

ANALISIS RISIKO PADA IMPLEMENTASI GOOD GOVERNMENT GOVERNANCE STUDI KASUS PADA DIREKTORAT JENDERAL KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Afif Rahman¹

¹Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Kristen Indonesia
Email: afifrahman22@gmail.com

abstrak: Kajian ini dilakukan di Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang bergerak di bidang pelayanan publik khususnya dalam memberikan identitas kependudukan bagi warga negara Indonesia. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis manajemen risiko pada implementasi *good government governace* pada Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Pemerintahan yang bergerak di bidang pelayanan dan memiliki prinsip *good government governace* akan memberikan pelayanan yang memiliki integritas, efektif, efisien serta bebas dari KKN. Manajemen risiko memiliki peran yang penting dalam meminimalisir risiko yang merupakan faktor-faktor penghambat dalam mencapai pelayanan yang sesuai prinsip-prinsip *good government governance*. faktor-faktor penghambat inilah yang perlu dilakukan mitigasi guna meminimalkan peluang dan dampak risiko yang akan ditimbulkan karena itu diperlukan pengelolaan risiko yang terukur agar mencapai tujuan strategis organisasi. Berdasarkan hasil penelitian yang menggunakan Analisis SWOT serta *matrik risk* dihasilkan prinsip *indepedency* diperlukan rekomendasi mitigasi risiko. Mitigasi yang dilakukan untuk mengatasi risiko tersebut adalah melakukan kerja sama dengan tim pakar serta akademisi untuk menyusun Peraturan Menteri Dalam Negeri atau Peraturan sejenis terkait Implementasi *good government governance*, dan Diektorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil dituntut untuk memaksimalkan penggunaan call center Ditjen Dukcapil sebagai *whistleblowing system* guna menghilangkan praktik calo dan pungli pada pelayanan administrasi kependudukan.

Kata kunci: Manajemen risiko; Good Government Governance; Analisis SWOT.

Abstract: *The survey was conducted by the Directorate General of Population and Resident Registration, which is involved in public services, specifically giving identity for Indonesian citizens. The survey was conducted with the aim of analyzing good governance related to risk management in the General Directorate of Population and Civil Registry. This study was carried out with the aim of analyzing risk management in the implementation of good governance in the General Directorate of Professional Civil Registry. Governments operating in the service sector and applying the principles of good governance deliver their services honestly, effectively, efficiently and free from corruption. Risk management plays an important role in minimizing the risk of impeding the provision of services in accordance with the principles of good governance. These barriers must be measured and managed in order to achieve the strategic objectives of the organization, and thus must be mitigated to minimize the opportunity and impact of the resulting risks. Based on the results of studies using SWOT analysis and risk matrices, independence of principle requires risk mitigation recommendations. The risk mitigation done to address the risks is to work with the experts and academics of the team to draft the Home Secretary Regulations or related Regulations to achieve good governance. And*

the Directorate General of Professional and Civil Affairs is committed to maximizing the use of call centers, which act as whistleblower systems, to illegal livy practices in employment services.

Keywords: Risk management; Good government governance; SWOT analysis.

PENDAHULUAN

Keputusan Presiden Nomor 62 Tahun 2019 tentang Strategi Percepatan Administrasi Kependudukan Nasional Pengembangan Statistik Hayati menjadi dasar agar semua pelayanan publik harus berdasarkan Nomor Induk Kependudukan (NIK). Menurut Permendagri No 8 Tahun 2016 tentang Perubahan kedua atas Permendagri Nomor 9 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional Pasal 1 ayat 8 dan 9 dijelaskan bahwa NIK adalah nomor identitas pribadi penduduk yang memiliki keunikan atau ciri khas, nomor identitas pribadi unik yang diberikan kepada penduduk yang juga terdaftar sebagai penduduk Indonesia, dan NIK tersebut tercantum dalam KTP-el yang berlaku sebagai identitas resmi. Berdasarkan dengan penjelasan tersebut diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa penggunaan NIK merupakan dasar untuk memperoleh pelayanan publik yang diselenggarakan Pemerintah Pusat ataupun Pemerintah Daerah. Dengan kata lain untuk memperoleh pelayanan publik, penerima layanan (masyarakat) diwajibkan memiliki KTP-el.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan menyatakan bahwa setiap organisasi pelayanan publik wajib menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik untuk setiap jenis pelayanan dan ditetapkan oleh pimpinan penyelenggara Pelayanan Publik. Langkah-langkah yang harus diperhatikan dalam penyusunan rancangan standar pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan;
Prosedur persyaratan pelayanan dilakukan dengan memperhatikan dasar hukum yang ada, dan perlu diperhatikan juga apakah persyaratan itu harus disampaikan di awal, di akhir atau secara bertahap sesuai dengan kebutuhan.
2. Prosedur;
Tata cara yang dibakukan bagi penerima pelayanan yang merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan jasa pelayanan yang diperlukan.
3. Waktu;
Jangka waktu yang diperukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap pelayanan dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan.
4. Biaya/tarif;
Biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggaran dan masyarakat.
5. Produk pelayanan;
Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
6. Penanganan Pengelolaan Pengaduan;
Penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan antara

lain: penyediaan kotak saran, sms, portal pengaduan, dan *website*, dan penyedia petugas penerima pengaduan.

Implementasi *Good Government Governance* di Ditjen Dukcapil yang bergerak dibidang pelayanan sangat diperlukan guna mendorong terciptanya pemerintahan yang memiliki integritas, efektif, efisien, dan bebas dari KKN. Implementasi prinsip-prinsip *good government governance* pada Ditjen Dukcapil sangat penting guna meningkatkan nilai tambah (*value added*), meningkatkan kepatuhan terhadap hukum yang berlaku dalam menjalankan tugas dan fungsinya dibidang pelayanan. *Good government governance* merupakan suatu sistem yang dioperasikan oleh manusia, dimana dalam kesuksesan penerapannya sangat bergantung terhadap integritas dan komitmen yang tinggi. Pendekatan komprehensif dengan mencakup penerapan regulasi, implementasi yang konsisten, masif dan terstruktur serta didukung dengan sistem penilaian kinerja yang adil akan merubah perilaku petugas pelayanan. Dalam menciptakan kultur yang etis dan berbasis *good government governance* peran pemimpin sangat diperlukan guna menjadi panutan dalam membangun integritas (Daniri, 2008).

Menurut (Umar, 2001) Mendefinisikan *good government governance* sebagai mekanisme pengaturan organisasi untuk secara efektif, efisien, ekonomis atau produktif mengelola sumber daya organisasi sesuai dengan prinsip kemandirian, transparansi, tanggung jawab, akuntabilitas dan kesetaraan untuk mencapai tujuan organisasi. Secara definitif *good government governance* merupakan sistem yang mengatur dan mengendalikan suatu organisasi pemerintahan demi menciptakan nilai tambah (*value added*) bagi semua pemangku kepentingan. (Tjipto, 2015) dalam kajian Implementasi Prinsip *Good Government Governance* pada PT. Sumber Karya sebagai Perusahaan Jasa Pengangkutan bertujuan untuk mengkaji penerapan tata kelola perusahaan yang baik pada bisnis keluarga di Indonesia. Pada penelitian ini digunakan penelitian jenis kualitatif dengan metode wawancara dan observasi untuk teknik pengumpulan datanya dan mengacu pada prinsip-prinsip *Good corporate governance* yaitu: *transparency, accountability, responsibilities, independency, fairness*.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi struktur organisasi perusahaan tidak berhasil karena ada bagian dari keluarga yang memiliki wewenang dan kontrak yang harus disepakati di antara mereka. Selanjutnya dalam hal *transparency*, perusahaan tidak memiliki *website*, oleh karena itu perusahaan harus lebih memikirkan hal tersebut, agar perusahaan dapat lebih dikenal oleh orang-orang dan masyarakat diluar perusahaan. Berdasarkan kesimpulan yang dilakukan oleh penelitian sebelumnya, terdapat keterkaitan antara satu dengan yang lainnya, contohnya terdapat pemahaman yang sesuai terkait implementasi prinsip-prinsip *Good government governance* yang diterapkan secara konsisten, dapat memiliki dampak positif untuk organisasi selain itu dapat dijadikan perlindungan untuk menghadapi risiko operasionalnya.

Pelaksanaan *good government governance* juga merupakan kewajiban, karena *clean and good governance* dapat tercipta dengan prinsip-prinsip *good governance*. Pada penelitian ini berfokus pada proses manajemen risiko pada tahap pertama, yaitu tentang identifikasi risiko, klasifikasi tugas yang diklasifikasikan sebagai risiko, pengembangan respon risiko dan pengelolaan respon risiko. Menggunakan Analisis SWOT, beberapa faktor diidentifikasi termasuk *Strength, weakness, opportunity, dan threats* sebagai gambaran keadaan prinsip *good government governance* di Ditjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

METODE PENELITIAN

Metode Penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif naratif. Peneliti mengungkapkan penelitian secara eksploratif menggunakan 3 (tiga) metode pengumpulan data yaitu:

1. Metode Wawancara

Metode wawancara semi terstruktur, lebih bebas dilakukan daripada wawancara terstruktur karena memungkinkan pertanyaan dikembangkan selama wawancara. Menurut (Sugiyono, 2016) wawancara semi terstruktur dalam penelitian bertujuan untuk menemukan permasalahan secara terbuka ketika narasumber akan mengungkapkan pendapat dan pemikirannya. Metode ini dilakukan guna mengetahui sejauh mana implementasi *good government governance* yang diterapkan oleh Ditjen Dukcapil dan untuk mengetahui faktor-faktor penghambat faktor-faktor pendukung dalam implementasi *good government governance* pada Ditjen Dukcapil

2. Metode Observasi

Creswell (2013) menjelaskan metode observasi kualitatif adalah observasi dimana peneliti terjun langsung ke lapangan untuk mempelajari perilaku dan aktivitas perilaku individu di lokasi penelitian. Peneliti juga mengamati implementasi *good government governance* yang dilaksanakan sejak tahun 2019 langsung di lokasi penelitian yaitu di Ditjen Dukcapil. Alasan penggunaan metode ini adalah untuk melihat kondisi di Ditjen Dukcapil mengumpulkan data berdasarkan SWOT dan kemudian digunakan untuk menilai matrik risiko.

3. Metode dokumentasi,

Menurut (Sugiyono, 2014) dikatakan bahwa metode dokumentasi dapat menjadikan hasil wawancara atau metode observasi lebih reliabel atau kredibel. Sujarweni (2015) menjelaskan bahwa ciri utama dari metode dokumentasi adalah tidak terikat dengan waktu dan tempat sehingga dapat digunakan untuk mengungkap informasi yang terjadi di masa lalu. Penelitian ini juga didokumentasikan dalam bentuk arsip data dan foto yang tersimpan dalam Hardisk.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil dari wawancara dan observasi yang dilakukan pada para Direktur (Eselon-II), Pejabat Administrator Ahli Madya (Eselon-III) dilingkungan Ditjen Dukcapil diperoleh data dengan memenuhi aspek-aspek diantaranya *strength, weakness, opportunity and threats* yang berdasarkan prinsip *good government governance* yaitu prinsip *transparency, accountability, responsibility, independency, fairness* (TARIF) yang tersaji pada tabel berikut:

<i>Strength</i>	<i>Weakness</i>
1. Tersedianya layanan call center halo Dukcapil sebagai <i>whistleblowing system</i> 2. Terdapat aplikasi sistim informasi perkantoran berbasis elektronik (e-	1. Peraturan perundang-undangan belum memadai untuk mendukung implementasi <i>good goverment governance</i> ;

<p>office) guna memonitoring dan mendukung kegiatan keseharian pegawai di lingkungan Ditjen Dukcapil;</p> <p>3. Layanan penerbitan dokumen kependudukan dan administrasi kependudukan telah tersedia sehingga tidak dipungut biaya alias gratis;</p> <p>4. Data dan dokumen kependudukan yang dihasilkan oleh Dtjen Dukcapil digunakan untuk semau keperluan, terutama untuk mengakses layanan publik;</p>	<p>2. Kurangnya sosialisasi terhadap pemanfaatan Identitas kependudukan.</p> <p>3. Pemahaman tentang Good Government Governance masih kurang;</p> <p>4. Pembangunan sistim pendaftaran penduduk berbasis teknologi informasi membutuhkan biaya yang cukup besar;</p> <p>5. Kurangnya kesadaran dari masyarakat sehingga masih terdapat calo dalam pelayanan administrasi kependudukan.</p>
<i>Opportunity</i>	<i>Threats</i>
<p>1. Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan meningkat;</p> <p>2. Tersedianya SDM dengan jumlah yang cukup untuk melayani pendaftaran penduduk mulai dari Kabupaten/Kota sampai dengan Desa/kelurahan;</p> <p>3. Kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;</p> <p>4. Adanya dukungan dari lembaga-lembaga internasional dalam pengembangan sistim pendaftaran penduduk berupa pemberian bantuan/pinjaman dana.</p>	<p>1. Pahaman dan pengetahuan pada petugas pelayanan masih perlu ditingkatkan;</p> <p>2. Lemahnya penegakan hukum dalam menghadapi pungli;</p> <p>3. Pemahaman lembaga pengguna terhadap pemanfaatan Identitas Kependudukan masih kurang;</p> <p>4. Berkembangnya sengketa masalah perbatasan yang membahayakan kestabilan negara;</p> <p>5. Resistensi daerah terhadap sistim yang dikembangkan oleh pemerintah pusat;</p>

Tabel 1.

SWOT Analisis pada Ditjen Dukcapil

Dari hasil analisis menggunakan analisis SWOT yang berdasarkan prinsip-prinsip *Transparency, Accountability, Responsibility, Independency, Fairness* (TARIF) pada Ditjen Dukcapil yang merupakan penyedia layanan dibidang administrasi kependudukan dihasilkan perhitungan *level of risk* pada KTD di prinsip *indepency* perlu dilakukan mitigasi dan perlu juga adanya evaluasi. Penilaian risiko menggunakan matrik penilaian terhadap risiko yang diperoleh dari nilai Peluang (*likelihood*) dan dampak (*impact*) masing-masing sumber risiko. Pemetaan skala peluang dikategorikan menjadi *almost certain, likely, moderate, unlikely, rare*. Untuk skala dampak dikategorikan menjadi *insignificant, minor, moderate, major, catastrophic*. Hasil evaluasi berdasarkan penilaian matrik risiko dapat dilihat pada gambar 2.

<i>Almost Certain</i>				A1, B1	
<i>Likely</i>					
<i>Moderate</i>				A2, B2, C1	
<i>Unlikely</i>					
<i>Rare</i>					
	<i>Insignificant</i>	<i>Minor</i>	<i>Moderate</i>	<i>Major</i>	<i>Catastrophic</i>

Gambar 2.
Matriks risiko

Berdasarkan penggambaran matriks risiko pada gambar diatas mengenai penilaian risiko yang termasuk risiko *indepedency* (A1, B1) yaitu: (A1) Peraturan perundang-undangan belum memadai untuk mendukung implementasi *good government governance*, (B1) Kurangnya sosialisasi terhadap pemanfaatan Identitas kependudukan berada di zona merah (*high*), sehingga menjadi fokus utama dalam perbaikan dilingkungan Ditjen Dukcapil. Risiko *indepedency* berikutnya (A2, B2, C1) yaitu: (A1) Pemahaman tentang *Good Government Governance* masih kurang (B2) Pembangunan sistim pendaftaran penduduk berbasis teknologi informasi membutuhkan biaya yang cukup besar, dan (C1) Kurangnya kesadaran dari masyarakat sehingga masih terdapat calo dalam pelayanan administrasi kependudukan. berada di zona orange (*medium*) artinya tidak terlalu berdampak pada implementasi *good corporate governance* di Ditjen Dukcapil. Berdasarkan peluang dan dampak dari KTD, dihasilkan beberapa tahapan mitigasi peluang dan dampak dari KTD yang terjadi di Ditjen Dukcapil sehingga dapat dilakukan strategi untuk tahapan perbaikan terhadap kondisi yang terjadi pada Ditjen Dukcapil yang dijelaskan pada tabel 2 berikut.

Kode	Jenis Risiko	Risiko	Strategi	Rekomendasi Strategi
A1	<i>High Risk</i>	Operasional	Mitigasi Risiko	Melakukan kerja sama dengan tim pakar serta akademisi untuk menyusun Peraturan Menteri Dalam Negeri terkait Implementasi <i>good goverment governance</i> .
A2	<i>Medium Risk</i>	Operasional	Mitigasi Risiko	Melaksanakan sosialisasi yang masif kepada lembaga pengguna dan masyarakat terkait penggunaan dan pemanfaatan data Identitas.
B1	<i>High Risk</i>	Operasional	Mitigasi Risiko	1.Melakukan bimbingan teknis kepada operator dan administrator di tingkat Kabupaten /kota; 2.Membentuk tim <i>mystery guest</i> untuk melakukan investigasi terhadap operator dan administrator di tingkat Kabupaten /kota

B2	<i>Medium Risk</i>	Keuangan	Sharing	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengajukan tambahan anggaran pengadaan server melalui PNBPN; 2. Keterbukaan informasi terkait pengembangan sistem pelayanan kepada pihak ketiga.
C1	<i>Medium Risk</i>	Operasional	Mitigasi Risiko	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan sosialisasi kepada masyarakat menggunakan media sosial terkait prosedur dan SOP pelayanan; 2. Memasang banner untuk menghindari calo; 3. Menyederhanakan proses pelayanan dan birokrasi agar masyarakat peduli dengan administrasi kependudukan; 4. Memaksimalkan penggunaan call center Dukcapil sebagai <i>whistleblowing system</i>.

Tabel 2.
Rekomendasi Strategi.

KESIMPULAN

Hasil penelitian dapat digunakan bagi Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan sipil sebagai masukan serta usulan dalam implementasi *good government governance*. Hasil dari penelitian kami juga dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya khususnya penelitian terkait *good government governance*. Berdasarkan penilaian menggunakan matrik risiko maka diperoleh prinsip *independency* yang membutuhkan mitigasi yaitu dengan

1. Melakukan kerja sama dengan tim pakar serta akademisi untuk menyusun Peraturan Menteri Dalam Negeri atau Peraturan sejenis terkait Implementasi *good government governance*;
2. Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil dituntut untuk memaksimalkan penggunaan *call center* Ditjen Dukcapil sebagai *whistleblowing system* guna menghilangkan praktik calo pada pelayanan administrasi kependudukan. Kita dapat berbicara tentang pengurangan risiko yang efektif jika risiko dapat dikurangi secara signifikan.

Dalam hal ini, mitigasi risiko harus dilakukan dengan teliti dan bertahap agar efektif karena biaya retensi yang sangat mahal dapat membebani Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN).

DAFTAR PUSTAKA

- Alfiana, M. A., & Susanti, N. (2018). Jurnal Manajemen dan Bisnis Media Ekonomi. Jurnal Manajemen Dan Bisnis, XVIII, 71–81.
- Daniri. (2008). Saatnya Berubah Dengan GCG. Bisnis Indonesia.
- Jikrillah, S., Ziyad, M., & Stiadi, D. (2021). Analisis Manajemen Risiko Terhadap Keberlangsungan Usaha. Wawasan Manajemen, 9, 134–141.
- Prayudi, D., & Yulistria, R. (2020). Penggunaan Matrik SWOT dan Metode QSPM pada Strategi Pemasaran Jasa Wedding Organizer: Studi Kasus pada UMKM Gosimplifywedding Sukabumi. Jurnal Maksiprener: Manajemen, Koperasi Dan

- Enterpreneurship, 9, 224–240.
- Qinthrah, Y. N. (2019). Perancangan Penerapan Manajemen Risiko (Studi Kasus pada UMKM Saripakuan CV Jarwal Mega Buana). *Jurnal Riset Akuntansi Dan Komputerisasi Akuntansi*, 1, 67–86.
- Simatupang, A., Rahman, A., Hasibuan, J., Telaumbanua, J., Edison, G., Pateh, Y. Y., & Tewu, M. L. D. (n.d.). MANAJEMEN RISIKO BERBASIS KEY PERFORMANCE INDICATOR PADA CREDIT UNION. 42–68.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, dan R&D* (Sugiyono (ed.)). Alfabeta.
- Sutedi, A. (2011). *Good Corporate Governance*. Sinar Grafika.
- Tjipto, M. N. (2015). Implikasi Prinsip-prinsip Good Corporate Governance. *Agora*, 3(1), 222–230.
- Umar, F. (2001). Implementasi Good Corporate Governance di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 10(2), 129–138.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2019 tentang Strategi Nasional Percepatan Administrasi Kependudukan untuk Pengembangan Statistik Hayati.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.



This work is licensed under a
Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License