



AL-AFKAR: Journal for Islamic Studies

Journal website: <https://al-afkar.com>

P-ISSN : 2614-4883; E-ISSN : 2614-4905
<https://doi.org/10.31943/afkarjournal.v8i3.2636>

Vol. 8 No. 3 (2025)
pp. 478-496

Research Article

Implementasi Good Governance Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Kabupaten Ciamis Perspektif Siyasa Dusturiyah

Arie Nurazizah¹, Fauzan Ali Rasyid², Lutfi Fahrul Rizal³

1. Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung, Indonesia
E-mail: arienurozizah8@gmail.com 
2. Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung, Indonesia
E-mail: fauzanalirasyid@uinsgd.ac.id
3. Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung, Indonesia
E-mail: lutfifahrulrizal@uinsgd.ac.id



Copyright © 2025 by Authors, Published by AL-AFKAR: Journal For Islamic Studies. This is an open access article under the CC BY License (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0>).

Received : April 25, 2025
Accepted : June 12, 2025

Revised : May 27, 2025
Available online : July 16, 2025

How to Cite: Arie Nurazizah, Fauzan Ali Rasyid and Lutfi Fahrul Rizal (2025) "Implementation of Good Governance to Improve Public Services at the Ciamis Regency Population Service from a Public Service Perspective", *al-Afkar, Journal For Islamic Studies*, 8(3), pp. 478–496. doi: 10.31943/afkarjournal.v8i3.2636.

Implementation of Good Governance to Improve Public Services at the Ciamis Regency Population Service from a Public Service Perspective

Abstract. This study examines the implementation of Good Governance principles in improving public services at the Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) of Ciamis Regency from the perspective of Siyasah Dusturiyah. The purpose of this research is to analyze how principles such as transparency, accountability, participation, professionalism, and efficiency are applied in civil administrative services and how Islamic values in governance strengthen these efforts. A qualitative descriptive approach was used with juridical-empirical and normative methods, supported by primary data through field observation and interviews. The findings show that while Disdukcapil Ciamis has initiated service innovations such as the SILANCAR system and the “Jempol Si Manis” outreach program, challenges remain due to limited human resources, infrastructure, and shortages of e-ID card blanks. In the Siyasah Dusturiyah framework, public service is considered a trust (amanah) that must be carried out fairly, transparently, and responsibly. Therefore, institutional capacity building, digital technology adoption, and internalizing Islamic values are strategic steps to achieve good and competitive governance.

Keywords: Good Governance, Public Service, Local Government, Siyasah Dusturiyah.

Abstrak. Penelitian ini membahas implementasi prinsip Good Governance dalam peningkatan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis dalam perspektif Siyasah Dusturiyah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana prinsip-prinsip seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi, profesionalitas, dan efisiensi diterapkan dalam praktik pelayanan administrasi kependudukan serta bagaimana prinsip-prinsip Islam dalam tata kelola pemerintahan turut memperkuatnya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode yuridis-empiris dan normatif, serta didukung oleh data primer melalui observasi dan wawancara langsung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun Dinas Kependudukan Ciamis telah melakukan berbagai inovasi layanan seperti sistem SILANCAR dan program “Jempol Si Manis”, tantangan seperti keterbatasan SDM, infrastruktur, dan stok blanko e-KTP masih menghambat optimalisasi layanan. Dalam kerangka Siyasah Dusturiyah, pelayanan publik merupakan amanah yang wajib dijalankan secara adil, transparan, dan bertanggung jawab. Oleh karena itu, penguatan kapasitas kelembagaan, pemanfaatan teknologi digital, dan internalisasi nilai-nilai keislaman menjadi langkah strategis untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik dan berdaya saing.

Kata Kunci : Good Governance, Pelayanan Publik, Pemerintahan Daerah, Siyasah Dusturiyah.

PENDAHULUAN

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan utama pendirian negara adalah untuk melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, serta mencerdaskan kehidupan bangsa (UUD 1945, Pembukaan). Amanat konstitusional ini menegaskan bahwa negara memiliki tanggung jawab penuh dalam memenuhi kebutuhan dasar warganya, termasuk hak atas pelayanan publik yang adil, transparan, dan berkualitas. Pelayanan publik bukan sekadar aktivitas administratif, melainkan bagian integral dari sistem pemerintahan yang demokratis dan berkeadilan sosial.

Era reformasi diharapkan dapat menghasilkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Harapan ini muncul sebagai respons terhadap berbagai praktik penyimpangan dalam pemerintahan era sebelumnya, seperti sentralisasi kekuasaan, birokrasi yang kaku, serta rendahnya partisipasi publik. Reformasi

membawa angin perubahan yang kuat dengan menekankan pada transparansi, akuntabilitas, supremasi hukum, dan efisiensi sebagai prinsip dasar penyelenggaraan negara.¹ Konteks ini memperlihatkan adanya dinamika dan nuansa baru yang turut memengaruhi praktik politik di Indonesia, khususnya dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah.

Namun demikian, implementasi kebijakan desentralisasi tidak semudah yang dibayangkan. Kinerja pemerintah daerah dalam melaksanakan kebijakan otonomi daerah sering kali menghadapi berbagai hambatan struktural dan kultural. Meskipun desentralisasi dimaksudkan untuk mendorong efisiensi pelayanan publik dan memperkuat partisipasi masyarakat, dalam praktiknya masih banyak daerah yang belum mampu menjalankan sistem pemerintahan secara terstruktur, profesional, dan berorientasi pada pelayanan masyarakat.² Tantangan tersebut muncul karena tuntutan yang semakin tinggi terhadap kapasitas aparatur daerah, baik dari segi kompetensi individu maupun kelembagaan. Banyak pemerintah daerah yang belum memiliki sumber daya manusia yang memadai untuk merancang dan mengimplementasikan kebijakan berbasis kebutuhan lokal. Selain itu, masih rendahnya literasi digital, lemahnya sistem pengawasan internal, dan keterbatasan anggaran operasional menjadi hambatan besar dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan efisien.³

Fenomena ini menunjukkan bahwa reformasi birokrasi dan desentralisasi bukanlah tujuan akhir, melainkan sarana untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih baik. Tanpa perbaikan berkelanjutan dalam sistem rekrutmen, pelatihan, penilaian kinerja, dan pemberdayaan masyarakat, maka semangat good governance hanya akan menjadi jargon tanpa implementasi nyata. Oleh karena itu, diperlukan komitmen serius dari seluruh jajaran pemerintahan daerah untuk memperkuat kapasitas institusional, membangun budaya kerja yang transparan, dan memperluas keterlibatan masyarakat dalam proses pelayanan publik.⁴

Akan tetapi, berbagai tantangan dalam pelaksanaan desentralisasi dan reformasi birokrasi tersebut sesungguhnya telah diantisipasi melalui perangkat hukum yang cukup memadai. Salah satunya adalah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang ini hadir sebagai bentuk konkret dari amanat konstitusi dan reformasi birokrasi, yang menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan

¹ Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

² Syafrudin, A. (2010). Desentralisasi dan Otonomi Daerah di Indonesia: Sebuah Tantangan. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(2), 77-89.

³ Prasajo, E. (2009). Reformasi Birokrasi dan Penguatan Kapasitas Kelembagaan Daerah. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 13(1), 1-19.

⁴ Riyadi, S. (2011). Desentralisasi dan Pelayanan Publik: Realita dan Tantangan. *Jurnal Bina Praja*, 3(2), 55-67.

bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.⁵

Undang-undang ini memberikan pijakan hukum yang kuat bagi pemerintah, baik pusat maupun daerah, untuk melaksanakan pelayanan publik yang profesional, transparan, dan akuntabel. Dalam Pasal 4 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus berlandaskan pada asas-asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesionalitas, partisipatif, non-diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, serta kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.⁶ Asas-asas ini mencerminkan prinsip-prinsip Good Governance yang harus diinternalisasi ke dalam sistem pemerintahan daerah.

Melalui pengaturan tersebut, negara tidak hanya mendorong birokrasi untuk bekerja secara efisien, tetapi juga memastikan bahwa hak-hak dasar masyarakat benar-benar terpenuhi. Pelayanan publik yang baik bukan sekadar produk dari kebijakan, tetapi merupakan hak konstitusional warga negara dan kewajiban negara yang tidak bisa ditawar.⁷ Oleh karena itu, implementasi Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 harus menjadi prioritas utama dalam program reformasi pemerintahan daerah, termasuk dalam penguatan peran Disdukcapil sebagai ujung tombak pelayanan administrasi kependudukan. Dalam hal ini, pemerintah akhirnya memburat kebijakan yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pada Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan bahwa:

“Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara serta penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”

Dalam memberikan pelayanan publik, penyelenggara harus memperhatikan Asas-asas yang ada sebagaimana yang termuat dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, yaitu :

- a. Asas kepentingan umum.
- b. Asas kepastian hukum
- c. Asas kesamaan hak
- d. Asas keseimbangan hak dan kewajiban
- e. Asas keprofesionalan
- f. Asas partisipatif
- g. Asas persamaan kelakuan / tidak diskriminatif
- h. Asas keterbukaan
- i. Asas akuntabilitas
- j. Asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- k. Asas ketepatan waktu

⁵ UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik – Pasal 1 dan Pasal 4, Diakses dari : <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38705/uu-no-25-tahun-2009>

⁶ UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 4, Diakses dari ; <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38705/uu-no-25-tahun-2009>

⁷ Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

l. Asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

Namun demikian, meskipun regulasi telah tersedia, pelaksanaan di lapangan sering kali tidak berjalan optimal. Banyak daerah yang belum menjalankan asas-asas pelayanan secara menyeluruh, baik karena keterbatasan anggaran, rendahnya komitmen, maupun minimnya pengawasan. Maka dari itu, dibutuhkan penguatan sistem pengawasan, evaluasi kinerja pelayanan, serta pelibatan masyarakat secara aktif dalam proses perencanaan dan evaluasi layanan agar tujuan Undang-Undang ini dapat benar-benar diwujudkan.⁸

Untuk mewujudkan tujuan tercapainya suatu pemerintahan yang baik tersebut dan tetap berdaya saing dalam persaingan global yang semakin ketat, setiap organisasi pemerintah daerah atau kota perlu melakukan perubahan secara bertahap, sistematis, dan berkelanjutan sebagai upaya untuk mempermudah pencapaian sasaran.

Berikut Dalam Mengenai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, penerapan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AAUPB) menjadi salah satu aspek penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

- a. Asas kepastian hukum diperlukan untuk memastikan bahwa prosedur pelayanan administrasi kependudukan berjalan sesuai dengan regulasi yang jelas dan tidak berubah-ubah secara tiba-tiba. Hal ini dapat diterapkan dengan menyediakan informasi yang lengkap mengenai persyaratan, biaya, serta estimasi waktu layanan melalui media informasi resmi seperti website dan papan pengumuman di kantor Disdukcapil.
- b. Asas kemanfaatan harus menjadi prioritas dalam pelayanan publik, sehingga masyarakat dapat memperoleh manfaat maksimal dari layanan yang diberikan. Untuk itu, diperlukan sistem pelayanan yang lebih cepat, sederhana, serta memanfaatkan teknologi informasi guna mempercepat proses administrasi, seperti pendaftaran KTP dan KK secara online.
- c. Asas keterbukaan (transparansi) berperan dalam mengurangi praktik yang tidak sesuai dengan prinsip pemerintahan yang bersih, seperti pungutan liar dan ketidakjelasan informasi layanan. Transparansi dapat diwujudkan melalui penyediaan kanal pengaduan masyarakat yang dapat digunakan untuk melaporkan keluhan terkait pelayanan. Di samping itu,
- d. Asas akuntabilitas sangat penting dalam memastikan bahwa setiap pegawai yang bertugas memiliki tanggung jawab dalam menjalankan tugasnya secara profesional dan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Untuk mendukung hal ini, perlu dilakukan evaluasi berkala terhadap kinerja pegawai serta survei kepuasan masyarakat guna memastikan pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan publik.
- e. Asas profesionalitas harus diterapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan meningkatkan kompetensi sumber daya manusia yang bertugas di Disdukcapil. Pelatihan secara berkala serta penerapan standar operasional prosedur (SOP) yang jelas akan meningkatkan efektivitas pelayanan serta

⁸ Santoso, A. (2017). *Demokrasi dan Keadilan Sosial di Indonesia*. Bandung: Alfabeta.

mengurangi keluhan masyarakat terkait keterlambatan maupun kualitas layanan yang kurang optimal. Dalam konteks ini, penerapan Good Governance yang dikaitkan dengan perspektif Siyasa Dusturiyah dapat menjadi solusi strategis dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih adil, transparan, dan berorientasi pada kesejahteraan masyarakat. Dengan menerapkan prinsip-prinsip AAUPB, diharapkan pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Ciamis dapat berjalan lebih optimal, memberikan kemudahan bagi masyarakat, serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah.

Selain itu. Penerapan prinsip Good Governance di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ciamis memerlukan langkah-langkah terencana dalam jangka pendek dan jangka panjang untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dalam jangka pendek, fokus utama adalah meningkatkan kualitas pelayanan secara langsung dan memberikan kemudahan akses bagi masyarakat. Langkah-langkah konkret yang dapat diterapkan antara lain peningkatan kapasitas petugas melalui pelatihan, untuk mempercepat waktu layanan dan mengurangi antrean panjang di kantor dinas kependudukan catatan sipil

Dalam konteks desentralisasi, perubahan paradigma pemerintahan dari sistem sentralistik ke desentralistik membuka ruang lebih luas bagi pemerintah daerah untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan publik. Pemerintah daerah tidak hanya bertindak sebagai pelaksana kebijakan pusat, tetapi juga sebagai pelayan publik yang bertanggung jawab atas kesejahteraan masyarakat lokal. Sejalan dengan semangat reformasi birokrasi, pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip-prinsip Good Governance dalam setiap aspek pelayanan publik, yang meliputi transparansi, akuntabilitas, efisiensi, responsivitas, serta partisipasi masyarakat.⁹

Penerapan prinsip Good Governance menjadi semakin relevan mengingat tingginya tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Ketidakmaksimalan kinerja pemerintah, lemahnya strategi perencanaan, serta berbagai pelanggaran etika pemerintahan menjadi pemicu utama munculnya krisis kepercayaan publik (Adena, Sagita, & Lesmana, 2022). Misalnya, kasus pelayanan publik yang lambat dan tidak ramah di sejumlah Dinas Kependudukan di Indonesia masih menjadi sorotan. Di Jakarta Selatan, masyarakat mengeluhkan panjangnya antrean dan kesulitan akses informasi, yang berakibat pada rendahnya tingkat kepuasan publik terhadap pelayanan administratif.¹⁰

Sebaliknya, sejumlah daerah berhasil menunjukkan praktik Good Governance yang efektif melalui inovasi digital. Pemerintah Kabupaten Trenggalek, misalnya, meluncurkan sistem SIMINAKSOPAL (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Secara Online Paket Lengkap), yang memungkinkan warga mengurus

⁹ Wasistiono, S. (2007). *Tata Pemerintahan yang Baik di Daerah*. Bandung: Fokusmedia.

¹⁰Nugrahini, I., Sulistyaningrum, C. D., & Umam, M. (2023). Kualitas pelayanan publik pada Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. *Jurnal JIKAP*, 7(3). https://consensus.app/papers/kualitas-pelayanan-publik-pada-dinas-administrasi-nugrahini-sulistyaningrum/b06f790cfe805384a8903e3d921f8e4f/?utm_source=chatgpt

dokumen kependudukan dari rumah selama masa pandemi. Sistem ini terbukti meningkatkan efisiensi dan mengurangi keluhan masyarakat.¹¹

Dalam ranah pelayanan administrasi kependudukan, pemerintah daerah memiliki tanggung jawab besar untuk menyediakan layanan dasar seperti penerbitan KTP, Kartu Keluarga, akta kelahiran, dan dokumen lainnya. Salah satu instansi yang berperan sentral dalam hal ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Pelayanan Disdukcapil yang prima sangat berpengaruh terhadap pemenuhan hak sipil masyarakat serta menjadi indikator nyata keberhasilan tata kelola pemerintahan yang baik.

Di Kabupaten Ciamis, pelaksanaan pelayanan publik oleh Disdukcapil menghadapi sejumlah tantangan signifikan. Di antaranya adalah rendahnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya dokumen kependudukan, keterbatasan sarana dan prasarana pendukung sistem pelayanan daring, serta belum optimalnya kualitas pelayanan dari sisi sumber daya manusia dan infrastruktur teknis. Meskipun demikian, sejumlah inovasi telah dilakukan seperti penerapan sistem SILANCAR (Sistem Pelayanan Cepat, Aman, dan Ramah) dan program "Pepatah Manis" yang bertujuan meningkatkan aksesibilitas dan kualitas pelayanan secara langsung kepada masyarakat.¹²

Melalui berbagai upaya tersebut, Pemerintah Kabupaten Ciamis berkomitmen untuk menjadikan prinsip Good Governance sebagai fondasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini juga diperkuat dengan landasan hukum seperti Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang memuat asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik (UU No. 25/2009, Pasal 1 & 4), serta Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang menekankan pentingnya tata kelola pemerintahan daerah yang akuntabel, partisipatif, dan efisien (UU No. 23/2014).

Dalam perspektif Siyasa Dusturiyah—yaitu tata kelola politik berbasis hukum dan konstitusi Islam—penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan, dan amanah merupakan bagian dari tanggung jawab pemerintah sebagai pemegang amanah rakyat.¹³ Oleh karena itu, penelitian ini akan membahas bagaimana implementasi prinsip Good Governance dalam pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Ciamis dapat diwujudkan secara nyata dan berkelanjutan, khususnya dalam kerangka etika pemerintahan menurut pandangan Siyasa Dusturiyah.

¹¹ Aprilia, S., & Kurniawan, B. (2022). Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Online (SIMINAKSOPAL). *Publika*, 10(4), 1243–1256. https://consensus.app/papers/penerapan-sistem-informasi-administrasi-kependudukan-aprilia-kurniawan/d401787f768c5e19827ca452a2370f15/?utm_source=chatgpt

¹² Disdukcapil Ciamis. (2022). *Laporan Kinerja Pelayanan Silancar Kabupaten Ciamis Tahun 2021–2022*. Ciamis: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis.

¹³ Asy'ari, H. (2012). *Siyasa Dusturiyah: Pengantar Ilmu Ketatanegaraan Islam*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.

METODOLOGI PENDEKATAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kombinasi dari pendekatan yuridis-empiris yang didukung oleh pendekatan yuridis normatif. Penelitian ini bersifat kualitatif dengan metode deskriptif-analisis yang bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis implementasi prinsip Good and Clean Governance dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis. Pendekatan yuridis-empiris digunakan untuk menelaah sejauh mana prinsip-prinsip seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan keadilan diterapkan dalam praktik pelayanan publik berdasarkan data empiris dari lapangan, sedangkan pendekatan yuridis normatif digunakan untuk menelaah dasar hukum yang mendasari kebijakan tersebut. Penelitian ini juga menggunakan perspektif Fiqh Siyasah Dusturiyah untuk menganalisis kesesuaian antara tata kelola pemerintahan modern dan nilai-nilai Islam, khususnya dalam aspek keadilan ('adl), kemaslahatan (masalah), dan musyawarah (shura). Sumber data yang digunakan terdiri atas data primer, yaitu hasil observasi dan wawancara langsung dengan pihak terkait di Disdukcapil Ciamis, serta data sekunder yang diperoleh dari studi kepustakaan, termasuk buku, jurnal, dan dokumen peraturan perundang-undangan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara tidak terstruktur, observasi langsung, dokumentasi, serta studi kepustakaan. Analisis data dilakukan secara kualitatif melalui tiga tahap, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan menyaring dan menyusun data yang relevan sesuai dengan fokus penelitian, penyajian data disusun dalam bentuk narasi dan matriks untuk mempermudah analisis, dan penarikan kesimpulan dilakukan secara induktif serta terus diverifikasi selama proses penelitian berlangsung. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi kebijakan yang relevan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Ciamis berdasarkan prinsip Good Governance dan nilai-nilai Islam dalam tata kelola pemerintahan.

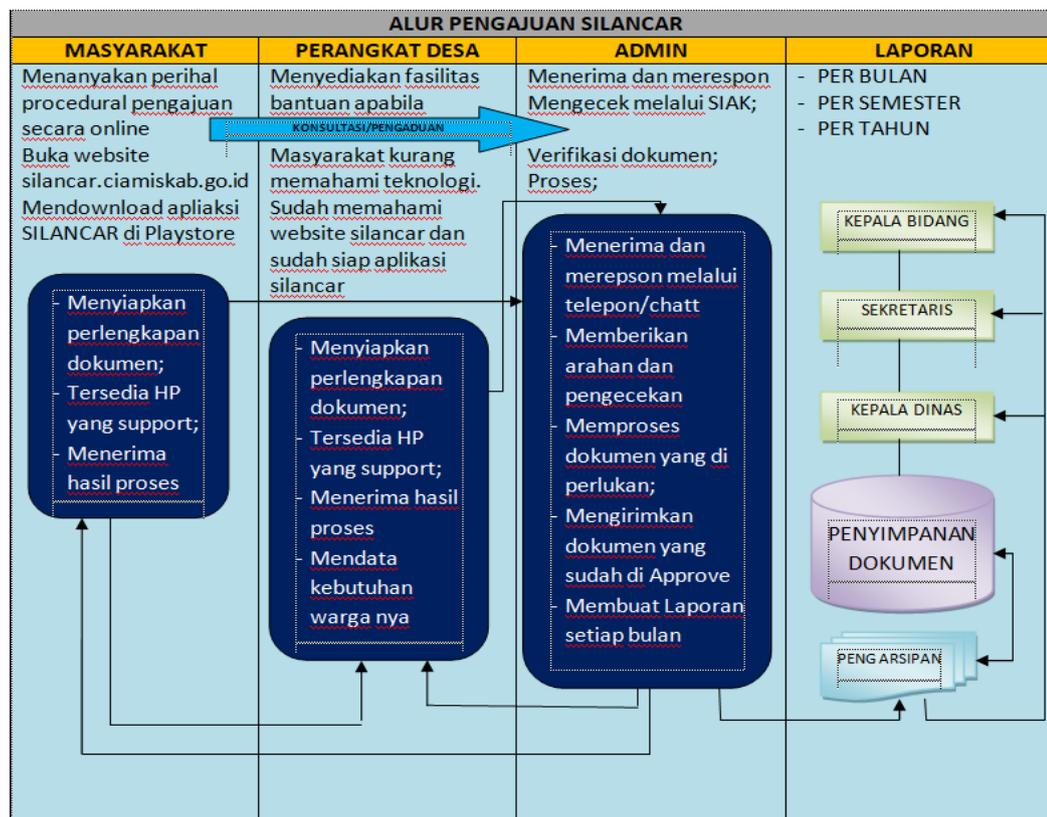
HASIL DAN PEMBAHASAN

Mekanisme di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Ciamis untuk menerapkan Good Governance terhadap Pelayanan Publik

Penerapan prinsip Good Governance dalam pelayanan publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Ciamis diwujudkan melalui berbagai mekanisme tata kelola yang mengutamakan transparansi, efisiensi, partisipasi masyarakat, serta akuntabilitas. Mekanisme ini penting agar pelayanan administrasi kependudukan seperti pembuatan KTP, Kartu Keluarga, dan akta kelahiran tidak hanya cepat dan tepat, tetapi juga berkeadilan dan bebas dari pungutan liar.

Salah satu bentuk implementasi nyata adalah penggunaan sistem SILANCAR (Sistem Pelayanan Cepat, Aman, dan Ramah), yakni layanan digital berbasis web yang memungkinkan masyarakat mengakses pelayanan kependudukan dari mana saja tanpa harus antri di kantor. SILANCAR, singkatan dari Sistem Layanan Administrasi Kependudukan Cepat, Aman, dan Ramah, merupakan layanan berbasis digital yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DisdukCapil) Kabupaten Ciamis. Layanan ini hadir sebagai solusi untuk mempermudah

masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan seperti KTP, Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, dan dokumen lainnya tanpa harus datang langsung ke kantor DisdukCapil. SILANCAR dapat diakses melalui aplikasi di ponsel Android maupun melalui situs web resmi DisdukCapil Ciamis (<https://silancar.ciamiskab.go.id>), sehingga masyarakat dari berbagai wilayah, termasuk daerah terpencil, dapat mengakses layanan ini secara mandiri dari rumah.¹⁴



Alur pelaksanaan pelayanan inovasi SILANCAR sebagaimana pada Standar Operasional Prosedur (SOP) di atas diawali dengan permohonan mengajukan permintaan masyarakat melalui chat/telepon ke nomor pelayanan SILANCAR untuk menanyakan perihal prosedural pelayanan online ke admin, setelah itu admin memberikan arahan ke masyarakat dan mengecek melalui SIAK TERPUSAT karena harus memastikan data benar atau bermasalah, selanjutnya perangkat desa berperan sebagai fasilitator masyarakat untuk membantu dalam pengajuan adminduk warga nya yang belum memahami secara teknologi, sebagaimana mestinya setiap pengajuan setelah lolos verifikasi dokumen akan diproses oleh admin dan mengirimkannya baik berupa file pdf ataupun COD. Setelah semua dicek dan di kalkulasikan semua pengajuan.

¹⁴ Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis. (2023). *SILANCAR: Sistem Layanan Administrasi Kependudukan Cepat, Aman dan Ramah*. <https://silancar.ciamiskab.go.id>

Peluncuran SILANCAR pada tahun 2023 menjadi bagian dari upaya Pemerintah Kabupaten Ciamis untuk meningkatkan pelayanan publik sekaligus menanggulangi praktik percaloan yang sering terjadi dalam pengurusan dokumen kependudukan¹⁵. Dengan SILANCAR, masyarakat cukup mengunggah dokumen persyaratan secara online, dan setelah verifikasi selesai, dokumen digital akan dikirim langsung ke email atau WhatsApp pemohon. Selain itu, untuk dokumen fisik seperti e-KTP dan KIA, masyarakat dapat memilih untuk mengambil langsung di kantor DisdukCapil atau menggunakan layanan pengiriman dengan sistem bayar di tempat (COD), yang memudahkan warga yang tinggal jauh dari pusat kota¹⁶.

SILANCAR juga membantu mengurangi antrean panjang di kantor pelayanan, sekaligus menghemat waktu dan biaya transportasi masyarakat. Namun demikian, untuk layanan tertentu seperti perekaman data biometrik e-KTP, masyarakat tetap harus hadir secara fisik di kantor DisdukCapil atau unit layanan kecamatan¹⁷. Sejumlah warga yang telah menggunakan SILANCAR mengaku puas karena layanan ini cepat, efisien, dan bebas dari pungutan liar. Meskipun demikian, tantangan tetap ada, terutama dalam hal sosialisasi kepada masyarakat di pedesaan yang belum akrab dengan penggunaan teknologi digital¹⁸.

Secara keseluruhan, SILANCAR merupakan terobosan inovatif dari DisdukCapil Ciamis dalam mempermudah akses terhadap layanan administrasi kependudukan secara daring. Dengan fitur pengajuan yang sederhana, proses verifikasi cepat, serta pengiriman dokumen digital dan fisik yang praktis, SILANCAR menjadi contoh implementasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat masa kini¹⁹. Sistem ini memberikan efisiensi waktu serta meningkatkan transparansi karena masyarakat dapat memantau status permohonannya secara daring.²⁰ Kendati demikian, sistem ini masih menghadapi tantangan berupa gangguan jaringan, keterbatasan peralatan, dan kurangnya pelatihan petugas yang memadai.²¹

Disdukcapil Ciamis juga telah menerapkan prinsip partisipasi publik melalui program sosialisasi layanan daring dan penggunaan media sosial seperti Instagram dan WhatsApp untuk menyampaikan informasi layanan. Masyarakat juga diberi

¹⁵ Topinfo.id. (2023, Mei 10). *SILANCAR Mudahkan Warga Urus Dokumen dan Cegah Calo*. <https://topinfo.id/silancar-ciamis>

¹⁶ Harapan Rakyat. (2024, Februari 8). *SILANCAR Disdukcapil Ciamis Kini Bisa COD*. <https://harapanrakyat.com>

¹⁷ Jabarupdate.id. (2023, Juni 1). *SILANCAR Ciamis, Layanan Adminduk yang Ramah dan Cepat*. <https://jabarupdate.id>

¹⁸ Kabar Priangan. (2024). *Pemanfaatan SILANCAR Masih Perlu Sosialisasi*. <https://kabarpriangan.pikiran-rakyat.com>

¹⁹ PasundanNews. (2024). *Pengiriman Dokumen Adminduk via Kurir di Ciamis*. <https://pasundannews.com>

²⁰ Aprilia & Kurniawan, 2022. *Penerapan SIMINAKSOPAL di Masa Pandemi Covid-19*, Jurnal Publika.

²¹ Nanggung et al., 2021. *Kinerja Pelayanan Publik Disdukcapil Sinjai*, JPAN.

ruang untuk menyampaikan keluhan dan masukan melalui kanal aduan publik, yang merupakan bentuk mekanisme feedback loop dalam pelayanan yang responsif.²²

Dalam aspek akuntabilitas, mekanisme evaluasi rutin terhadap kinerja pegawai dilaksanakan melalui survei kepuasan masyarakat dan audit internal pelayanan. Langkah ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap petugas melayani sesuai standar operasional prosedur dan bertanggung jawab atas kualitas pelayanannya.²³ Penerapan standar pelayanan ini sejalan dengan amanat Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 yang menyatakan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib berpegang pada asas keterbukaan, kepastian hukum, profesionalitas, dan keadilan.²⁴

Prinsip keterjangkauan layanan juga diperhatikan melalui program “Pepatah Manis” yang membawa pelayanan administrasi kependudukan langsung ke masyarakat pedesaan dalam satu paket dengan layanan kesehatan dan pajak daerah. Program ini sangat efektif menjangkau kelompok rentan seperti lansia dan warga yang tinggal di wilayah terpencil.²⁵

Penerapan prinsip-prinsip Good Governance juga terlihat dari upaya internal dalam menata sistem manajemen dan SDM. Disdukcapil secara berkala mengajukan proposal pengadaan alat pelayanan, melatih pegawai, dan melakukan digitalisasi arsip untuk meminimalkan human error serta mempercepat pelayanan administrasi.²⁶

Dengan seluruh mekanisme ini, Disdukcapil Kabupaten Ciamis menegaskan komitmennya untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat, selaras dengan semangat desentralisasi dan demokratisasi pelayanan yang diamanatkan dalam reformasi tata kelola pemerintahan.

Hambatan dan Upaya yang di hadapi oleh dinas kependudukan catatan sipil di Kabupaten Ciamis untuk menerapkan good governance dalam pelayanan publik

Disdukcapil Ciamis menghadapi tantangan serius terkait keterbatasan sarana dan prasarana, terutama stok blanko e-KTP yang berulang kali menipis. Sejak Desember 2024, blanko terbatas sehingga pelayanan diprioritaskan pada generasi Z, sedangkan kegiatan di kecamatan dihentikan sementara²⁷ Kondisi ini menyebabkan pelayanan terpusat di kantor Disdukcapil utama dan menimbulkan antrian panjang serta keluhan warga terkait keterlambatan cetak administrasi²⁸.

²² Fitri & Pradana, 2022. *Inovasi e-KTP di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bangkalan*, Jurnal Publika.

²³ Yonanda, 2017. *Analisis Program Gebyar Seventeen di Kabupaten Pringsewu*.

²⁴ UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38705/uu-no-25-tahun-2009>

²⁵ emerintah Kabupaten Ciamis. (2023). *Laporan Kinerja Disdukcapil Ciamis Tahun 2022*.

²⁶ Wibowo & Chernovita, 2021. *Strategi SI/TI di Disdukcapil Kabupaten Boyolali*, Jurnal JTIHK.

²⁷ Fahmi Albartiansyah. (7 Januari 2025). *Ketersediaan Blanko E-KTP di Disdukcapil Ciamis Terbatas, Pelayanan Terhambat. Harapan Rakyat*.

²⁸ Antik. (26 Februari 2025). *Warga Keluhkan Lambatnya Proses Pembuatan Adminduk di Disdukcapil Ciamis. Fokus Jabar*.

Selain itu, perangkat komputer yang sudah usang menjadi hambatan teknis signifikan. Banyak perangkat dari tahun 2011 yang teknologinya sudah ketinggalan, mengakibatkan proses input dan cetak adminduk membutuhkan waktu 10–15 menit per dokumen. Petugas hanya bisa melakukan pemeliharaan darurat dan penggantian suku cadang dari unit lain, tetapi tidak dapat meningkatkan kapasitas sistem secara menyeluruh²⁹

Kendala teknis juga merambah pada aspek jaringan dan server, dimana aktivasi e-KTP digital berjalan lambat karena sistem terpusat sering melakukan pemeliharaan sehingga layanan sering terganggu³⁰. Keterbatasan ini tidak hanya mempengaruhi warga umum, tetapi juga menghambat interaksi lembaga pemerintah, seperti kecamatan, desa, maupun sektor swasta dalam menggunakan layanan KTP digital.

Di sisi sumber daya manusia, Disdukcapil menyadari perlunya peningkatan kompetensi petugas. Pada Agustus 2023, digelar pelatihan teknis penggunaan dan pemeliharaan alat perekam e-KTP bagi 56 petugas, yang melibatkan vendor dan teknisi profesional³¹. Namun keahlian ini harus terus diperbarui agar adaptif terhadap teknologi baru dan tunduk pada standar pelayanan publik.

Untuk menjangkau masyarakat rentan, Disdukcapil meluncurkan inovasi “Jempol Si Manis”, yaitu layanan jemput bola perekaman e-KTP bagi lansia dan difabel di desa terpencil. Program ini mempermudah akses dan memperkuat prinsip inklusi dan kesetaraan dalam pelayanan publik³².

Dari segi data dan integrasi layanan, Disdukcapil menjalin kerja sama dengan 14 kecamatan untuk pemanfaatan data kependudukan, membantu desa dalam verifikasi & validasi data. Kolaborasi ini sesuai UU No. 24/2013 dan Permendagri No. 102/2019 untuk memastikan data akurat dan saling terhubung.³³

HAMBATAN	UPAYA
Kekurangan blanko e-KTP → antrian panjang	Prioritas generasi Z, pinjam blanko dari kabupaten lain
Perangkat komputer usang → proses cetak lambat	Perbaikan mandiri & pelatihan teknis
Jaringan & server tidak stabil	Sosialisasi KTP digital meski terbatas; perencanaan sistem pemeliharaan
Kapasitas SDM perlu ditingkatkan	Pelatihan teknis bersertifikasi vendor
Akses ke kelompok rentan sulit	Program jemput bola “Jempol Si Manis”

²⁹Antik. (26 Februari 2025). op. cit. (turnosearch1)

³⁰Dadang Hermansyah. (19 Oktober 2022). *Penggunaan KTP Digital di Ciamis Terkendala Jaringan*. DetikJabar.

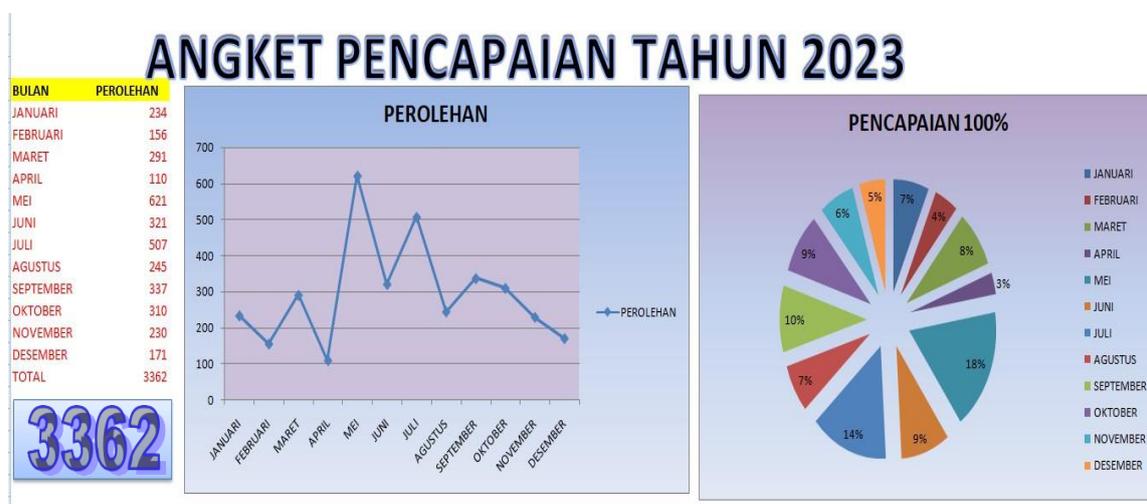
³¹Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis. (5 Agustus 2023). *Pelatihan Alat Rekam dan Cetak KTP elektronik bagi Petugas Pelayanan Disdukcapil*.

³²Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis. (28 Agustus 2023). *Pelayanan Jemput Bola “Jempol Si Manis”*.

³³Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis. (12 Januari 2023). *Kerja Sama Pemanfaatan Data Kependudukan dengan Pemerintah Desa*.

Data tak terintegrasi baik	Kerjasama data antar-instansi, dukungVerifikasi di desa & kecamatan
Kekurangan blanko e-KTP → antrian panjang	Prioritas generasi Z, pinjam blanko dari kabupaten lain

Dr. Sopan Mahdiana, S.IP., M.M., selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Ciamis, menyampaikan bahwa pihaknya terus berkomitmen untuk menghadirkan inovasi pelayanan publik berbasis digital demi meningkatkan kemudahan akses layanan administrasi kependudukan bagi masyarakat. Setelah sukses dengan penerapan SILANCAR, Disdukcapil Ciamis kini meluncurkan inovasi terbaru yang diberi nama Super Desa. Inovasi ini pada dasarnya memiliki mekanisme yang serupa dengan SILANCAR, yakni memungkinkan warga mengurus dokumen kependudukan secara digital tanpa perlu datang langsung ke kantor Disdukcapil. Namun, perbedaannya terletak pada lokasi pelaksanaan: layanan Super Desa diselenggarakan secara langsung di setiap desa, sehingga memudahkan masyarakat yang mungkin mengalami keterbatasan akses terhadap teknologi atau transportasi untuk tetap mendapatkan pelayanan yang cepat, aman, dan ramah. Dengan adanya Super Desa, diharapkan seluruh lapisan masyarakat, khususnya yang berada di wilayah pedesaan, dapat menikmati pelayanan administrasi kependudukan secara lebih merata dan inklusif.



Perspektif siyasah Dusturiyah terhadap penerapan Pelaksanaan Good Governance Dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Ciamis

Siyasah Dusturiyah adalah bagian dari ilmu politik Islam yang mengatur tata kelola pemerintahan berdasarkan prinsip-prinsip keadilan, maslahat, syura (musyawarah), dan ketaatan terhadap hukum atau konstitusi (dustur). Dalam pandangan ini, pemimpin negara adalah wakil rakyat yang memiliki tanggung jawab syar'i dan moral untuk memastikan pelayanan kepada masyarakat berjalan adil,

transparan, dan akuntabel³⁴. Oleh karena itu, ketika negara – dalam hal ini pemerintah daerah – menyelenggarakan pelayanan publik, maka itu bukan hanya aktivitas administratif, tetapi juga bentuk nyata dari amanah kekuasaan yang akan dimintai pertanggungjawaban di akhirat.

Penerapan Good Governance dalam pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Ciamis sejalan dengan prinsip-prinsip Siyasah Dusturiyah. Konsep-konsep seperti transparansi (al-shafafiyah), akuntabilitas (al-mas'uliyah), dan efisiensi (al-kifayah) merupakan bagian dari nilai-nilai Islam yang menekankan pentingnya keterbukaan, tanggung jawab, dan hasil kerja yang optimal. Disdukcapil, melalui program seperti SILANCAR (Sistem Pelayanan Cepat, Aman, dan Ramah) dan "Jempol Si Manis" untuk pelayanan jemput bola, telah berupaya memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengakses layanan administratif seperti KTP, KK, dan akta kelahiran³⁵.

Dalam Islam, pemimpin atau pejabat publik disebut sebagai ra'in (pengurus umat), sebagaimana sabda Nabi Muhammad SAW:

كُلُّكُمْ رَاعٍ وَكُلُّكُمْ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ

Terjemah : "Setiap kalian adalah pemimpin, dan setiap kalian akan dimintai pertanggungjawaban atas kepemimpinannya³⁶."

Hadis ini menjadi dasar utama tanggung jawab moral dan sosial seorang pejabat dalam memberikan pelayanan publik. Maka, saat Disdukcapil Ciamis menyusun inovasi-inovasi pelayanan publik berbasis kecepatan dan keadilan, itu menjadi bagian dari pelaksanaan prinsip ra'iyah tersebut.

Dari aspek hukum Islam, pelayanan publik juga termasuk bagian dari maqashid al-shariah, yaitu menjaga lima tujuan utama syariat: agama, jiwa, akal, keturunan, dan harta. Pelayanan administrasi kependudukan menjaga aspek hifz al-nasl (keturunan) dan hifz al-mal (harta), karena status hukum warga dalam urusan waris, pendidikan, pekerjaan, dan sosial sangat bergantung pada dokumen resmi³⁷. Oleh karena itu, keterlambatan atau hambatan dalam layanan publik dapat merusak kemaslahatan umum (maslahah 'ammah).

³⁴ Asy'ari, H. (2012). *Siyasah Dusturiyah: Pengantar Ilmu Ketatanegaraan Islam*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.

³⁵ Disdukcapil Ciamis. (2023). *Laporan Tahunan Disdukcapil Kabupaten Ciamis: SILANCAR dan Jempol Si Manis*.

³⁶ Al-Bukhari & Muslim. (n.d.). *Shahih Bukhari dan Muslim*. Hadis tentang amanah kepemimpinan.

³⁷ Al-Ghazali. (2005). *Al-Mustashfa min 'Ilm al-Usul*. Beirut: Dar al-Kutub al-'Ilmiyyah.

Allah SWT berfirman:

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴾

Terjemah : "Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia hendaknya kamu menetapkannya dengan adil. Sungguh, Allah sebaik-baik yang memberi pengajaran kepadamu. Sungguh, Allah Maha Mendengar, Maha Melihat³⁸"

Ayat ini menekankan bahwa tanggung jawab dan pelayanan kepada masyarakat adalah amanah, dan dalam pelaksanaannya harus dilakukan dengan prinsip keadilan (al-'adl). Maka, pejabat publik di Disdukcapil memiliki tanggung jawab moral dan agama untuk memberikan pelayanan yang tidak diskriminatif, terbuka, dan tidak mempersulit rakyat.

Namun demikian, pelaksanaan prinsip Good Governance di Disdukcapil Ciamis masih menghadapi berbagai hambatan seperti keterbatasan blanko e-KTP, perangkat usang, hingga kendala jaringan. Dalam perspektif Siyasah Dusturiyah, kondisi ini mengharuskan adanya islah (perbaikan terus-menerus), sebagaimana prinsip dalam Al-Qur'an:

﴿ لَهُ مُعَقِّبَاتٌ مِّنْ يَدَيْهِ وَمِنْ خَلْفِهِ يَحْفَظُونَهُ مِمَّنْ أَمَرَ اللَّهُ إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ وَإِذَا أَرَادَ اللَّهُ بِقَوْمٍ سُوءًا فَلَا مَرَدَّ لَهُ وَمَا لَهُمْ مِّنْ دُونِهِ مِنْ وَالٍ ﴾

Terjemah : Bagi manusia ada (malaikat-malaikat) yang selalu menjaganya bergiliran, dari depan dan belakangnya, mereka menjaganya atas perintah Allah. Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan suatu kaum sampai mereka mengubah apa yang ada pada diri mereka. Dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap suatu kaum, maka tidak ada yang dapat menolaknya; dan sekali-kali tidak ada pelindung bagi mereka selain Dia³⁹.

Kaidah "الأمر بمقاصدها" (Al-Umūru Bimaqāṣidihā) yang berarti "segala sesuatu tergantung pada tujuannya" merupakan prinsip fundamental dalam ushul fiqih yang menegaskan bahwa nilai hukum suatu perbuatan sangat bergantung pada niat atau maksud pelakunya. Kaidah ini bersumber dari hadis Rasulullah SAW: "Sesungguhnya

³⁸ QS. An-Nisa: 58. Al-Qur'an.

³⁹ QS. Ar-Ra'd: 11. Al-Qur'an.

amal itu tergantung pada niatnya, dan sesungguhnya setiap orang akan mendapatkan sesuai dengan apa yang ia niatkan." (HR. Bukhari dan Muslim). Dalam konteks ini, niat menjadi penentu utama sah tidaknya suatu amal, baik dalam urusan ibadah maupun muamalah. Penerapan kaidah ini dalam pelayanan publik sangat penting, sebab setiap kebijakan atau inovasi yang dikeluarkan oleh pemerintah, termasuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), harus berorientasi pada tujuan yang benar, yaitu kemaslahatan umat. Misalnya, program seperti SILANCAR atau Jempol Si Manis di Kabupaten Ciamis menjadi bermakna secara syar'i apabila dilandasi oleh niat tulus untuk melayani dan mempermudah masyarakat, bukan demi kepentingan pribadi atau pencitraan. Dengan demikian, prinsip ini menegaskan bahwa keberkahan dan keberhasilan suatu pelayanan tidak hanya terletak pada pelaksanaannya secara teknis, tetapi lebih pada keikhlasan dan kesungguhan dalam meniatkannya demi kemaslahatan bersama⁴⁰.

Oleh karena itu, berbagai pelatihan teknis SDM, digitalisasi data, dan perluasan akses layanan kepada masyarakat merupakan bentuk implementasi nyata dari prinsip islah. Upaya ini menunjukkan keseriusan pemerintah dalam memperbaiki pelayanan publik dan menjadikan prinsip Good Governance sebagai bagian dari tanggung jawab syar'i dan administratif.

KESIMPULAN

1. Mekanisme penerapan prinsip Good Governance di Disdukcapil Kabupaten Ciamis diwujudkan melalui layanan berbasis teknologi seperti SILANCAR dan Super Desa, yang menjamin akses cepat dan bebas pungli. Selain itu, mekanisme jemput bola melalui program "Pepatah Manis", kanal pengaduan publik, serta evaluasi rutin menjadi langkah konkret dalam memastikan transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas dalam pelayanan administrasi kependudukan.
2. Disdukcapil Kabupaten Ciamis menghadapi berbagai hambatan dalam menerapkan good governance, seperti keterbatasan blanko e-KTP, perangkat komputer yang usang, jaringan yang tidak stabil, serta rendahnya kapasitas SDM dan akses bagi kelompok rentan. Untuk mengatasinya, Disdukcapil melakukan berbagai upaya, antara lain memprioritaskan pelayanan bagi generasi Z, perbaikan mandiri perangkat, pelatihan teknis petugas, serta peluncuran layanan jemput bola "Jempol Si Manis" dan inovasi digital seperti SILANCAR dan Super Desa guna memperluas jangkauan dan meningkatkan efisiensi serta inklusivitas pelayanan kependudukan.
3. Dalam perspektif Siyasah Dusturiyah, penerapan prinsip Good Governance di Disdukcapil Ciamis mencerminkan tanggung jawab moral dan syar'i pemimpin sebagai ra'in (pengurus umat) untuk memberikan pelayanan yang adil, transparan, dan akuntabel. Melalui inovasi seperti SILANCAR, "Jempol Si Manis", dan Super Desa, Disdukcapil berupaya menjamin kemaslahatan publik (masalah 'ammah) dan menjalankan amanah dengan prinsip keadilan (al-'adl) serta perbaikan berkelanjutan (islah), sesuai dengan nilai-nilai Islam yang tertuang dalam Al-Qur'an dan hadis. Pelayanan kependudukan bukan hanya tugas administratif, melainkan wujud nyata

⁴⁰ Djajuli, Fiqih siyasah, Kencana: Bandung, 2003

dari pelaksanaan maqashid al-shariah dan pertanggungjawaban di hadapan Allah SWT.

DAFTAR PUSTAKA

Kitab Suci

Al-Bukhari, & Muslim. (n.d.). Shahih Bukhari dan Muslim.

Al-Qur'an. QS. An-Nisa: 58.

Al-Qur'an. QS. Ar-Ra'd: 11.

Buku

Al-Ghazali. (2005). *Al-Mustashfa min 'Ilm al-Usul*. Beirut: Dar al-Kutub al-'Ilmiyyah.

Asy'ari, H. (2012). *Siyasah Dusturiyah: Pengantar Ilmu Ketatanegaraan Islam*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.

Asep Sapsudin. (2024, November). *Filsafat Hukum Ketatanegaraan*. Bandung: Gunung Djati Publishing.

Beni Ahmad Saebani. (2024, Cetakan 1). *Filsafat Hukum Islam*. Bandung: CV Pustaka Setia.

Beni Ahmad Saebani. (2024, Cetakan 1). *Perbandingan Hukum Tata Negara*. Bandung: CV Pustaka Setia.

Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Wahab, S. A. (2004). *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.

Wasistiono, S. (2007). *Tata Pemerintahan yang Baik di Daerah*. Bandung: Fokusmedia.

Jurnal / Artikel Ilmiah

Adena, A., Sagita, N., & Lesmana, A. C. (2022). Penerapan konsep good government governance dalam kualitas pelayanan akta perceraian di Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*. <https://consensus.app/papers/penerapan-konsep-good-government-governance-dalam-adena-sagita/b9fd3973e3f35d7e86bc2b3082b33004>

Aprilia, S., & Kurniawan, B. (2022). Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Online (SIMINAKSOPAL). *Publika*, 10(4), 1243-1256. <https://consensus.app/papers/penerapan-sistem-informasi-administrasi-kependudukan-aprilia-kurniawan/d401787f768c5e19827ca452a2370f15>

Fitri, D., & Pradana, H. (2022). Inovasi e-KTP di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bangkalan. *Jurnal Publika*.

Nugrahini, I., Sulistyaningrum, C. D., & Umam, M. (2023). Kualitas pelayanan publik pada Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. *Jurnal JIKAP*, 7(3). <https://consensus.app/papers/kualitas-pelayanan-publik-pada-dinas-administrasi-nugrahini-sulistyaningrum/b06f79ocfe805384a8903e3d921f8e4f>

- Prasojo, E. (2009). Reformasi birokrasi dan penguatan kapasitas kelembagaan daerah. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 13(1), 1–19.
- Riyadi, S. (2011). Desentralisasi dan pelayanan publik: Realita dan tantangan. *Jurnal Bina Praja*, 3(2), 55–67.
- Syafrudin, A. (2010). Desentralisasi dan otonomi daerah di Indonesia: Sebuah tantangan. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(2), 77–89.
- Wibowo, A., & Chernovita, H. (2021). Strategi SI/TI di Disdukcapil Kabupaten Boyolali. *Jurnal JTIK*.
- Yonanda, M. (2017). Analisis program Gebyar Seventeen di Kabupaten Pringsewu. *Jurnal Ilmiah Pemerintahan*.
- Nanggung, H., Maulidah, I., & Syahrudin, A. (2021). Kinerja pelayanan publik Disdukcapil Sinjai. *JPAN (Jurnal Publik Administrasi Negara)*.
- Penelitian Terdahulu / Laporan Dinas Disdukcapil Ciamis. (2022). Laporan kinerja pelayanan SILANCAR Kabupaten Ciamis tahun 2021–2022.
- Disdukcapil Ciamis. (2023). Laporan tahunan Disdukcapil Kabupaten Ciamis: SILANCAR dan Jempol Si Manis.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis. (2023, Januari 12). Kerja sama pemanfaatan data kependudukan dengan pemerintah desa.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis. (2023, Agustus 5). Pelatihan alat rekam dan cetak KTP elektronik bagi petugas pelayanan Disdukcapil.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis. (2023, Agustus 28). Pelayanan jemput bola “Jempol Si Manis”.
- Pemerintah Kabupaten Ciamis. (2023). Laporan kinerja Disdukcapil Ciamis tahun 2022.

Website / Media Online

- Antik. (2025, Februari 26). Warga keluhkan lambatnya proses pembuatan adminduk di Disdukcapil Ciamis. *Fokus Jabar*.
- Albartiansyah, F. (2025, Januari 7). Ketersediaan blanko e-KTP di Disdukcapil Ciamis terbatas, pelayanan terhambat. *Harapan Rakyat*.
- Dadang Hermansyah. (2022, Oktober 19). Penggunaan KTP digital di Ciamis terkendala jaringan. *DetikJabar*.
- Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38705/uu-no-25-tahun-2009>

Catatan Khusus / Notes

- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis. (2023). SILANCAR: Sistem Layanan Administrasi Kependudukan Cepat, Aman dan Ramah. <https://silancar.ciamiskab.go.id>
- Topinfo.id. (2023, Mei 10). SILANCAR Mudahkan Warga Urus Dokumen dan Cegah Calo. <https://topinfo.id/silancar-ciamis>
- Harapan Rakyat. (2024, Februari 8). SILANCAR Disdukcapil Ciamis Kini Bisa COD.

Arie Nurazizah, Fauzan Ali Rasyid, Lutfi Fahrul Rizal

Implementasi Good Governance Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Kabupaten Ciamis Perspektif Siyasah Dusturiyah

<https://harapanrakyat.com>

Jabarupdate.id. (2023, Juni 1). SILANCAR Ciamis, Layanan Adminduk yang Ramah dan Cepat. <https://jabarupdate.id>

Kabar Priangan. (2024). Pemanfaatan SILANCAR Masih Perlu Sosialisasi. <https://kabarpriangan.pikiran-rakyat.com>

PasundanNews. (2024). Pengiriman Dokumen Adminduk via Kurir di Ciamis. <https://pasundannews.com>