

PENERAPAN KONSEP GOOD GOVERNMENT GOVERNANCE DALAM KUALITAS PELAYANAN AKTA PERCERAIAN DI SUKU DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA JAKARTA SELATAN

¹Algama Adena

²Novie Indrawati Sagita

³Aditya Candra Lesmana

¹Program Studi Administrasi Pemerintahan, Universitas Padjadjaran

²Departemen Administrasi Pemerintahan, Universitas Padjadjaran

³Departemen Sosiologi, Universitas Padjadjaran

Email Korespondensi: algama18001@mail.unpad.ac.id

ABSTRACT

The application of Good Government Governance can be used as part of an effort to implement democratic principles in public services, looking at the current public service situation that needs to be applied regarding good governance in order to achieve good organizational goals. This study aims to determine and analyze the extent to which the application of the concept of good government governance in the quality of divorce certificate services at the South Jakarta City Population and Civil Registration Sub-dept. the quality of divorce certificate services at the South Jakarta City Population and Civil Registration Sub-Department. The research method used is descriptive research method with a qualitative approach. Data collection techniques using the methods of observation, interviews, and documentation. data analysis techniques using data reduction steps, data presentation, and drawing conclusions. The research was conducted in the South Jakarta Administrative City, to be precise at the Population and Civil Registration Sub-Department of the South Jakarta Administrative City. The results showed that the application of the concept of good government governance in the quality of divorce certificate services at the South Jakarta City Population and Civil Registration Sub-department, had implemented good government governance optimally where there were several indicators that had not been implemented in the South Jakarta City Population and Civil Registration Sub-dept.

Keywords: *Good Government governance, public service, South Jakarta City Population and Civil Registration Sub-Department*

ABSTRAK

Penerapan *Good Government Governace* dapat dijadikan sebagai bagian dari upaya untuk melaksanakan asas-asas demokrasi dalam pelayanan publik, melihat dari situasi pelayanan publik yang saat ini perlu di terapkan tentang good governance guna mencapai tujuan organisasi yang baik. Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui dan menganalisis sejauh mana penerapan konsep good government governance dalam kualitas pelayanan akta penceraian di Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan. Untuk mengetahui kekuatan, kelemahan, tantangan, dan hambatan dan upaya alternatif dalam penerapan konsep *good government governance* dalam kualitas pelayanan akta penceraian di Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan. Metode penelitian yang digunakan

adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. teknik analisis data dengan menggunakan langkah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian dilakukan di Kota Administrasi Jakarta Selatan, tepatnya pada Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Administrasi Jakarta Selatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan konsep *good government governance* dalam kualitas pelayanan akta perceraian di Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan, sudah menerapkan *good government governance* secara maksimal dimana terdapat beberapa indikator yang belum diterapkan di Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan.

Kata Kunci: *Good Government Governace*, Pelayanan publik, Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan.

PENDAHULUAN

Good government governance dipandang sebagai paradigma baru dan menjadi ciri yang perlu ada di dalam sistem administrasi publik. Secara umum, *Governance* diartikan sebagai kualitas hubungan antara pemerintah dan masyarakat yang dilayani dan dilindunginya. Pelayanan publik harus dilakukan secara baik dan dapat dipertanggungjawabkan. Pelayanan publik yang bertanggung jawab tertuang dalam prinsip-prinsip *good government governance* yaitu akuntabilitas, transparansi, demokrasi dan memiliki aturan hukum yang jelas.

Pelayanan publik adalah setiap kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan, serta dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kualitas pelayanan publik merupakan ukuran kemampuan suatu organisasi untuk memenuhi segala kebutuhannya. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai memberikan (melayani) pelayanan terhadap kebutuhan orang atau masyarakat yang berkepentingan sesuai dengan aturan dan tata cara dasar yang telah ditetapkan.

Kantor Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan berperan sebagai perpanjangan tangan pemerintah dalam memberikan pelayanan

administrasi kepada masyarakat. Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan sebagaimana pemerintah, juga dituntut untuk memberikan pelayanan administrasi khususnya akta perceraian yang berkualitas dalam rangka mewujudkan *good government governance*.

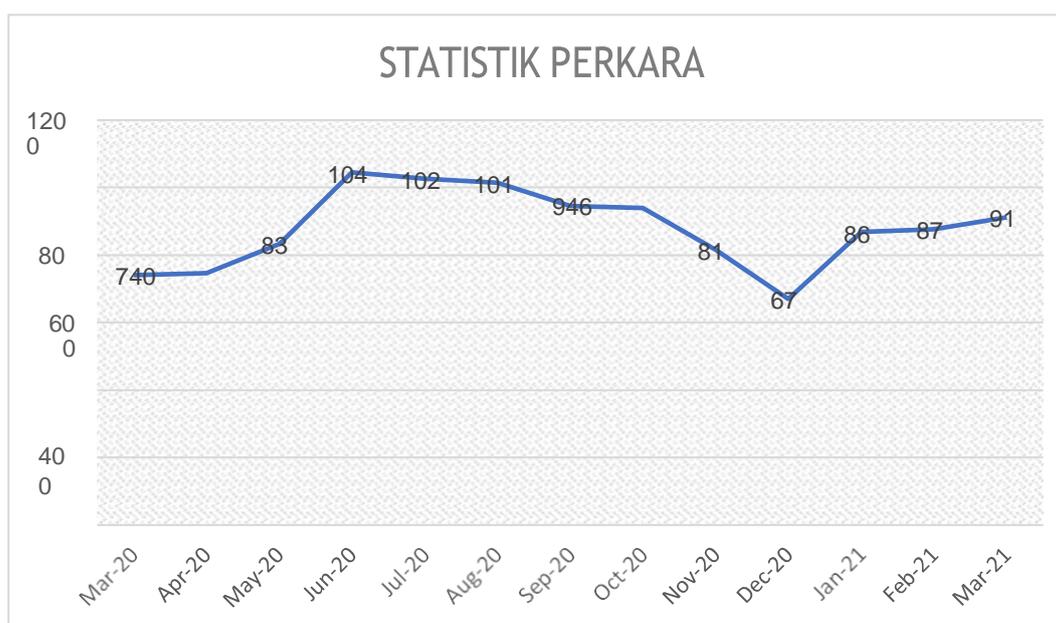
Pegawai Kantor Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan sebagai komponen utama dalam memberikan pelayanan administrasi, harus memahami kondisi objektif masyarakat dalam hal perilaku, profesional, efisien, ekonomis, dan perilaku dalam hal budaya kerja yang sederhana dan kontra-produktif sehingga masyarakat dapat menerima layanan administrasi yang berkualitas tinggi dalam hal administratif antara lain penerbitan akta cerai yang sesuai dengan Undang-Undang No 23 tahun 2006 sebagai bukti sah pencatatan perceraian seseorang setelah adanya putusan Pengadilan Negeri yang memuat data tentang nomor register akta perceraian, nama yang telah diputuskan ikatan perceraian oleh PN, serta catatan lainnya.

Fenomena menarik terjadi di pertengahan tahun 2020 di mana sedang terjadinya pandemi wabah corona. Dampak krisis corona ternyata tidak terbatas pada semua sektor. Kehidupan keluarga juga terguncang. Dan buktinya banyak pasangan

yang terpaksa bercerai. Masalah perceraian dikala pandemi corona seperti saat ini juga menjadi perhatian serius. Dilansir dari iNews Pagi (2020) angka perceraian di Jakarta Selatan terus meningkat. Jumlah perceraian tersebut telah mencapai angka 3000 permohonan (per Agustus 2020). Kepala Pengadilan Agama juga menjelaskan bahwa ada beberapa faktor yang menyebabkan perceraian, antara lain konflik, pertengkaran, kekerasan dalam rumah tangga, dan masalah ekonomi.. Sedangkan menurut KH Misbahul Munir, Seketaris Dakwah MUI DKI Jakarta, Alasan perceraian ini adalah karena tingkat stres masyarakat yang tinggi. Pandemi covid-19 dengan berbagai dampak

buruknya membuat sebagian besar masyarakat semakin terasa tertekan. Himbauan untuk berkerja dirumah (Work from Home) yang mengakibatkan kejenuhan hingga potensi Pemutusan Hubungan Kerja juga menjadi faktor yang memunculkan permasalahan dalam rumah tangga. Selain itu, faktor ekonomi dan keyakinan membuat mereka mengambil sikap tidak terkendali yang seharusnya tidak terjadi. Berdasarkan rekap laporan data statistik perkara tahun 2020-2021 situs website yang bisa diakses melalui https://sipp.pa.jakartaselatan.go.id/statistik_perkara, menunjukkan hasil data sebagai berikut:

Tabel 1.1 Data Statistik Perkara Tahun 2020-2021



Berdasarkan data di atas, dapat dipahami bahwa kasus perkara perceraian pada tahun 2020 hingga 2021 mengalami fluktuasi. Pada saat bulan maret 2020 sampai juni 2020 kasus perceraian telah mengalami kenaikan yang membuat pelayanan pemerintah menjadi terhambat karena jumlah kunjungan di kantor dibatasi agar terhindar dari paparan virus Covid-19, sedangkan masyarakat yang ingin melakukan layanan berbasis elektronik di

Disdukcapil Jakarta Selatan belum memadai. Fenomena tersebut tentu menjadi beban tambahan bagi pegawai Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, karena banyaknya laporan kasus perceraian oleh masyarakat. Terlebih pegawai-pegawai tersebut dituntut untuk terus memberikan pelayanan administrasi yang baik serta sesuai dengan prinsip good government governance.

Berdasarkan rekap laporan data penerbitan akta perceraian tahun 2020-2021 melalui <https://data.jakarta.go.id>, menunjukkan hasil data sebagai berikut:

Tabel 1.2 Data Penerbitan Akta Perceraian

Jakarta Pusat	271
Jakarta Utara	616
Jakarta Barat	824
Jakarta Selatan	281
Jakarta Timur	431

Namun pada kenyataan di lapangan, Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan menerbitkan 281 akta perceraian cukup terbilang sedikit apabila dibandingkan dengan lainnya tetapi kualitas pelayanan di Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan tergolong sangat lambat bisa dilihat dari beberapa komentar masyarakat di Instagram akun @dukcapiljakarta. Dapat dipahami bahwa belum sepenuhnya Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan mewujudkan konsep good government governance dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat jika dikaitkan dengan prinsip good government governance dalam hal daya tanggap serta efektif dan efisiensi permasalahan tersebut seperti masih belum tercapainya prinsip good government governance hal ini dapat dilihat dari penyelesaian pekerjaan yang sering tidak tepat waktu dalam proses penerbitan akta perceraian. Pelayanan yang tidak tepat waktu tidak sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP), yang mana waktu yang dibutuhkan mulai dari penyerahan berkas hingga pemohon menerima kutipan Akta Perceraian yang

dapat memakan waktu 7 hari dan proses penerbitan akta perceraian yang seharusnya 5 hari, tapi berlangsung 10 hari. Selain itu, masih adanya pegawai yang dianggap kurang ramah dan terkesan acuh hal tersebut membuat masyarakat merasa kurang terlayani dengan kurang tanggap terhadap pelayanan dan pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam mengelola kebutuhan administrasi. Apabila dikaitkan dengan prinsip good government governance dalam hal daya tanggap (responsiveness) serta efektif dan efisiensi (effectiveness and efficiency), kualitas pelayanan yang seperti itu tidak mencerminkan penerapan konsep yang efektif dan efisien sehingga peneliti dapat tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan khususnya kualitas akta perceraian di Kantor Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Selatan dengan mengacu pada konsep good government governance.

Mengingat scope good government governance yang sangat luas, pada penelitian ini hanya dititik beratkan pada penerapan prinsip good government governance berkaitan dengan kualitas layanan penerbitan akta perceraian di lingkungan Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan. Pembatasan ini dilakukan sebagai pertimbangan permasalahan tersebut merupakan permasalahan yang paling menonjol dibandingkan dengan permasalahan akuntabilitas kinerja pelayanan publik lainnya.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan tipe deskriptif, yang bermaksud untuk mendapatkan suatu informasi atau data dengan tujuan dan kegunaan praktis untuk mengetahui lebih lanjut mengenai bagaimana proses penerapan prinsip good government governance serta mempelajari secara

mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi terlaksana atau tidaknya prinsip good government governance sehingga dapat diperoleh suatu gambaran dan fakta dilapangan bagaimana pentingnya penerapan prinsip good government governance tersebut dalam meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pelayanan akta perceraian pada Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan. Sumber data dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan informasi kepada peneliti. Sumber data primer yang dilakukan penulis dalam penelitian ini yaitu dengan melakukan wawancara secara langsung dengan subjek penelitian. Sedangkan sumber data sekunder adalah data yang tidak berasal langsung dari sumbernya melainkan dari beberapa sumber. Untuk menunjang metode penelitian ini maka diperlukan teknik pengumpulan data. Teknik pengumpulan data yang digunakan lapangan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik penentuan informan menggunakan purposive sampling. Teknik analisis data yang digunakan adalah pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini juga dilengkapi dengan analisis SWOT.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan Konsep Good Government Governance dalam Kualitas Pelayanan Akta Perceraian di Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan

a. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik mengacu pada sejauh mana penyelenggaraan suatu pelayanan publik secara langsung atau tidak langsung dapat dipertanggungjawabkan kepada publik dan pemerintah sesuai dengan peraturan perundang-undangan

yang berlaku artinya akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik merupakan suatu proses yang menunjukkan sejauh mana pemberian pelayanan sesuai dengan kaidah atau standar pelaksanaan yang menjadi dasar pemberian pelayanan kepada yang berwenang menuntut pertanggungjawaban.

Dalam hal ini, peneliti menanyakan terkait mekanisme, prosedur dan pertanggungjawaban layanan mengenai pertanggungjawaban layanan akta perceraian. Bentuk Mekanisme mengenai pertanggungjawaban layanan akta perceraian di Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan. Peneliti melakukan wawancara dengan Bapak S beliau mengatakan bahwa:

“Pertanggungjawaban layanan akta perceraian itu masuk dalam perjanjian kinerja kami juga semua pelayanan harus kami selesaikan dan sesuai dengan Peraturan Presiden No 96 Tahun 2018 dan Peraturan Gubernur dan target layanan kami itu 1x24 jam data komplit harus selesai. dan bentuk pertanggungjawaban kami itu dalam bentuk laporan bulanan maupun tahunan itu ada dan masyarakat bisa memperoleh mengenai pertanggungjawaban layanan di data.jakarta.go.id”

Dari hasil wawancara di atas di jelaskan bahwa Bapak S mengenai bentuk mekanisme Pertanggungjawaban layanan akta perceraian harus sesuai dengan Peraturan Presiden No 96 Tahun 2018 dan Peraturan Gubernur dan target layanan kami itu 1x24 jam data komplit harus selesai. bentuk pertanggungjawaban itu dalam bentuk laporan bulanan

Selanjutnya kami juga mewawancarai Bapak R terkait prosedur layanan akta perceraian yang mengatakan :

“Kami mampu menjalankan prosedur dan mekanisme relugasi kami ini *bersifat up and down* kami itu hampir tidak menggunakan peraturan daerah kami

langsung menggunakan UU NO 24 Tahun 2013, Peraturan Presiden No 96 Tahun 2018, Permendagri No 108 dan formulir pun di atur Permendagri No 109.”

Selanjutnya kami juga mewawancarai Bapak S terkait pertanggungjawaban layanan akta perceraian yang mengatakan :

“kami selalu meng-*upload* hasil pertanggungjawaban layanan semua informasi akta perceraian di data.jakarta.go.id agar mempermudah masyarakat untuk mengaksesnya.”

Berdasarkan hasil observasi peneliti lakukan dapat dikatakan bahwa pertanggungjawaban layanan yang disampaikan kepada masyarakat. Dalam informasi akta perceraian itu data di lihat di website data.jakarta.go.id agar masyarakat bisa dengan mudahnya mengakses.

b. Transparansi

Transparansi atau keterbukaan adalah memberikan informasi yang terkait dengan aktifitas pengelolaan sumber daya publik kepada pihak yang membutuhkan guna terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik. keterbukaan informasi penyelenggara pemerintahan memberikan pengaruh yang baik bagi masyarakat.

Dalam hal ini, peneliti menanyakan transparansi terkait tentang menyediakan informasi terkait prosedur, persyaratan, dan hasil layanan dan mengenai masyarakat paham mengenai alur/prosedur pelayanan dan persyaratannya terkait pelayanan akta perceraian di Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan. Peneliti melakukan wawancara dengan Bapak S beliau mengatakan bahwa:

“kami menyediakan informasi tersebut terkait prosedur, persyaratan, dan hasil layanan mengenai akta perceraian yang dapat diakses masyarakat. system pelayanan dikami ini ada 2 yaitu secara offline dan online untuk offline terdapat

loket-loket dan untuk online bisa melalui Alpkat Betawi dan Instagram.”

Hal ini senada dengan apa yang disampaikan oleh masyarakat yang sedang melakukan pelayanan akta perceraian yakni Ibu B :

“Iyaa melalui sosial media dan datang langsung ke disdukcapil.”

Berdasarkan hasil observasi peneliti lakukan dapat dikatakan bahwa menyediakan informasi terkait prosedur, persyaratan, dan hasil layanan mengenai akta perceraian Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan dimana system pelayanannya itu ada 2 yaitu secara offline dan online untuk offline terdapat loket-loket dan untuk online bisa melalui Alpkat Betawi dan Instagram. Sehingga masyarakat mendapatkan informasi yang transparan mengenai akta perceraian dari Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan.

Selanjutnya kami juga mewawancarai Bapak R terkait hasil layanan dan mengenai masyarakat paham mengenai alur/prosedur pelayanan dan persyaratannya yang mengatakan:

“dengan informasi tersebut masyarakat paham mengenai prosedur pelayanan akta perceraian tapi sayangnya masih banyak masyarakat yang enggan membaca terkait prosedur pelayanan akta perceraian padahal kami sudah memberikan informasi se jelas mungkin terkait pelayanan.”

Dari hasil wawancara dengan Salah satu pegawai Bapak R tentang transparansi informasi di masyarakat ada yang sudah paham tentang prosedur, tetapi ada juga yang tidak paham mengenai prosedur. Hal ini serupa dengan apa yang dikataka oleh Bapak V selaku masyarakat yang sedang melakukan pelayanan akta perceraian yang menyatakan bahwa:

“Paham betul, dan banyak sekali manfaat dari informasi tersebut karena mudah

mengurus akta perceraian tanpa harus datang ke disdukcapil dan mengurangi biaya dan interaksi langsung selama pandemi.”

Berdasarkan hasil observasi dari hasil wawancara tersebut dapat dipahami hasil observasi dari hasil wawancara bahwa Bapak S dan Bapak R sebagai sudah transparansi mengenai prosedur, persyaratan, dan hasil layanan dapat diakses melalui secara online dan offline. Sudah dirasakan oleh masyarakat tetapi ada juga masyarakat yang enggan membaca di sosial media, sehingga mungkin petugasnya dapat membantu memberikan pelayanan agar masyarakat dapat mengerti tentang prosedur pelayanan dapat dilihat di sosial media sehingga tidak perlu bulak-balik ke kantor. Hal tersebut merupakan salah satu wujud dari indikator transparansi. Transparansi merupakan keterbukaan atas semua tindakan dan kebijakan yang diambil oleh pemerintah. Prinsip transparansi menciptakan kepercayaan timbal-balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai.

c. Demokrasi

Demokrasi merupakan salah satu bentuk atau mekanisme sistem pemerintahan suatu negara sebagai upaya mewujudkan kedaulatan rakyat atau negara yang dijalankan oleh pemerintah. Semua warga negara memiliki hak yang setara dalam pengambilan keputusan yang dapat mengubah hidup mereka. Demokrasi mengizinkan warga negara berpartisipasi baik secara langsung atau melalui perwakilan dalam perumusan, pengembangan, dan pembuatan hukum

Dalam hal ini, peneliti menanyakan demokrasi terkait memberikan peluang masyarakat untuk menyampaikan aspirasi mengenai kualitas pelayanan akta perceraian di Suku Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan. Peneliti melakukan wawancara dengan Bapak S beliau mengatakan bahwa:

“kami memberikan peluang kepada masyarakat untuk menyampaikan aspirasi dan media yang digunakan kami sediakan kotak saran, nomor pengaduan melalui Whatsapp dan JAKI (Jakarta Smart City) dan pastinya aspirasi tersebut akan ditindaklanjuti agar Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan semakin baik lagi.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas bahwa Kepala Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan memberikan peluang kepada masyarakat menyampaikan aspirasi dan media yang sudah di sediakan agar Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan semakin baik lagi Hal ini senada dengan apa yang disampaikan oleh masyarakat yang sedang melakukan pelayanan akta perceraian yakni Bapak V :

“Iya dan untuk medianya berupa kotak saran dan ada di spanduk yang berisi nomor whatsapp untuk sebagai layanan pengaduan maupun saran dan juga bias melalui sosial media.”

Berdasarkan hasil observasi dari penelitian yang telah penulis lakukan menunjukkan bahwa kepala suku dinas dan kepala bidang memberikan peluang kepada masyarakat agar bisa menyampaikan aspirasi untuk medianya di kotak pengaduan yang telah disediakan, agar dari aspirasi dari masyarakat bisa membantu kualitas pelayanan untuk membuat akta perceraian semakin baik. Sebagai contoh, masyarakat diberikan fasilitas untuk menyampaikan aspirasi demi terciptanya pelayanan yang lebih baik melalui platform website dan akun resmi sosial media Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Selatan.



Gambar 1 : Aspirasi dari Masyarakat

Berdasarkan dari observasi dari hasil penelitian mengenai metode tersebut efektif dalam meningkatkan kepuasan dan kepercayaan publik atas layanan yang diberikan, dengan cara menyampaikan saran dan pengaduan disosial media, agar masyarakat tidak perlu datang ke disdukcapil karena kondisi sekarang itu masa pandemi. Saran-saran yang disampaikan masyarakat agar bisa di jadikan bahan evaluasi bagi disdukcapil agar bisa meningkatkan kepuasan dan kepercayaan publik dengan baik.

d. Aturan Hukum

Aturan hukum adalah Kerangka aturan hukum dan perundang-undangan haruslah berkeadilan, ditegakkan dan dipatuhi secara utuh terutama aturan hukum tentang hak asasi manusia. Kerangka hukum yang adil dan dilaksanakan tanpa pandang bulu. Aturan hukum harus dibangun agar lembaga negara dan penyelenggaraan negara dalam melaksanakan tugasnya selalu didasarkan pada keyakinan untuk berpegang teguh pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam hal ini, peneliti menanyakan aturan hukum terkait dasar pelaksanaan layanan akta perceraian dan penyalahgunaan wewenang dari instansi dalam memberikan layanan akta perceraian kepada masyarakat. Peneliti melakukan wawancara tentang dasar pelayanan akta perceraian dengan Bapak R beliau mengatakan bahwa

“untuk dasar hukum dalam pelaksanaan layanan akta perceraian itu Undang Undang

No 23 Tahun 2006 dan juga Perpres No 96 Tahun 2018 Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan sudah sesuai dengan peraturan tersebut.”

Berdasarkan dari hasil wawancara dari Bapak R menyampaikan bahwa asas hukum pelaksanaan layanan akta perceraian itu sudah sesuai dengan peraturan undang-undang dan juga perpres. Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan salah masyarakat yang sedang Melakukan Pelayanan Akta Perceraian yaitu Bapak V menyatakan bahwa:

“saya tidak tau sudah sesuai dengan aturan atau belum tapi yang saya rasakan sudah sesuai hanya pelayanannya agak lama yaa.”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, peneliti mengetahui bahwa pelayanan akta perceraian di Suku Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Jakarta Selatan sedikit kurang memuaskan dikarenakan pernyataan yang disampaikan. Hal tersebut merupakan masukan bagi aspek transparansi terkait apakah Suku Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Jakarta Selatan telah memberikan informasi tentang standar waktu layanan. Hal tersebutpun sebenarnya telah diakomodir dan disosialisasikan melalui media instagram @sudindukcapiljs terkait penggolongan jam pelayanan dalam unggahan tertanggal 29 April 2022 sebagai berikut:



“Menurut pengalaman saya tidak ada.”

Gambar 2 :Standar Waktu Pelayanan Disdukcapil Jakarta Selatan

Berdasarkan dari hasil observasi tentang aturan hukum Bapak S dan Bapak R, sudah sesuai dengan aturan hukum Undang Undang Nomor 23 Tahun 2006 dan juga Perpres Nomor 96 Tahun 2018 mengenai dasar hukum dalam pelaksanaan layanan akta perceraian, tetapi masyarakat kurang mengetahui dari undang-undang tersebut dan juga perpres. Dalam hal ini, masyarakat juga perlu lebih aktif dalam menggali informasi terkait aturan dan regulasi pelayanan tersebut agar memahami betul terkait kualitas pelayanan akta perceraian pada Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Selatan

Peneliti melakukan wawancara dengan Bapak S terkait penyalahgunaan wewenang dari instansi dalam memberikan layanan akta perceraian kepada masyarakat yang menyatakan sebagai berikut:

“Kami tidak pernah melakukan penyalahgunaan wewenang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat apabila ada petugas kami yang melakukan penyalahgunaan wewenang bisa laporkan kami melalui nomer pengaduan dan bisa melalui Aplikasi JAKI (Jakarta Smart City).”

Berdasarkan hasil wawancara dari kepala suku dinas, mengenai aturan hukum tentang penyalahgunaan wewenang dari instansi dalam memberikan layanan akta perceraian kepada masyarakat. Ketika masyarakat menemukan apabila ada petugas yang melakukan penyalahgunaan wewenang bisa laporkan melalui nomer pengaduan dan bisa melalui Aplikasi JAKI (Jakarta Smart City). Kemudian wawancara juga dilakukan dengan Ibu H yang sedang Melakukan Pelayanan Akta Perceraian menyatakan bahwa:

Berdasarkan hasil wawancara diatas dengan masyarakat mengenai penyalahgunaan wewenang dari instansi dalam memberikan layanan akta perceraian kepada masyarakat, itu tidak ada. Namun disisi lain, masih banyak masyarakat yang mengatakan bahwa untuk melakukan pelayanan di suku dinas kependudukan dan pencatatan sipil ini berbayar, padahal hal tersebut terjadi karena beberapa masyarakat masih menggunakan jasa calo. Dalam hal meminimalisir penyalahgunaan wewenang dan memberantas praktik calo, diperlukan sumber daya manusia (pegawai) yang berintegritas. Pegawai merupakan sumber daya utama dan merupakan salah satu faktor penting dalam setiap kegiatan baik itu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dikarenakan merupakan alat utama dalam menjalankan kebijakan atau program yang telah dirumuskan.

Analisis SWOT dalam Penerapan Konsep Good Government Governance dalam Kualitas Pelayanan Akta Perceraian di Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan

Analisis SWOT merupakan suatu metode perencanaan strategis yang digunakan untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, ancaman, dan elemen-elemen dalam suatu organisasi. Berikut ini merupakan paparan SWOT secara sederhana:

Kekuatan (*Strength*)

1. Adanya Aplikasi Alpukat dan JAKI (Jakarta Smart City)
2. Pegawai yang kompeten yang sudah meluangkan waktu, tenaga dan tidak pernah WFH.

Kelemahan (*Weakness*)

1. Masih banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang Aplikasi Alpukat Betawi.

2. Belum ada Tenaga Ahli untuk Media Sosial Instagram Disdukcapil Jakarta Selatan.
3. Aplikasi Alpukat yang sering *down*

Peluang (*Opportunities*)

1. Aspirasi masyarakat sangat diperlukan guna meningkatkan pelaksanaan layanan kependudukan dan catatan sipil demi terciptanya kualitas pelayanan yang lebih baik

Ancaman (*Threats*)

1. Masih banyak masyarakat yang mengatakan bahwa untuk melakukan pelayanan di suku dinas kependudukan dan pencatatan sipil ini bayar padahal hal tersebut terjadi karena beberapa masyarakat masih menggunakan jasa calo.

2. Kebocoran Data.

Upaya Alternatif Terhadap Hasil Analisis SWOT dalam Penerapan Konsep Good Government Governance dalam Kualitas Pelayanan Akta Perceraian di Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan

Pemaparan hasil analisis SWOT di atas, penulis dapat merekomendasikan beberapa strategi sebagai upaya penyelesaian dengan mempertimbangan faktor-faktor sebagai berikut:

a. Penetapan standar pelayanan

Standar pelayanan memiliki arti yang sangat penting dalam pelayanan publik. Standar pelayanan merupakan suatu komitmen penyelenggara pelayanan untuk menyediakan pelayanan dengan suatu kualitas tertentu yang ditentukan atas dasar perpaduan harapan-harapan masyarakat dan kemampuan penyelenggara pelayanan.

b. Pengembangan *Standard Operating Procedures* (SOP)

Untuk memastikan bahwa proses pelayanan dapat berjalan secara konsisten

diperlukan adanya SOP. Dengan adanya SOP, maka proses pengolahan yang dilakukan secara internal dalam unit pelayanan dapat berjalan sesuai dengan acuan yang jelas, sehingga dapat berjalan secara konsisten.

c. Pengembangan *Survey Kepuasan Pelanggan*

Untuk menjaga kepuasan masyarakat, maka perlu dikembangkan suatu mekanisme penilaian kepuasan masyarakat atas pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

d. Pengembangan sistem aplikasi

Pengembangan sistem aplikasi Alpukat Betawi dan JAKI (Jakarta Smart City) agar bisa terhindar dari hacker agar tidak terjadi unsur kebocoran data.

SIMPULAN

Kesimpulan Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penerapan konsep good government governance dalam kualitas pelayanan akta perceraian di Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Penerapan konsep good government governance dalam kualitas pelayanan perceraian pada Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan sudah cukup baik terbukti dari analisa pada prinsip Akuntabilitas, Transparansi, Demokrasi serta Prinsip Hukum sudah berjalan sebagaimana mestinya. Namun tetap dibutuhkan evaluasi dan aspirasi dari masyarakat demi terciptanya pelayanan yang lebih maksimal.
2. Faktor Kekuatan terletak pada sistem Aplikasi Alpukat Betawi agar bisa mempermudah masyarakat untuk melakukan

pelayanan khususnya akta perceraian dan terhidar dari paparan virus covid 19. Sedangkan Faktor kelemahan dari penerapan konsep Good Government Governance masih banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang Aplikasi Alpkat Betawi. Adapun Faktor Peluang pada penerapan konsep Good Government Governance yaitu dengan adanya aspirasi dan evaluasi masyarakat untuk terciptanya pelayanan yang lebih baik dimasa depan. Sedangkan Faktor Ancaman terhadap Penerapan Konsep Good Government Governance yaitu ancaman yang itu mengenai unsur kebocoran data.

REFERENSI

Mardiasmo. (2009). Akuntansi Sektor Publik. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Renyowijoyo, Muindro. (2010). Akuntansi Sektor Publik (Organisasi Nirlaba), Jakarta: Mitra Wacana Media.

JURNAL

Lauma, R., Pangemanan, S., & Sampe, S. (2019). Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Suatu Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan, 3(3), 2-9.

Maulida, A. B., Susbiyani, A., & Maharani, A. (2021). Penerapan Prinsip Good Government Governance Dalam Pengelolaan Alokasi Dana Desa. Jurnal Akuntansi Terapan dan Bisnis, 1(1), 76-82.

Sampe, S., Lauma, R., & Sampe, S. (2019). Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance terhadap

Kualitas Pelayanan Publik (Suatu Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara). Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan, 3(3), 2-9.

PERUNDANG-UNDANGAN

Indonesia. (2014). Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintah.

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. (2010). Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta No. 85 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

WEBSITE

Laveda, M. (2020, September 3). Perceraian Melonjak, Pengadilan Agama Jaktim Kewalahan. <https://www.republika.co.id>.

Pemerintah DKI Jakarta. (2008). Wilayah Jakarta Selatan. Dipetik Maret 25, 2022, dari selatan.jakarta.go.id: <https://selatan.jakarta.go.id/page-profiljaksel>

Rhyatokotua. (n.d.). Faktor-Faktor yang Menentukan Kinerja Pelayanan Publik Bidang Pendaftaran Penduduk dengan SIAK pada Dinas Catatan Pendidikan dan Catatan Sipil Kabupten Gianyar. <https://www.slideshare.net>.

Sajangbati, H. (Penulis), & iNews Pagi (Sutradara). (2020). Masa Pandemi COVID-19, Angka Perceraian di Jakarta Selatan Meningkat [Gambar Hidup].

Saputra, Y. (2020, Juli 22). Duh! Gara-gara Corona, Angka Perceraian di DKIMelonjak Tinggi. <https://poskota.co.id>.

ACKNOWLEDGMENT

Terima kasih penulis ucapkan kepada pihak di Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan yang telah memberikan kesempatan kepada

penulis untuk melakukan penelitian serta telah memberikan data dan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan informasi.