

Penerapan Prinsip Efisiensi Dan Efektivitas Dalam Pendaftaran Penduduk Melalui Website Sintren Sebagai Perwujudan Prinsip *Good Governance*

Siti Deliana Rachmayanti

Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro
Jln. dr. Antonius Soraya, Semarang, Indonesia.
CA: deliana.rachmayanti@gmail.com

Sri Nur Hari Susanto

Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro
Jln. dr. Antonius Soraya, Semarang, Indonesia.
e-mail; srinurharisusanto@lecturer.undip.ac.id
Scopus ID: 57216433559, Sinta ID : 6080291

Suhartoyo

Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro
Jln. dr. Antonius Soraya, Semarang, Indonesia.
e-mail; suhartoyo@lecturer.undip.ac.id
Scopus ID : 57203918094, Sinta ID : 5478

Abstract: The Gegesikkidul Village Government organizes a population registration service using the SINTREN website, in order to provide convenience for the community in the village and to apply the principles of efficiency and effectiveness in services in order to realize good governance. The purpose of this study is to find out how to apply the principles of efficiency and effectiveness and to find out the inhibiting factors contained in population registration through the SINTREN website at the Gegesikkidul Village Government. The research method used is juridical empirical. The results of the study indicate that policy making regarding Gegesikkidul Village Government as a facilitator between the community and the SINTREN website to provide and improve services for village communities. The existence of indicators that have not been met and the existence of inhibiting factors in the implementation of services causes the application of the principles of efficiency and effectiveness in population registration through the SINTREN website as the embodiment of good governance in the Gegesikkidul Village Government that cannot be implemented perfectly.

Keywords : *efficiency, effectiveness, population registration, Sintren website*

Abstrak: Pemerintahan Desa Gegesikkidul menyelenggarakan suatu pelayanan pendaftaran penduduk dengan menggunakan website SINTREN, guna memberikan kemudahan bagi masyarakat di desa serta untuk menerapkan prinsip efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan agar terwujudnya pemerintahan yang baik. Tujuan penelitian ini yaitu, untuk mengetahui bagaimana penerapan prinsip efisiensi dan efektivitas serta untuk mengetahui faktor penghambat yang terdapat dalam pendaftaran penduduk melalui website SINTREN di Pemerintahan Desa Gegesikkidul. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis empiris. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengambilan kebijakan mengenai Pemerintahan Desa Gegesikkidul sebagai fasilitator antara masyarakat dengan website SINTREN untuk memberikan serta meningkatkan pelayanan bagi masyarakat desa. Terdapatnya indikator yang belum terpenuhi serta adanya faktor penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan menyebabkan, penerapan prinsip efisiensi dan efektivitas dalam pendaftaran penduduk

melalui website SINTREN sebagai perwujudan *good governance* di Pemerintahan Desa Gegesikkidul belum dapat diterapkan secara sempurna.

Kata kunci : Efisiensi, Efektivitas, Pendaftaran Penduduk, Website SINTREN

A. Pendahuluan

Indonesia sebagai suatu negara yang demokrasi, dimana setiap keputusan dan kebijakan yang diambil oleh pemerintah merupakan hasil dari diskusi bersama dengan wakil rakyat yang kemudian pelaksanaan dari keputusan tersebut bisa dipertanggungjawabkan secara bersama untuk kebaikan masyarakat umum merupakan bentuk realisasi dari diterapkannya konsep *good governance*. *Good governance* sendiri adalah suatu konsep yang tercipta sebagai akibat dari sikap dominasi pemerintah saat menjalankan tugasnya sehingga masyarakat cenderung merasa tidak puas. *Good governance* juga dapat diartikan sebagai suatu pengelolaan berbagai macam hal yang berkaitan dengan urusan publik dengan efektif melalui pembuatan peraturan maupun kebijakan secara sah guna menyebarluaskan pemahaman nilai – nilai kemasyarakatan.¹

Tujuan dari eksistensi konsep *good governance* di Indonesia adalah terlaksananya pelayanan bagi masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah dilakukan dengan seoptimal mungkin. Sejalan dengan diberlakukannya otonomi daerah dalam sistem pemerintahan Indonesia maka, desa sebagai bagian dari pemerintahan Indonesia juga turut memiliki peranan penting dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan pada tingkat desa oleh pemerintah desa sejatinya telah diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 2016 Tentang Administrasi Pemerintah Desa, dalam Pasal 2 menegaskan bahwasanya administrasi penduduk termasuk dalam kewenangan desa. Pelaksanaan mengenai administrasi kependudukan yang dilaksanakan di pemerintahan desa pada hakikatnya memiliki tempat yang sangat mendasar dan peran penting dalam hal pemerintahan maupun pembangunan desa. Pendaftaran penduduk yang merupakan bagian dari sistem pilar pelayanan administrasi kependudukan perlu dilakukan penataan sedemikian rupa sehingga dapat menebarkan manfaat dalam rangka proses penerapan *good governance*.²

¹ Pandji Santosa, Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi *Good Governance*, (Bandung: Refika Aditama, 2008) ,hlm. 130.

² SyahirulAlam, M. D, *Pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (Siak) Guna Mewujudkan Tertib Administrasi Kependudukan*, Journal Ilmu Sosial, Politik dan Pemerintahan 2.2 (2013): 1-14, hlm. 11.

Peraturan Daerah Kabupaten Cirebon Nomor 9 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan pada Pasal 10 dijelaskan bahwa Bupati memberikan penugasan kepada Kelurahan/Desa atau nama lain untuk menyelenggarakan sebagian urusan administrasi kependudukan berdasarkan tugas pembantuan, disertai pembiayaan, sarana dan prasarana serta sumber daya manusia berdasarkan Peraturan Bupati.³ Administrasi kependudukan terkhusus pendaftaran penduduk merupakan bagian dari pelayanan publik yang dapat dilakukan oleh desa dengan menggunakan asas pembantuan, Peraturan Daerah Kabupaten Cirebon Nomor 6 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Oleh Pemerintah Daerah, BUMD, dan Desa pada Pasal 11 menjelaskan bahwasanya Bupati memberikan kewenangan kepada Kepala Desa untuk menyelenggarakan pelayanan publik bagi masyarakat desa⁴, selanjutnya dalam peraturan yang sama namun kali ini dalam Pasal 44 dijelaskan bahwa dalam meningkatkan efektivitas serta efisiensi dari suatu penyelenggaraan pelayanan publik maka penyelenggara (dalam hal ini Kepala Desa) diperbolehkan untuk memanfaatkan adanya teknologi informasi.⁵

Melihat dari keadaan sebenarnya dilapangan mengenai pendaftaran penduduk di Pemerintahan Desa Gegesik Kidul, hampir menjadi pemandangan yang lumrah jika datang ke kantor desa untuk mengurus pendaftaran administrasi kependudukan maka prosesnya akan sangat panjang dan cukup berbelit sehingga tidak mencerminkan pelayanan yang efektif dan efisien dan menimbulkan tuntutan masyarakat agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Peningkatan kualitas pelayanan pendaftaran penduduk oleh pemerintah desa sebagai penyelenggara pelayanan menjadi salah satu aspek yang penting untuk dilaksanakan untuk memperbaiki kekurangan dalam pemberian pelayanan pendaftaran penduduk. Supaya dapat memberikan pelayanan pendaftaran penduduk yang berorientasi pada prinsip efisiensi dan efektivitas maka pemerintah sudah seharusnya selain mengikuti tuntutan masyarakat juga turut mengikuti perkembangan zaman.

Seiring dengan munculnya berbagai faktor dan peraturan yang diterbitkan mengenai pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan termasuk juga pendaftaran penduduk maka, pemerintahan Desa Gegesik Kidul, Kecamatan Gegesik Kabupaten Cirebon sebagai

³Peraturan Daerah Kabupaten Cirebon Nomor 9 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Pasal 10

⁴Peraturan Daerah Kabupaten Cirebon Nomor 6 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Oleh Pemerintah Daerah, BUMD, dan Desa Pasal 11

⁵Peraturan Daerah Kabupaten Cirebon Nomor 6 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Oleh Pemerintah Daerah, BUMD, dan Desa Pasal 44

bagian dari Pemerintahan Kabupaten Cirebon menerapkan suatu terobosan baru yaitu pendaftaran penduduk secara online melalui website SINTREN yang merupakan singkatan dari Sistem Informasi Terpadu Kependudukan (Layanan Online Administrasi Kependudukan) inovasi ini diciptakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Cirebon.

Pelaksanaan dari pendaftaran penduduk secara online dengan menggunakan fasilitas buatan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Cirebon yaitu website SINTREN yang dilakukan oleh pemerintah Desa Gegesik Kidul Kecamatan Gegesik, bertujuan untuk memenuhi tuntutan masyarakat atas peningkatan kualitas pelayanan publik sesuai dengan Pasal 4 huruf (f) Undang – Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa. Maksud dari pemenuhan tuntutan dalam hal ini adalah meningkatkan pelayanan pendaftaran penduduk dengan merealisasikan pelayanan yang berorientasi pada prinsip efisiensi dan efektivitas sesuai dengan prinsip *good governance*, serta sebagai bentuk inovasi untuk mengikuti perkembangan zaman sehingga masyarakat dapat mengurus keperluan berkas administrasi kependudukannya dengan mudah, cepat dan tepat.

Pengertian mengenai website SINTREN dijelaskan dalam Peraturan Bupati Cirebon Nomor 68 Tahun 2021 tentang Sistem Informasi Terpadu Kependudukan di Kabupaten Cirebon, pada Pasal 1 angka 4 mengatur bahwa yang dimaksud dengan Sistem Informasi Terpadu Kependudukan selanjutnya disebut sebagai SINTREN adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan berbasis elektronik dengan memanfaatkan fasilitas teknologi, komunikasi dan informasi; meliputi pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik.⁶ Tujuan dari dibuatnya Sistem Informasi Terpadu Kependudukan (SINTREN) guna mempercepat terselenggaranya pelayanan administrasi kependudukan bagi pemohon layanan di tiap-tiap daerah Kabupaten Cirebon. Sementara yang disebut dengan pemohon adalah masyarakat yang mengajukan permohonan dalam pembuatan dokumen kependudukan secara online.

Pengertian mengenai pendaftaran penduduk yang diselenggarakan dalam suatu pemerintahan dimana hal tersebut termasuk pada ranah administrasi kependudukan dijelaskan dalam Peraturan Daerah Kabupaten Cirebon Nomor 9 Tahun 2009 tentang

⁶Peraturan Bupati Cirebon Nomor 68 Tahun 2021 Tentang Sistem Informasi Terpadu Kependudukan di Kabupaten Cirebon, Pasal 1 angka 4

Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, dalam Pasal 1 angka 16 mengatur bahwa pendaftaran penduduk adalah pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan Peristiwa Kependudukan dan pendataan Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan serta penerbitan Dokumen Penduduk berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan.⁷

Good Governanc: Istilah *good governance* sendiri dipopulerkan pertama kali oleh lembaga keuangan internasional antara lain World Bank, UNDP dan IMF dengan maksud untuk menjamin keberlangsungan pemberian dana bantuan yang diperuntukan bagi negara yang menjadi sasaran bantuan. Dalam hakikatnya, lembaga keuangan internasional ini memiliki pandangan bahwa setiap bantuan berskala internasional yang diberikan kepada negara di seluruh penjuru dunia terkhusus negara berkembang akan sulit untuk mendapatkan hasil yang optimal. Oleh karenanya *good governance* menjadi hal yang sangat penting dalam menjalin hubungan antara lembaga multilateral dengan negara sasaran.⁸

Tata kelola pemerintahan yang baik (*Good governance*) sendiri berupa sebuah konsep yang dijadikan sebagai landasan untuk aturan hukum modern ataupun demokratis.⁹ Konsep mengenai *good governance* sejatinya dapat ditinjau dari banyak macam bidang ilmiah, dan diantaranya adalah hukum administrasi. Melalui tinjauan hukum administrasi *good governance* dapat berupa sebuah fakta dan norma, hal tersebut bergantung dengan bagaimana perbedaan tersebut ditinjau. Jika didasarkan pada perspektif internal dari suatu administrasi atau pemerintahan maka perbedaannya tidak akan dibentuk, sebab keduanya merupakan produk hukum yang tidak bisa dipisahkan oleh karena itu keduanya adalah instrument hukum dan norma yang terkait satu sama lain. Keterkaitan diantara keduanya memperlihatkan bahwasanya kebijakan dari pemerintah dan hukum yang berupa fakta serta norma pada kenyataannya saling berdekatan.¹⁰

⁷Peraturan Daerah Kabupaten Cirebon Nomor 9 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, Pasal 1 angka 16.

⁸ TIM ICCE UIN Jakarta, 2003. *Pendidikan Kewarganegaraan : Demokrasi HAM dan Masyarakat Madani*, Jakarta : UIN Jakarta dan Prenada Media; Sadu Wasistiono. 2004. "Desentralisasi, Demokratisasi dan Pembentukan Good Governance"; Syamsudin Harris Dkk (Editor), 2004. *Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Jakarta : LIPI Press dalam Sirajudin, Didik Sukriono dan Winardi, *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Keterbukaan Informasi dan Partisipasi*. (Malang : Setara Press, 2012), hlm 38.

⁹G.H. Addink, G. Anthony, A.C. Buyse & C. Flinterman (eds.), *Human Rights & Good Governance*, (Utrecht: Universiteit Utrecht, 2010), hlm. 11 dalam Sri Nur Hari Susanto, *Good Governance Dalam Konteks Hukum Administrasi*. (Semarang : Administrative Law & Governance Journal. Volume 2 Issue 2, 2019), hlm. 208.

¹⁰Sri Nur Hari Susanto, *Good Governance Dalam Konteks Hukum Administrasi*. (Semarang : Administrative Law & Governance Journal. Volume 2 Issue 2, 2019), hlm. 208.

Efisiensi dan Efektivitas: Efisiensi dapat diartikan sebagai suatu cara untuk memperoleh hasil yang optimal dari penggunaan suatu sumber daya seminimum mungkin. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menjelaskan bahwa efisiensi merupakan sesuatu yang berorientasi pada minimalisasi penggunaan sumber daya dalam penyelenggaraan negara untuk mencapai hasil kerja yang terbaik.¹¹ Pengertian kata efisiensi menurut Barnard disebutkan bahwa, efisiensi adalah mengenai bagaimana suatu motif dari tiap individu dapat berhasil mencapai kepuasannya.¹² Suatu pelayanan dapat dikatakan telah memenuhi prinsip efisiensi jika penyelenggara pelayanan dapat memberikan segala masukan yang fungsinya dapat menjadi daya dukung sistem pelayanan (input), seperti contoh biaya yang relatif murah serta waktu pelayanan yang relatif singkat, sehingga meringankan masyarakat sebagai pengguna jasa.¹³

Efektivitas juga turut dijelaskan dalam Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, bahwasanya efektivitas adalah sesuatu yang berorientasi pada tujuan yang tepat guna dan berdaya guna.¹⁴ Menurut Makmur, sebuah pelayanan akan dikatakan telah berprinsip efektivitas jika telah mampu memenuhi indikator-indikator tertentu guna menentukan tingkat efektivitas pelayanan antara lain; ketepatan waktu, ketepatan perhitungan biaya, ketepatan mengenai pengukuran, ketepatan saat menentukan pilihan, ketepatan dalam berpikir, ketepatan melakukan instruksi, ketepatan untuk menentukan tujuan, dan ketepatan sasaran.¹⁵

Suatu pelayanan akan dikatakan efektif jika telah berhasil mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan.¹⁶ Oleh sebab itu, efektivitas juga dapat didefinisikan sebagai tingkat kemampuan dari suatu lembaga dalam melaksanakan tugas yang menjadi kewenangannya atau kemampuan untuk mencapai suatu tujuan.¹⁷

¹¹ Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, Penjelasan Pasal 58 huruf h.

¹² Taufiqurokhman, Evi Satispi, *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. (Tangerang : UMJ Press, 2018), hlm. 6.

¹³ Heryanto Monoarfa, *Efektivitas dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan*, Jurnal Ilmu Pelangi, 5(01), 2012, hlm. 7.

¹⁴ Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, Penjelasan Pasal 58 huruf i.

¹⁵ Makmur, *Efektivitas kebijakan kelembagaan pengawasan*. (Bandung : Refika Aditama 2011), hlm 8.

¹⁶ Bachtiar Rifa'I, *Efektivitas Pemberdayaan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Krupuk Ikan dalam Program Pengembangan Labsite Pemberdayaan Masyarakat Desa Kedung Rejo Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo*. *Sumber* 100(100), 2-59, 2013, hlm. 132.

¹⁷ Ibid.

B. Metode Penelitian

Metode pendekatan yang digunakan oleh peneliti untuk memecahkan suatu masalah adalah metode pendekatan yuridis empiris. Pada pendekatan yuridis ini, hukum dilihat sebagai suatu norma (*das sollen*) karena pada saat melakukan pembahasan terhadap masalah yang ada dalam penelitian ini digunakan bahan hukum baik yang tertulis maupun tidak tertulis ataupun bahan hukum primer, sekunder atau tersier. Pendekatan empiris melihat bahwa hukum sebagai suatu kenyataan sosial budaya atau dikenal dengan *das sein* hal ini dikarenakan dalam penelitiannya data yang dipakai adalah data primer yang didapat dari lokasi penelitian secara langsung.

C. Pembahasan

Desa Gegesikkidul merupakan satu dari empat belas desa lainnya yang berada di Kecamatan Gegesik. Jumlah rukun tetangga yang berada di wilayah Desa Gegesikkidul adalah 53 RT, sementara rukun warga berjumlah 15 RW dan enam blok. Luas wilayah yang menjadi bagian dari Desa Gegesikkidul seluas 494,17 Ha. Jumlah penduduk yang berada di Desa Gegesikkidul berdasarkan laporan register kependudukan Kecamatan Gegesik berjumlah 5850 jiwa dengan rincian 2958 jiwa berjenis kelamin laki – laki sementara 2892 jiwa berjenis kelamin perempuan.

Jumlah kartu keluarga yang terdaftar dalam laporan register kependudukan berjumlah 2025 dengan rincian 1557 kartu keluarga memiliki kepala keluarga berjenis kelamin laki – laki, sementara 468 kartu keluarga memiliki kepala keluarga berjenis kelamin perempuan. Jika dilihat berdasarkan usia wajib KTP-el (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) maka 5350 orang telah memasuki usia wajib memiliki KTP-el namun warga yang telah mendaftar dan memiliki KTP-el adalah 5340 orang, dengan rincian 3045 jiwa berjenis kelamin laki – laki serta 2295 jiwa berjenis kelamin perempuan.

1. Penerapan Prinsip Efisiensi Dan Efektivitas Dalam Pendaftaran Penduduk Melalui Website SINTREN Sebagai Perwujudan *Good Governance* Di Pemerintahan Desa Gegesikkidul Kecamatan Gegesik Kabupaten Cirebon

Pelayanan administrasi penduduk terkhusus mengenai pendaftaran penduduk seperti halnya pengurusan pembuatan kartu keluarga, kartu tanda penduduk, akta

kematian, akta kelahiran serta berkas penduduk lainnya merupakan salah satu pelayanan pokok yang harus diselenggarakan oleh pemerintah desa. Meskipun pengurusan administrasi tidak dibuat dan diterbitkan secara langsung oleh desa, tetapi hal tersebut penting untuk dilakukan mengingat desa merupakan tahapan pertama bagi masyarakat untuk dapat mengurus berkas penduduk yang dibutuhkan.

Pemerintahan Desa Gegesikkidul telah melakukan berbagai upaya semaksimal mungkin dalam hal pelayanan administrasi penduduk terkhusus pendaftaran penduduk. Pemerintah desa berperan aktif dalam melakukan pelayanannya untuk menciptakan pelayanan yang berorientasi pada prinsip efisiensi dan efektivitas sebagai bentuk perwujudan dari *good governance*. Hal tersebut dapat dilihat dari adanya kebijakan desa sebagai fasilitator dalam pendaftaran penduduk melalui website SINTREN yang dilaksanakan pada Pemerintahan Desa Gegesikkidul.

Berdasarkan pada penelitian yang telah dilakukan oleh penulis di Kantor Desa Gegesikkidul Kecamatan Gegesik Kabupaten Cirebon terlihat bahwa pemerintah desa telah melibatkan diri secara langsung dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat. Pemerintah Desa Gegesikkidul juga telah berupaya untuk menyelenggarakan pelayanan yang berprinsip efisiensi dan efektivitas bagi masyarakat yang ingin mengurus atau melakukan pendaftaran penduduk.

Mengacu pada hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan responden mengenai cara pendaftaran penduduk yang diselenggarakan di Pemerintahan Desa Gegesikkidul dapat dipahami bahwa, pendaftaran penduduk di Pemerintahan Desa Gegesikkidul memiliki dua cara. Cara pertama adalah dengan masyarakat mengurus secara langsung menuju kecamatan dengan membawa formulir dan surat keterangan dari desa, sementara cara kedua dengan menggunakan website SINTREN dimana cara tersebut diselenggarakan oleh pemerintahan desa dengan peran sebagai fasilitator antara masyarakat dengan inovasi.

Kedudukan mengenai kebijakan pendaftaran penduduk melalui website SINTREN di Pemerintahan Desa Gegesikkidul dapat diketahui bahwasanya bersifat sebagai kebijakan lokal yang diambil oleh Pemerintah Desa Gegesikkidul dengan maksud untuk dapat meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kebijakan lokal tersebut bersumber pada keberadaan website SINTREN yang memiliki fungsi sebagai sarana pendaftaran penduduk secara online, dimana penggunaan website tersebut telah

diatur dalam Peraturan Bupati Nomor 68 Tahun 2021 Tentang Sistem Informasi Terpadu Kependudukan di Kabupaten Cirebon dan penggunaannya diperuntukkan bagi orang perorangan.

Munculnya inovasi website SINTREN dan kurang terjangkaunya inovasi tersebut oleh masyarakat Desa Gegesikkidul serta adanya desakan dari masyarakat kepada pemerintah desa untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih baik, maka Pemerintah Desa Gegesikkidul melalui musyawarah memutuskan untuk menjadi fasilitator antara masyarakat Desa Gegesikkidul dengan website SINTREN sebagai bentuk pemenuhan tuntutan masyarakat serta adaptasi terhadap perkembangan jaman.

a. Penerapan Prinsip Efisiensi Dalam Pendaftaran Penduduk Melalui Website SINTREN Sebagai Perwujudan *Good Governance* Di Pemerintahan Desa Gegesikkidul Kecamatan Gegesik Kabupaten Cirebon

Efisiensi memiliki keterkaitan dengan unsur kejelasan serta kepastian pada suatu pelayanan sebagai sebuah hal yang sangat penting eksistensinya bagi masyarakat. Berkaitan dengan pentingnya kejelasan dan kepastian instansi penyelenggara pelayanan diharapkan memiliki daya tanggap serta rasa tanggung jawab terhadap tugas serta tanggung jawab yang dimiliki berkenaan dengan perannya sebagai pemberi pelayanan. Instansi penyelenggara pelayanan harus dapat dengan rinci menjelaskan segala prosedur yang harus ditempuh serta persyaratan apa saja yang harus dipenuhi oleh masyarakat selaku pengguna pelayanan jasa untuk dapat mengakses pelayanan tersebut. Pada konteks ini yang dimaksudkan adalah berkaitan dengan kepastian waktu dan biaya yang diperlukan, serta persyaratan dan mekanisme pelayanan pendaftaran penduduk melalui website SINTREN yang diselenggarakan di Pemerintahan Desa Gegesikkidul.

Berdasarkan pada hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa, pada pendaftaran penduduk melalui website SINTREN sebagai perwujudan *good governance* di Pemerintahan Desa Gegesikkidul telah memenuhi beberapa kriteria yang terdapat dalam prinsip efisiensi dimana petugas fasilitator telah memberikan kejelasan mengenai prosedur dan persyaratan yang harus ditempuh oleh masyarakat untuk dapat menerima bantuan dari petugas dalam menggunakan website SINTREN. Selain daripada unsur kejelasan dalam prinsip efisiensi juga terdapat unsur kepastian mengenai biaya dan waktu, yang dalam hal ini

Pemerintahan Desa Gegesikkidul telah memberikan kepastian bahwa masyarakat tidak dipungut biaya apapun dalam menerima bantuan guna mengakses website SINTREN.

Disisi lain Pemerintahan Desa Gegesikkidul juga belum dapat memenuhi unsur tersebut secara sempurna. Belum sempurnanya penerapan prinsip efisiensi dalam pelayanan tersebut dipengaruhi dengan adanya ketidak sesuaian antara waktu proses pelayanan yang diutarakan oleh petugas pengelola kependudukan dengan jawaban warga masyarakat. Ketidaksesuaian mengenai waktu tersebut mengakibatkan tidak terealisasinya unsur kepastian waktu.

- b. Penerapan Prinsip Efektivitas Dalam Pendaftaran Penduduk Melalui Website SINTREN Sebagai Perwujudan *Good Governance* Di Pemerintahan Desa Gegesikkidul Kecamatan Gegesik Kabupaten Cirebon

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah menjelaskan bahwasanya efektivitas dapat dikatakan sebagai sesuatu yang memiliki orientasi pada suatu tujuan yang memiliki tepat guna serta berdaya guna. Menurut Makmur, sebuah pelayanan akan dikatakan telah berprinsip efektivitas jika telah mampu memenuhi indikator-indikator tertentu guna menentukan tingkat efektivitas pelayanan antara lain; ketepatan waktu, ketepatan perhitungan biaya, ketepatan mengenai pengukuran, ketepatan saat menentukan pilihan, ketepatan dalam berpikir, ketepatan melakukan instruksi, ketepatan untuk menentukan tujuan, dan ketepatan sasaran.¹⁸

Berdasarkan hasil pada hasil yang diperoleh dari penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, dapat diketahui bahwa Pemerintahan Desa Gegesikkidul dalam menyelenggarakan pendaftaran penduduk melalui website SINTREN dengan menerapkan prinsip efektivitas sebagai bentuk perwujudan *good governance* berhasil memenuhi beberapa indikator yang ada. Dalam memenuhi indikator ketepatan dalam menentukan suatu pilihan, menjadi fasilitator bagi masyarakat dalam menggunakan inovasi terbaru dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon yaitu website SINTREN untuk melakukan pendaftaran penduduk dipilih untuk dilaksanakan dalam Pemerintahan Desa Gegesikkidul dengan pertimbangan untuk memberikan pelayanan seoptimal mungkin bagi

¹⁸ Makmur, Efektivitas kebijakan kelembagaan pengawasan. (Bandung : Refika Aditama 2011), hlm 8.

masyarakat. Pertimbangan tersebut dipilih karena pada dasarnya fungsi utama dari sebuah pemerintahan adalah memberikan pelayanan bagi masyarakat, dimana dalam kondisi ini masyarakat Desa Gegesikkidul belum sepenuhnya mengetahui dan paham akan inovasi tersebut maka pemerintah desa memutuskan untuk menjadi fasilitator atau jembatan penghubung bagi masyarakat untuk dapat memperoleh kemudahan dalam pelayanan pendaftaran penduduk

Landasan pemikiran merupakan salah satu indikator yang telah dipenuhi oleh Pemerintahan Desa Gegesikkidul dalam menyelenggarakan pelayanan, landasan tersebut bersumber dari Undang – Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa pada pasal 64 ayat (2), serta Peraturan Daerah Kabupaten Cirebon Nomor 6 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Oleh Pemerintah Daerah, BUMD, dan Desa Pasal 44. Indikator selanjutnya yaitu ketepatan dalam melaksanakan instruksi berdasar pada surat tugas Nomor 241/770/Des memberikan penugasan kepada Kepala Urusan Tata Usaha dan Umum untuk melaksanakan tugas sebagai pengelola administrasi kependudukan Desa Gegesikkidul Kecamatan Gegesik Kabupaten Cirebon, dimana pelayanan tersebut meliputi pembuatan kartu tanda penduduk, pembuatan kartu keluarga, akta kematian, serta pelayanan kependudukan lainnya. Dengan diberikannya kewenangan tersebut maka Kepala Urusan Tata Usaha dan Umum selaku pengelola administrasi kependudukan mengambil keputusan untuk berperan sebagai fasilitator guna membantu masyarakat Desa Gegesikkidul dalam melakukan pendaftaran penduduk melalui website SINTREN.

Penetapan sasaran dan tujuan merupakan indikator yang sangat penting keberadaannya untuk dapat mencapai penerapan prinsip efektivitas yang sempurna, dalam hal ini Pemerintah Desa Gegesikkidul menetapkan bahwa tujuan dari diambilnya keputusan oleh Pemerintah Desa Gegesikkidul untuk menjadi fasilitator bagi warga dalam pelayanan tersebut adalah untuk memberikan kemudahan dalam pelayanan pendaftaran penduduk agar terciptanya rasa nyaman bagi masyarakat sebagai pengguna jasa. Sementara mengenai sasaran pada pelayanan pendaftaran penduduk melalui website SINTREN di Pemerintahan Desa Gegesikkidul dapat dipahami sasaran tersebut adalah masyarakat Desa Gegesikkidul yang telah berusia

17 tahun serta masyarakat lain yang telah diharuskan memiliki dokumen kependudukan namun belum melakukan pendaftaran karena alasan tertentu.

Penerapan prinsip efektivitas dalam pendaftaran penduduk melalui website SINTREN sebagai perwujudan *good governance* di Pemerintahan Desa Gegesikkidul juga belum berhasil sepenuhnya diterapkan dalam pelayanan tersebut. Belum berhasilnya prinsip efektivitas diterapkan secara sempurna dikarenakan masih banyaknya indikator – indikator yang belum dipenuhi dalam pelaksanaan pendaftaran penduduk melalui website SINTREN di Pemerintahan Desa Gegesikkidul. Indikator yang belum dapat dipenuhi antara lain berkaitan dengan ketepatan waktu di mana tidak adanya kesesuaian antara kepastian waktu yang diberikan dengan berdasar pada Peraturan Daerah Kabupaten Cirebon Nomor 9 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan jika disandingkan dengan realitas di lapangan. Selain indikator ketepatan waktu, pelayanan tersebut juga tidak memiliki perhitungan biaya yang pasti serta tidak adanya suatu pengukuran untuk digunakan sebagai pengukur tanggung jawab petugas terhadap tanggung jawabnya ataupun sebagai pengukuran terhadap keberhasilan pelayanan tersebut dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan pada uraian keseluruhan maka dapat dipahami bahwasanya pendaftaran penduduk melalui website SINTREN sebagai perwujudan *good governance* di Pemerintahan Desa Gegesikkidul telah menerapkan prinsip efisiensi dan efektivitas meskipun belum sepenuhnya unsur dari prinsip tersebut terpenuhi. Pemerintahan Desa Gegesikkidul sendiri telah dapat dikategorikan sebagai pemerintahan yang baik karena telah bisa mengelola sumber daya yang terdapat dalam badan pemerintahannya. Pemerintahan Desa Gegesikkidul di samping dapat mengelola sumber daya, juga mampu mengatasi masalah pendaftaran penduduk dengan menyelenggarakan pelayanan sebagai fasilitator dalam pendaftaran penduduk melalui website SINTREN dengan cukup efektif dan efisien sebagai bentuk respon akan kebutuhan dan tuntutan yang dilontarkan oleh masyarakat.

2. Faktor Penghambat Pada Penerapan Prinsip Efisiensi dan Efektivitas Dalam Pendaftaran Penduduk Melalui Website SINTREN Sebagai Perwujudan Good Governance Di Pemerintahan Desa Gegesikkidul Kecamatan Gegesik Kabupaten Cirebon

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik, dalam hal ini adalah administrasi kependudukan terkhusus pendaftaran penduduk melalui website SINTREN di Pemerintahan Desa Gegesikkidul pasti terdapat penghambat yang malang melintang dan menghambat keberhasilan pencapaian tujuan dari penyelenggaraan pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan responden mengenai faktor penghambat dalam penerapan prinsip efisiensi dan efektivitas dalam pendaftaran penduduk melalui website SINTREN sebagai perwujudan *good governance* di Pemerintahan Desa Gegesikkidul Kecamatan Gegesik Kabupaten Cirebon, dipahami bahwa faktor penghambat dapat bersumber dari sumber daya manusia yaitu petugas desa dan masyarakat desa. Selain dari sumber daya manusia, faktor penghambat tersebut juga bersumber dari sistem kerja website SINTREN yang masih belum cukup optimal dalam penggunaannya untuk pelayanan pendaftaran penduduk.

Faktor penghambat lainnya dalam penerapan prinsip efisiensi dan efektivitas dalam pendaftaran penduduk melalui website SINTREN sebagai perwujudan *good governance* di Pemerintahan Desa Gegesikkidul Kecamatan Gegesik Kabupaten Cirebon adalah kurang tepatnya jaminan waktu yang diberikan dengan kenyataan mengenai waktu yang dibutuhkan guna memproses permohonan pendaftaran penduduk. tidak adanya penetapan perhitungan biaya serta pengukuran yang dijadikan suatu tolok ukur untuk mengukur tanggung jawab petugas terhadap tugasnya ataupun tolok ukur untuk mengukur keberhasilan pelayanan terhadap masyarakat sebagai penerima pelayanan juga turut menjadi faktor yang mempengaruhi terhambatnya penerapan prinsip tersebut.

D. Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah dan seluruh uraian yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sekaligus jawaban atas permasalahan dalam penulisan hukum ini. Pertama, eksistensi website SINTREN sebagai sarana pendaftaran penduduk secara online merupakan inovasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon turut dimanfaatkan dalam Pemerintahan Desa Gegesikkidul untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik terkhusus administrasi kependudukan

supaya terlaksananya pendaftaran penduduk yang berprinsip efisiensi dan efektivitas sebagai perwujudan dari *good governance* di Pemerintahan Desa Gegesikkidul.

Kedua, peran Pemerintah Desa Gegesikkidul dalam rangka penyelenggaraan pendaftaran penduduk melalui website SINTREN adalah sebagai fasilitator atau jembatan penghubung antara masyarakat dengan website SINTREN karena rendahnya tingkat pengetahuan masyarakat akan keberadaan website SINTREN serta rendahnya tingkat pemahaman masyarakat terhadap teknologi juga inovasi. Penyelenggaraan pendaftaran penduduk melalui website SINTREN yang dilaksanakan oleh Pemerintah Desa Gegesikkidul memiliki tujuan untuk merealisasikan tuntutan masyarakat mengenai pelayanan pendaftaran penduduk yang lebih efisien dan efektif, serta mewujudkan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan pendaftaran penduduk melalui inovasi website SINTREN agar terciptanya rasa nyaman bagi masyarakat.

Ketiga, penyelenggaraan pelayanan pendaftaran penduduk melalui website SINTREN di Pemerintahan Desa Gegesikkidul belum sepenuhnya berhasil menerapkan prinsip efisiensi dan efektivitas karena masih terdapat indikator yang belum terpenuhi antara lain berupa kepastian waktu dan biaya, serta belum adanya pengukuran untuk mengukur tingkat efektivitas pelayanan. Disamping belum terpenuhinya beberapa indikator, terdapat faktor penghambat lain yang mengakibatkan belum sempurnanya penerapan prinsip efisiensi dan efektivitas dalam pendaftaran penduduk melalui website SINTREN yaitu adanya faktor penghambat yang bersumber dari sumber daya manusia dan sistem kerja website yang belum optimal.

E. Daftar Pustaka

- Efendi Jonaedi, dan Johnny Ibrahim. 2018. Metode Penelitian Hukum: Normatif dan Empiris, Depok: Prenada Media.
- Makmur. 2011. Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan, Bandung : Refika Aditama.
- Santosa Pandji. 2008. Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi *Good Governance*, Bandung: Refika Aditama.
- Sunggono Bambang. 2008. Metodologi Penelitian Hukum, Bandung : Rajawali.
- Taufiqurokhman dan Evi Satispi. 2018. Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik, Tangerang : UMJ Press.

- Widodo, Jokowi. 2001. Good Governance Telaah Dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah. Surabaya : Insan Cendekia.
- Baria, Khaerul, 2019. *Efektivitas Pelayanan Kartu Macca Di Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng*. (Skripsi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Jurusan Ilmu Administrasi Negara. Universitas Muhammadiyah Makassar).
- Monoarfa, Heryanto. 2012. Efektivitas dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan, *Jurnal Ilmu Pelangi*, Volume 5 Nomor 1.
- Rifa'I, Bachtiar. 2013. Efektivitas Pemberdayaan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Krupuk Ikan dalam Program Pengembangan Labsite Pemberdayaan Masyarakat Desa Kedung Rejo Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo. *Sumber* 100(100), 2-59.
- Syahirul Alam, M. D. 2013. Pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (Siak) Guna Mewujudkan Tertib Administrasi Kependudukan, *Journal Ilmu Sosial, Politik dan Pemerintahan* 2.2:1-14
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah
- Undang – Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 2016 Tentang Administrasi Pemerintah Desa
- Peraturan Daerah Kabupaten Cirebon Nomor 9 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
- Peraturan Daerah Kabupaten Cirebon Nomor 6 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Oleh Pemerintah Daerah, BUMD, dan Desa
- Peraturan Bupati Nomor 68 Tahun 2021 Tentang Sistem Informasi Terpadu Kependudukan di Kabupaten Cirebon
- Sistem Informasi Terpadu Kependudukan (Layanan Online Administrasi Kependudukan). Tersedia di <https://disdukcapil.cirebonkab.go.id/SINTREN/login>. Diakses pada tanggal 17 September 2021