

**PELAKSANAAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM
PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MAMUJU**

Fahrul Rossy
NPP. 31.0950

*Asdaf Kabupaten Mamuju, Provinsi Sulawesi Barat
Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil*

Email: fhrlrossy3@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Drs. Ferdinandus Jaftoran, M.Si

ABSTRACT

Problem (GAP): *This research discusses the implementation of Good Governance principles in the services of the Mamuju Regency Population and Civil Registration Service. The background to this research illustrates the importance of population administration services as a government obligation to the community, as well as the government's efforts to improve the quality of public services in the areas of administration and population registration through the concept of Good Governance.*
Purpose: *The purpose of this research is to find out how the principles of Good Governance are implemented in the services of the Population and Civil Registration Service of Mamuju Regency.*
Method: *This research uses descriptive qualitative methods with data collection techniques in the form of observation and interviews with several informants related to the research.*
Results/Findings: *This research uses the Good Governance concept theory according to Sedarmayanti (2009), with the dimensions of accountability, transparency, participation and rule of law. The results of the research show that the implementation of Good Governance principles in population administration services at the Department of Population and Civil Registration is quite optimal, looking at accountability which shows conformity between implementation and operational standards (SOP), as well as clarity in the completion of services, and certainty of time in providing service to the community. If seen from the aspect of transparency of availability regarding population administration services and population registration, the Department of Population and Civil Registration is good at using the official website in providing information to the public, the next aspect is participation, the public is not yet fully involved in providing criticism and suggestions and the last aspect is The supremacy of law is good in its implementation with the existence of regional regulations that regulate the implementation of population administration services and Standard Operating Procedures that are flexible so as to optimally meet the needs of the community. This research found obstacles in the form of a lack of awareness of human resources and a lack of community participation in improving service quality. To overcome these obstacles, efforts have been made, such as improving network quality and regular outreach to the community. This research provides a better understanding of the implementation of Good Governance in population administration services in Mamuju Regency, as well as showing the importance of efforts to improve quality public service.*
Conclusion: *The implementation of the principles of Good Governance in the services of the Mamuju Regency Population and Civil Registration Service has gone well, seeing that three indicators have been implemented well and one indicator is still considered lacking in this research.*

Keywords: *accountability, dukcapil service, Good Governance, participation, rule of law, transparency.*

ABSTRAK

Permasalahan (GAP): Penelitian ini membahas tentang pelaksanaan prinsip-prinsip Good Governance dalam pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju. Latar belakang penelitian ini menggambarkan pentingnya pelayanan administrasi kependudukan sebagai kewajiban pemerintah kepada masyarakat, serta upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi dan pendaftaran penduduk melalui konsep Good Governance. **Tujuan:** Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi dan wawancara dengan beberapa informan yang berkaitan dengan penelitian. **Hasil/Temuan:** Penelitian ini menggunakan teori konsep Good Governance menurut Sedarmayanti(2009), dengan dimensi akuntabilitas, transparansi, partisipasi, dan supremasi hukum. Hasil penelitian, pelaksanaan prinsip-prinsip Good Governance dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah cukup optimal, melihat dari akuntabilitas yang menunjukkan kesesuaian antara pelaksanaan dengan standar operasional (SOP), serta adanya kejelasan dalam penyelesaian pelayanan, dan kepastian waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Jika dilihat dari aspek transparansi ketersediaan mengenai pelayanan administrasi kependudukan dan pendaftaran penduduk, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah baik dalam menggunakan website resmi dalam memberikan informasi kepada masyarakat, aspek berikutnya yaitu partisipasi, masyarakat belum sepenuhnya terlibat dalam memberikan kritik dan saran dan aspek yang terakhir yaitu supremasi hukum sudah baik dalam pelaksanaannya dengan adanya peraturan daerah yang mengatur mengenai pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan dan Standar Operasional Prosedur yang bersifat fleksibel sehingga mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal. Dalam penelitian ini menemukan hambatan yang berupa kurangnya kesadaran sumber daya manusia dan kurangnya partisipasi masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Untuk mengatasi hambatan tersebut, upaya-upaya telah dilakukan, seperti peningkatan kualitas jaringan dan sosialisasi secara berkala kepada masyarakat. Penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih baik tentang pelaksanaan *Good Governance* dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Mamuju, serta menunjukkan pentingnya upaya-upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. **Kesimpulan:** Pelaksanaan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju sudah berjalan dengan baik melihat telah terlaksananya tiga indikator dengan baik dan satu indikator yang masih dinilai kurang dalam Penelitian Ini.

Kata Kunci: Akuntabilitas, Dinas Dukcapil, *Good Governance*, partisipasi, supremasi hukum, transparansi.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kewajiban pemerintah yang harus dipenuhi kepada masyarakat adalah penyediaan layanan publik adapun salah satu bentuk dari layanan publik ini adalah pelayanan administrasi kependudukan, yang menjadi hak warga sejak lahir hingga meninggal, dan harus diberikan dalam bentuk administrasi untuk keperluan data negara. Menurut Pasal 1 ayat 1 dalam Bab 1 Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang bertujuan memenuhi kebutuhan layanan bagi seluruh warga negara dan penduduk, termasuk dalam hal barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Pemerintah selalu berupaya menyediakan layanan yang merata dengan efisien dan efektif kepada seluruh masyarakat. Prinsip *Good Governance* menjadi dasar yang digunakan oleh pemerintah Indonesia untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan sebuah konferensi yang diselenggarakan oleh United Nations Development Programme (UNDP) pada tahun 1997, konsep *Good Governance* telah diperkenalkan sejak tahun 1990-an (UNDP 1990). Indonesia baru mulai mengadopsi konsep *Good Governance* setelah mengalami krisis ekonomi pada tahun 1998. Peraturan Presiden No. 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi Pelaksanaan prinsip-prinsip *Good Governance* ini bertujuan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik yang berdasarkan pada prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Prinsip-prinsip utama dalam tata kelola yang baik menurut Sedarmayanti (2009), mencakup, transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan supremasi Hukum. Tujuan utama dari penerapan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik adalah untuk meningkatkan mutu pelayanan publik. Keberhasilan sebuah lembaga atau instansi dalam mencapai tujuannya diukur berdasarkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Salah satu jenis pelayanan yang terus ditingkatkan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat berfokus pada berbagai bidang administrasi, terutama di sektor administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Pemerintah memiliki tanggung jawab yang diatur oleh Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dan memenuhi kebutuhan masyarakat, konsep *Good Governance* harus diterapkan. Pada pasal 58 dari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, dijelaskan bahwa dasar penyelenggaraan pemerintah daerah terdiri dari kepentingan umum, tertib penyelenggara negara, kepastian hukum, profesionalitas, keterbukaan, akuntabilitas, efisiensi, efektivitas, dan keadilan. Oleh karena itu, pemerintah daerah telah menerapkan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam pemerintahan sehingga peneliti ingin mengetahui pelaksanaan prinsip – prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju. Kabupaten Mamuju, yang menjadi ibu kota Provinsi Sulawesi Barat, terletak di bagian barat Pulau Sulawesi. Dari segi geografis, Kabupaten Mamuju berada di kisaran lintang selatan 2o8'13" hingga 2o 56'41" dan bujur timur 117o8'10" hingga 119o51'33". Luas wilayah Kabupaten Mamuju mencapai sekitar 4,954,57 km². Dengan wilayah seluas 4.954,57 km², Kabupaten Mamuju mencakup beragam tipe lahan, termasuk wilayah pesisir, lautan, daratan, dan daerah pegunungan, menjadikannya wilayah terbesar di Provinsi Sulawesi Barat. Kecamatan terbesar di Kabupaten Mamuju adalah Kecamatan Kalumpang, yang mencakup wilayah seluas 1.792,55 km², atau sekitar

36,18 persen dari total luas wilayah, sementara Kecamatan Terkecil adalah Kecamatan Tanjung, yang memiliki luas 1.792,55 km². Pada tahun 2020, Kabupaten Mamuju, yang merupakan kabupaten kedua dengan jumlah penduduk terbesar di Provinsi Sulawesi Barat, mencatat populasi sebanyak 278.764 individu. Data ini menunjukkan signifikansi dan ukuran masyarakat yang tinggi dalam wilayah tersebut. Tabel 1.2, yang disebutkan dalam paragraf tersebut, memberikan gambaran lebih rinci tentang distribusi penduduk di Kabupaten Mamuju. Tabel tersebut dapat berisi informasi terkait pembagian penduduk menurut kelompok jenis kelamin. Analisis lebih lanjut terhadap tabel tersebut dapat memberikan wawasan mendalam tentang struktur demografis dan distribusi populasi di Kabupaten Mamuju pada tahun yang bersangkutan. Data ini mungkin menjadi dasar untuk kebijakan pembangunan, perencanaan sosial, dan berbagai inisiatif lainnya yang bertujuan untuk memahami dan merespons kebutuhan serta karakteristik masyarakat di wilayah tersebut. Kementerian Dalam Negeri, melalui Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil, aktif mengambil berbagai langkah untuk memenuhi permintaan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan. Meskipun berupaya untuk memastikan bahwa layanan administrasi kependudukan tersedia merata bagi seluruh individu, ada sejumlah tantangan yang menghambat upaya ini. Kendala yang sering dihadapi mencakup ketidakpastian dalam waktu penyelesaian dokumen, ketidakmerataan layanan, serta respons yang kurang memadai dari petugas pelayanan Dinas Dukcapil. Dampak dari masalah-masalah ini termasuk prosedur dan mekanisme pelayanan yang lambat dan tanpa kejelasan waktu, ketidakmerataan pelaksanaan layanan, dan kurangnya tingkat profesionalisme yang ditunjukkan oleh petugas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dalam konteks permasalahan pelayanan administrasi kependudukan yang telah diuraikan sebelumnya, masyarakat mengharapkan bahwa layanan ini dapat memberikan kepastian mengenai waktu penyelesaian, pelayanan secara merata, dan tingkat profesionalisme yang tinggi. Namun, pada kenyataannya, masih terdapat keluhan atau pengaduan yang disampaikan secara langsung kepada pemerintah atau melalui media komunikasi yang menunjukkan kurangnya akuntabilitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju. Data dari BPS Mamuju menunjukkan bahwa jumlah penduduk yang wajib KTP-el sudah merekam dan yang belum merekam menunjukkan masih cukup banyak yang belum melakukan perekaman. Jumlah penduduk yang wajib KTP-el di Kabupaten Mamuju yang belum melakukan perekaman berjumlah 11,402 orang sementara ketersediaan blangko hanya berjumlah 1,421 hal ini menunjukkan kurang sigapnya pemerintah dalam menyediakan blangko bagi mereka yang tergolong ke dalam usia wajib perekaman KTP-el. Dengan itu diperlukannya peran aktif Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melakukan pelayanan KTP-el. Berbagai permasalahan di atas tidak hanya mencerminkan ketidak optimalan dalam pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju, tetapi juga menunjukkan belum maksimalnya pelaksanaan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan. Jika upaya peningkatan mutu layanan kepada masyarakat tidak dilakukan, maka kepercayaan masyarakat terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat berkurang. Oleh karena itu, penelitian mengenai pelaksanaan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju menjadi sangat penting. Penelitian, menurut Sarwono (2018:15), adalah pendekatan sistematis untuk menemukan solusi untuk masalah tertentu. Dalam metode ilmiah, kata "sistematis" berarti adanya prosedur yang ditandai dengan keteraturan dan ketuntasan. Salah satu penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Noviyanto dkk. dengan judul "Pelaksanaan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi". Menurut Tjiptono dalam Sunyoto, (2012:236), pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut

diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen. Berbagai permasalahan tentang pelayanan ini tentunya merupakan suatu persoalan yang perlu dikaji sehingga peneliti melakukan penelitian yang berjudul “Pelaksanaan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju Provinsi Sulawesi Barat”.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan pelaksanaan prinsip-prinsip good governance di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju ini. Bagian Administrasi Kependudukan adalah salah satunya. Cukup banyak masyarakat yang mengeluhkan tentang waktu penyelesaian, pelayanan secara merata, dan tingkat profesionalisme yang tinggi. Hal ini ada yang disampaikan secara langsung dan ada juga yang melalui media sosial sehingga menciptakan citra yang buruk bagi instansi dikalangan masyarakat. Hal ini sedikit banyak mempengaruhi tingkat kepemilikan masyarakat terhadap Kartu tanda Penduduk dimana data BPS Kab. Mamuju menunjukkan bahwa sejumlah 11,402 orang masih belum memilikinya. Disisi lain, ketersediaan blanko hanya berjumlah 1,421 atau tidak sampai 13% nya. Berbagai permasalahan di atas tidak hanya mencerminkan ketidak optimalan dalam pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju, tetapi juga menunjukkan belum maksimalnya pelaksanaan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan. Jika upaya peningkatkan mutu layanan kepada masyarakat tidak dilakukan, maka kepercayaan masyarakat terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat berkurang. Oleh karena itu, penelitian mengenai pelaksanaan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju menjadi sangat penting.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu. Penelitian oleh Andreas Noviyanto dkk dengan judul Pelaksanaan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi (Andreas Novanto dkk, 2019) , menemukan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil belum berjalan dengan optimal, melihat dari akuntabilitas adanya ketidaksesuaian antara pelaksanaan dengan standar operasional (SOP), serta ada ketidakjelasan penyelesaian pelayanan, tidak tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Jika dilihat dari aspek transparansi kurangnya ketersediaan mengenai pelayanan administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil belum maksimal dalam menggunakan website resmi dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Dan dari aspek yang terakhir yaitu partisipasi, masyarakat belum sepenuh terlibat dalam memberikan kritik dan saran dan ketidakterlibatan masyarakat dalam mengevaluasi pelayanan. Penelitian oleh Fauziah Puji Lestari dengan judul Pelaksanaan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Pada Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung (Fauziah Puji Lestari, 2023) juga menemukan ketidakmaksimalan dalam pelaksanaan prinsip-prinsip good governance. Penelitian Dewi Nurfiati Sofyan dengan judul “Pelaksanaan Prinsip-Prinsip *Good Governance* di Kantor Kecamatan Toribulu Kabupaten Parigi Moutong (Dewi, 2023) juga menemukan belum terlaksananya dengan baik prinsip-prinsip good governance

terlebih pada indikator akuntabilitas. Penelitian oleh Muhammad Rezki Duniawan yang berjudul pelaksanaan prinsip pelayanan publik dalam good governance yang menggunakan dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy. Pada penelitian ini ditemukan bahwa pada dimensi tangible dan reliability masih belum berjalan dengan maksimal. Penelitian Masitoh, Farida Nur (2022) Pelaksanaan Prinsip Good Governance Di Desa Warungasem Kabupaten Batang yang pada penelitian ini ditemukan bahwa Pelaksanaan Prinsip Good Governance di Desa Warungasem, Kabupaten Batang, belum dilaksanakan secara maksimal. Karena tidak seluruh asas-asas dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik dapat diimplementasikan. Adapun dari 8 asas yang belum diimplementasikan dengan baik yaitu Kepastian hukum, Keterbukaan, Ketidakberpihakan, tidak menyalahgunakan wewenang dan pelayanan publik. Berikutnya penelitian yang dilakukan oleh Yossi Fabian (2011) yang berjudul pelaksanaan prinsip-prinsip good governance di kantor kecamatan padang selatan kota padang - sumatera barat. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa prinsip-prinsip *Good Governance* (transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas) dan segala fungsi kecamatan dapat terealisasi dengan baik di Kecamatan Padang Selatan. Penelitian berikutnya dilakukan oleh Alifa Asta Sabilla (2023) dengan judul penelitian pelaksanaan prinsip good governance dalam penanggulangan stunting di kecamatan jabon kabupaten sidoarjo. Pada penelitian ini ditemukan hasil bahwa pelaksanaan prinsip Akuntabilitas sudah berjalan dengan baik, prinsip partisipasi sudah berjalan dengan baik, prinsip aturan hukum belum berjalan dengan baik, prinsip transparansi sudah berjalan dengan baik, prinsip responsivitas sudah berjalan dengan baik, prinsip berorientasi pada konsensus sudah berjalan dengan baik, prinsip keadilan sudah berjalan dengan baik, prinsip efektivitas dan efisiensi sudah berjalan dengan baik, dan prinsip visi strategis sudah berjalan dengan baik. Penelitian berikutnya dilakukan Asdhar, Muhammad (2008) yang berjudul pelaksanaan prinsip-prinsip good governance terhadap pemberian hak atas tanah di kabupaten enrekang. Pada penelitian ini menggunakan dimensi transparansi dan akuntabilitas dengan hasil penelitian Penerbitan sertipikat hak atas tanah melalui proses pemberian hak atas tanah melalui proses pemberian hak atas tanah sebagai salah satu bentuk kebijaksanaan dan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Kantor Pertanahan di Kabupaten Enrekang secara langsung maupun tidak langsung harus memperhatikan prinsip-prinsip transparansi dan akuntabilitas. Namun dalam kenyataannya pelaksanaan penerbitan sertipikat hak atas tanah di Kabupaten Enrekang belum sepenuhnya menerapkan prinsip-prinsip transparansi dan akuntabilitas. Penerapan sistem loket belum berjalan sepenuhnya, sebagian besar masyarakat pemohon melakukan pembayaran belum memenuhi standard prosedur yang ditetapkan yaitu tidak melalui bendaharawan khusus dan tidak memperoleh bukti pembayaran yang sesuai dengan standard prosedur. Hal-hal tersebut di atas dipengaruhi oleh faktor ekonomi, sosial dan penegakan hukum antara lain, tingkat pendapatan petugas pelaksana melalui gaji dan tunjangan yang disediakan pemerintah masih belum memadai, terbatasnya sumber daya manusia aparatur, substansi peraturan yang tidak tegas sehingga menimbulkan berbagai penafsiran serta lemahnya Law enforcement terutama terhadap aparat yang melakukan pelanggaran. Penelitian berikutnya dilakukan oleh Astitin, Ersya Julio (2021) dengan judul Pelaksanaan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Tata Kelola Pemerintahan Di Kantor Desa Candirejo Kecamatan Loceret Kabupaten Nganjuk. Adapun hasil penelitian ini adalah Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik di Kantor desa Candirejo dikatakan cukup baik. Namun, masih ada

sedikit kendala untuk menyempurnakan prinsip-prinsip Good Governance dari segi SDM, sarana dan prasarana yang dimiliki oleh pemerintah desa. Oleh karena itu perlunya penerapan prinsip-prinsip good governance yang terstruktur dengan baik, sehingga mampu mewujudkan pelayanan publik yang lebih maksimal terhadap masyarakat yang ada di Kantor desa Candirejo Kata Kunci: Prinsip Good Governance, Pemerintah Desa. Penelitian berikutnya dilakukan oleh Brendiko (2022) dengan judul pelaksanaan prinsip good governance di kelurahan Cikiwul kota Bekasi Jawa barat. Pada penelitian ini adalah pelaksanaan prinsip good governance yang belum maksimal, hal ini ditandai dengan menurunnya kinerja aparatur pemerintah terutama tidak adanya informasi tertulis bagaimana mengurus surat permohonan dengan menjelaskan persyaratan didalamnya, prosesur pelayanan yang rumit dan memakan waktu lama, latar belakang pendidikan aparatur pemerintah SMA dengan jumlah 15 Jiwa.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni analisis pelaksanaan prinsip-prinsip good governance di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Mamuju. metode yang digunakan menggunakan metode kualitatif yang akan menggambarkan dan menguraikan mengenai pelaksanaan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju.

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan memperoleh gambaran yang jelas mengenai pelaksanaan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju Provinsi Sulawesi Barat

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan rumusan masalah yang disajikan dalam metode deskriptif. Dalam tipe ini menjelaskan bahwa peneliti menganalisa secara mendalam dengan melihat keterkaitan antara teori dan fenomena masyarakat. Penulis mengumpulkan data melalui angket, wawancara, dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 12 orang informan yang terdiri dari kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju, Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk, Kepala Bidang Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Kependudukan, Pelaksana Penelaah Kebijakan Teknis dan 6 orang tokoh masyarakat.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis pelaksanaan Prinsip-prinsip Good Governance di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju menggunakan pendapat dari Sedarmayanti(2010) yang menyatakan bahwa Prinsip-prinsip Good Governance terdiri dari

4 dimensi yakni dimensi akuntabilitas, dimensi transparansi, dimensi partisipasi, dan dimensi supremasi hukum

3.1. Akuntabilitas

Penulis melakukan pengukuran akuntabilitas melalui penilaian terhadap beberapa aspek diantaranya adalah aspek Kesesuaian Antara Pelaksanaan dengan Standar Operasional Prosedur pelaksanaan dan aspek Adanya Kepastian waktu dan biaya pelayanan,

Tabel 1.

Jenis Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju

NO	JENIS PELAYANAN	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	
		ADA	TIDAK
1	Pelayanan Kartu Keluarga (KK)	YA	
2	Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP)	YA	
3	Pelayanan Surat Keterangan Biodata	YA	
4	Pelayanan Surat Keterangan Pindah WNI/WNA	YA	
5	Pelayanan Penerbit Kutipan Akta Kelahiran	YA	
6	Pelayanan Penerbit Kutipan Akta Perkawinan	YA	
7	Pelayanan Penerbit Kutipan Akta Perceraian	YA	
8	Pelayanan Penerbit Kutipan Akta Kematian	YA	
9	Pelayanan Penerbit Kutipan Akta Pengakuan Anak	YA	
10	Pelayanan Penerbit Kutipan Akta Pengesahan Anak	YA	
11	Pelayanan Penerbit Kutipan Pengangkatan Anak	YA	
12	Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA)	YA	
13	Pelayanan Surat Keterangan Tinggal Tetap (SKTT)	YA	

14	Pelayanan Pencatatan Perubahan Nama Penduduk	YA	
15	Pelayanan Pencatatan Peristiwa Penting Lainnya Bagi Penduduk	YA	
16	Pelayanan Pencatatan Pembetulan Akta Pencatatan Sipil Dengan Permohonan Dari Subjek Akta Diwilayah NKRI	YA	
17	Pelayanan Pencatatan Pembatalan Akta	YA	
18	Pelayanan Perkawinan Campuran Anak Berkewarganegaraan Ganda	YA	
19	Pelayanan Pelaporan Akta Perceraian Luar Negeri	YA	
20	Pelayanan Pelaporan Akta Kelahiran Luar Negeri	YA	
21	Pelayanan Pelaporan Perkawinan Luar Negeri	YA	

Sumber: Standar Operasional Prosedur Dukcapil Kab. Mamuju 2023

Tabel 2.

Waktu Penyelenggaraan Pelayanan Adminduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju

NO	JENIS PELAYANAN	BIAYA	WAKTU
1	Pelayanan Kartu Keluarga (KK)	GRATIS	1 atau 2 Hari
2	Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP)	GRATIS	1 atau 2 Hari
3	Pelayanan Surat Keterangan Biodata	GRATIS	1 atau 2 Hari
4	Pelayanan Surat Keterangan Pindah WNI/WNA	GRATIS	1 atau 2 Hari
5	Pelayanan Penerbit Kutipan Akta Kelahiran	GRATIS	1 atau 2 Hari
6	Pelayanan Penerbit Kutipan Akta Perkawinan	GRATIS	1 atau 2 Hari
7	Pelayanan Penerbit Kutipan Akta Perceraian	GRATIS	1 atau 2 Hari
8	Pelayanan Penerbit Kutipan Akta Kematian	GRATIS	1 atau 2 Hari

9	Pelayanan Penerbit Kutipan Akta Pengakuan Anak	GRATIS	1 atau 2 Hari
10	Pelayanan Penerbit Kutipan Akta Pengesahan Anak	GRATIS	1 atau 2 Hari
11	Pelayanan Penerbit Kutipan Pengangkatan Anak	GRATIS	1 atau 2 Hari
12	Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA)	GRATIS	1 atau 2 Hari
13	Pelayanan Surat Keterangan Tinggal Tetap (SKTT)	GRATIS	1 atau 2 Hari
14	Pelayanan Pencatatan Perubahan Nama Penduduk	GRATIS	1 atau 2 Hari
15	Pelayanan Pencatatan Peristiwa Penting Lainnya Bagi Penduduk	GRATIS	1 atau 2 Hari
16	Pelayanan Pencatatan Pembetulan Akta Pencatatan Sipil Dengan Permohonan Dari Subjek Akta Diwilayah NKRI	GRATIS	1 atau 2 Hari
17	Pelayanan Pencatatan Pembatalan Akta	GRATIS	1 atau 2 Hari
18	Pelayanan Perkawinan Campuran Anak Berkewarganegaraan Ganda	GRATIS	1 atau 2 Hari
19	Pelayanan Pelaporan Akta Perceraian Luar Negeri	GRATIS	1 atau 2 Hari
20	Pelayanan Pelaporan Akta Kelahiran Luar Negeri	GRATIS	1 atau 2 Hari
21	Pelayanan Pelaporan Perkawinan Luar Negeri	GRATIS	1 atau 2 Hari

Sumber: Standar Operasional Prosedur Dukcapil Kab. Mamuju 2023

Berdasarkan **tabel 1** menunjukkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju memiliki 21 pelayanan kependudukan dan pada masing-masing pelayanan telah memiliki standar operasional prosedur yang jelas. Ditambah lagi dengan wawancara terhadap Kepala Dinas dan Kepala Bidang Pengelola Informasi Kependudukan serta masyarakat yang menilai bahwa pelayanan yang diberikan sudah cukup baik dan cepat jika segala persyaratan lengkap. Berdasarkan **Tabel 2** menunjukkan jangka waktu dan penyelesaian dalam penyelenggaraan pelayanan dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah Satu hari dengan ketentuan: apabila permohonan yang sudah masuk pada pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Mamuju dari jam 08.00 s/d 12. 00 Wita untuk Hari Senin sampai Kamis, sedangkan untuk hari Jumat jam layanan dibuka dari jam 08.00 s/d 11.00 wita dan sudah dianggap lengkap oleh petugas maka produk pelayanan sudah selesai dan dapat diambil besok paginya dan apabila permohonan masuk diatas jam 11.00 WITA untuk jadwal pelayanan hari Senin sampai Kamis, sedangkan untuk hari Jumat diatas jam 10.00 Wita dan sudah dianggap lengkap oleh petugas maka produk pelayanan selesai dan dapat diambil 1 hari berikutnya. Berdasarkan

tabel 4.11 ditemukan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju memberikan pelayanan kepada masyarakat dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil semua jenis layanan tidak dipungut biaya (gratis). Hal ini mengacu kepada UU.No 24Tahun 2013 tentang perubahan atas UU. No 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Dimana dalam pasal 79a disebutkan bahwa dokumen Kependudukan tidak dipungut biaya. Penulis menyimpulkan dalam pelaksanaan prinsip akuntabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju sudah berjalan dengan baik berdasarkan observasi dilapangan peneliti menemukan adanya pembagian tugas yang baik antara pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sehingga pelayanan dapat berjalan dengan baik karena adanya pembagian tugas dan tupoksi masing-masing pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju.

3.2. Transparansi

Penulis melakukan pengukuran terhadap Transparansi layanan berdasarkan beberapa aspek. Diantaranya adalah aspek ketersediaan informasi yang memadai, aspek Kejelasan tentang kewajiban atau syarat-syarat,

Tabel 1.

Jenis Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju

NO	JENIS PELAYANAN	Jenis Informasi	
		MANUAL	ONLINE
1	Pelayanan Kartu Keluarga (KK)	YA	YA
2	Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP)	YA	YA
3	Pelayanan Surat Keterangan Biodata	YA	YA
4	Pelayanan Surat Keterangan Pindah WNI/WNA	YA	YA
5	Pelayanan Penerbit Kutipan Akta Kelahiran	YA	YA
6	Pelayanan Penerbit Kutipan Akta Perkawinan	YA	YA
7	Pelayanan Penerbit Kutipan Akta Perceraian	YA	YA
8	Pelayanan Penerbit Kutipan Akta Kematian	YA	YA
9	Pelayanan Penerbit Kutipan Akta Pengakuan Anak	YA	YA

10	Pelayanan Penerbit Kutipan Akta Pengesahan Anak	YA	YA
11	Pelayanan Penerbit Kutipan Pengangkatan Anak	YA	YA
12	Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA)	YA	YA
13	Pelayanan Surat Keterangan Tinggal Tetap (SKTT)	YA	YA
14	Pelayanan Pencatatan Perubahan Nama Penduduk	YA	YA
15	Pelayanan Pencatatan Peristiwa Penting Lainnya Bagi Penduduk	YA	YA
16	Pelayanan Pencatatan Pembetulan Akta Pencatatan Sipil Dengan Permohonan Dari Subjek Akta Diwilayah NKRI	YA	YA
17	Pelayanan Pencatatan Pembatalan Akta	YA	YA
18	Pelayanan Perkawinan Campuran Anak Berkewarganegaraan Ganda	YA	YA
19	Pelayanan Pelaporan Akta Perceraian Luar Negeri	YA	YA
20	Pelayanan Pelaporan Akta Kelahiran Luar Negeri	YA	YA
21	Pelayanan Pelaporan Perkawinan Luar Negeri	YA	YA

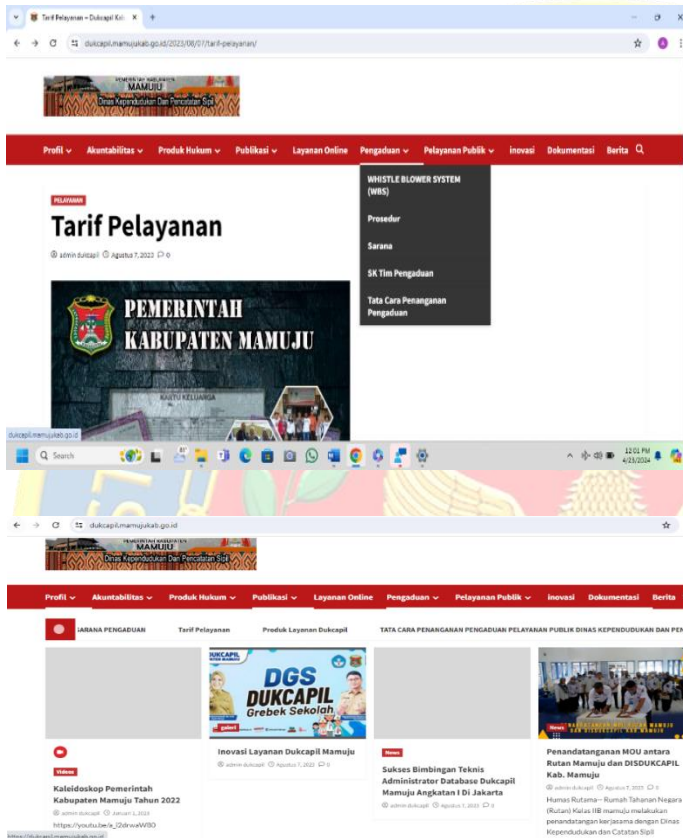
Berdasarkan hasil observasi peneliti menemukan bahwa Informasi mengenai pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju dapat di akses atau ditemui baik *offline* yang dapat ditemui pada brosur Disdukcapil Kabupaten Mamuju ataupun *online* melalui *website* Disdukcapil Kabupaten Mamuju. Adapun ada tidaknya ketersediaan informasi pada masing-masing pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju dapat dilihat pada tabel 3 diatas: Kejelasan persyaratan dan biaya yang berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah cukup jelas terutama persyaratan mengenai E-KTP, Kartu Keluarga, Akta Kematian, dan Akta perkawinan. Dalam wawancara dengan masyarakat mengenai persyaratan dokumen yang lain nya masyarakat sudah mengetahui persyaratannya. Dalam hal biaya, tidak ada biaya yang dipungut dalam melaksanakan pengurusan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Berdasarkan hasil observasi peneliti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju prinsip transparansi sudah dilakukan dengan baik. Hal ini dikarenakan melalui website dukcapil kab mamuju seluruh informasi telah dicantumkan didalamnya. .

3.3. Partisipasi

Penulis membedah dimensi administrasi menjadi beberapa aspek yakni aspek

Keterlibatan Masyarakat dalam meningkatkan kualitas dan kuantitas (kritik dan saran) dan aspek pelibatan masyarakat dalam mengevaluasi kualitas pelayanan dinas kependudukan dan pencatatan sipil

Gambar 1
Sarana dan Prasarana Pengaduan Masyarakat



Sumber: *Website Dukcapil Kabupaten Mamuju*

Tabel 4
Indikator Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju

No	Indikator	Pertanyaan
1	Persyaratan pelayanan	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?

3	Waktu penyelesaian	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?
4	Biaya/Tarif	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.
6	Kompetensi pelaksana	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.
7	Perilaku pelaksana	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
8	Sarana dan prasarana	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana
9	Penanganan pengaduan saran dan masukan	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

Sumber: *website Disdukcapil Kabupaten Mamuju 2023*

Berdasarkan hasil wawancara didapatkan masih kurangnya keterlibatan masyarakat dalam memberikan kritik dan saran guna meningkatkan kualitas pelayanan, hal tersebut peneliti melihat dari ketidakadaan masyarakat yang memasukan surat ke kotak saran mengenai keluhan atau aspirasi masyarakat dan pada laman website untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju telah berupaya melibatkan masarakat dalam memberikan kritik dan saran atau mengenai keluhan masyarakat dalam proses pelayanan, hal tersebut dibuktikan dengan adanya kotak saran dan website DISDUKCAPIL dimana dalam websitenya terdapat kolom komentar untuk masyarakat menyampaikan keluhannya. Akan tetapi masih banyak masyarakat yang apatis dalam memberikan saran atau kritik bagi pemerintahan. Keterlibatan masyarakat sangat penting bagi pemerintah guna tetap pemerintah meningkatkan kualitas pelayanan dan guna menciptakan sinergi atau kerjasama antara masyarakat dan pemerintah dalam roda pemerintahan. Pada tabel 4.14 ditemukan indikator dan pertanyaan survei indeks kepuasan penduduk terhadap kinerja pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju. Berdasarkan analisis data wawancara dan observasi peneliti menyimpulkan bahwa pelaksanaan prinsip partisipasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju masih belum terlaksana secara optimal karena tingkat partisipasi masyarakat dalam memberikan kritikan ataupun saran masih menunjukkan tingkat partisipasi yang rendah.

3.4. Supremasi Hukum

Penulis membedah dimensi supremasi hukum menjadi beberapa aspek yakni aspek aturan mengenai kepastian pemberian layanan dan aspek standar operasional prosedur. Aturan mengenai pemberian kepastian dalam pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju sudah berjalan dengan baik dikarenakan adanya landasan hukum dalam memberi pelayanan kepada masyarakat yaitu UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan dan adanya Peraturan Daerah Kabupaten Mamuju Nomor 7 Tahun 2010 tentang penyelenggaraan Administrasi Kependudukan sehingga dalam kepastian pemberian layanan sudah teratur dengan jelas. Berdasarkan hasil wawancara diatas mengenai pelaksanaan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju memerlukan penerapan Prinsip *Good Governance* untuk meningkatkan kualitas pelayanan seperti halnya pada prinsip partisipasi masyarakat yang masih kurang sehingga umpan balik dari pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju belum berlangsung dengan baik sehingga apabila seluruh prinsip *Good Governance* dapat dilaksanakan dengan baik maka akan terciptanya pelayanan yang baik.

3.5. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelaksanaan prinsip-prinsip good governance di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberikan banyak dampak positif dalam mewujudkan pelayanan yang akuntabel, partisipatif, transparan dan supremasi hukum. Good governance adalah prinsip-prinsip yang akan membawa pelayanan menjadi lebih baik Penulis menemukan temuan penting semua dimensi dalam good governance telah dipenuhi secara baik. Hal ini berbeda dengan temuan Noviyanto dkk bahwa pelaksanaan good governance belum terlaksana dengan baik (Noviyanto dkk, 2019), Penelitian lain dari Fauziah memiliki perbedaan yang cukup signifikan dimana indikator prinsip-prinsip good governance yang digunakan berdasarkan teori UNDP dalam satibi. Hasil yang ditemukan bahwa pelaksanaannya kurang maksimal. Terakhir penelitian dari Dewi yang juga memiliki perbedaan dari segi indikator prinsip-prinsip good governance. Dimana ia menggunakan pendapat dari Sedarmayanti dengan membatasi pada 3 indikator yakni akuntabilitas, transparansi dan rule of law. Hasilnya juga menunjukkan kekurangan khususnya pada segi akuntabilitas.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa pelaksanaan prinsip-prinsip good governance di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju telah berjalan dengan baik dikarenakan telah terpenuhinya dimensi-dimensi yang dikemukakan di teori sebelumnya. **Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni sarana, prasarana, sdm, pasifnya masyarakat, sosialisasi dan kemampuan untuk mengikuti perubahan regulasi. **Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan pelaksanaan prinsip-prinsip Good Governance di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.



VI. DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, *MANAJEMEN PENELITIAN* (Jakarta: RINEKA CIPTA,2013)
- Bernard Davis,Andrew Lockwood,Peter Alcott, Ioannis S. Pantelidis.
(2012). *Food and Beverage Management*. UK: Butterwoth- Heinemann Elsevier Ltd.
- Creswell, J.W. 2014. *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches 4th edition*. California: SAGE Publications
- Estenberg, K. 2002. *Qualitative Methods Ins Social Research*. New York:Mc Graw
- Dwiyanto, Agus, *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2008)
- Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (bandung: PT Remaja Rosda Karya.2000)
- Moleong, Lexy. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Pt Remaja Rosdakarya
- Nazir, Mohammad. 2014. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sarwono, Jonathan, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Edisi 2*(Suluh Media, 2018)
- Sedermayanti, *Good Governance Kepemerintahan Yang Baik* (Bandung: Mandar Maju,2019)
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2022)
- Stainback, Susan. 1998. *Understanding and Conducting Qualitative Research*. Lowa: Kendall Publish Company
- Simangunsong, Fernandes. 2017. *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi, Arikunto, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: RINEKA CIPTA, 2011)
- Tjiptono, *Pemasaran Jasa* (Malang: Bayumedia Pubhlishing, 2006)
- Tjiptono, Fandy, *Pemasaran Strategik* (Yogyakarta: ANDI, 2012)
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010 – 2025.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-

Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013

Peraturan Daerah (PERDA) Kabupaten Mamuju Nomor 07 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil nomor: 470/DKPS/2021

Noviyanto, 2019. "Pelaksanaan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi". Bekasi: Universitas Jendral Achmad Yani.

Lestari, 2019. "Pelaksanaan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Pada Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung", Bandung: Universitas Pasundan.

Sofyan, 2023. "Pelaksanaan Prinsip-Prinsip *Good Governance* di Kantor Kecamatan Toribulu Kabupaten Parigi Moutong", Palu: Universitas Tadulako

Dokumen Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Provinsi Sulawesi Barat 2023.

Badan Pusat Statistik (BPS). "*Mamuju Dalam Angka 2023*".

Dokumen RTRW Kabupaten Mamuju 2019-2039

