menggunakan indikator penerapan *Good Governance* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai.

Kata kunci: Pelayanan Publik, *Good Governance*, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah aktivitas di pemerintahan sebagai pemenuhan kebutuhan masyarakat yang berupa barang dan jasa (Laia et al., 2022:71). Melalui pemberlakuan otonomi daerah sebagai bentuk dari amanat reformasi pada tahun 1998 dengan dikeluarkannya UU N0. 22/1999 yang selanjutnya diperbaharui dengan UU N0. 23/2004 semakin memperkuat bahwa bangsa Indonesia telah memberikan hal baru terhadap kinerja antara pemerintah pusat dengan pemerintah daerah, khususnya dalam pelayanan publik (Mukmin, 2012:77). Selain itu, dengan adanya otonomi daerah memiliki peluang yang cukup besar bagi pemerintah daerah ataupun instansi pemerintah daerah dalam membangun dan memberikan pelayanan kepada masyarakat (Ivanna et al., 2024:2204).

Pelayanan publik juga merupakan gambaran dari pemerintahan yang baik atau *Good Governance*, khususnya dalam aspek pemerintahan daerah. Pada dasarnya *Good Governance* dimaknai sebagai bentuk dari tata kelola pemerintahan yang dijalankan dengan baik. Tata kelola pemerintahan tersebut memiliki susunan yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Pinem et al., 2025:435). Namun, *Good Governance* dapat dikatakan jika pelayanan publik tersebut telah dijalankan sesuai dengan peraturan yang sudah dibentuk. Teori *Good Governance* dalam fokusnya kepada pelayanan publik menjelaskan bahwa *Good governance* adalah suatu konsep yang terikat tentang bagaimana pemerintah dan institusi publik melaksanakan tugas dan kewajibannya secara transparan, responsif, efektif dan efisien, serta bertanggung jawab atau akuntabilitas kepada publik dalam hal ini masyarakat (Tampubolon et al., 2023:30).

Adapun pelayanan publik yang terdapat di dalam suatu daerah salah satunya Disdukcapil, tugasnya untuk pelaksana administrasi kependudukan masyarakat. Dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengacu kepada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Disdukcapil yang merupakan dari pelayanan administrasi kependudukan adalah salah satu bentuk pelayanan publik yang secara langsung bersentuhan dengan masyarakat. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan menjadi acuan kinerja pemerintah daerah dalam mewujudkan prinsip *Good Governance* tersebut. Namun, pengimplementasian di lapangan masih menghadapi berbagai kendala yang tidak sesuai diharapkan.

Hal tersebut dapat dilihat dalam penelitian (Laia et al., 2024:72) yang berjudul “Strategi Dukcapil Dalam Implementasi *Good Governance* Di Kecamatan Medan Baru” ditemukan permasalahan pelayan publik yaitu pegawai dalam setiap menyelesaikan dokumen yang telah dibuat membutuhkan waktu yang cukup lama, kurangnya sarana serta prasarana yang ada, biaya serta prosedur tidak pernah di umumkan secara terbuka, tidak profesional dalam memberikan setiap pelayanan, yang diberikan dalam hal ini adalah kerabat atau orang-orang yang dikenal. Tentunya fenomena ini masih belum sepenuhnya memenuhi syarat pelaksanaan pelayanan.

Sedangkan pada kantor Disdukcapil Kota Binjai, pada hasil observasi awal dan laporan yang di dapat juga ditemukan permasalahan mengenai pelayanan publik pada kantor Disdukcapil Kota Binjai. Sebagaimana yang ditemukan pada observasi awal bahwa terdapat para pelaksana pelayan datang tidak tepat waktu dari jam yang ditetapkan sehingga menghambat masyarakat dalam mengurus dokumen pribadi. Serta keterlambatan dalam penerbitan dokumen (KTP, KK) yang di alami sebagian masyarakat di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Binjai pada saat observasi awal. Permasalahan tersebut juga diperkuat dari data yang diperoleh pada tabel 1 mengenai Capaian Indikator Kinerja Utama Tahun 2024.

Berdasarkan data tersebut, dapat dilihat mengenai implementasi prinsip *Good Governance* pada Disdukcapil Kota Binjai sepanjang tahun 2024 menunjukkan masih ditemui sejumlah permasalahan yang menghambat terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik. Hal tersebut juga diperkuat melalui penelitian yang berjudul “Kinerja Disdukcapil Kota Binjai Dalam Penerbitan Kutipan Akta Kematian di Kota Binjai” bahwa dalam penelitian tersebut ditemukan juga permasalahan yang sama pada kantor Disdukcapil Kota Binjai. Dalam hal ini permasalahan berupa kurangnya sarana dan prasarana terkhusus

pada pembuatan akta kematian. Selain itu juga tenaga kerja yang sudah ada belum mencukupi, hal ini berujung pada kualitas pelayanan menjadi kurang optimal (Raihan, 2023:4).

Tabel 1: Capaian Indikator Kinerja Utama Tahun 2024

No	Indikator Kinerja Utama	2024			
		Target	%	Realisasi	% Realisasi
1	Perekaman KTP Elektronik	227.797	100	227.794	99,99
2	Presentase Penduduk ber-KTP elektronik/nasional	227.797	98,15	227.342	99,80
3	Persentase Kepemilikan Kartu Keluarga (KK)	101.824	47,85	101.313	99,49
4	Persentase Kepemilikan Akta Kelahiran	315.609	35	152.296	48,25
5	Persentase Kepemilikan Akta Kelahiran (0-18 Tahun)	91.719	45,75	88.557	96,55
6	Persentase Kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA)	87.811	50	52.034	59,26
7	Pasangan Berakte Perkawinan	142.796	50	113.443	79,44
8	Kepemilikan Akta Perceraian	5.755	50	4.416	76,73
9	Kepemilikan Akta Kematian	9.855	50	9.865	60
10	Jumlah OPD yang Telah Memanfaatkan Data Kependudukan	2 OPD	100	0	0

Sumber: <https://ppid.kemendagri.go.id/front/dokumen/detail/300420058>

Melalui fenomena yang ditemukan tersebut serta penelitian yang pernah dilaksanakan, maka penelitian ini memiliki keterbaharuan untuk melihat bagaimana kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai dijalankan dengan berlandaskan indikator dari *Good Governance* sebagai keberhasilan terhadap pemberian pelayanan kepada masyarakat. Yang dapat membedakan dengan penelitian terdahulu yaitu bahwa penelitian tersebut hanya menilai kinerja dukcapil Kota Binjai melalui penerbitan akta kematian dengan tidak berfokus pada indikator *Good Governance*. Sehingga penelitian ini penting dilakukan agar mengetahui kualitas dari pelayanan publik di Disdukcapil Kota Binjai melalui indikator *Good Governance*.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, salah satu jenis penelitian dengan tujuan

melihat peristiwa sosial dengan membuat gambaran yang menyeluruh serta mampu disampaikan dengan kata-kata, menyampaikan pandangan terperinci yang telah di dapat melalui sumber informan dan dilakukan melalui latar setting yang alamiah (Safitri et.al., 2025:961).

Penelitian ini menggunakan *Purposive Sampling* yaitu peneliti memilih informan berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Menurut Dana P. Turner purposive sampling merupakan teknik pengambilan informan yang akan digunakan saat peneliti telah memiliki target seseorang dengan karakteristik yang sesuai pada penelitiannya. Adapun subjek dalam penelitian ini terdiri dari Sekretaris kantor Disdukcapil Kota Binjai, 2 (dua) pegawai yang berinteraksi langsung dengan masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai serta 5 (lima) orang masyarakat yang sedang mengurus dokumen di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi kemudian akan dilakukan analisis data dengan menggunakan reduksi data, display data, dan verifikasi data.

PEMBAHASAN

Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Binjai

Hasil penelitian yang telah dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai menunjukkan keberhasilan pada prinsip *good governance* yang mencakup 8 (delapan) indikator belum dilaksanakan sepenuhnya, hal ini dapat dilihat sebagai berikut :

1. Partisipasi

Berdasarkan hasil studi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai telah mengimplementasikan prinsip keterlibatan masyarakat melalui penyediaan kotak saran. Kotak ini digunakan oleh masyarakat untuk memberikan kritik, saran, dan penilaian terkait layanan yang diterima. Selain itu, masukan yang dikumpulkan dievaluasi setiap enam bulan untuk memperbaiki layanan yang ada. Usaha ini menunjukkan adanya kesempatan bagi masyarakat untuk ikut serta dalam proses penilaian layanan publik. Hal ini sejalan dengan pendapat Dwiyanto (2014) yang mengemukakan bahwa keterlibatan masyarakat adalah partisipasi dalam penyelenggaraan layanan publik, baik dalam memberi masukan maupun menilai layanan yang diterima.

Namun, penerapan prinsip keterlibatan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Walaupun sarana untuk berpartisipasi sudah ada, partisipasi masyarakat dalam memberikan umpan balik masih rendah, karena mereka lebih fokus pada pengurusan dokumen kependudukan. Di samping itu, terdapat kendala berupa kurangnya fasilitas yang mendukung dan pandangan masyarakat bahwa kritik yang disampaikan secara langsung tidak selalu mendapatkan respon dari petugas. Situasi ini menunjukkan bahwa partisipasi yang terjadi masih bersifat formal dan belum sepenuhnya menciptakan dialog antara masyarakat dan penyelenggara layanan. Akibatnya, aspirasi masyarakat belum sepenuhnya terakomodasi sebagai bahan evaluasi dan perbaikan layanan. Oleh karena itu, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa prinsip partisipasi telah diterapkan secara administratif, tetapi secara substansial masih perlu ditingkatkan, agar masyarakat tidak hanya diberikan kesempatan untuk mengungkapkan pendapat, tetapi juga merasa bahwa masukan mereka diapresiasi dan ditindaklanjuti untuk meningkatkan kualitas layanan publik.

2. Penegakan Hukum

Berdasarkan temuan penelitian, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai telah menerapkan prinsip penegakan hukum dalam penyediaan layanan publik. Hal ini dapat dilihat dari cara pelayanan yang mengikuti ketentuan dan syarat administratif yang ada, di mana masyarakat diharuskan memenuhi kriteria yang telah ditentukan sebelum menerima layanan. Selain itu, pelayanan dilakukan tanpa melihat latar belakang masyarakat, sehingga prinsip non-diskriminasi bisa diterapkan dalam proses pelayanan. Temuan ini mendukung pernyataan Dwiyanto (2014) yang menyatakan bahwa penegakan

hukum dalam layanan publik mesti dilakukan dengan mengacu pada regulasi yang berlaku dan tidak disalahgunakan untuk kepentingan pribadi atau kelompok tertentu.

Dari hasil penelitian, ditemukan bahwa prinsip penegakan hukum di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai telah diterapkan dengan baik, karena semua proses pelayanan dijalankan secara konsisten sesuai ketentuan yang ada. Tidak ada perlakuan istimewa atau perbedaan dalam layanan kepada masyarakat berdasarkan status sosial atau kedekatan tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa hukum telah menjadi dasar utama dalam penyelenggaraan layanan publik. Dengan demikian, penerapan prinsip penegakan hukum sejalan dengan konsep Good Governance, yaitu menjadikan hukum sebagai pedoman utama untuk memberikan pelayanan yang adil, teratur, dan berfokus pada kepentingan masyarakat.

3. Transparansi

Berdasarkan hasil penelitian, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai telah menerapkan prinsip keterbukaan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan berbagai cara untuk menyediakan informasi kepada masyarakat. Keterbukaan ini terlihat dalam pelaksanaan Forum Komunikasi Pelayanan Publik setiap setengah tahun, yang melibatkan pihak kelurahan, kecamatan, dan media sebagai sarana untuk mengevaluasi pelayanan. Selain itu, prosedur pelayanan, syarat administrasi, tahapan pembuatan dokumen, dan biaya pelayanan juga diinformasikan melalui brosur yang dibagikan kepada masyarakat dan instansi terkait. Dukcapil Kota Binjai menegaskan bahwa semua layanan administrasi kependudukan disediakan secara gratis tanpa biaya tambahan. Langkah tersebut menunjukkan adanya keterbukaan informasi bagi masyarakat sebagai pengguna layanan.

Temuan ini sejalan dengan pandangan Dwiyanto (2014) yang menyatakan bahwa transparansi adalah salah satu faktor kunci dalam menciptakan pemerintahan yang baik, melalui keterbukaan, partisipasi, dan kemudahan akses masyarakat terhadap informasi publik. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan transparansi belum sepenuhnya maksimal, karena masih ada masyarakat yang merasa tidak mendapatkan informasi pelayanan langsung dari Dukcapil dan hanya mengandalkan informasi dari kepala lingkungan. Situasi ini mencerminkan bahwa akses informasi yang diberikan belum menjangkau seluruh masyarakat dengan baik. Dengan demikian, penelitian ini menunjukkan bahwa prinsip transparansi memang telah diimplementasikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai melalui pengungkapan prosedur, syarat, dan biaya pelayanan, namun efektivitas penyampaian informasi kepada masyarakat perlu ditingkatkan.

4. Responsif

Berdasarkan hasil penelitian, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai telah mengimplementasikan prinsip keterlibatan masyarakat melalui penyediaan kotak saran. Kotak ini digunakan oleh masyarakat untuk memberikan kritik, saran, dan penilaian terkait layanan yang diterima. Selain itu, masukan yang dikumpulkan dievaluasi setiap enam bulan untuk memperbaiki layanan yang ada. Usaha ini menunjukkan adanya kesempatan bagi masyarakat untuk ikut serta dalam proses penilaian layanan publik. Hal ini sejalan dengan pendapat Dwiyanto (2014) yang mengemukakan bahwa keterlibatan masyarakat adalah partisipasi dalam penyelenggaraan layanan publik, baik dalam memberi masukan maupun menilai layanan yang diterima.

Namun, penerapan prinsip keterlibatan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Walaupun sarana untuk berpartisipasi sudah ada, partisipasi masyarakat dalam memberikan umpan balik masih rendah, karena mereka lebih fokus pada pengurusan dokumen kependudukan. Di samping itu, terdapat kendala berupa kurangnya fasilitas alat tulis yang mendukung dan pandangan masyarakat bahwa kritik yang disampaikan secara langsung tidak selalu mendapatkan respon dari petugas. Situasi ini menunjukkan bahwa partisipasi yang terjadi masih bersifat formal dan belum sepenuhnya menciptakan dialog antara masyarakat dan penyelenggara layanan. Akibatnya, aspirasi masyarakat belum sepenuhnya terakomodasi sebagai bahan evaluasi dan perbaikan layanan. Oleh karena itu, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa prinsip partisipasi telah diterapkan secara administratif, tetapi secara substansial masih perlu ditingkatkan.

5. Keadilan

Berdasarkan hasil penelitian, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Binjai telah menerapkan asas keadilan dalam penyediaan layanan publik dengan memberikan perlakuan yang sama kepada semua orang tanpa membedakan antara status sosial, agama, etnis, atau latar belakang lainnya. Layanan diberikan dengan cepat, baik, dan menekankan pada kenyamanan masyarakat. Di samping itu, kelompok rentan seperti orang tua, penyandang disabilitas, individu dengan gangguan mental, penghuni panti asuhan, masyarakat yang sakit, dan mereka yang belum memiliki KTP mendapatkan perhatian serta pendampingan khusus sesuai dengan kebutuhan masing-masing. Tersedianya fasilitas pendukung, seperti kursi roda, juga mencerminkan upaya untuk memastikan semua orang dapat mengakses layanan dengan baik. Temuan ini menegaskan bahwa pelayanan yang diberikan bersifat non-diskriminatif dan mengedepankan kesetaraan hak bagi setiap pengguna layanan.

Temuan ini sejalan dengan pendapat Dwiyanto (2014) yang menyatakan bahwa keadilan dalam layanan publik mengharuskan penyelenggara memberikan pelayanan secara fair kepada semua pengguna tanpa membedakan status sosial, agama, etnis, atau memberikan prioritas pada individu tertentu. Hasil penelitian juga didukung oleh pernyataan masyarakat yang mengaku tidak pernah mengalami perlakuan diskriminatif saat mengurus dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai. Dengan demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa prinsip keadilan telah diimplementasikan dengan baik karena layanan diberikan secara merata kepada seluruh masyarakat.

6. Efektivitas dan Efisien

Berdasarkan hasil penelitian, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai telah menerapkan prinsip efektivitas dan efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini terlihat dari pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan secara gratis tanpa adanya pungutan biaya serta proses pelayanan yang dapat diselesaikan dengan cepat apabila seluruh persyaratan administrasi telah dipenuhi oleh masyarakat. Dalam pelaksanaannya, kelengkapan berkas menjadi syarat utama untuk mempercepat proses penerbitan dokumen kependudukan sehingga pelayanan dapat dilakukan secara tepat waktu dan mengurangi hambatan dalam proses administrasi. Kondisi ini menunjukkan adanya upaya instansi untuk memberikan pelayanan yang mudah, terjangkau, dan tidak membebani masyarakat dalam memperoleh dokumen kependudukan.

Temuan tersebut sejalan dengan pendapat Dwiyanto (2014) yang menyatakan bahwa efektivitas dan efisiensi pelayanan publik ditunjukkan melalui biaya pelayanan yang dapat dijangkau oleh masyarakat serta kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan secara cepat dengan memanfaatkan sumber daya dan teknologi secara optimal. Namun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan prinsip efektivitas dan efisiensi belum sepenuhnya berjalan optimal karena masih terdapat masyarakat yang mengalami keterlambatan dalam penyelesaian dokumen kependudukan meskipun seluruh persyaratan telah dipenuhi. Kondisi ini mengindikasikan bahwa ketepatan waktu pelayanan belum selalu konsisten dirasakan oleh seluruh masyarakat.

7. Akuntabilitas

Berdasarkan hasil penelitian, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai telah menerapkan prinsip akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik melalui pembagian tugas dan fungsi yang jelas pada setiap bidang kerja. Setiap Aparatur Sipil Negara (ASN) memiliki tanggung jawab yang telah ditetapkan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing. Selain itu, pengarahan secara rutin dilakukan, terutama kepada pegawai yang berhubungan langsung dengan masyarakat, guna memastikan bahwa pelayanan yang diberikan berjalan sesuai dengan prosedur dan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Kondisi ini menunjukkan adanya upaya organisasi untuk memastikan bahwa setiap pegawai menjalankan tanggung jawabnya secara profesional dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Temuan tersebut sejalan dengan pendapat Dwiyanto (2014) yang menyatakan bahwa akuntabilitas merupakan gambaran mengenai tanggung jawab aparat terhadap pelayanan publik serta bagaimana proses birokrasi dijalankan sehingga dapat dinilai oleh masyarakat dan para pemangku kepentingan. Dengan

adanya pembagian tugas yang jelas serta pengawasan melalui pengarah rutin, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai menunjukkan komitmen dalam mewujudkan pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan. Oleh karena itu, hasil penelitian merepresentasikan bahwa prinsip akuntabilitas telah diterapkan dengan cukup baik, karena setiap pegawai menjalankan tugas sesuai fungsi dan tanggung jawabnya

8. visi strategis

Berdasarkan hasil studi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai telah mengimplementasikan prinsip visi strategis dalam pelaksanaan pelayanan publik. Ini dapat dilihat dari adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) dan standar pelayanan yang telah disampaikan kepada masyarakat melalui berbagai platform media sosial serta papan informasi, yang berfungsi sebagai panduan dalam mendapatkan layanan administrasi kependudukan. Selain itu, pelaksanaan pelayanan dijalankan sesuai dengan visi dan misi Pemerintah Kota Binjai yang menekankan layanan yang cepat, tepat, dan tanpa biaya untuk masyarakat. Dukcapil Kota Binjai juga mengikuti peraturan yang ditetapkan oleh Kementerian Dalam Negeri sebagai dasar untuk menjaga dan meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan. Upaya ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan tidak hanya fokus pada kebutuhan saat ini, tetapi juga bertujuan untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik di masa depan.

Temuan ini sejalan dengan pandangan Dwiyanto (2014) yang menyatakan bahwa visi strategis adalah kemampuan penyelenggara layanan untuk memiliki pandangan jangka panjang yang fokus dan berkelanjutan dalam mengembangkan pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dengan adanya SOP, standar pelayanan, serta panduan yang merujuk pada visi dan misi pemerintah daerah dan peraturan Kemendagri, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai menunjukkan komitmen untuk mempertahankan konsistensi dan kualitas layanan dalam jangka panjang. Oleh karena itu, hasil penelitian ini mencerminkan bahwa prinsip visi strategis telah diterapkan secara efektif karena pelaksanaan pelayanan tidak hanya berorientasi pada penyelesaian kebutuhan administrasi saat ini, tetapi juga berfokus pada pengembangan layanan di masa depan.

Kualitas Pelayanan Publik Dapat Dijadikan Indikator Keberhasilan Penerapan *Good Governance* Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan publik dapat dijadikan indikator keberhasilan penerapan *good governance* karena pelayanan publik merupakan bentuk nyata dari implementasi prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dalam kehidupan masyarakat. *Good governance* menurut UNDP merupakan proses dan struktur politik, ekonomi, serta administrasi yang digunakan dalam mengelola urusan negara untuk mencapai pembangunan yang berkelanjutan. Selain itu, tata kelola pemerintahan yang baik diartikan sebagai kemampuan pemerintah membangun manajemen publik yang efektif, efisien, akuntabel, dan terbuka terhadap partisipasi masyarakat (Khairudin, 2021:13). Dalam penelitian ini ditemukan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai telah menerapkan berbagai prinsip *good governance* seperti transparansi biaya pelayanan yang gratis, pelayanan yang tidak diskriminatif, serta pelaksanaan pelayanan berdasarkan standar operasional prosedur dan peraturan yang berlaku. Namun demikian, masih terdapat keluhan masyarakat terkait lambatnya penyelesaian dokumen tertentu, kurang optimalnya penyampaian informasi pelayanan, dan rendahnya partisipasi masyarakat dalam memberikan umpan balik. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penerapan prinsip *good governance* belum sepenuhnya menghasilkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat.

Temuan penelitian ini sejalan dengan pendapat Mardiasmo (2018:83) yang menyatakan bahwa tujuan akhir *good governance* adalah terciptanya pemerintahan yang kuat dan bertanggung jawab untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pembangunan sektor publik yang baik. Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, keberhasilan *good governance* tidak hanya diukur dari tersedianya aturan dan prosedur pelayanan, tetapi juga dari kualitas pelayanan yang benar-benar dirasakan masyarakat. Apabila masyarakat masih mengalami kesulitan dalam memperoleh informasi, menghadapi keterlambatan

penyelesaian layanan, serta belum memperoleh pelayanan yang konsisten, maka kualitas pelayanan tersebut menunjukkan bahwa implementasi good governance belum sepenuhnya berhasil.

Lebih lanjut, pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan (Setijaningrum, 2009:6). Dalam paradigma New Public Service, pelayanan publik harus berorientasi pada kebutuhan masyarakat, responsif terhadap aspirasi warga, serta menjunjung tinggi transparansi dan akuntabilitas (Setijaningrum, 2009:12). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dukcapil Kota Binjai telah berupaya menyediakan sarana pengaduan, forum komunikasi publik, serta media informasi pelayanan. Akan tetapi, sebagian masyarakat masih menganggap bahwa informasi yang diterima belum memadai dan respons petugas terhadap kebutuhan masyarakat belum sepenuhnya optimal. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan publik masih perlu ditingkatkan agar prinsip-prinsip good governance dapat diwujudkan secara nyata dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Kualitas pelayanan menurut Ivanna et al. (2023:39) dapat dinilai baik apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan masyarakat. Sementara itu, Rorimpandey et al. (2021:4) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berkaitan dengan kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan yang bernilai dan terbaik bagi masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan di Dukcapil Kota Binjai memang telah memenuhi beberapa aspek kualitas pelayanan seperti pelayanan gratis, perlakuan yang adil kepada seluruh masyarakat, serta adanya tanggung jawab aparatur dalam menjalankan tugasnya. Namun, masih ditemukannya ketidaksesuaian antara harapan masyarakat dengan pelayanan yang diterima menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum sepenuhnya optimal. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik dalam penelitian ini menjadi indikator yang relevan untuk menilai keberhasilan penerapan good governance.

Representasi tersebut juga diperkuat oleh pendapat Karso (2022:93) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat dicapai apabila masyarakat memperoleh prosedur yang mudah, pelayanan yang layak, pelayanan yang setara, serta informasi yang jujur dan transparan. Dari hasil penelitian terlihat bahwa aspek kesetaraan pelayanan dan transparansi biaya telah berjalan dengan baik, tetapi aspek kemudahan informasi dan konsistensi pelayanan masih memerlukan perbaikan. Dengan demikian, kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai dapat dijadikan indikator keberhasilan penerapan good governance karena kualitas pelayanan mampu menggambarkan secara langsung sejauh mana prinsip-prinsip partisipasi, transparansi, responsivitas, efektivitas, akuntabilitas, keadilan, penegakan hukum, dan visi strategis telah diterapkan dalam praktik pelayanan kepada masyarakat. Apabila kualitas pelayanan semakin baik dan sesuai harapan masyarakat, maka penerapan good governance dapat dinilai berhasil; sebaliknya, apabila masih terdapat berbagai keluhan masyarakat, maka penerapan good governance belum sepenuhnya optimal.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip-prinsip Good Governance di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai belum terlaksana secara optimal. Meskipun pelayanan administrasi kependudukan telah dilaksanakan berdasarkan standar operasional prosedur, ketentuan hukum yang berlaku, keterbukaan informasi pelayanan, serta pemberian layanan tanpa pungutan biaya, masih ditemukan berbagai kendala dalam pelaksanaannya. Kendala tersebut meliputi penyelesaian dokumen yang belum selalu tepat waktu, penyampaian informasi yang belum konsisten kepada masyarakat, serta rendahnya partisipasi masyarakat dalam memberikan umpan balik terhadap pelayanan yang diterima. Kondisi tersebut menunjukkan masih adanya kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan masyarakat dengan pelayanan yang diberikan oleh instansi.

Selain itu, kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai belum sepenuhnya mampu mendukung terwujudnya Good Governance. Hal ini terlihat dari masih adanya keluhan masyarakat terkait proses pelayanan dan penyelesaian dokumen yang belum konsisten, meskipun

pelayanan telah diberikan secara gratis dan sesuai prosedur. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima masih belum optimal, sehingga kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan belum sepenuhnya mencerminkan keberhasilan penerapan prinsip-prinsip Good Governance. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kualitas pelayanan melalui penguatan responsivitas aparatur, optimalisasi penyampaian informasi, peningkatan ketepatan waktu pelayanan, serta penguatan partisipasi masyarakat dalam proses evaluasi pelayanan publik.

REFERENSI

- Grasela Rorimpandey, Michael S. Mantiri, S. S. (2021). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Dirumah Sakit Umum Daerah Noongan Kec. Langowan Kab. Minahasa. *Jurnal Governance*, 1(1), 1–10.
- Ira Safitri, Kristina Pujasari Sitompul, Vanessa Sembiring, H. (2025). Partisipasi Generasi Muda Dalam Komunikasi Politik Pada Pemilu 2024 Di Desa Medan Estate Kecamatan Percut Sei Tuan. *Jurnal Media Informatika[Jumin]*, 6.
- Ivanna Julia, Ronaldo Supratman Silaban, Putri Apriani Harahap, A. M. M. (2024). Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Wali Kota Medan Periode 2020-2024. *Jurnal Kewarganegaraan*, 7(2), 2204–2208.
- Karso, J. (2022). *Buku Ajar Good Governance* (A. C. (Ed.); 1 Ed.). Penerbit Samudra Biru (Anggota Ikapi).
- Khairudin, Soewito, A. (2021). *Potret Kepercayaan Publik, Good Governance Dan E-Government Di Indonesia* (L. Nanda (Ed.); 1 Ed.). Cv. Amerta Media.
- Laia, O., Halawa, O., & Lahagu, P. (2022). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Pelayanan Publik. *Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Ekonomi*, 1(1), 70–76.
- Mardiasmo. (2018). *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah* (1 ed.). Yogyakarta : Andi.
- Mukmin, B. A. (2012). Pilkada dan Kelemahan Negara. *Jurnal Kewarganegaraan*, Volume 18, 80.
- Raihan, A. A. (2023). Kinerja Dinas Pendudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Binjai Dalam Penerbitan Kutipan Akta Kematian Di Kota Binjai. *IPDN*, 1–16.
- Tampubolon, M., & Nelson Simajuntak, F. S. (2023). Birokrasi & *Good Governance*. In M. E. Diana Purnama Sari (Ed.), *Pt Global Eksekutif Teknologi* (1 Ed.). Pt Global Eksekutif Teknologi.
- Windawati Pinem, Prayetno, Taufiq Ramadhan, H. (2025). *Good Governance* Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Demokrasi Lokal Di Kabupaten Asahan. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Malikussaleh (Jspm)*, 6, 435–444.
- Setijaningrum, E. (2019). Inovasi Pelayanan Publik. In Yudi (Ed.), *Sustainability (Switzerland)*. Pt. Medika Aksara Globalindo.