

Implementasi Prinsip Good Governance dalam Pelayanan E-KTP dan Kartu Keluarga di Kecamatan Benda Kota Tangerang

¹Siti Rafa, Irvan Arif Kurniawan, Muhammad Ibrahim Rantau

¹Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang, Indonesia; 1801010001@students.unis.ac.id

Received: August 28, 2022; In Revised: October 25, 2022; Accepted: November 23, 2022

Abstract

The purpose of this research is to know the implementation of the principles of good governance in the service of E-KTP and Family Cards in Benda District, Tangerang City, Benda District in the E-KTP and Family Card services. To obtain data in this study, the method used is a qualitative research method. The data collection techniques are observation, interviews and documentation. The results of this study indicate that the Implementation of Good Governance Principles in E-KTP and Family Card Services in Benda District, Tangerang City has not gone well, there are still some things that are still not appropriate, such as the existence of services that prioritize people who have positions and kinship, as well as service employees who still serve with unfriendly looks. The results of this study found that the implementation of the principle of Good Governance in the E-KTP and Family Card services was not in accordance with the principles of Good Governance because there was still injustice in providing services by prioritizing one's position and when performing services if people who had families working there the service would be faster. , but behind that there are several principles of Good Governance that have been in accordance with such as Participation, Rule of Law, Transparency, Responsiveness, Consensus Oriented, Effectiveness and Efficient, Accountability, Strategic Vision.

Keywords: Good governance; Implementation; Public service

Pendahuluan

Good governance adalah pemerintahan yang baik. Dalam pandangan lain, definisi *Good Governance* adalah sebagai proses yang merorientasikan sistem pelayanan pemerintahan yang merata terhadap seluruh masyarakat baik di tingkat kota maupun daerah untuk mempengaruhi kebijakan yang berhubungan dengan sistem pemerintahan dalam kegiatan pelayanan terhadap masyarakat. Dalam rangka meningkatkan masalah etika, sikap, dan perilaku yang harus dilakukan dalam rangka penerapan *Good Governance* dalam pelayanan publik, maka perlu dilakukan *Good Governance*. Hal ini melibatkan tidak hanya memperbaiki masalah yang sudah ada di lembaga pemerintah, tetapi juga melaksanakan *Good Governance*. Karena layanan publik dianggap sangat penting dalam semua sistem pemerintahan, mesin negara, serta masyarakat sipil dan dunia usaha, semuanya memiliki peran untuk dimainkan dalam meningkatkan efisiensi pemberian layanan publik. (Khalifah, 2019)

Mewujudkan tata pemerintahan yang baik sangat terbantu oleh tata kelola yang efektif. Tata pemerintahan yang baik membutuhkan transparansi dalam semua urusan pemerintahan, oleh karena itu penting untuk memberi tahu publik bagaimana uang pajak mereka dibelanjakan. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah di Indonesia memuat Pasal 20 tentang prinsip-prinsip *Good Governance*. Yang mengatur bagaimana pemerintah secara keseluruhan harus berfungsi secara administratif. Pasal 20

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah menjabarkan asas-asas pedoman penyelenggaraan pemerintahan, yaitu sebagai berikut: 1. Asas kepastian hukum; 2. Asas pemerintahan; 3. Asas kepentingan umum; 4. Asas kepentingan umum; 5. Prinsip proporsionalitas; 6. Asas profesionalisme; 7. Prinsip akuntabilitas; 8. Prinsip efisiensi dan efektivitas.

Pengawasan, pengendalian, dan pemeriksaan sangat penting untuk mendorong berkembangnya tata pemerintahan yang baik. Memberikan otonomi yang lebih besar kepada pemerintah daerah akan menguntungkan masyarakat di daerah, tetapi hal itu akan memaksa pemerintah tersebut untuk memikirkan kembali pendekatan mereka terhadap segala hal mulai dari pembuatan kebijakan dan perencanaan hingga administrasi dan pengawasan administratif. Sesuai dengan persyaratannya, pelayanan publik didefinisikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan untuk kepentingan umum secara keseluruhan, termasuk memberikan pelayanan esensial kepada anggota masyarakat. Pemerintah menetapkan sistem pelayanan publik untuk mengakomodir kebutuhan masyarakat. Jasa, barang, atau manajemen yang baik dan kompeten diberikan kepada masyarakat untuk memenuhi tuntutan. Persetujuan publik terhadap layanan pemerintah tergantung pada kualitasnya.

Pelayanan publik didefinisikan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai setiap barang, jasa, atau pelayanan administrasi yang ditawarkan kepada setiap warga negara atau penduduk sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan publik harus dilakukan dengan kepuasan publik sebagai fokus utamanya. Pemerintah bertanggung jawab menyelenggarakan fungsi pelayanan dan pengaturan masyarakat; dalam kapasitas ini diharapkan dapat berpegang pada prinsip-prinsip Tata Kelola yang Baik (good governance) dalam rangka penyediaan infrastruktur pelayanan yang efektif.

Pemerintah Kota Tangerang terus berupaya meningkatkan pelayanan publik terutama padatingkat kabupaten/kota kemajuan pelayanan publik semakin meningkat, pemerintah Kota Tangerang terus memberikan layanan yang inovatif kepada warganya, Oleh karena itu, ada kebutuhan mendesak untuk meningkatkan upaya peningkatan pelayanan publik di tingkat lingkungan. Untuk memastikan bahwa penduduk kecamatan dan kabupaten/kota memperoleh manfaat dari tingkat pelayanan publik yang sebanding, perlu dilakukan reformasi pemerintahan di kedua tingkat tersebut. Pemberian dan peningkatan pelayanan publik merupakan salah satu peran pemerintah yang paling penting.

Kantor Kecamatan yang berfungsi sebagai salah satu institusi yang berfungsi memberikan pelayanan terhadap masyarakat, pada dasarnya dapat dikatakan bahwa kecamatan salah satu manajemen pemerintah di daerah. Tanggung jawab utama lembaga pemerintah adalah melayani masyarakat seefisien dan seefektif mungkin. Kualitas evaluasi kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh sifat pelayanan yang diberikan. Kegagalan pelayanan publik yang sudah terjadi tidak selalu menghasilkan solusi yang sesuai dengan harapan masyarakat. Sayangnya, masih ada lembaga pemerintah di luar sana yang tidak mengikuti aturan. Oleh karena itu, sangat penting bagi Kota Tangerang untuk menerapkan Good Governance di semua lembaga pelayanan publiknya. Demikian pula yang terjadi di Kota Tangerang, Kecamatan Benda.

Begitu banyak pelayanan yang ada di Kecamatan Benda salah satu bentuk pelayanan publik yang banyak diperlukan karena sebagai salah satu persyaratan administrasi sangat

penting ketika ingin mengurus sesuai seperti pembuatan SIM, kredit, ataupun pelayanan lainnya adalah pelayanan administratif, seperti pelayanan e-KTP dan Kartu Keluarga merupakan pelayanan yang diselenggarakan untuk menjamin hak dan kebutuhan dasar warga negara. Pelayanan e-KTP dan Kartu Keluarga sangat vital dalam kehidupan warga karena keduanya menjamin keberadaan, identitas warga, dan hak-hak sipil lainnya. Pelayanan seperti itu tentu sangat penting dan menjadi bagian dari pelayanan yang harus diselenggarakan oleh Negara.

Berdasarkan fenomena yang terjadi pada pengguna pelayanan e-KTP dan KK yang ada di kecamatan Benda: Bahwa membuat e-KTP dalam pengurusan berkas itu sangat mudah, kemudian setelah berkas selesai dan menunggu e-KTP itu seharusnya jadi sekitar 5 hari, namun disini dalam proses pencetakan e-KTP itu berbeda-beda selesainya Karena ada yang selesai seminggu bahkan ada yang berbulan-bulan baru selesai, sehingga membuat masyarakat bingung. Kemudian masih banyak terjadi dalam pelaksanaan pelayanan itu adanya perbedaan, jika masyarakat yang punya relasi di kecamatan itu akan lebih didahulukan dan prosesnya cepat, padahal dalam melakukan pelayanan itu tidak ada namanya perbedaan semua harus dilakukan sesuai dengan prosedur yang sudah ada.

Berdasarkan fenomena diatas masih terdapat diatas masih terdapat sejumlah permasalahan terkait penerapan penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* yang baik untuk Kecamatan Benda Kota Tangerang. Oleh karena itu peneliti mencoba mengkaji pelayanan publik berdasarkan prinsip-prinsip *Good Governance* di Kecamatan Benda. Menurut UNDP (*United Nation Develepment Program*) yaitu: Partisipasi (*participation*), Aturan Hukum (*Rule of law*), Transparansi (*Transparency*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Berorientasi pada konsensus (*Concensus Orientation*), Berkeadilan (*Equity*), Efektivitas dan efisien (*Effectiveness dan efficiency*), Akuntabilitas (*Accountability*), Visi Strategis (*Stategic vision*). (Hayat, 2019).

Good Governance adalah suatu keputusan dan menerapkan kebijakan yang berpengaruh dengan kehidupan publik dalam upaya pembangunan politik, ekonomi, sosial dan budaya mereka dalam sistem pemerintahan. (Poltak Sinambela, 2006). Menurut (A Hasibuan, 2002) Menyatakan bahwa Good Governance Adalah kerangka kerja untuk mengelola urusan nasional dan negara di mana tindakan dan sikap pemimpin dipandu oleh seperangkat prinsip dan sifat yang bersama-sama membentuk pondasi bangsa yang stabil dan sejahtera. Menurut (Sedarmayanti, 2003) Menyatakan bahwa *Good governance* memerlukan peran sertadan dedikasi baik pemerintah maupun masyarakat, ciri-ciri administrasi publik berikut ini merupakan indikasi *Good Governance*: Akuntabilitas, Transparansi, Daya Tanggap, Partisipasi Masyarakat, Efektivitas Dan Efisiensi, Keadilan, Orientasi Konsensus, Serta Efektivitas Dan Efisiensi.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, dapat disimpulkan *Good Governance* adalah pemerintahan yang baik memerlukan sistem penyediaan layanan yang bermanfaat bagi masyarakat luas. Dengan kata lain, tata kelola dapat dipahami sebagai sistem di mana otoritas dibagi yakni Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), Perusahaan swasta maupun Negara. *United Nation Development Program* (UNDP) sendiri dalam buku (Hayat, 2019) mendefinisikan, bahwa *Good Governance* adalah penggunaan tanggung jawab otoritas politik, ekonomi, dan administrasi suatu negara untuk menjalankan urusan negara. Ada tiga pilar pemangku kepentingan utama Good Governance, sebagaimana dijelaskan oleh Komite Nasional Kebijakan Good Governance (KNKG) dalam (Donni Juni Priansa, 2018) menjelaskan ada tiga pilar *stakeholders* utama *Good Governance*, diantaranya sebagai

berikut:

1. Pemerintah dan lembaga-lembaganya bertanggung jawab untuk membina lingkungan yang kondusif bagi pertumbuhan, produktivitas, dan keterbukaan perusahaan; mereka juga harus menerapkan kebijakan ini dan menerapkannya secara seragam
2. *Good Governance* digunakan sebagai standar dasar oleh pelaku pasar di seluruh dunia usaha.
3. Masyarakat yang akan langsung tersentuh keberadaan perusahaan dan yang akan menggunakan produk dan jasa perusahaan

Salah satu kunci utama dalam memahami *Good Governance* adalah pemahaman tentang prinsip-prinsip yang ada didalamnya. Prinsip-prinsip tersebut berkaitan dengan pengendalian pemerintahan yang baik sebagai pemenuhan kebutuhan *stakeholders* utama. Dalam implementasi prinsip-prinsip *good governance* itu akan menentukan kinerja pemerintahan. Prinsip-prinsip *Good Governance* menurut *United Nation Development Program* (UNDP) dalam buku (Hayat, 2019) yaitu ada 9 (sembilan) sebagai berikut:

1. Partisipasi (*participant*)

Gagasan ini menyatakan bahwa semua kelompok dalam suatu masyarakat memiliki pendapat tertentu tentang bagaimana negara dijalankan, apakah ucapan itu langsung atau tidak langsung. Untuk menerapkan semua pilihan saat ini secara efektif, partisipasi sangat penting.

2. Supermasi Hukum (*Rule of law*)

Kerangka hukum harus adil dan dilaksanakan tanpa pandang status seseorang. Pemerintah harus mampu menjamin penegakan hukum yang jelas, adanya penindakan dan sanksi terhadap setiap pelanggar hukum tanpa pandang status, serta adanya pemahaman yang baik mengenai hukum dan berbagai peraturan yang berlaku..

3. Transparansi (*Transparency*)

Good governance membutuhkan transparansi untuk keterbukaan informasi yang menjadi konsumsi publik. Pemerintah harus memberikan informasi lembaga publik kepada masyarakat dengan berbagai media sebagai bentuk pengawasan dan control dari masyarakat.

4. Responsive (*Responsiveness*)

Keselarasan program dan kegiatan pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik dengan tuntutan dan kebutuhan masyarakat. Organisasi publik harus mampu merespons dengan waktu dan cara paling efektif dan efisien.

5. Konsesus (*Consensus Oriented*)

Jika terdapat perbedaan kepentingan, maka konsesus merupakan salah satu cara yang paling tepat dalam menyelesaikannya. Konsesus dapat dicapai melalui dialog dan musyawarah yang terbuka.

6. Keadilan (*Fairness*)

Organisasi publik harus mampu memberikan perlakuan dan pelayanan yang sama bagi seluruh elemen publik dengan memperhatikan keadilan dan sesuai dengan norma yang

berlaku.

7. Keefesienan dan Keefektifan (*Effectiveness dan Efficiency*)

Organisasi publik harus mampu melaksanakan fungsi pelayanan publik dengan efisien dan efektif sehingga tidak menghabiskan anggaran yang terlampau besar, tetapi mampu memenuhi tuntutan dan harapan masyarakat dengan optimal.

8. Tanggung Jawab (*Accountability*)

Organisasi publik memiliki tanggung jawab yang luas terhadap *stakeholders*-nya sehingga seluruh kebijakan yang di buat harus berdasarkan *stakeholders*-nya.

9. Pandangan ke Depan (*Strategi Vision*)

Organisasi publik harus mempunyai visi ke depan. Melalui visi organisasi publik akan menetapkan misi dan strategi yang tepat untuk mewujudkannya.

Metode Penelitian

Metode penelitian adalah seperangkat prosedur yang terorganisir untuk mengumpulkan informasi untuk tujuan tertentu (Sugiyono, 2013). Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Berdasarkan penjelasan Moleong (2011: 6) dalam (Hanafi & Tunggadewi, 2019) yang dimaksud dengan penelitian kualitatif yaitu sebuah penelitian yang mempunyai tujuan untuk memahami fenomena terkait apa saja hal yang dialami oleh subjek penelitian. Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dengan metode *snowball sampling* informan penelitian ini terdiri dari Kepala Seksi Pelayanan Umum di Kantor Kecamatan Benda, Petugas Perekaman E-KTP dan Kartu Keluarga dan masyarakat yang melakukan pelayanan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah reduksi data, penyajian dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data penelitian dilakukan dengan triangulasi teknis, yaitu dengan menguji data dari sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

Hasil dan Pembahasan Partisipasi (*participation*)

Partisipasi masyarakat dalam pelayanan E-KTP dan Kartu Keluarga di Kecamatan Benda sudah baik dalam partisipasinya, hanya saja untuk E-KTP masyarakat yang belum melakukan perekaman E-KTP yang paling banyak adalah anak-anak yang baru memasuki usia 17 Tahun dan masih sekolah, mereka banyak yang menunda untuk pembuatan E-KTP nantinya mereka akan baru membuat ketika sudah lulus sekolah, walaupun banyak juga anak-anak yang melakukan pembuatan E-KTP ketika sudah wajib E-KTP meskipun mereka masih sekolah dan untuk masyarakat yang memang umurnya sudah lama untuk wajib E-KTP tetapi belum juga membuatnya itu ada namun hanya beberapa saja. Maka dari itu kecamatan selalu melakukan himbauan bagi masyarakat yang memang sudah waktunya untuk membuat E-KTP untuk segera datang ke Kecamatan untuk proses pembuatan agar nantinya ketika ingin mengurus sesuatu menjadi lebih mudah dan cepat.

Kemudian kalau dilihat dari pernyataan masyarakat terhadap keikutsertaan dalam pengambilan keputusan suatu program di Kecamatan Benda Kota Tangerang, sebagian besar mereka belum pernah ikut serta dalam hal tersebut namun masyarakat yang ikut serta dalam

pengambilan keputusan suatu program memang biasanya hanya diwakilkan saja kepada ketua RT/RW dan beberapa masyarakat setempat yang memang berpengaruh dalam kepentingan tersebut, yang nantinya hasil tersebut bisa disampaikan kepada masyarakatnya ditempatnya masing-masing.

Hal tersebut sebagaimana dikutip oleh Lembaga Administrasi Negara (LAN) didalam (Astomo, 2014) Setiap warga negara berhak dan berkewajiban untuk ikut serta dalam proses negara, pemerintahan, dan masyarakat, baik secara langsung maupun melalui mediasi lembaga-lembaga yang sah yang mewakili kepentingannya. Partisipasi warga sangat penting dalam proses pembuatan kebijakan, mulai dari perumusan ide hingga implementasi keputusan. Setelah kebijakan diberlakukan, penting untuk memantau keefektifannya dan melakukan penyesuaian sesuai kebutuhan.

Aturan Hukum (*Rule of law*)

Dalam pelayanann E-KTP dan Kartu Keluarga di Kecamatan itu sudah sudah memiliki dasar aturan yang jelas dan sesuai dengan Standard Operating Procedure (SOP), yang pertama berdasarkan Undang Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, kemudian yang kedua berdasarkan Permendagri No 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring dan ketiga Peraturan Wali Kota Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Wali Kota Nomor 13 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

Hal tersebut sebagaimana dikutip oleh Lembaga Administrasi Negara (LAN) didalam (Astomo, 2014) *Good governance* adalah suatu proses yang digunakan untuk meningkatkan kekuatan dan stabilitas bangsa dan negara dengan cara mendemokratisasi kehidupan mereka. Salah satu syarat penting masyarakat demokratis adalah penegakan hukum yang adil dan tanpa diskriminasi. Untuk menciptakan tata pemerintahan yang baik, penting untuk membangun sistem hukum yang sehat, yang terdiri dari perangkat lunak, perangkat keras, dan sumber daya manusia.

Transparansi (*Transparency*)

Transparansi di Kecamatan Benda dapat dilihat dari semua informasi bisa masyarakat akses melalui Website nya Kecamatan Benda disana sudah lengkap mengenai semua pelayanan, mulai dari prosedurnya dan tata caranya. Kemudian di website tersebut juga tersedia beberapa informasi lainnya yang memang terbuka untuk masyarakat umum. Selain di website kecamatan juga membuat banner tentang prosedur pelayanan, kecamatan juga menyediakan nomor WhatsApp yang sudah ditempel di pintu masuk kantor pelayanan.

Hal tersebut sebagaimana didalam (Tomuka, 2013) Transparansi didasarkan pada prinsip bahwa informasi harus tersedia secara bebas untuk semua orang. Semua proses dan lembaga pemerintah harus terbuka untuk publik dan informasi yang tersedia untuk dipahami dan dipantau harus memadai. Prinsip transparansi dipraktikkan di seluruh pemerintahan di daerah, dengan tujuan untuk memastikan bahwa semua tindakan dilakukan secara adil dan berdasarkan prestasi. Hal ini terutama penting di daerah dengan administrasi pemerintahan yang efektif yang menggunakan penghargaan dan hukuman berbasis kinerja.

Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Berdasarkan wawancara dengan kepala seksi pelayanan, kecamatan sudah cukup

tanggap dalam melakukan pelayanan mulai dari permintaan masyarakat yang apabila ingin melakukan pelayanan dirumah misalkan E-KTP dikarenakan orang tua nya sudah tua renta sudah tidak mungkin untuk ke Kecamatan maka nanti akan dikirimkan petugas kesana untuk melakukan perekaman, bukan hanya orang tua saja tetapi juga ODGJ, orang lumpuh, orang yang sedang sakit meskipun dirumah sakit itu bisa pihak kecamatan datang kesana. Kemudian laporan akan keluhan dari masyarakat yang langsung datang ke kecamatan, dari LAKSA, maupun kotak saran itu akan ditanggapi secepat mungkin oleh Kecamatan Benda dan jika memang kesalahan tersebut datang dari pihak kecamatan, maka akan segera diperbaiki atau diberikan solusi kepada masyarakat tersebut. Walaupun ada beberapa masyarakat yang menilai daya tanggap Kecamatan dalam Pelayanan masih kurang tetapi itu akan berusaha diperbaiki oleh Kecamatan.

Berorientasi pada konsesus (*Concensus Orientation*)

Dalam pelayanan, konsensus bisa dijadikan sebagai media penyelesaian suatu masalah, kalau memang masalahnya terkait pegawai yang melanggar SOP itu akan diselesaikan terlebih dahulu bersama masyarakat terkait agar tidak terjadi kesalahpahaman, setelah itu jika terbukti salah maka akan diselesaikan oleh pimpinan langsung. Bentuk konsensus dalam masalah pelayanan akan dibuat pertemuan forum masyarakat, untuk membahas terkait hal yang menjadi masalah dalam pelayanan ini akan diadakan setahun 2 kali karena peraturan itu berubah setiap enam bulan sekali, hal tersebut dapat meningkatkan pelayanan yang ada di Kecamatan Benda Kota Tangerang. Hal tersebut sebagaimana didalam (Tompo et al., 2021) Good governance dapat menjadi perantara beragam kepentingan yang berbeda dalam rangka memperoleh pilihan terbaik demi kepentingan yang lebih luas, baik menyangkut kebijakan maupun prosedur.

Berkeadilan (*Equity*)

Kecamatan Benda belum sepenuhnya berlaku adil, hal ini didasarkan atas pernyataan kepala seksi pelayanan bahwa masih ada hal terkait dalam pelayanan yaitu orang yang punya jabatan meminta kepada camat untuk diprioritaskan atau didahulukan. Kemudian pernyataan dari masyarakat Kecamatan Benda masih berlaku sistem kekeluargaan yang dimana jika mereka mempunyai keluarga yang bekerja disana segala pelayanan akan mudah dan cepat. Hal ini sudah menjadi biasa di Indonesia dimana sistem kekeluargaan itu masih sangat kuat dibandingkan peraturan.

Efektivitas dan efisien (*Effectiveness dan efficiency*)

Kecamatan Benda dalam efektif dan efisien melakukan pelayanan, kecamatan sudah efektif namun dalam masalah efisiensi waktu masih kurang. Berdasarkan pernyataan dari masyarakat tidak adanya nomor antrian dalam melakukan pelayanan sehingga ketika sedang ramai itu akan tidak teratur dan menjadi lama, kemudian masalah proses mendapatkan hasil yang lama dikarenakan tidak ada keluarga yang bekerja disana, sehingga ini menjadi kurang efisien bagi masyarakat yang melakukan pelayanan tanpa perantara.

Akuntabilitas (*Accountability*)

Akuntabilitas disini dilihat dari dua, yang pertama anggaran dan kedua topoksi. Para pegawai sudah bertanggung jawab sesuai dengan topoksi nya masing-masing dan juga sudah sesuai anggaran yang dikeluarkan pemerintah. Hal ini dapat dilihat di Kecamatan bahwa semua pegawai melakukan pekerjaan sesuai dengan topoksi nya masing-masing.

Visi Strategis (*Strategic vision*)

Visi dan misi sangat bermanfaat bagi kecamatan Benda untuk kedepannya, dapat membantu untuk mendefinisikan tujuan Kecamatan Benda sebagai pelayanan publik, menciptakan organisasi yang baik, dan menjadi pedoman dalam melakukan pelayanan sehingga memberikan pelayanan publik lebih mudah, dekat, dan lebih cepat.

Simpulan

Implementasi prinsip *Good Governance* dalam pelayanan E-KTP dan Kartu Keluarga di Kecamatan Benda Kota Tangerang belum semua sesuai dengan prinsip *Good Governance*. Dikarenakan masih adanya ketidakadilan dalam melakukan pelayanan dengan mengutamakan jabatan seseorang dan responsive terhadap masyarakat ketika melakukan pelayanan kalau masyarakat tersebut punya keluarga yang bekerja disana pelayanannya akan lebih cepat. Hal ini yang membuat perspektif masyarakat ketika ingin melakukan pelayanan tanpa orang dalam akan lama sehingga membuat masyarakat lebih memilih melakukan pelayanan melalui orang dalam walaupun mereka harus memberikan upah. Akan tetapi dibalik ketidaksesuaian itu ada beberapa Prinsip *Good Governance* yang sudah sesuai seperti Partisipasi, Aturan Hukum, Transparansi, Daya Tanggap, Berorientasi pada konsesus, Efektivitas dan efisien, Akuntabilitas, Visi Strategis.

Referensi

- Astomo, P. (2014). Penerapan Prinsip-Prinsip Pemerintahan Yang Baik Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Penerapan Prinsip-Prinsip Pemerintahan Yang Baik Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Good Governance. *Kanun Jurnal Hukum*, *Xvi* (64), 401–420.
- Hanafi, Y. S., & Tunggadewi, U. T. (2019). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Universitas Tribhuwana Tunggadewi*, *9*, 153–160.
- Hayat. (2019). *Manajemen Pelayanan Publik* (1st Ed.). Rajawali Pers.
- Khalifah, S. (2019). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Talang Kabupaten Tegal. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, *126*(1), 1–7.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Tindakan*.
- Tompo, M., Madani, M., & Fatmawati, F. (2021). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Rsud Lanto Daeng Pasewang Kabupaten Jenepono. *Jppm: Journal of Public Policy And Management*, *3*(1), 43–52.
- Tomuka, S. (2013). Penerapan Prinsip-Prinsip Kecamatan Girian Kota Bitung (Studi Tentang Pelayanan Akte Jual Beli). *Politico*, *12*(1).