



## Penerapan *Good Governance* dalam Pelayanan Cetak Ulang KTP-el di Kantor Kelurahan Barata Jaya

**Catur Ajeng Kartika Ria**

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

**Endang Indartuti**

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Jl. Semolowaru No. 45 Surabaya

Korespondensi penulis: [ajengkartikarica@gmail.com](mailto:ajengkartikarica@gmail.com)

**Abstract:** *The principle of Good Governance is good governance implemented by the government to provide public services. The implementation of Good Governance through public services is a manifestation that is very close to the community, especially in terms of population administration. Based on this, the aim of this research is to find and analyze the benefits of implementing good governance and the quality of public services in e-KTP reprinting services in Baratajaya Village using the main principles of good governance. This research is qualitative research with three data collection methods: interviews, observation, and documentation. The data analysis used in this research draws conclusions from the data collected. The results obtained were the finding that the e-KTP reprinting service at the Baratajaya Village Office was an example of good governance in the form of good population administration services provided by the Baratajaya Village Office to the community. Based on the entire research process, it can be concluded that the e-KTP reprint service applies the main principles of good governance: Participation, Accountability and Transparency. This can be carried out properly and synergy between the Subdistrict Office parties must be maintained.*

**Keywords:** *Public Service, Good Governance, e-ID Card Reprint Service.*

**Abstrak:** Prinsip Good Governance merupakan tata pemerintahan yang baik yang diterapkan pemerintah untuk menyediakan layanan publik. Penerapan Good Governance melalui pelayanan publik merupakan perwujudan yang sangat dekat dengan masyarakat terutama dalam hal administrasi kependudukan. Beranjak dari hal tersebut, tujuan penelitian ini adalah untuk menemukan dan menganalisis manfaat dari penerapan pemerintahan yang baik serta kualitas pelayanan publik pada pelayanan cetak ulang KTP-el di Kelurahan Baratajaya dengan menggunakan prinsip utama *good governance*. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan tiga metode pengumpulan data: wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menarik kesimpulan dari data yang dikumpulkan. Hasil yang diperoleh adalah menemukan bahwa pelayanan cetak ulang KTP-el di Kantor Kelurahan Baratajaya merupakan salah satu contoh *good governance* berupa pelayanan adminduk yang baik yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Baratajaya kepada masyarakat. Berdasarkan seluruh proses penelitian dapat disimpulkan bahwa pelayanan cetak ulang KTP-el menerapkan prinsip utama *good governance*: Partisipasi, Akuntabilitas, dan Transparansi. Hal tersebut dapat dilaksanakan sesuai dengan semestinya serta sinergitas antar pihak Kantor Kelurahan harus dipertahankan.

**Kata kunci:** Pelayanan Publik, Good Governance, Layanan Cetak Ulang KTP-el.

### LATAR BELAKANG

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau sekumpulan kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan untuk barang, jasa, dan pelayanan administratif yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan payung hukum kepada setiap warga negara dan penduduk. Upaya yang dilaksanakan oleh sebuah kelompok atau birokrasi

untuk menunjang masyarakat dalam mewujudkan cita-cita tertentu dikenal sebagai pelayanan publik (Yayat, 2017). Kualitas layanan publik berfungsi sebagai hajat umum yang dipengaruhi oleh semua orang, sehingga Masyarakat dapat secara langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diberikan itu sendiri.

Salah satu aktivitas pelayanan publik adalah pelayanan administrasi kependudukan, yang Sangat rumit karena melibatkan banyak organisasi dan kepentingan. Administrasi kependudukan mencakup semua hal yang berrelasi dengan kependudukan, seperti pencatatan sipil, pendaftaran penduduk, dan pengelolaan informasi kependudukan (Mulyanto Angkat et al., 2018). Dalam dunia modern ini, kejelasan posisi warga negara sangat penting karena dengan kejelasan posisi warga negara, keamanan negara akan terjamin. Kualitas pelayanan administrasi kependudukan sangat bergantung pada posisi warga negara, karena keseluruhan proses data bergantung pada bagaimana administrasi kependudukan serta catatan sipil dijalankan.

Terkait dengan hal ini, Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan memberikan payung hukum kepada pemerintah. Kebijakan ini menjelaskan administrasi kependudukan sebagai kegiatan menata dan mengatur penerbitan dokumen dan data kependudukan menggunakan Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, dan pengelolaan informasi administrasi kependudukan, serta memanfaatkan outputnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Pelayanan Administrasi Kependudukan yang semakin profesional, teratur, dinamis, dan tidak diskriminatif, yang sesuai dengan standar teknologi informasi diperlukan karena perubahan zaman yang sangat cepat. Berdasarkan situasi tersebut, pemerintah merubah beberapa dari pasal dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, yang menghasilkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Karena sifatnya yang diubah, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan berubah menjadi Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan Ketentuan umum, kewenangan penyelenggara, dan instansi diubah.

Demikian halnya di Kota Surabaya, Dispendukcapil yang menjadi instansi dengan aktor utama yang membidangi urusan adminduk di Kota Surabaya, dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai dengan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 10 Tahun 2022 Tentang Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya terdapat pasal 4 ayat 1 dan 2 1 Peraturan Walikota Surabaya Nomor 80, disebutkan bahwa dinas sendiri memiliki fungsi untuk melaksanakan

urusan yang ada pada pemerintahan daerah dan memiliki tugas untuk membantu pemerintahan. Sedangkan pasal 4 ayat 2 menjelaskan fungsi dinas ada enam yakni membuat rumusan kebijakan yang sesuai dengan lingkup tugas, melaksanakan kebijakan yang telah dibuat sesuai lingkup tugas, melaksanakan evaluasi dan membuat laporan sesuai lingkup tugas, melaksanakan kegiatan administrasi selaras dengan bidang tugas, dan melaksanakan tugas yang telah diamanatkan oleh walikota.

Ada beberapa masalah yang tidak jarang terjadi dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selama proses pembangunan daerah yang tersusun dalam Rencana Pembangunan Daerah Pemerintah Kota Surabaya. Masalah-masalah ini berkaitan dengan bagaimana urusan administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil dijalankan untuk membuat administrasi pemerintahan, kecamatan, dan kelurahan lebih tertib. Beberapa masalah yang berkaitan dengan upaya ini meliputi: 1. Penataan dan pengelolaan kearsipan 2. Sinkronisasi dan pemutakhiran data kependudukan; 3. Peran dan fungsi strategis Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam perencanaan Pembangunan (Dispendukcapil Surabaya, 2021)

Salah satu permasalahan yang telah disebutkan diatas adalah mengenai sinkronisasi dan pemutakhiran data penduduk. Pemutakhiran data penduduk merupakan pembaruan data penduduk untuk mewujudkan data yang terkini, terpadu, akurat, berkualitas baik hingga dapat melahirkan interoperabilitas data. Dalam mengatasi permasalahan ini pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi peranan yang penting. Dengan pelayanan yang diberikan akan berpengaruh kepada mutu pelayanan yang didapatkan oleh masyarakat.

Faktor pendorong dari organisasi internal dan eksternal Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya adalah peluang untuk mengembangkan pelayanan administrasi kependudukan. Untuk memberikan layanan administrasi kependudukan, kelurahan, kecamatan, dan sepuluh OPD, yang terdiri dari Dinas Pendidikan, Pengelolaan Banungan dan Tanah, Dinas Kesehatan, Dinas Sosial, Dinas Tenaga Kerja, Bagian Kesejahteraan Rakyat, Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah, dan Satuan Polisi Pamong Praja, Badan Perencanaan Pembangunan Kota, Dinas Komunikasi dan Informatika. Kelurahan dan Kecamatan bermitra dengan Dispendukcapil dalam hal pelayanan, dan memiliki peran yang signifikan dalam pelayanan administrasi kependudukan, pelayanan administrasi kependudukan menerima bantuan dalam pembenaran data warga selaras dengan UU No. 24 tahun 2013. Institusi seperti kelurahan dan kecamatan memiliki hubungan langsung dengan masyarakat dan sangat memahami keadaan masyarakat di daerah mereka.

Kelurahan Baratajaya merupakan satu dari enam kelurahan yang termasuk dalam wilayah Kecamatan Gubeng. Kantor Kelurahan Baratajaya berposisi tepat di Jalan Manyar No. 80 Surabaya, dan memiliki luas 76,25 ha. Dihuni oleh 15.525 penduduk. Karyawati Kelurahan Baratajaya memiliki dua puluh dua anggota yang terdiri dari tiga seksi: Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik, Ketertiban Umum, dan Pembangunan, Seksi Kesejahteraan Rakyat dan Perekonomian, dan Seksi Ketentraman. Mereka berfungsi sebagai ujung tombak pelayanan bagi warganya (Pemerintahan.surabaya.go.id, 2022).

Melalui Kantor Kelurahan Pemkot Surabaya terus berupaya memfasilitasi pelayanan adminduk bagi warga (surabaya.go.id, 2021a). Pada 2021 secara resmi Pemkot Kota Surabaya menempatkan petugas khusus di 154 kelurahan (surabaya.go.id, 2021b). Sejumlah petugas tersebut ditugaskan untuk lebih dekat dengan warga untuk memberikan layanan administrasi kependudukan (Yayat, 2017). Pelaksanaan tersebut mendukung amanat dari Wali Kota Surabaya yang mengamanatkan pemerintah di tingkat kelurahan merupakan ujung tombak dalam sektor Pembangunan.

Untuk itulah, diperlu bekerja dan melayani dari perspektif yang lebih luas. Dalam hal ini, Dispendukcapil Kota Surabaya telah melakukan itu dengan peran-peran baru sebagai yang bersinergi dengan seluruh unit di Kantor Kelurahan dan Kantor Kecamatan di Kota Surabaya. Bahkan pelaksanaan peran-peran baru dimaksud telah tertuang dalam konteks mendekatkan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Namun, berdasarkan fakta permasalahan di atas, sepertinya perlu memperluas lagi perspektif itu menjadi lintas sebagai sebuah kesatuan layanan dan pembinaan oleh Dispendukcapil kepada Kantor Kelurahan dan Kantor Kecamatan. Sejalan dengan kebijakan yang telah berlaku dan terlaksana, kunci keberhasilan penyelenggaraan publik adalah Good Governance (Pemerintah yang Baik).

## **KAJIAN TEORITIS**

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan publik memiliki arti cakupan yang luas sehingga banyak pakar peneliti memberikan definisi pelayanan publik yang berbeda. Menurut salah satu ahli bernama Harbani Pasolong (2007:128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah tiap tindakan yang dilaksanakan oleh pemerintah terhadap orang yang mempunyai tiap kegiatan yang memberikan untung bagi suatu kelompok orang dan menghasilkan kepuasan walaupun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Di samping itu menurut ilmuwan bernama Sinambela pelayanan publik didefinisikan pada buku reformasi pelayanan publik (2014:5) sebagai pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh pemerintah. Dengan demikian, definisi pelayanan publik dapat disederhanakan sebagai rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan

pelayanan kepada warga negara mengenai barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh pelaksana pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pejabat, pegawai, petugas, dan semua karyawan pada sektor publik melakukan kegiatan tersebut. Pelaksanaan pelayanan publik harus dilakukan senada dengan standar pelaksanaan pelayanan publik.

Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pengaturan ini memiliki tujuan agar terwujudnya relasi yang jelas terkait hak, kewajiban, tanggung jawab seluruh pihak terkait dengan pelaksanaan pelayanan publik. Jika ada kegagalan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana dan semua bagian yang termasuk dalam unit penyelenggaraan akuntabilitas. Ini termasuk pelaksanaan layanan, pengelolaan aduan masyarakat, sistem kelola informasi, pengawasan internal, sosialisasi kepada masyarakat, dan layanan konsultasi.

### **Konsep *Good Governance***

Zulkarnain dan Annisa (2014) menyatakan bahwa konsep pemerintahan yang baik baru dikenal di penduduk Indonesia. Aplikasi konsep ini tidak jarang bertumpu pada kerjasama antar stakeholder dan warga untuk tercapai dua maksud: pemerintahan yang jujur serta demokratis. Menurut Christiadi, sebagaimana dikutip oleh Suaib (2018), pemerintahan yang baik mengimbangi peran mekanisme pasar dan administrasi publik. Ini karena pentingnya efisiensi mekanisme pasar.

Mardiasmo (2004) menyatakan bahwa pemerintahan yang baik adalah gagasan yang berfokus pada pembangunan sektor publik oleh good governance. Selain itu, Bank Dunia mengutip Solichin (2017) menyatakan bahwa tata kelola pembangunan yang baik dan akuntabel merupakan ide untuk menjalankan demokrasi dan pasar yang efektif, menghindari investasi yang tidak masuk akal, menjaga disiplin anggaran, menghentikan korupsi politik dan administratif, dan menciptakan kerangka hukum untuk pertumbuhan kewiraswastaan. Selain itu, pemerintahan yang baik didefinisikan oleh Bank Dunia sebagai hubungan yang bekerja sama dan bermanfaat antar pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat umum.

Mardiasmo (2004) menyatakan bahwa pemerintahan yang baik adalah gagasan yang berfokus pada pembangunan sektor publik oleh good governance. Selain itu, Bank Dunia mengutip Solichin (2017) menyatakan bahwa tata kelola pembangunan yang baik dan bertanggung jawab merupakan ide untuk menjalankan demokrasi dan pasar yang efektif, menghindari investasi yang tidak masuk akal, menjaga disiplin anggaran, menghentikan korupsi politik dan administratif, dan menciptakan kerangka hukum untuk pertumbuhan kewiraswastaan. Selain itu, pemerintahan yang baik didefinisikan oleh Bank Dunia sebagai

hubungan yang bekerja sama dan bermanfaat di antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat umum.

Berdasarkan Program Pembangunan Internasional (UNDP), ada perbedaan pendapat tentang apa yang dianggap sebagai prinsip penyelenggaraan good governance. Sedarmayanti (2009) mengatakan bahwa ciri atau prinsip yang harus diikuti dan dikembangkan pada penyelenggaraan good governance meliputi:

- a. Partisipasi: Semua warga negara harus mempunyai hak suara yang senada dalam proses membuat keputusan, baik melalui lembaga perwakilan ataupun secara langsung, selaras dengan kepentingan serta keinginan mereka sendiri.
- b. Aturan hukum: Sistem hukum harus adil, ditegakkan, dan dipatuhi, terutama dalam hal HAM.
- c. Transparansi: Sistem hukum harus disusun dengan keleluasaan informasi. Orang-orang yang membutuhkannya harus dapat mengakses berbagai proses, institusi, dan informasi secara bebas.
- d. Daya Tanggap: Tiap instansi dan proses harus dirancang dengan cara yang memungkinkan semua pihak stakeholder menikmati manfaatnya.
- e. Berorientasi pada kesepakatan: dapat berfungsi sebagai mediator antara bermacam keperluan untuk mendapatkan kesepakatan, atau mungkin juga legal untuk bermacam kebijakan dan aturan yang akan dibuat oleh pemerintah.
- f. Berkeadilan: Pada tata kelola pemerintah uang baik, semua orang akan memiliki kesempatan yang senada untuk meningkatkan serta mempertahankan kualitas hidup mereka.
- g. Efektivitas dan Efisiensi: Setiap proses kegiatan dan institusi ditujukan untuk memmanifestasikan produk yang sungguh-sungguh diperlukan dengan menggunakan sebaik mungkin berbagai sumber yang tersedia.
- h. Akuntabilitas: Pengambilan keputusan di instansi pemerintahan, swasta, dan madani mempunyai pertanggungjawaban kepada masyarakat luas.
- i. visi strategis: Pemimpin dan masyarakat mempunyai visi luas dan waktu Panjang mengenai pelaksanaan pemerintahan yang baik dan Human Development.

Menurut Sedarmayanti (2004), Program Pembangunan Dunia (UNDP) mengatakan bahwa ada empat elemen atau prinsip utama yang membentuk pemerintahan yang baik: akuntabilitas, transparansi, transparansi, dan hukum.

## **METODE PENELITIAN**

Metode kualitatif digunakan dalam penelitian ini untuk melihat bagaimana pelayanan cetak ulang KTP-el berkontribusi pada tata kelola pemerintahan yang efektif di Kantor Kelurahan Baratajaya. Selain itu, teori-teori yang berkaitan dengan elemen penting dalam penerapan prinsip-prinsip juga diuji. Nasution (2003: 43) menguraikan bahwa lokasi penelitian adalah tempat sosial yang mempunyai 3 ciri: pelaku, tempat, serta aktivitas yang bisa diamati. Peneliti menemukan data yang dibutuhkan di lokasi penelitian. Penelitian ini dilakukan di Kantor Kelurahan Baratajaya.

Untuk mencapai tujuan penelitian, proses menghimpun data merupakan langkah yang paling krusial. Jika peneliti tidak mengerti cara mengumpulkan data, peneliti tidak akan memperoleh data yang mereka butuhkan. Pada penelitian kualitatif, ada 3 cara untuk menghimpun data: wawancara, observasi, dan dokumentasi. Untuk Data penelitian kualitatif berasal dari bermacam sumber dan dikumpulkan melalui teknik pengumpulan data yang berbeda (triangulasi). Pengumpulan terus-menerus ini menghasilkan variasi data yang signifikan. Dalam penelitian ini, model Miles and Huberman digunakan untuk melakukan analisis data. Berdasarkan Miles dan Huberman dalam buku Sugiyono (2018:246), analisis data dalam penelitian kualitatif dilaksanakan saat menghimpun data sedang berlangsung lalu setelah pengumpulan data selesai dalam jangka waktu tertentu.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berbagai lembaga terkemuka di seluruh dunia telah menetapkan standar bahwa *Good Governance* adalah tata kelola pemerintah yang baik, salah satunya adalah Program Pembangunan Dunia (UNDP). Dengan perjalanan waktu, tata kelola pemerintahan yang baik tidak hanya dianggap sebagai persyaratan formal untuk mendapatkan bantuan dari bank global, tetapi juga dianggap memungkinkan suatu negara untuk mencapai tujuan pembangunan dan penegakan kekuasaan hukum.

Berdasarkan penelitian ini bahwa kinerja dan tekad pemerintah Kelurahan Baratajaya menciptakan tata pemerintahan yang baik (Good Governance) melalui pelayanan administrasi kependudukan yaitu cetak ulang KTP-el. Hal tersebut diintegrasikan ke dalam program kebijakan yang memprioritaskan transparansi, akuntabilitas serta partisipasi masyarakat yang merupakan prinsip-prinsip utama Good Governance.

Pelayanan Administrasi Kependudukan Cetak Ulang KTP-el di Kantor Kelurahan Baratajaya merupakan penelitian yang mengacu pada penerapan prinsip utama Good Governance. Berdasarkan hal tersebut, berikut adalah step yang dilakukan pemerintah

Kelurahan Baratajaya dalam tujuan mewujudkan Good Governance melalui pelayanan administrasi cetak ulang KTP-el.

### 1. Prinsip Partisipasi

Partisipasi merupakan seseorang hingga kelompok masyarakat dalam proses penyusunan keputusan merekomendasikan unit atau masyarakat ikut terjun dalam bentuk pemberian saran, pendapat, jasa barang, keterampilan hingga bahan (Ferdinand, 2010).

Adapun pelaksanaan administrasi kependudukan setiap Kantor Kelurahan di Kota Surabaya sudah terdapat satu staf dari Dispendukcapil, staf ini tentu yang akan menjadi aktor koordinasi dengan para staf di Kantor Kelurahan. Di Kantor Kelurahan Baratajaya, koordinasi dari staf Dispendukcapil sudah aktif dilaksanakan, staf tersebut selalu memberikan informasi terkait administrasi kependudukan yang terbaru jika ada perubahan.

Partisipasi dari antar kelurahan, kecamatan dan dispendukcapil bahkan OPD lain juga terlaksanakan dengan lancer dan rutin. Setiap Jumat pukul 15.00 WIB-Selesai selalu dilaksanakan kegiatan Sambat Warga melalui zoom meeting guna menampung semua permasalahan dan kendala bagi tiap warga dan atau instansi jika mengalami kesulitan dalam memecahkan permasalahan kependudukan. Pertemuan daring ini tidak hanya membahas permasalahan warga tetapi juga merupakan ajang sharing dan koordinasi terkait permasalahan yang muncul. Dengan adanya

Mengenai keluhan dan kritik dari masyarakat, pemerintah kelurahan Baratajaya memiliki wadah sebagai tempat keluraha yang diberikan kepada masyarakat. Di samping itu dalam mempermudah partisipasi masyarakat, pihak kantor kelurahan Baratajaya memiliki akun media sosial berupa platform Instagram dan whatsapp. Dengan menggunakan kedua platform tersebut masyarakat secara langsung dapat berpartisipasi terkiat pelayanan administrasi kependudukan. Selain itu media sosil tersebut juga dijadikan sebagai media untuk menyampaikan kritik dan saran masyarakat.

### 2. Akuntabilitas

Menurut Ledvina V. Carino, akuntabilitas adalah perkembangan tindakan yang dilakukan oleh seorang petugas, baik itu di bawah otoritasnya atau di luar tanggung jawabnya.

Pertanggungjawaban mencakup narasi atau alasan untuk tindakan yang telah dilaksanakan, tindakan saat ini, dan rencana masa depan. Ini disebabkan oleh terdapat prosedur yang disusun dan hubungan kerja dengan bermacam formalitasnya. Dari situ,

satu pihak bertanggung jawab kepada pihak lain; salah satu pihak dapat meminta penjelasan atau pertanggungjawaban atas semua tindakan yang telah dilaksanakan. Pertanggungjawaban sebagai akuntabilitas berarti kemampuan untuk memaparkan kepada seseorang yang mempunyai otoritas untuk menilai dan memberikan hukuman atau penghargaan atas apa yang harus dilakukan. Kesemuanya digunakan untuk menciptakan standar kinerja dan harapan masyarakat (masyarakat). Ini digunakan untuk menilai kinerja, respons, atau bahkan moral organisasi pemerintah (De Lissovoy & McLaren, 2003).

Seiring dengan perkembangan zaman maka akan lebih optimal jika pelayanan administrasi yang diberikan bisa mengimbangi dengan perkembangan yang berkelanjutan. Untuk memastikan administrasi kependudukan yang tertib dan menyelesaikan masalah pembangun daerah, Dispendukcapil Kota Surabaya mengimplementasikan beberapa inovasi terkait pelayanan, seperti:

- a. Menyediakan Loker Pelayanan di Kantor Kecamatan serta Kantor Kelurahan, Dispendukcapil menawarkan layanan adminduk melalui loket di Kantor kecamatan dan Kantor Kelurahan.
  - b. Pelayanan Jemput Bola: Pelayanan ini melibatkan perekaman KTP-el di rumah warga oleh Dispendukcapil.
  - c. Kerja sama menggandeng Rumah Sakit, Bidan, Pengadilan Agama serta Pengadilan Negeri. Program tersebut bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengelola administrasi kependudukan.
  - d. Pelayanan Daring Adminduk dengan mengembangkan sistem informasi berbasis geografis berkependudukan, termasuk warga klampid di [spendukcapil.surabaya.go.id](http://spendukcapil.surabaya.go.id)
3. Prinsip Transparansi

Pemerintah memberikan masyarakat akses mudah ke informasi tentang operasi pemerintahan, yang merupakan bagian dari transparansi. Dengan memperhatikan ketentuan yang telah dibuat, semua warga masyarakat dapat mengakses informasi. Informasi harus akurat dan dapat dipertanggungjawabkan (Handayani & Nur, 2019). Pemerintah harus memberikan masyarakat akses ke informasi yang lengkap dan mudah dipahami. Konsep transparansi berarti bahwa setiap bagian dari proses pelaksanaan layanan harus transparan kemudian bisa diakses dengan mudah oleh masyarakat Kelurahan Baratajaya, yang merupakan pengguna layanan. Semua elemen proses

penyelenggaraan, termasuk waktu, biaya dan persyaratan yang dibutuhkan, metode service, dan hak dan kewajiban pelaksanaan.

Adapun sebagai pelaksanaan transparansi pelayanan, Kantor Kelurahan Baratajaya secara umum memberikan persyaratan yang jelas. Secara khusus dalam transparansi pelayanan cetak ulang KTP-el diberikana persyaratan dan alur yaitu sebagai berikut:

- a. Cetak Ulang KTP-el dengan alasan Perubahan Elemen Data
  - a) Yang bersangkutan melakukan pengajuan cetak ulang KTP-el bisa secara mandiri, tetapi kecamatan bisa membantu mendaftarkan permohonan tersebut.
  - b) Pemohon dapat mengunggah dokumen persyaratan dalam format PDF secara mandiri atau dengan bantuan kecamatan melalui website KLAMPID.
  - c) Pemohon memverifikasi permohonan dengan menggunakan website KLAMPID.
  - d) Yang bersangkutan yaitu sebagai pemohon dan penerima kemudian mencetak ekitir sebagai bukti bahwa mereka mengawasi pelayanan cetak ulang KTP elektronik;
  - e) Staf bagian pendaftaran di Disdukcapil Kota Surabaya memverifikasi berkas permohonan yang lengkap melalui aplikasi KLAMPID.
  - f) Petugas bagian pendaftaran, mengolah data untuk memastikan bahwa permohonan divalidasi antrian cetak KTP digital.
  - g) Petugas pendaftaran dari Dispendukcapil Kota Surabaya mencetak KTP elektronik.
  - h) Petugas pendaftaran dari Dispendukcapil Kota Surabaya menyeleksi dan dikategorikan ke dalam masuk dalam daftar pengiriman.
  - i) KTP elektronik dikirim ke kelurahan oleh petugas pengirim dari Dispendukcapil Kota Surabaya.
  - j) Pemohon membawa e-kitir untuk mendapatkan KTP elektronik di kelurahan.
- b. Cetak KTP-el yang Hilang
  - a) Pengajuan cetak ulang KTP-el dapat dilakukan oleh pemohon sebagai yang bersangkutan tetapi kecamatan juga dapat membantu mendaftarkan KTP elektronik ulang KTP digital
  - b) Pemohon dapat mengunggah dokumen persyaratan dalam format PDF secara mandiri atau dengan bantuan kecamatan melalui aplikasi KLAMPID.
  - c) Pemohon memverifikasi permohonan melalui aplikasi KLAMPID.

- d) ekitir dicetak oleh pemohon sebagai bukti bahwa layanan cetak ulang KTP-el diurus oleh pemohon.
  - e) Petugas registrasi Disdukcapil Kota Surabaya memverifikasi berkas permohonan yang lengkap melalui aplikasi KLAMPID.
  - f) Petugas pendaftaran Disdukcapil Kota Surabaya mengolah data untuk memastikan bahwa permohonan divalidasi antarmuka cetak untuk KTP- el.
  - g) Petugas pendaftaran di Kantor Disdukcapil Kota Surabaya mencetak KTP- el.
  - h) Petugas pendaftaran Dispendukcapil Kota Surabaya memasukkannya ke antrian pengiriman.
  - i) Petugas pengirim Dispendukcapil Kota Surabaya melakukan pengiriman KTP-el ke kelurahan
  - j) Pemohon dapat mengambil KTP-el di Kantor Kelurahan jika proses sudah selesai dengan membawa e-kitir
- c. Cetak Ulang KTP-el Karena Terjadi Kerusakan
- a) Pemohon mendaftarkan cetak ulang KTP-el, tetapi kecamatan juga bisa membantu mendaftarkan cetak ulang KTP-el.
  - b) Yang bersangkutan dapat mengunggah dokumen syarat cetak ulang KTP-el dalam format PDF proses sendiri atau dengan bantuan kecamatan melalui aplikasi KLAMPID.
  - c) Yang bersangkutan memverifikasi permohonan melalui aplikasi KLAMPID.
  - d) ekitir dapat dicetak pemohon (yang bersangkutan) sebagai bukti bahwa layanan cetak ulang KTP elektronik diurus oleh pemohon.
  - e) Petugas registrasi Disdukcapil Kota Surabaya memverifikasi berkas permohonan yang lengkap melalui aplikasi KLAMPID.
  - f) Petugas registrasi Dispendukcapil Kota Surabaya mengolah data untuk memastikan bahwa permohonan divalidasi termasuk dalam antrian.
  - g) Petugas registrasi di Kantor Dispendukcapil Kota Surabaya mencetak KTP-el.
  - h) Petugas pendaftaran Dispendukcapil Kota Surabaya memasukkannya pada antrian pengiriman.
  - i) KTP elektronik dikirim ke kelurahan oleh petugas pengirim dari Disdukcapil Kota Surabaya.
  - j) Pemohon membawa e-kitir untuk mendapatkan KTP elektronik di kelurahan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Penerapan Good Governance di Kantor Kelurahan Baratajaya melalui pelayanan cetak ulang KTP-El sudah dikategorikan sudah cukup baik. Dalam melaksanakan pelayanan sudah sesuai dengan utama prinsip good governance yaitu partisipasi, akuntabilitas dan transparansi. Dari ketiga prinsip tersebut sudah tercakup dalam pelayanan cetak ulang KTP-el di Kantor Kelurahan Baratajaya. Sinergitas yang dilaksanakan oleh seluruh staf Kantor Kelurahan Baratajaya dan masyarakat setempat memberikan dampak yang baik pula pada Sinkronisasi dan pemutakhiran data kependudukan. Warga Kelurahan Baratajaya dibuat lebih mudah untuk mengajukan layanan administrasi kependudukan, yang pada gilirannya meningkatkan kesadaran akan pentingnya administrasi kependudukan. Hal ini merupakan dampak positif karena sinergitas staf kelurahan Baratajaya dalam menerapkan tata kelola pemerintah yang baik untuk masyarakat. Pelayanan administrasi kependudukan dalam berbagai pengurusan berkas di Kelurahan Baratajaya senantiasa kian di kembangkan ke porsi yang lebih maksimal lagi dikarenakan implementasi pemerintahan yang baik akan meningkatkan kepuasan kepercayaan masyarakat.

## DAFTAR REFERENSI

- De Lissoy, N., & McLaren, P. (2003). Educational “accountability” and the violence of capital: A Marxian reading. *Journal of Education Policy*, 18(2), 131–143. <https://doi.org/10.1080/0268093022000043092>
- Dispendukcapil Surabaya. (2021). RENSTRA DISDUKCAPIL 2021-2026. 031.
- Ferdinand, B. T. (2010). Partisipasi Warga Sekolah Dalam Pelaksanaan Program Pendidikan Inklusif Di Sd Negeri Kejayaan (2012). 201–202.
- Handayani, F. A., & Nur, M. I. (2019). Implementasi Good Governance Di Indonesia. *Publica: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara*, 11(1), 1–11. <https://doi.org/10.15575/jpan.v11i1.7631>
- Mulyanto Angkat, K., Kadir, A., & Isnaini, I. (2018). Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi. *Jurnal Administrasi Publik: Public Administration Journal*, 7(1), 33. <https://doi.org/10.31289/jap.v7i1.1260>
- Pemerintahan.surabaya.go.id. (2022). Baratajaya. [https://pemerintahan.surabaya.go.id/kelurahan\\_baratajaya](https://pemerintahan.surabaya.go.id/kelurahan_baratajaya)
- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 10 Tahun 2022 Tentang Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
- surabaya.go.id. (2021a). Kini Urus Empat Layanan Adminduk Cukup di Kantor Kelurahan. <https://surabaya.go.id/id/berita/59489/kini-urus-empat-layanan-admindu>
- surabaya.go.id. (2021b). KINI URUS EMPAT LAYANAN ADMINDUK CUKUP DI KANTOR KELURAHAN. <https://surabaya.go.id/id/berita/59489/kini-urus-empat-layanan-admindu>

Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

Yayat, R. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping. Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA), 2, 56–65.  
<http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSI FULL.pdf>