

## **Analisa Penerapan Asas Umum Pemerintahan yang Baik dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Berbasis Online sebagai Inovasi Pelayanan Publik**

**Wahyu Cahyo Hadiyono<sup>1</sup>, Yulia Kurniaty<sup>2</sup>, and Dilli Trisna Noviasari<sup>3</sup>**

*Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Magelang, Magelang, Indonesia*

*E-mail: [ykurniaty2@gmail.com](mailto:ykurniaty2@gmail.com)*

*DOI: <https://doi.org/10.31603/9882>*

### ARTICLE INFO

#### Article history

Received: 17-03-2023

Revised: 22-04-2023

Accepted: 27-05-2023

#### Keywords

*Era Of Disruption*

*Public Service*

*AUPB*

*Online Based*

*Temanggung Gandem Application*

### ABSTRACT

*Challenges in the era of disruption in the transition of manual to digital public services in Dindikcapil Temanggung Regency through the Temanggung Gandem application experience an obstacle, for that it takes a foundation for public services to run optimally. The purpose of the study to determine the extent to which the fulfillment of the general principles of good service (AUPB) in Dindikcapil Temanggung Regency through Temanggung Gandem application. The method used is juridical normative with concept approach, using secondary data by means of literature studies and analyzed by qualitative methods. The results of this study that the application of AUPB consisting of eight principles are only met five principles namely legal certainty, impartiality, accuracy, not abusing authority, openness. While the three principles that have not been met are the principle of benefit, public interest and good service.*

### Kata Kunci

Era Disrubsi

Pelayanan Publik

AUPB

Berbasis Online

Aplikasi Temanggung Gandem

### ABSTRAK

Tantangan di era disrupsi pada peralihan pelayanan publik manual ke digital di Dindikcapil Kabupaten Temanggung melalui aplikasi Temanggung Gandem mengalami sebuah hambatan, untuk itu dibutuhkan sebuah landasan agar pelayanan publik berjalan dengan optimal. Tujuan penelitian untuk mengetahui sejauh mana pemenuhan Asas Umum Pelayanan yang Baik (AUPB) di Dindikcapil Kabupaten Temanggung melalui aplikasi Temanggung Gandem. Metode yang digunakan yakni yuridis normatif dengan pendekatan konsep, dan menggunakan data sekunder serta metode pengambilan data studi pustaka, kemudian dianalisis dengan metode kualitatif. Hasil dari penelitian ini bahwa penerapan AUPB yang terdiri dari delapan asas hanya terpenuhi lima asas yakni kepastian hukum, ketidakberpihakan, kecermatan, tidak menyalahgunakan kewenangan, keterbukaan. Sedangkan ketiga asas yang belum terpenuhi yaitu asas kemanfaatan, kepentingan umum, serta pelayanan yang baik.

## **1. PENDAHULUAN**

Era disrupsi merupakan jaman dimana proses transformasi yang awalnya serba manual berubah menjadi digital. Era disrupsi telah berhasil mengubah paradigma tradisional di sektor publik dan mendorong terciptanya solusi inovatif yang berfokus pada kebutuhan masyarakat yakni salah satunya mengenai inovasi pelayanan publik yang telah diadopsi melalui proses digitalisasi. Pemerintah telah memanfaatkan teknologi digital untuk mengubah cara interaksi dengan masyarakat oleh sebab itu Era disrupsi dapat dijadikan sebagai peluang untuk mendorong kerjasama antara pemerintah dengan cara berkolaborasi bersama

masyarakat maupun swasta dalam rangka mengembangkan inovasi pelayanan publik. Dengan adanya program kolaborasi tersebut maka dapat mempercepat pengembangan solusi yang lebih responsif dan adaptif terhadap permasalahan atau kebutuhan yang dialami oleh masyarakat.<sup>1</sup>

Melalui Kementerian Pemberdayaan Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPANRB), Pemerintah mendorong kompetisi inovasi bagi Kementerian/lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah sesuai dengan yang ada di Permen PANRB No.7 tahun 2021. Dengan tujuan menciptakan budaya inovasi di sektor publik. Kompetisi tersebut diharapkan dapat menginspirasi dan mendorong pegawai pemerintah untuk berpikir kreatif, mengidentifikasi masalah yang ada dalam pelayanan publik, dan menciptakan solusi inovatif untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan tersebut.<sup>2</sup> Kompetisi tersebut juga diikuti oleh Pemerintahan daerah di keresidenan kedu Jawa Tengah yang terdiri dari beberapa kota dan kabupaten yang meliputi Kota Magelang, Kabupaten Magelang, Kabupaten Temanggung, Kabupaten Kebumen, Kabupaten Purworejo dan Kabupaten Wonosobo mempunyai beberapa inovasi pelayanan publik berbasis online di instansi pemerintah daerah di antaranya aplikasi Temanggung Gandem (Dindikcapil Kab.Temanggung), aplikasi Magelang Cerdas (Diskominsta Kota Magelang), aplikasi Jelajah Magelang (Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Magelang), aplikasi online Aprizob (Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Wonosobo), aplikasi Si Damen (Pemkab Kabupaten Kebumen), Serta aplikasi Arsip Emas (Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo).

Dari beberapa inovasi pelayanan publik berbasis online yang dilakukan di atas oleh beberapa pemerintah daerah yang ada di keresidenan kedu tentunya mempunyai tujuan dan cita-cita bagi pemerintah daerah yang menaunginya. Peneliti mengambil contoh terkait inovasi pelayanan publik berbasis online yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dindikcapil) Kabupaten Temanggung melalui aplikasi Temanggung gadem. Dimana Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil melakukan analisa kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat, sejauh ini masyarakat belum merasakan dampak positif yang dirasakan oleh masyarakat dengan adanya inovasi pelayanan.

Namun demikian, dalam proses mengaplikasikan inovasi tersebut tidak sedikit hambatan yang ditemui diantaranya mengenai perlindungan data pribadi dan keamanan *cyber*, dalam hal itu pemerintah perlu mengambil langkah untuk memastikan keamanan data dan privasi masyarakat, serta memastikan bahwa pelayanan publik yang inovatif tidak meninggalkan sebagian masyarakat yang tidak memiliki akses atau keterampilan teknologi. Kemudian tantangan juga muncul dari masyarakat mulai kurang terjangkaunya jaringan internet yang dimiliki sampai dengan kurangnya pemahaman pemakaian aplikasi yang di ciptakan. Di sisi lain masyarakat juga berpendapat bahwa dengan adanya inovasi tersebut membuktikan bahwa pekerjaan yang seharusnya dilakukan dengan sulit atau memakan waktu bisa berjalan dengan mudah dan cepat serta menghemat waktu, kemudian respon Organisasi Perangkat Daerah yang bersangkutan juga dapat dinilai oleh masyarakat kualitasnya melalui tanggapan yang cepat tepat maupun bertele-tele.<sup>3</sup> Selain itu, seringkali tanggapan negatif juga di temukan mulai dari permasalahan aplikasi yang sering *error*, hingga tanggapan atau permohonan yang diajukan lama direspon. Keluhan tersebut peneliti temukan di

---

<sup>1</sup> Nikken Retnoayu Setyawan, Rita Kalalinggi, and Rosa Anggraeciny, "Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program E-Samsat Di Kantor Samsat Kota Samarinda," *Journal Pemerintahan Integratif* 7, no. 1 (2019): 11–20.

<sup>2</sup> Cathas Teguh Prakoso, "Inovasi Layanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara Dalam Perspektif Digital Government," *Jurnal Paradigma* 9, no. 2 (2020): 131–46.

<sup>3</sup> Muhammad Faris Aldiansyah and Atik Septi Winarsih, "Inovasi Pelayanan KTP Elektronik Melalui Aplikasi Temanggung Gandem Pada Masa Pandemi COVID-19," *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan* 21, no. 1 (2022): 14–30, <https://doi.org/10.35967/njip.v21i1.272>.

kolom respon pada setiap tanggapan dan komentar di playstore pada aplikasi Aplikasi Temanggung Gandem sebagai kebutuhan pemenuhan pelayanan publik oleh Dindukcapil Kabupaten Temanggung. Dari kurun waktu 2019 hingga 2021 selama beroperasi aplikasi Temanggung Gandem merupakan aplikasi terobosan pertama yang sangat membantu masyarakat Temanggung dalam pelayanan kependudukan dan Pencatatan Sipil namun dengan alasan ingin di kembangkan pihak Pemkab Temanggung Bersama Dindukcapil Temanggung memberhentikan akses aplikasi tersebut sehingga menjadikan masyarakat dirugikan serta pendataan yang dilakukan oleh kantor desa Kembali ke manual.<sup>4</sup>

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Faris Aldiansyah menghasilkan bahwa inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh Dindukcapil Kabupaten Temanggung diukur dengan menggunakan teori inovasi yang menghasilkan bahwa di aplikasi Temanggung Gandem tidak memenuhi kriteria problem solving karena berdasarkan ulasan masyarakat terhadap aplikasi yang dianalisis menggunakan Nvivo, dari 179 ulasan yang relevan menyatakan 61,45% masyarakat merasa aplikasi ini tidak menjadi solusi permasalahan pada masa pandemi. Sedangkan menurut 38,55% masyarakat merasa aplikasi ini dapat menjadi solusi permasalahan pada masa pandemi. Hal ini dikarenakan adanya permasalahan seperti tidak munculnya kode aktifasi dan server aplikasi yang down/error saat masyarakat mengakses pelayanan melalui aplikasi tersebut.<sup>5</sup>

Dari permasalahan permasalahan yang seringkali dihadapi oleh masyarakat mengenai pelayanan publik berbasis online yang telah diuraikan di atas, peneliti tertarik untuk mengangkat objek tersebut tersebut sebagai bahan penelitian untuk mengukur suatu keberhasilan pelayanan publik yang baik dapat menggunakan tolak ukur asas umum pemerintahan yang baik (AUPB) yang telah diatur dalam Pasal 10 Undang–Undang Nomor 30 tentang Administrasi Pemerintahan di Disdukcapil Kabupaten Temanggung melalui aplikasi Temanggung Gandem.

## 2. METODE PENELITIAN

Metode pada penelitian ini merupakan penelitian yuridis normatif yakni penelitian yang menggunakan cara dengan menelaah konsep-konsep, asas hukum, teori-teori serta peraturan perundang-undangan yang berkaitan dan sesuai dengan objek penelitian. Pendekatan dalam penelitian ini yaitu menggunakan pendekatan konsep . Data yang di gunakan adalah data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer dan sekunder. Serta teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan studi selanjutnya dianalisis dengan metode analisis data kualitatif yang disajikan dalam bentuk deskriptif.

## 3. PEMBAHASAN

### 3.1. Penerapan Asas-asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB) dalam pelaksanaan pelayanan publik berbasis online pada Aplikasi Temanggung Gandem Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung

Dalam pelayanan online memiliki beberapa keutamaan dalam mewujudkan asas-asas umum pemerintahan yang baik yakni dengan mencakup transparansi, partisipasi publik, efisiensi, keterjangkauan serta kualitas pelayanan.

---

<sup>4</sup> TEMANGGUNGKAB.GO.ID, “Aplikasi Temanggung Gandem Percepat Dan Mudahkan Pelayanan Kepada Masyarakat | TEMANGGUNGKAB.GO.ID,” n.d.

<sup>5</sup> Aldiansyah and Winarsih, “Inovasi Pelayanan KTP Elektronik Melalui Aplikasi Temanggung Gandem Pada Masa Pandemi COVID-19.”

a. Transparansi

Pelayanan publik yang berbasis online dinilai dapat meningkatkan transparansi di pemerintahan yakni dengan cara menyediakan akses yang mudah dan terbuka terhadap informasi maupun layanan publik. Dengan adanya platform online, masyarakat juga dapat dengan mudah mengakses informasi tentang suatu kebijakan, prosedur, dan kegiatan pemerintah. Transparansi ini memungkinkan masyarakat untuk memantau dan memahami lebih baik bagaimana pemerintah beroperasi dan membuat keputusan, sehingga menciptakan akuntabilitas yang lebih baik.<sup>6</sup>

b. Partisipasi publik

Pelayanan publik berbasis online memungkinkan partisipasi publik yang lebih luas dan aktif dalam proses pengambilan keputusan. Melalui platform online yang telah di sediakan, masyarakat dapat dengan mudah memberikan sebuah masukan, saran, atau mengajukan pendapat mereka terkait kebijakan atau program pemerintah yang sedang atau akan di jalankan. Hal ini dapat dijadikan untuk membuka ruang untuk partisipasi yang lebih demokratis, dengan melibatkan masyarakat secara langsung dalam proses pembuatan kebijakan, dan memberikan kesempatan untuk mempengaruhi pengambilan keputusan pemerintah.<sup>7</sup>

c. Efisiensi

Pelayanan online dapat meningkatkan efisiensi administrasi pemerintahan dengan mengurangi birokrasi, mengoptimalkan proses, dan menghemat waktu dan sumber daya. Melalui platform online, pemerintah dapat menyediakan layanan yang cepat, mudah, dan terotomatisasi. Penggunaan formulir elektronik, pembayaran online, dan komunikasi elektronik mengurangi kebutuhan akan proses manual yang memakan waktu. Ini mempercepat penyampaian layanan publik kepada masyarakat dan meningkatkan kepuasan mereka.<sup>8</sup>

d. Keterjangkauan dan aksesibilitas

Pelayanan online menciptakan keterjangkauan dan aksesibilitas yang lebih baik bagi masyarakat. Dengan akses internet, individu dapat mengakses layanan publik kapan saja dan dari mana saja. Ini mengatasi batasan geografis dan waktu dalam mengakses pelayanan pemerintah. Pelayanan online juga dapat mengurangi biaya perjalanan dan waktu yang diperlukan untuk mengunjungi kantor pemerintah secara fisik, membuatnya lebih mudah bagi masyarakat yang tinggal di daerah terpencil atau memiliki keterbatasan mobilitas.<sup>9</sup>

e. Kualitas pelayanan

Pelayanan online dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan menyediakan akses yang lebih mudah, cepat, dan akurat terhadap informasi dan layanan publik.<sup>10</sup> Dengan menggunakan teknologi

---

<sup>6</sup> Ari Kusumah Wardani, "Urgensi Inovasi Pelayanan Bidang Administrasi Publik Di Era Disrupsi," *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara* 6, no. 2 (2019): 30–35.

<sup>7</sup> Dwi Febi Kartika and Trena Aktiva Oktariyanda, "Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Poedak (Pelayanan Online Pendaftaran Adminisitrasi Kependudukan) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik," *Publika*, 2022, 245–60, <https://doi.org/10.26740/publika.v10n1.p245-260>.

<sup>8</sup> Budi Agus Riswandi and Chrisna Bagus Edhita Praja, "Overview of Patent Protection in Public Services towards Smart City: Case Study in Yogyakarta," *Varia Justicia* 17, no. 1 (August 28, 2021): 90–100, <https://doi.org/10.31603/variajusticia.v17i1.5174>.

<sup>9</sup> Trena Aktiva Oktariyanda and Ngukup Cahyo Achmadja, *Implementation of the "Sippadu 2.0" in Terms of Public Service Innovation Successes* (Atlantis Press SARL, 2023), [https://doi.org/10.2991/978-2-38476-008-4\\_18](https://doi.org/10.2991/978-2-38476-008-4_18).

<sup>10</sup> M Zamroni, "General Principles of Good Governance in Indonesia: What Are the Legal Bases?," *Varia Justicia* 15, no. 1 (August 28, 2019): 1–8, <https://doi.org/10.31603/variajusticia.v15i1.2464>.

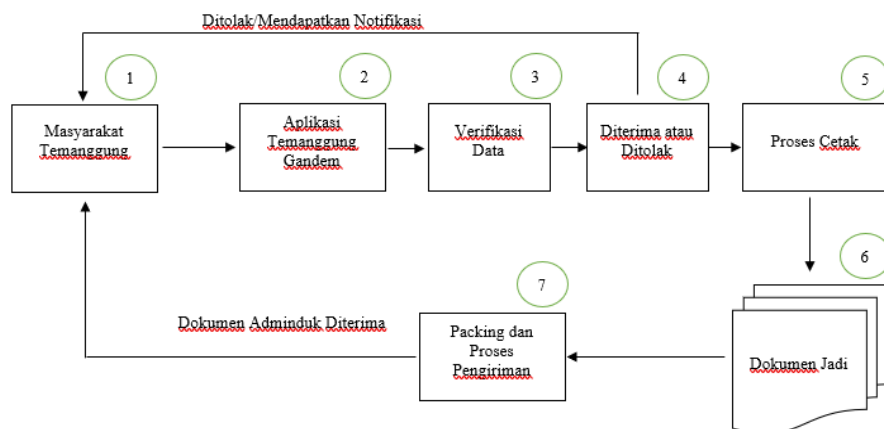
seperti chatbot, FAQ online, dan panduan elektronik, masyarakat dapat dengan mudah menemukan informasi yang mereka cari dan memperoleh jawaban atas pertanyaan mereka. Pelayanan online juga memungkinkan pemerintah untuk mengumpulkan umpan balik dan evaluasi dari masyarakat secara real-time, yang dapat digunakan untuk meningkatkan layanan dan memenuhi kebutuhan mereka.<sup>11</sup>

### 3.2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung (Aplikasi Temanggung Gandem)

#### a. Kepastian Hukum

Asas kepastian hukum ialah asas yang berada di negara hukum yang mengedepankan landasan maupun ketentuan peraturan perundang-undangan dan keadilan dalam setiap kebijakan-kebijakan yang telah di selenggarakan oleh pemerintahan. Dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung melalui Aplikasi Temanggung gadem telah memiliki aturan tentang alur pelayanan yang dapat di aplikasikan oleh masyarakat untuk memanfaatkan aplikasi tersebut. Melalui data dari Rencana Kerja (Renja) Dindikcapil Kab. Temanggung tahun 2021 telah tersaji aturan tentang alur penggunaan aplikasi Temanggung Gandem, alur tersebut tersaji dalam **Gambar 1** di bawah ini:

**Gambar 1:** Alur penggunaan aplikasi Temanggung Gandem



**Sumber:** Disdukcapil Kabupaten Temanggung

Bagan di atas adalah alur pelayanan secara online melalui aplikasi Temanggung Gandem. Diawali dari masyarakat yang bersangkutan melakukan pelayanan online dengan cara terlebih dahulu mengunduh aplikasi Temanggung Gandem. kemudian, masyarakat memilih jenis layanan yang akan di akses, selanjutnya muncul fitur beberapa persyaratan dokumen yang harus di lampirkan. Setelah dokumen utama maupun pendukung dilampirkan langkah selanjutnya dengan menekan tombol kirim, nantinya dari petugas Dindikcapil akan melakukan verifikasi data. Apabila dokumen pendukung yang diminta sudah sesuai dengan persyaratan, akan dilanjutkan melalui proses cetak hingga dokumen jadi. Setelah proses selesai dokumen akan dikirimkan ke alamat tujuan dengan menggunakan jasa ekspedisi. Akan tetapi, jika dokumen pendukung yang ada ternyata kurang sesuai maka akan ditolak dan mendapatkan notifikasi permohonan melalui kolom pesan kepada yang bersangkutan untuk memenuhi persyaratan yang telah ditentukan baru setelah semuanya selesai dokumen administrasi kependudukan yang diminta akan segera di proses.

<sup>11</sup> Wangsit Supeno, "Implementasi Kualitas Pelayanan Di Era Disrupsi Pada PD BPR Bank Jombang Jawa Timur," *Widya Cipta* 2, no. 2 (2018): 255–62.

b. Kemanfaatan

Maksud dari asas kemanfaatan ialah beberapa hal yang harus di perhatikan secara seimbang diantaranya: (1) kepentingan individu dengan masyarakat; (2) kepentingan individu yang satu dengan yang lain; (3) kepentingan Warga Masyarakat dan masyarakat asing; (4) kepentingan kelompok masyarakat yang satu dan kepentingan kelompok masyarakat yang lain; (5) kepentingan pemerintah dengan Warga Masyarakat; (6) kepentingan generasi yang sekarang dan kepentingan generasi mendatang; (7) kepentingan manusia dan ekosistemnya; (8) kepentingan pria dan wanita. Pada aplikasi Temanggung gadem menghasilkan bahwa Dari kurun waktu tahun 2019 sampai dengan 2021 aplikasi ini sangat membantu bagi masyarakat Kabupaten Temanggung terlebih bagi masyarakat yang jarak dari desa sampai kekantor sangat jauh dan jug bagi masyarakat yang tidak sempat datang kantor sesuai jam kerja karena jadwal berbenturan dengan kegiatan pekerjaan sehari-harinya. Akan tetapi aplikasi ini masih mendapat beberapa kritik dari masyarakat karena aplikasi masih sering error dan terdapat beberapa permasalahan lainnya. Hal tersebut terlihat dari rating dan ulasan yang diberikan masyarakat terhadap aplikasi tersebut. Dengan adanya permasalahan tersebut, pelayanan publik secara online di Dindikcapil Kab. Temanggung menjadi kurang maksimal. Namun pada ahir tahun 2021 Pemerintahan Kabupaten Temanggung melakukan perbaikan melalui aplikasi Temanggung Gandem yang akan di rombak ulang dan di ganti nama menjadi Desa Pemata dengan slogan “ngurus kependudukan saiki cukup ring deso wae, ora usah ring dukcapil manggung, ngurus nang deso podo karo ngurus nang dukcapil”. Dari kurun waktu perencanaan pada tahun 2021 sampai saat ini inovasi yang berbasis online untuk melayani para masyarakat di Kabupaten Temanggung sebagai sarana pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil belum ada titik terangnya dan semua aplikasi dari temanggung gadem yang bisa di akses oleh personal sampai dengan aplikasi sekretaris desa pun tidak bisa di akses hingga saat ini. Dengan hal itu aktifitas dan pelayanan bagi masyarakat menjadi terganggu dan tidak efisien serta dalam melakukan pengarsipan data sekarang menggunakan manual atau pencatatan di buku.

c. Ketidak Berpihakan

Asas ketidakberpihakan ialah asas yang mewajibkan Badan dan/atau Pejabat Pemerintahan dalam menetapkan dan/atau melakukan Keputusan dan/atau Tindakan dengan mempertimbangkan kepentingan para pihak secara keseluruhan dan tidak diskriminatif. Dalam konteks pelayanan publik, asas ketidakberpihakan menuntut bahwa semua pemohon layanan harus memiliki hak yang sama untuk memperoleh akses dan manfaat dari pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah. Di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung melalui inovasi pelayanan publik dengan meluncurkan aplikasi temanggung gadem telah memenuhi kriteria ini hal tersebut di buktikan dengan suatu dokumen yang telah di proses dan di setuju entah baik warga tersebut bertempat tinggal yang jauh atau yang dekat dokumen tersebut di lakukan pengiriman dengan tenggang waktu sehari sampai kepada pemohon yang bersangkutan.

d. Kecermatan

Asas kecermatan ialah dimaksudkan sebagai asas yang mengandung arti bahwa suatu Keputusan dan/atau Tindakan harus didasarkan pada informasi dan dokumen yang lengkap untuk mendukung legalitas penetapan dan/atau pelaksanaan Keputusan dan/atau Tindakan sehingga Keputusan dan/atau Tindakan yang bersangkutan dipersiapkan dengan cermat sebelum Keputusan dan/atau Tindakan tersebut ditetapkan dan/atau dilakukan. Dalam konteks ini telah di temukan bahwa dengan melalui prosedur yang telah di uraikan di atas dalam melakukan alur menggunakan Aplikasi Temanggung Gandem dokumen tersebut sangat di teliti oleh petugas sehingga apa bila dokumen pendukung tidak memumpuni syarat sebagai syarat untuk sebuah permohonan maka permohonan tersebut dan pihak pemohon dilakukan untuk melakukan pendaftaran ulang dan melakukan pengecekan dokumen

kembali, sehingga hal tersebut menjadi antisipasi bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung dalam memproses suatu permohonan dan untuk di tindak lanjuti.

e. Tidak Menyalahgunakan Kewenangan

Asas tidak menyalahgunakan kewenangan adalah asas yang mewajibkan setiap Badan dan/atau Pejabat Pemerintahan tidak menggunakan kewenangannya untuk kepentingan pribadi atau kepentingan yang lain dan tidak sesuai dengan tujuan pemberian kewenangan tersebut, tidak melampaui, tidak menyalahgunakan, dan/atau tidak mencampuradukkan kewenangan. Tidak hanya itu Asas Tidak Menyalahgunakan Kewenangan dalam inovasi pelayanan publik mengacu pada prinsip bahwa pihak yang bertanggung jawab atas inovasi pelayanan publik harus menggunakan kekuasaan atau kewenangan yang dimiliki dengan penuh integritas, etika, dan dalam batas-batas yang ditetapkan oleh hukum. Prinsip ini bertujuan untuk mencegah penyalahgunaan kewenangan dan memastikan bahwa inovasi pelayanan publik memberikan manfaat yang adil dan merata bagi masyarakat.<sup>12</sup>

Dalam konteks penelitian ini integritas dan etika yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung selalu berpedoman pada peraturan yang berlaku yakni melalui Peraturan Daerah Kabupaten Temanggung Nomor 6 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik dan pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring kemudian Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2019 Tentang Perubahan Kedua Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Temanggung, Program Dukcapil Go Digital dari Ditjen Dukcapil Kemendagri, Rencana Strategis Dukcapil Temanggung tahun 2019-2023, dan Rencana Kerja Dukcapil Temanggung tahun 2021.

f. Keterbukaan

Asas keterbukaan adalah asas yang melayani masyarakat untuk mendapatkan akses dan memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif dalam penyelenggaraan pemerintahan dengan tetap memperhatikan perlindungan atas hak asasi pribadi, golongan, dan rahasia negara. Dalam konteks objek penelitian ini asas keterbukaan dalam penerapan melalui inovasi pelayanan publik berbasis online yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung melalui aplikasi Temanggung Gandem didalam aplikasi tersebut selalu memberikan data yang akurat mengenai pelaporan yang di mohonkan oleh masyarakat Temanggung serta juga penjelasan suatu permohonan baik yang telah di selesaikan maupun belum di selesaikan dapat kita lihat informasinya di aplikasi tersebut. Kemudian untuk akses informasi asyarakat dapat dengan mudah mengakses terkait hal tersebut dan upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trmanggung dalam melakukan solusi bagi keterbukaan informasi yakni dengan cara semua informasi dapat dilihat bisa melalui website resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung yakni [dukcapil.temanggungkab.go.id](http://dukcapil.temanggungkab.go.id).

g. Kepentingan Umum

Asas kepentingan umum adalah asas yang mendahulukan kesejahteraan dan kemanfaatan umum dengan cara yang aspiratif, akomodatif, selektif, dan tidak diskriminatif. Kemudian Asas kepentingan umum berpacu pada prinsip bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik, keputusan ataupun tindakan yang diambil haruslah didasarkan kepada kepentingan dan kesejahteraan masyarakat secara luas, tanpa memihak kepentingan individu, kelompok, maupun pihak tertentu. Prinsip ini

---

<sup>12</sup> T W Pariangu and One-stop Investment, "Public Service Toward New Habit Adaptation," *Journal of Tourism Economics and Policy* 2, no. 3 (2022): 174–85.

mengutamakan kepentingan bersama dan keadilan sosial dalam setiap aspek pelayanan publik yang dilakukan.<sup>13</sup>

Dalam konteks penelitian ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung pada awal pembuatan inovasi ini bertujuan untuk mewujudkan kepentingan umum serta dilatarbelakangi dengan belum adanya unit pelaksana tugas Dindukcapil/petugas registrasi di kecamatan, yang menyebabkan pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan hanya bersifat tugas pembantuan sehingga belum dapat melaksanakan semua jenis layanan administrasi kependudukan.

Hal tersebut membuat pelayanan publik menjadi terhambat disisi lain masyarakat yang domisili kecamatan nya jauh dari kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menjadi enggan mengurus dokumen administrasi kependudukan. Selain hal tersebut, adanya anggapan dari beberapa masyarakat terkait pelayanan birokrasi yang sulit dan lama membuat masyarakat juga enggan melakukan aktivitas pelayanan dengan datang sendiri sehingga lebih memilih menitipkan lewat calo yang terkadang harus mengeluarkan biaya yang tentu tidak sedikit karena tidak adanya patokan harga. Banyaknya antrian pelayanan administrasi kependudukan di Dindukcapil Kabupaten Temanggung juga menjadi salah satu alasan mengapa aplikasi Temanggung Gandem diciptakan. Tentu dengan maksud dan tujuan selain mengurangi antrian yang panjang, hal ini akan membantu masyarakat karena tidak perlu lama mengantri.

Namun pada pertengahan inovasi pelayanan publik berbasis online melalui aplikasi Temanggung Gandem dengan pertama kali di luncurkannya aplikasi tersebut pada tahun 2019 dan berjalan hingga ahir 2021 aplikasi tersebut diperhentikan dengan alasan ingin di perbaharui dengan system yang lebih komplit lagi namun hingga saat ini belum ada kejelasan baik dari Pemerintah Kabupaten Temanggung maupun dari pihak Dindukcapil Kabupaten Temanggung.

#### h. Pelayanan Yang Baik

Asas pelayanan yang baik dimaksudkan sebagai asas yang memberikan pelayanan yang tepat waktu, prosedur dan biaya yang jelas, sesuai dengan standar pelayanan, dan ketentuan peraturan perundang-undangan. Tidak hanya itu pelayanan yang baik juga merujuk kepada penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, responsif, transparan, adil, dan berkualitas tinggi pada masyarakat. Serta Pelayanan yang baik juga memastikan pemenuhan kebutuhan masyarakat dengan cara yang memperhatikan kepentingan umum dan kesejahteraan bersama. Asas pelayanan yang baik mempunyai 8 karakteristik yakni meliputi

Keterjangkauan, keterbukaan dan transparansi, responsif, kualitas kesetaraan, partisipasi publik serta yang terahir adalah keberlanjutan. Dari kedelapan karakter tersebut setelah tujuh asas yang telah di jelaskan di atas dapat disimpulkan bahwa karakteristik keterjangkauan dan keberlanjutan di asas pelayanan yang baik tidak belum terpenuhi oleh inovasi pelayanan publik berbasis online oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung melelalui aplikasi Temanggung Gandem.<sup>14</sup>

Hal itu sebabkan dengan pemberhentian inovasi yang sangat dinilai bermanfaat oleh masyarakat hingga saat ini hampir dua tahun tidak ada keberlanjutan apapun dan pihak pemerintah Kabupaten

---

<sup>13</sup> Gerry I. S. Banabera, "Analisis Inovasi Pemerintahan Digital Village Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Nusa Tenggara Timur," *Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja* 45, no. 2 (2019): 203–12, <https://doi.org/10.33701/jipwp.v45i2.667>.

<sup>14</sup> Khalid Prawiranegara, "Implementasi Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik Pada Pemerintahan Kabupaten Dompu," *Jurnal Lex Renaissance* 6, no. 3 (2021): 591–604, <https://doi.org/10.20885/jlr.vol6.iss3.art11>.



Temanggung dan kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung belum secara gamblang mengumumkan kapan aplikasi tersebut di lanjutkan dengan versi yang lebih baik lagi. Hal itulah menjadikan pelayanan yang seharusnya dapat mempermudah masyarakat Kabupaten Temanggung menjadi sulit terjangkau baik di wilayah yang jauh dari Kabupaten maupun warga yang tidak bisa secara langsung datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung.

#### 4. KESIMPULAN

Inovasi pelayanan publik berbasis online yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung melalui Aplikasi Temanggung Gandem belum seluruhnya asas itu terpenuhi. Dari kedelapan asas umum pelayanan yang baik menurut Pasal 10 Undang Undang Nomor 30 tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan yang meliputi kepastian hukum, kemanfaatan, ketidakberpihakan, kecermatan, tidak menyalahgunakan kewenangan, keterbukaan, kepentingan umum dan pelayanan yang baik. Terdapat tiga asas yang belum terpenuhi yakni asas kemanfaatan, kepentingan umum serta pelayanan yang baik. Penyebab dari ketiga asas tersebut belum terpenuhi di karenakan beberapa faktor namun penyebab utamanya adalah pemberhentian akses dengan dalil ingin memperbaharui system namun janji yang diberikan tersebut telah berlangsung dari ahir tahun 2021 hingga saat ini belum ada kejelasan sehingga hal tersebut menyusul asas kemanfaatan dan asas kepentingan hukum tidak ikut terpenuhi karena hal itu sangat merasa di rugikan oleh masyarakat Kabupaten Temanggung.

#### 5. DAFTAR PUSTAKA

- Aldiansyah, Muhammad Faris, and Atik Septi Winarsih. "Inovasi Pelayanan KTP Elektronik Melalui Aplikasi Temanggung Gandem Pada Masa Pandemi COVID-19." *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan* 21, no. 1 (2022): 14–30. <https://doi.org/10.35967/njip.v21i1.272>.
- Banabera, Gerry I. S. "Analisis Inovasi Pemerintahan Digital Village Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Nusa Tenggara Timur." *Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja* 45, no. 2 (2019): 203–12. <https://doi.org/10.33701/jipwp.v45i2.667>.
- Kartika, Dwi Febi, and Trena Aktiva Oktariyanda. "Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Poedak (Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik." *Publika*, 2022, 245–60. <https://doi.org/10.26740/publika.v10n1.p245-260>.
- Oktariyanda, Trena Aktiva, and Ngukup Cahyo Achmadja. *Implementation of the "Sippadu 2.0" in Terms of Public Service Innovation Successes*. Atlantis Press SARL, 2023. [https://doi.org/10.2991/978-2-38476-008-4\\_18](https://doi.org/10.2991/978-2-38476-008-4_18).
- Pariangu, T W, and One-stop Investment. "Public Service Toward New Habit Adaptation." *Journal of Tourism Economics and Policy* 2, no. 3 (2022): 174–85.
- Prakoso, Cathas Teguh. "Inovasi Layanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara Dalam Perspektif Digital Government." *Jurnal Paradigma* 9, no. 2 (2020): 131–46.
- Prawiranegara, Khalid. "Implementasi Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik Pada Pemerintahan Kabupaten Dompu." *Jurnal Lex Renaissance* 6, no. 3 (2021): 591–604. <https://doi.org/10.20885/jlr.vol6.iss3.art11>.
- Riswandi, Budi Agus, and Chrisna Bagus Edhita Praja. "Overview of Patent Protection in Public Services towards Smart City: Case Study in Yogyakarta." *Varia Justicia* 17, no. 1 (August 28, 2021): 90–100. <https://doi.org/10.31603/variajusticia.v17i1.5174>.
- Setyawan, Nikken Retnoayu, Rita Kalalinggi, and Rosa Anggraeiny. "Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program E-Samsat Di Kantor Samsat Kota Samarinda." *Journal Pemerintahan Integratif* 7, no. 1 (2019): 11–20.
- Supeno, Wangsit. "Implementasi Kualitas Pelayanan Di Era Disrupsi Pada PD BPR Bank Jombang Jawa Timur." *Widya Cipta* 2, no. 2 (2018): 255–62.
- TEMANGGUNGKAB.GO.ID. "Aplikasi Temanggung Gandem Percepat Dan Mudahkan Pelayanan

Kepada Masyarakat | TEMANGGUNGKAB.GO.ID,” n.d.

Wardani, Ari Kusumah. “Urgensi Inovasi Pelayanan Bidang Administrasi Publik Di Era Disrupsi.” *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara* 6, no. 2 (2019): 30–35.

Zamroni, M. “General Principles of Good Governance in Indonesia: What Are the Legal Bases?” *Varia Justicia* 15, no. 1 (August 28, 2019): 1–8. <https://doi.org/10.31603/variajusticia.v15i1.2464>.