

**PELAKSANAAN GOOD GOVERNANCE DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS  
KINERJA PEGAWAI PEREMPUAN PADA PELAYANAN  
PEMBUATAN KARTU KELUARGA**

**(Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur  
Provinsi Kalimantan Tengah)**

**Mahdalena, Nurul Umi Ati, Agus Zainal Abidin**

*Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang,*

*Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia*

*LPPM Unisma Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia*

*Email: Mahdalenajatra222@gmail.com*

**ABSTRAK**

Good governance sebagai tujuan utama dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Sebagai goals, tentunya good governance membutuhkan sebuah proses penyelenggaraan pemerintahan yang berkualitas, professional dan akuntabel. Pelayanan yang berkualitas tentunya dilakukan oleh aparatur yang memiliki kinerja yang baik serta profesional. Profesionalitas kinerja dibangun berdasarkan soft skill dan kemampuan yang dimiliki oleh aparatur. Ketika kemampuan dan soft skill itu dibangun dalam diri aparatur dan diikuti oleh pemberian pelayanan secara optimal dan prima, disitulah kinerja pelayanan tampak optimal sesuai dengan yang diharapkan. prinsip penting dalam penyelenggaraan pemerintahan adalah good governance (pemerintahan yang baik). Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pelaksanaan prinsip-prinsip Good Governance pada pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur, dan mengetahui efektivitas kinerja pelayanan yang diberikan oleh pegawai perempuan serta apa saja penyebab kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh aparatur/pegawai perempuan tersebut. Sesuai fakta lapangan banyak sekali permasalahan yang terjadi pada pelayanan yang diberikan serta faktor-faktor yang menghambat efektivitas dari pelayanan yang diberikan oleh aparatur perempuan tersebut pada pelayanan pembuatan kartu keluarga diantaranya faktor peran ganda faktor SDM, kemampuan serta fasilitas yang kurang memadai. Dalam mengkaji penelitian, penulis menggunakan metode kualitatif yang di anggap metode ini dapat memahami permasalahan secara baik pada persoalan permasalahan sosial. Dari penelitian yang dilakukan dapat diketahui pelaksanaan prinsip-prinsip good governance serta faktor yang menyebabkan rendahnya kinerja pegawai perempuan, dari hasil disimpulkan sebagai berikut: pelaksanaan good Governance di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur sudah cukup baik hanya saja ada beberapa prinsip yang pada pelaksanaannya masih rendah diantaranya efektivitas, akuntabilitas, efisiensi.serta faktor yang menjadi penyebab rendahnya kinerja pegawai perempuan diantaranya ialah faktor peran ganda yang dimiliki perempuan, faktor kemampuan/skill karena tidak adanya pelatihan yang diberikan kepada aparatur serta faktor fasilitas yang kurang memadai di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Kotawaringin Timur Provinsi Kalimantan Tengah

Kata Kunci: Pelayanan, Good Governance, Kinerja, Perempuan, SDM, Efektivitas, Kemampuan, Peran Ganda, Fasilitas.

**A. Latar Belakang**

Pelayanan yang berkualitas tentunya dilakukan oleh aparatur yang memiliki kinerja yang baik serta profesional. Profesionalitas kinerja dibangun berdasarkan *soft skill* dan kemampuan yang dimiliki oleh aparatur. Ketika kemampuan dan *soft skill* itu dibangun dalam diri aparatur dan diikuti oleh pemberian pelayanan secara optimal dan prima, disitulah kinerja pelayanan tampak optimal sesuai dengan yang diharapkan.

Sinambela (2012), ada 4 (empat) point penting untuk mengetahui tingkat keberhasilan dari lembaga atau aparatur pekerja dalam menjalankan pekerjaannya, yaitu:

1. Kinerja adalah hasil akhir dari pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok. Apakah pekerjaan yang dilakukan berhasil atau tidak, dapat dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu cara seseorang atau kelompok melakukan pekerjaan dan kompetensi yang dimiliki seseorang atau kelompok dalam melakukan pekerjaannya.
2. Setiap kinerja yang melekat pada diri seseorang atau kelompok yang melakukan pekerjaan diikuti oleh wewenang serta tanggung jawab. Setiap wewenang dan tanggung jawab yang dimiliki diikuti oleh hak dan kekuasaan yang dimiliki untuk melakukan suatu pekerjaan itu dengan baik.

3. Legalitas kerja, setia pekerjaan harus dilakukan dengan legal sesuai dengan ketentuannya. Tugas dan tanggung jawab yang melekat pada diri seseorang atau kelompok harus diikuti oleh aturan untuk mencapai untuk sebuah tujuan yang diharapkan. Aturan dan ketentuan tersebut, mengatur cara kerja, metode penyelesaian pekerjaan. Dengan mengikuti aturan yang telah disediakan tersebut besar kemungkinan keberhasilan kinerja akan tercapai dengan baik.
4. Etika dan moral menjadi bagian yang satu dengan kualitas kinerja yang dihasilkan. Kinerja yang optimal harus diikuti dengan sikap dan perilaku yang baik. Bentuk etika dan moral adalah sikap dan perilaku dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya<sup>1</sup>

Dengan melakukan penilaian terhadap kinerja pegawai, maka upaya untuk memperbaiki serta meningkatkan kinerja ini penulis mengkorelasikannya dengan prinsip-prinsip dari *Good Governance* agar terciptanya kinerja yang terarah dan sistematis.

Hayat (2017:165) mengemukakan pendapatnya bahwa, “prinsip penting dalam penyelenggaraan pemerintahan adalah *good governance* (pemerintahan yang baik). *Good governance* sebagai tujuan utama dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Sebagai *goals*, tentunya *good governance* membutuhkan sebuah proses penyelenggaraan pemerintahan yang berkualitas, professional dan akuntabel”.<sup>2</sup>

Penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan publik untuk meningkatkan kinerja aparatur negara. Hal ini disebabkan oleh pemerintah merancang konsep prinsip-prinsip *Good Governance* untuk meningkatkan potensi perubahan dalam birokrasi agar mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik, disamping itu juga masyarakat masih menganggap pelayanan publik yang dilaksanakan oleh birokrasi pasti cenderung lamban, tidak profesional, dan biayanya mahal.

Pelayanan gratis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur Kalimantan Tengah, tampaknya belum maksimal seperti yang diharapkan masyarakat. Buktinya untuk mendapatkan pelayanan gratis masyarakat harus rela mengantri sejak pukul 06.00 WIB hingga pukul 08.00 WIB. Dalam sehari Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil kota Sampit hanya mampu melayani seratus berkas kependudukan dan itu pun harus melewati antrian yang panjang.

Ketika berkas sudah memasuki seratus dokumen pelayanan maka petugas/pegawai

meninggalkan meja pelayanan meski waktu menunjukkan masih dalam waktu pelayanan. Membludaknya masyarakat yang ingin melakukan pelayanan dikarenakan banyak masyarakat yang mengurus kesalahan penulisan pada kartu keluarga yang mereka miliki. Sering kali masyarakat mengurus kesalahan tersebut namun sering kali juga terjadi kesalahan sehingga menyebabkan kekesalahan oleh warga atas pelayanan yang seperti asal-asalam oleh pegawai Disdukcapil khususnya pegawai bidang pembuatan pendaftaran penduduk.

Masyarakat sering kali dibuat kesal karena adanya aturan batasan nominal pelayanan berkas yang masuk. Seperti pada pelayanan jam kedua dimulai pukul 13.00 WIB hingga pukul 15.00 WIB pegawai hanya mau menerima berkas sejumlah sekitar kurang lebih 100 berkas saja meski antrian panjang membludak. Tampaknya dalil pemerintah ada semata-mata untuk melayani masih sebatas lip service. Seharusnya dalil itu bersifat universal, siapa pun, kapan pun dan dimana pun selalu menjunjung tugas melayani masyarakat dalam pelayanan publik diatas kepentingan lainnya. Namun tampaknya konsep yang sederhana itu selalu saja luput dari perilaku pejabat namun kenyataannya bertolak belakang. (Parlin.S/Yudi F/Samar) dikutip dari [www.Matamatanews.com](http://www.matamatanews.com) (2016) Sampit. (diakses pada tanggal 02 september 2018 pukul 18.00 WIB).<sup>3</sup>

Jika ditelusuri lebih lanjut kondisi mengenai kinerja pegawai di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur Kalimantan Tengah, sejauh ini belum maksimal diantaranya sebagai berikut:

Pertama, faktor pelayanan yang tidak sesuai prosedur waktu pelayanan terhadap masyarakat. Masalah ini sering membuat kesal masyarakat terlebih-lebih jika ada masyarakat yang tempat tinggalnya sangat jauh dari kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil apabila mereka tidak dilayani karena kuota atau batas dokumen sudah mencapai seratus berkas, berkas mereka yang tidak sempat akan dipulangkan. Tentunya sangat merugikan masyarakat dalam hal materi hingga waktu.

Kedua, faktor kerumitan prosedur pembuatan kartu keluarga yang harus menyiapkan berbagai berkas pendukung administrasi kependudukan. Belum lagi faktor yang sering di alami oleh masyarakat dikarenakan sering terjadi kesalahan data dalam kartu keluarga membuat masyarakat harus mengulang pengurusan kartu keluarga yang salah dengan mengantri panjang lagi dan membawa kartu keluarga yang salah serta berkas pendukung sebagai bukti kesalahan dalam data kartu keluarga yang salah tersebut.

<sup>1</sup> Sinambela, Lijan. 2012. *Kinerja Pegawai: Teori, Pengukuran dan Implikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

<sup>2</sup> Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers

<sup>3</sup> <http://www.matamatanews.com/pelayanan-gratis-disdukcapil-kotim-memprihatinkan.html> (diakses tanggal 02 September 2018 pukul 18.00 WIB)

Tentunya masalah dari kesalahan dalam input data tersebut menjadi masalah yang sering dihadapi oleh masyarakat, mereka sering kali dibuat kesal oleh persoalan tersebut. Mendengar persoalan di atas sudah terlintas betapa rumitnya prosedur pelayanan serta betapa kurangnya kontrol terhadap kinerja pegawai khususnya dalam pembuatan kartu keluarga.

Maka dari itu, dalam rangka pelaksanaan prinsip *good governance* dalam meningkatkan efektivitas kinerja pegawai khususnya pegawai perempuan dalam pelayanan publik di bidang pembuatan kartu keluarga di masa mendatang, maka perlu adanya peran kinerja yang baik serta profesional dalam menjalankan tugas melayani masyarakat. Berpijak pada uraian tersebut, maka perlu adanya perhatian khusus dan mendalam terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi pemerintahan.

Berdasarkan pertimbangan di atas penulis merasa tertarik melakukan penelitian tentang **“Pelaksanaan Good Governance Dalam Meningkatkan Efektivitas Kinerja Pegawai Perempuan pada Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga”**

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan yang akan diangkat pada penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pelaksanaan *good governance* dalam meningkatkan efektivitas kinerja pegawai perempuan pada pelayanan pembuatan kartu keluarga?
2. Bagaimanakah kinerja yang dilakukan oleh pegawai perempuan pada pelayanan pembuatan kartu keluarga?
3. Faktor apa yang menyebabkan rendahnya/kurang maksimalnya kinerja pegawai perempuan pada pelayanan pembuatan kartu keluarga?

## C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang hendak penulis teliti tersebut, maka tujuan dari penelitian yang akan dilakukan yaitu:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan *good governance* sebagai upaya dalam meningkatkan efektivitas kinerja pegawai perempuan pada pelayanan pembuatan kartu keluarga.
2. Untuk mengetahui kinerja yang dilakukan oleh pegawai perempuan pada pelayanan pembuatan kartu keluarga.
3. Untuk mengetahui faktor apa saja yang menyebabkan rendahnya/kurang maksimalnya kinerja pegawai perempuan pada pelayanan pembuatan kartu keluarga.

## D. Manfaat Penelitian

Setiap penelitian memiliki manfaat sebagai tindak lanjut dari apa yang telah dirumuskan dalam tujuan penelitian, adapun manfaat penelitian tersebut yaitu:

1. Manfaat Praktis
  - a. Bagi pemerintah, dapat menjadi suatu bahan masukan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur Provinsi Kalimantan Tengah dalam meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat.
  - b. Bagi pegawai perempuan, dapat menjadi bahan masukan untuk memperbaiki kinerja pelayanan terhadap masyarakat.
2. Manfaat Akademis
  - a. Bagi Mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi, dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya terkait dengan “Pelaksanaan *Good Governance* Dalam Meningkatkan Efektivitas Kinerja Pegawai Perempuan pada Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga”. Dan sebagai sumber penambahan ilmu pengetahuan mahasiswa terkait dengan *good governance* serta efektivitas pelayanan.
  - b. Bagi penulis, untuk mengembangkan ilmu yang berhubungan dengan pelayanan publik, khususnya di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur
  - c. Bagi peneliti lain, sebagai bahan referensi yang terkait pada bidang kajian “Penerapan *Good Governance* Dalam Meningkatkan Efektivitas Kinerja Pegawai Perempuan Pada Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga”.

## E. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. **Jenis Penelitian.** Jenis penelitian yang digunakan peneliti pada penelitian ini ialah menggunakan jenis penelitian deskriptif yang bermaksud memberikan gambaran masalah secara sistematis, cermat, rinci, serta mendalam terhadap fenomena yang terjadi di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur Kalimantan Tengah.
2. **Pendekatan Penelitian.** Seorang peneliti dalam melakukan penelitiannya dapat menggunakan metode yang sesuai dengan rancangan penelitiannya. Pemilihan metode yang ingin dipakai bergantung pada tujuan dari penelitian tersebut. Adapun pendekatan yang digunakan peneliti pada penelitian ini ialah menggunakan pendekatan kualitatif. Bogdan dan Taylor dalam (Moleong, 2007:4) mengartikan bahwa metodologi kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang

berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.<sup>4</sup>

#### F. Strategi Penelitian

Strategi penelitian ini menggunakan Strategi penelitian studi kasus, sesuai dengan namanya studi kasus atau fenomena tertentu yang ada dalam masyarakat yang diamati secara mendalam untuk mempelajari latar belakang, keadaan, dan interaksi yang terjadi. Studi kasus dilakukan pada suatu kesatuan sistem yang bisa berupa program, kegiatan, peristiwa, atau sekelompok individu yang ada pada keadaan atau kondisi tertentu.

#### G. Fokus Penelitian

Fokus penelitian memiliki peranan yang sangat penting dalam suatu penelitian, yaitu dijadikan sebagai sarana untuk memandu serta mengarahkan penelitian. Dengan arahan fokus penelitian, peneliti akan dapat mengetahui data mana saja yang dibutuhkan dan perlu diupayakan pengumpulannya. Fokus penelitian pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Fokus penelitian yang pertama ialah mengamati secara mendalam pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* dalam kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh aparatur di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur. Dengan indikatornya sebagai berikut:
  - a. Profesionalitas
  - b. Akuntabilitas
  - c. Transparansi
  - d. Pelayanan Prima
  - e. Demokrasi dan Partisipasi
  - f. Efisiensi dan Efektivitas
  - g. Supremasi hukum
2. Fokus penelitian yang kedua ialah mengukur kinerja pegawai perempuan dengan menggunakan standar pengukuran kualitatif pada kinerja yang dilakukan oleh pegawai perempuan pada pelayanan pembuatan kartu keluarga. Dengan indikatornya sebagai berikut:
  - a. Kualitas Kinerja
  - b. Kuantitas Kinerja
  - c. Tanggung Jawab
3. Fokus penelitian yang ketiga ialah dengan mengamati secara mendalam faktor-faktor yang menyebabkan rendahnya/kurang maksimalnya kinerja pegawai perempuan dalam pelayanan pembuatan kartu keluarga di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur  
Indikatornya meliputi:
  - a. Faktor Peran
  - b. Faktor Sumber Daya Manusia (SDM)

- c. Faktor Fasilitas Sarana dan Prasarana

#### H. Lokasi dan Situs Penelitian

Situs penelitian ini di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dengan lokasi penelitian berada di jalan H. M. Arsyad Nomor 1000, Kecamatan M.B Ketapang Kabupaten Kotawaringin Timur Sampit Provinsi Kalimantan Tengah.

#### I. Sumber Data

Berdasarkan sumbernya yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 2 (dua) jenis, meliputi:

1. Data Primer, yaitu: data yang diperoleh dari sumber asli dengan melakukan penelitian langsung terhadap objek penelitian dengan menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:
  - a. Observasi, yaitu cara mengumpulkan data yang berdasarkan atas tinjauan dan pengamat peneliti secara langsung terhadap aspek-aspek yang berkaitan dengan pelaksanaan *good governance* untuk meningkatkan efektivitas kinerja pegawai perempuan pada pelayanan pembuatan kartu keluarga.
  - b. *Interview* atau wawancara, yaitu tindakan dalam melakukan tanya jawab oleh peneliti kepada informan yang telah dipilih dalam hal pengumpulan informasi yang relevan.

Sumber data yang diambil dalam penelitian ini adalah yang berkaitan dengan sumber-sumber penyediaan informasi yang mendukung yang menjadi pusat perhatian penelitian. Sumber data ialah subjek dimana data dapat diperoleh.

Adapun yang menjadi sumber data atau subyek dan informan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur.
  - 2) Kepala Seksi bidang pendaftaran Penduduk.
  - 3) Kepala bidang absensi pegawai.
  - 4) Pegawai/aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur.
  - 5) Masyarakat yang menerima layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur.
2. Data Sekunder  
Data sekunder merupakan data yang diperoleh melalui studi pustaka (*library research*) atau secara tidak langsung melalui media perantara dengan mengumpulkan data-

<sup>4</sup> Bogdan dan Taylor dalam Moleong. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya offset

data melalui buku-buku, peraturan-peraturan, serta dokumen-dokumen yang ada relevansinya dengan penelitian.

### J. Teknik Pengumpulan Data

Nazir (1988:221) mendefinisikan bahwa pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan.<sup>5</sup> Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara mengumpulkan data, dengan tujuan agar data yang diperoleh adalah data yang valid dalam penelitian ini dan perlu ditentukan dengan teknik-teknik yang sesuai. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode:

1. Wawancara adalah suatu proses untuk kepentingan penelitian dengan cara dialog atau Tanya jawab antara peneliti dengan informan atau subjek yang berhubungan dengan penelitian.
2. Observasi adalah pengamatan yang dimaksud untuk mendapatkan data-data serta gambaran secara langsung dari instansi. Hal ini berarti mengamati kondisi pelayanan dalam kenyataannya.
3. Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mempelajari dokumen, data atau arsip yang berkaitan dengan masalah penelitian. Data diperoleh dari instansi, kantor, atau tempat yang sudah ditetapkan sebagai lokasi penelitian.

### K. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan suatu cara penelitian yang digunakan untuk menguji dan menarik kesimpulan. Adapun langkah-langkah dalam melakukan analisis data sebagai berikut:

1. Pengumpulan data. Pengumpulan data adalah mencari, mencatat dan mengumpulkan data secara objektif dan apa adanya sesuai dengan hasil wawancara dengan informan penelitian serta dokumen-dokumen dilapangan yang berkaitan fokus penelitian.
2. Reduksi Data. Reduksi data merupakan proses dari pemilihan, pemusatan yang untuk menyederhanakan, pengabstrakan dan transformasi data yang ditemukan saat berada di lapangan penelitian yang berkaitan dengan fokus penelitian
3. Penyajian data. Penyajian data merupakan sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memungkinkan adanya penarikan kesimpulan serta pengambilan tindakan baik penyajian data dalam bentuk tabel maupun naratif yang

menggabungkan informasi yang tersusun kedalam bentuk yang padu.

4. Verifikasi dan Kesimpulan. Verifikasi merupakan proses mencatat keteraturan, penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat dari proposisi peneliti menurut data yang diperoleh dilapangan. Peneliti harus membuat kesimpulan berdasarkan bukti dan fakta yang kuat padatahap pengumpulan data<sup>6</sup>

Gambar 1: Komponen-komponen analisis data model interaktif

### L. Kesimpulan

Pelaksanaan Good Governance Dalam Meningkatkan Efektivitas Kinerja Pegawai Perempuan pada Pelayanan Pembuatan Kartu keluarga, dapat disimpulkan bahwa dilihat dari fokus yang ada dapat diketahui hasil yang baik namun ada juga hal yang harus diperbaiki dalam fokus dan dapat disimpulkan:

1. Pelaksanaan Good Governance dalam meningkatkan efektivitas kinerja pegawai perempuan pada pelayanan pembuatan kartu keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur sudah cukup baik hanya saja ada beberapa prinsip Good Governance yang masih rendah dan kurang dalam pelaksanaannya seperti Akuntabilitas, pelayanan Prima, Efisiensi dan Efektivitas. Oleh karena itu harus tetap dibeinahi agar pelaksanaan Good Governance berhasil dan sempurna dijalankan dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.
2. Kinerja pegawai perempuan pada pelayanan pembuatan kartu keluarga sudah cukup baik hanya saja ada beberapa faktor yang menyebabkan kurang maksimalnya pelayanan seperti Akuntabilitas atau pertanggung jawaban terhadap pekerjaan yang dilakukan masih kurang baik. Oleh sebab itu perbaikan serta pelatihan harus tetap dilakukan guna untuk meningkatkan kualitas kinerja yang dilakukan oleh pegawai perempuan.
3. Faktor penyebab rendahnya/kurang maksimalnya kinerja yang dilakukan oleh pegawai perempuan pada pelayanan pembuatan kartu keluarga ialah faktor peran ganda, faktor *skill*/kemampuan, faktor sarana dan prasarana serta faktor motivasi. Perhatian pemerintah khususnya instansi dinas terkait akan faktor penyebab rendahnya kinerja tersebut sangat diharapkan guna untuk memperbaiki faktor-faktor yang menyebabkan rendahnya kualitas kinerja pelayanan agar

<sup>5</sup> Moh. Nazir. 1998. *Metode Penelitian*. Bandung: Ghalia Indonesia

<sup>6</sup> Milles, MattHew B. and A. Michael Huberman. 2005. *Qualitative Data Analisis* (terjemahan). Jakarta: UI Press

pelayanan bisa berjalan dengan maksimal sehingga masyarakatpun merasa puas akan pelayanan yang diberikan.

#### **M. Saran**

Pelaksanaan Good Governance yang baik dapat meningkatkan kinerja aparatur/pegawai khususnya pegawai perempuan dan akan memberikan dampak positif dalam kualitas pelayanan. Melakukan pelatihan peningkatan kompetensi, menambah SDM/SDA sesuai kebutuhan, melengkapi fasilitas sarana dan

prasarana akan menunjang keberhasilan dalam pelaksanaan good governance. Dan memperhatikan manajemen stress pegawai khususnya pegawai perempuan, memberikan pelatihan kompetensi serta memberikan dorongan motivasi kepada pegawai perempuan dapat menghapus segala faktor penghambat rendahnya kinerja perempuan dan akan meningkatkan kualitas kinerja yang dilakukan oleh perempuan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Agus Dwiyanto. 2008. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Abdul Wahab. Solichin. 1990. *Pengantar Analisis Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bastian, Indra. 2006. *Akuntansi Sektor Publik: Suatu Pengantar*. Jakarta: Erlangga.
- Bogdan dan Taylor dalam Moleong. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya offset
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Handyaningrat, Soewarno. 1996. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: PT Gunung Agung Sumiaty.
- IAN dan BPKP. 2005. *Pelayanan Publik*. Malang: CV Citra Malang.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. 2013. Medan: Bitra Indonesia.
- Pasolong, Harbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Mangkunegara, A. Prabu. 2005. *Manajemen Sumber daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Moh. Nazir. 1998. *Metode Penelitian*. Bandung: Ghalia Indonesia
- Muhammad. 2017. *Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governnace Dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Klaten*. Jurnal Ilmu sosial dan Ilmu Politik.
- Sadjijono. 2007. *Fungsi Kepolisian Dalam Pelaksanaan Good Governance*. LAKSBANG.
- Safroni, Ladzi. 2012. *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik dalam Konteks Birokrasi Indonesia*. Surabaya: Aditya Media Publishing.
- Sedarmayanti. 2012. *Good Governance pemerintahan yang baik*. Bandung: Mandar Maju.
- Sinambela, Lijan. 2012. *Kinerja Pegawai: Teori, Pengukuran dan Implikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rima Andini. 2017. *Penerapan Prinsip-prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Negeri Sipil Di kantor Camat Tenggara Kabupaten Kutai Kartanegara*. Jurnal Ilmu Pemerintahan.
- Shinta Tomuka. 2013. *Penerapan Prinsi-prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Girian Kota Bitung*. Jurnal Administrasi Negara.
- Wala Siti Nurlaela. 2015. *Pengaruh Good Government Governance dan Akuntabilitas Terhadap Kinerja Instansi Pemerintah Survei pada Dinas SKPD Kabupaten Ciamis*. Jurnal Ilmu Pemerintahan.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 Tentang Kinerja Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 Tentang Good Governance

