

ANALYSIS OF GOOD GOVERNANCE IN E-KTP SERVICES AT THE POPULATION AND CIVIL REGISTRATION SERVICE OF NGAWI REGENCY IN 2025

Analisis Good Governance Dalam Pelayanan E-Ktp Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi Tahun 2025

Budiono^{1a},(*) Agus Wiyaka^{2b}, Harianto^{3c}

¹²³Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Merdeka Madiun

^aelninobolo85@gmail.com

^baguswiyaka@unmer-madiun.com

^charianto@unmer-madiun.ac.id

(*)Corresponding Author

^aelninobolo85@gmail.com

How to Cite: Budiono, Agus Wiyaka, Harianto. (2026). Analysis Of Good Governance In E-Ktp Services at The Population and Civil Registration Service of Ngawi Regency In 2025 doi: [10.36526/js.v3i2.8674](https://doi.org/10.36526/js.v3i2.8674)

Received : 03-04-2026

Revised : 24-05-2026

Accepted: 17-06-2026

Keywords:

good governance,
public services,
E-KTP,
administrative services.

Abstract. Population administration is a form of public service that plays a crucial role in ensuring the certainty of citizens' legal identity and supporting orderly population administration. The success of the Electronic Identity Card (E-KTP) service is greatly influenced by the implementation of good governance principles, including transparency, accountability, participation, and fairness. This study aims to determine the implementation of the grants policy in the religious sector in Madiun Regency. The type of research that the writer uses is descriptive quantitative research. The population in this study were (1) the employees of the Welfare Section of the Regional Secretariat of Madiun Regency were 6 people; and (2) Management of Community Organizations (Takmir Masjid and Mushola, etc.) recipients of 79 grants from the Madiun Regency Government. So that the population in this study was 85 people. The data collection techniques used questionnaires, documentation and interviews. While the data analysis in this study used a qualitative descriptive analysis. This study concludes that the application of good governance principles positively contributes to improving the quality of e-KTP services and supports the realization of orderly population administration. Therefore, strengthening public digital literacy, increasing the capacity of service personnel, optimizing the use of information technology, and strengthening oversight mechanisms and public participation are necessary to sustainably improve the quality of population administration services.

PENDAHULUAN

Administrasi kependudukan merupakan salah satu urusan pemerintahan yang memiliki peran strategis dalam menjamin pengakuan identitas hukum setiap warga negara. Keberadaan dokumen kependudukan yang akurat dan tertib tidak hanya berfungsi sebagai bukti identitas, tetapi juga menjadi dasar bagi masyarakat dalam memperoleh berbagai pelayanan publik, perlindungan hukum, dan akses terhadap berbagai program pembangunan. Menurut Pasal 1 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen serta data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, serta pemanfaatan hasilnya untuk pelayanan publik.

Dalam perkembangannya, Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (2024) menegaskan bahwa tertib administrasi kependudukan menjadi fondasi utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik, perencanaan pembangunan, serta pengambilan kebijakan

berbasis data kependudukan yang akurat. Oleh karena itu, penyelenggaraan administrasi kependudukan harus dilaksanakan secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel agar mampu mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara berkelanjutan.

Dalam perspektif administrasi publik, kualitas pelayanan publik merupakan indikator utama keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh *dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Konsep tersebut masih relevan dalam pelayanan administrasi kependudukan karena masyarakat menuntut pelayanan yang cepat, tepat, dan mudah diakses. Hardiyansyah (2022) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh hasil pelayanan, tetapi juga oleh proses pelayanan yang mampu memenuhi harapan masyarakat. Sejalan dengan itu, Sinambela (2023) menegaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas merupakan bentuk nyata kehadiran negara dalam memenuhi hak-hak dasar warga negara. Dengan demikian, pelayanan administrasi kependudukan tidak hanya diukur dari kemampuan pemerintah menerbitkan dokumen kependudukan, tetapi juga dari kualitas tata kelola pelayanan yang diterapkan dalam proses penyelenggaraannya.

Konsep tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) menjadi salah satu paradigma penting dalam reformasi administrasi publik. United Nations Development Programme (UNDP) mendefinisikan *good governance* sebagai penyelenggaraan pemerintahan yang menjunjung tinggi prinsip partisipasi, transparansi, akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, responsivitas, dan supremasi hukum. Konsep tersebut masih menjadi rujukan utama dalam berbagai praktik pemerintahan modern. Dwiyanto (2021) menjelaskan bahwa penerapan prinsip-prinsip *good governance* merupakan prasyarat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Sementara itu, Sedarmayanti (2023) menyatakan bahwa *good governance* menjadi instrumen penting dalam mewujudkan birokrasi yang profesional, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan publik.

Pentingnya penerapan *good governance* dalam pelayanan publik juga diperkuat oleh hasil evaluasi pelayanan publik nasional yang dilakukan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (2023). Hasil evaluasi tersebut menunjukkan bahwa transparansi pelayanan, akuntabilitas kinerja, serta pemanfaatan teknologi digital menjadi faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah. Dengan demikian, keberhasilan pelayanan administrasi kependudukan tidak dapat dilepaskan dari sejauh mana prinsip-prinsip *good governance* diterapkan secara konsisten oleh penyelenggara pelayanan.

Salah satu bentuk pelayanan administrasi kependudukan yang memiliki urgensi tinggi adalah pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP). E-KTP merupakan identitas resmi penduduk yang diterbitkan secara elektronik dan terintegrasi dalam Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK). Dalam era transformasi digital pemerintahan, pemanfaatan teknologi informasi menjadi kebutuhan yang tidak dapat dihindari. United Nations (2024) melalui *E-Government Survey* menegaskan bahwa transformasi digital pelayanan publik mampu meningkatkan efisiensi birokrasi, memperluas akses pelayanan, serta memperkuat akuntabilitas pemerintah. Oleh karena itu, implementasi E-KTP tidak hanya berfungsi sebagai instrumen identitas kependudukan, tetapi juga sebagai bagian dari upaya modernisasi administrasi publik berbasis teknologi informasi.

Meskipun demikian, implementasi pelayanan E-KTP di berbagai daerah masih menghadapi sejumlah tantangan. Pasolong (2022) menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan publik dipengaruhi oleh faktor sumber daya, komunikasi organisasi, komitmen pelaksana, dan kondisi lingkungan kebijakan. Dalam praktiknya, berbagai kendala seperti gangguan sistem jaringan, keterbatasan sarana dan prasarana, rendahnya literasi digital masyarakat, serta keterbatasan jumlah aparatur pelayanan masih menjadi hambatan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan E-KTP

tidak hanya ditentukan oleh regulasi yang baik, tetapi juga oleh kemampuan organisasi dalam mengimplementasikan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip *good governance* memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Penelitian Andayani dan Lanin (2022) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci menunjukkan bahwa transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas aparatur berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan E-KTP. Penelitian Asmawati (2023) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi menemukan bahwa penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan E-KTP berbasis online mampu meningkatkan efektivitas pelayanan, meskipun masih menghadapi kendala keterbatasan infrastruktur teknologi dan kapasitas sumber daya manusia.

Penelitian Supawanhar, Marsidi, dan Khumairah (2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan sangat dipengaruhi oleh konsistensi penerapan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat. Selanjutnya, penelitian Idkhiyah dan Priono (2024) mengungkapkan bahwa implementasi *good governance* dalam pelayanan administrasi kependudukan mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah, terutama melalui keterbukaan informasi dan kemudahan akses pelayanan. Hasil penelitian terbaru oleh Zahroh, Aryani, dan Priyanti (2025) juga menunjukkan bahwa penerapan prinsip *good governance* secara optimal berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan sekaligus mendukung terwujudnya tertib administrasi kependudukan.

Fenomena yang relatif serupa ditemukan pada pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi. Berdasarkan pengamatan awal, masih terdapat beberapa kendala seperti belum meratanya pemahaman masyarakat mengenai prosedur pelayanan, ketidakkonsistenan waktu penyelesaian layanan akibat gangguan teknis sistem informasi, serta keterbatasan sumber daya dan fasilitas pendukung pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa implementasi prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan administrasi kependudukan masih memerlukan evaluasi dan penguatan agar mampu mendukung terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas dan tertib administrasi kependudukan.

Penelitian mengenai implementasi *good governance* dalam pelayanan administrasi kependudukan sebenarnya telah banyak dilakukan. Namun sebagian besar penelitian terdahulu lebih berfokus pada aspek kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat, dan efektivitas pelayanan administrasi. Penelitian Andayani dan Lanin (2022), Asmawati (2023), Supawanhar et al. (2023), serta Idkhiyah dan Priono (2024) umumnya menitikberatkan pada pengaruh prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan publik. Sementara itu, kajian yang secara khusus menghubungkan penerapan prinsip-prinsip *good governance* dengan upaya mewujudkan tertib administrasi kependudukan masih relatif terbatas, khususnya pada tingkat pemerintah daerah. Selain itu, belum banyak penelitian yang mengintegrasikan aspek normatif regulasi administrasi kependudukan dengan kondisi empiris pelayanan E-KTP di daerah. Kondisi tersebut menunjukkan adanya *research gap* yang perlu dikaji lebih lanjut.

Kebaruan (*novelty*) penelitian ini terletak pada analisis penerapan prinsip-prinsip *good governance* yang meliputi transparansi, akuntabilitas, responsivitas, efektivitas, efisiensi, dan partisipasi masyarakat dalam pelayanan E-KTP sebagai instrumen mewujudkan tertib administrasi kependudukan. Penelitian ini juga mengambil lokus pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi yang masih relatif jarang menjadi objek kajian akademik. Selain itu, penelitian ini mengintegrasikan perspektif tata kelola pemerintahan, pelayanan publik, dan administrasi kependudukan dalam satu kerangka analisis yang komprehensif.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis bagi pengembangan kajian administrasi publik, khususnya mengenai *good governance* dan administrasi

kependudukan, serta memberikan rekomendasi praktis bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mewujudkan tertib administrasi kependudukan. Adapun rumusan masalah penelitian ini adalah: Bagaimanakah penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi?

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian bertujuan untuk memahami secara mendalam implementasi prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai proses pelayanan publik, interaksi antara aparatur dan masyarakat, serta dinamika penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam konteks administrasi kependudukan. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan desain studi kasus. Fokus penelitian diarahkan pada penerapan prinsip-prinsip *good governance* yang meliputi transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan keadilan sebagaimana dikemukakan oleh UNDP serta dikembangkan dalam kajian administrasi publik oleh Dwiyanto (2021) dan Sedarmayanti (2023).

Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi merupakan instansi yang memiliki tugas dan fungsi strategis dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan, khususnya pelayanan E-KTP. Selain itu, berdasarkan berbagai temuan empiris pada pelayanan administrasi kependudukan di daerah, implementasi prinsip-prinsip *good governance* masih menghadapi berbagai tantangan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, transparansi informasi, akuntabilitas kinerja, dan pemanfaatan teknologi informasi (Andayani & Lanin, 2022; Asmawati, 2023; Supawanhar et al., 2023).

Sumber data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan yang memiliki keterlibatan langsung dalam pelayanan E-KTP, yaitu Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, pengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), serta masyarakat pengguna layanan E-KTP. Penentuan informan dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling*. Sementara itu, data sekunder diperoleh melalui berbagai dokumen pendukung, antara lain Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, peraturan pelaksana administrasi kependudukan, Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan E-KTP, laporan kinerja instansi, laporan pelayanan administrasi kependudukan, arsip pelayanan, buku referensi, artikel jurnal ilmiah, dan hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan tema *good governance* dan pelayanan administrasi kependudukan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*), observasi, dan dokumentasi. Teknik wawancara digunakan untuk menggali informasi mengenai pelaksanaan pelayanan E-KTP serta penerapan prinsip-prinsip *good governance*. Observasi dilakukan secara langsung terhadap proses pelayanan, perilaku aparatur, kondisi sarana dan prasarana pelayanan, serta interaksi antara petugas dan masyarakat.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif yang dikembangkan oleh Miles, Huberman, dan Saldaña (2014), yang meliputi tiga tahapan utama yaitu reduksi data (*data condensation*), penyajian data (*data display*), serta penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing and verification*). Reduksi data dilakukan dengan menyeleksi, memfokuskan, dan menyederhanakan data yang relevan dengan fokus penelitian. Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian naratif, matriks, dan tabel yang memudahkan peneliti dalam memahami hubungan antar kategori data. Selanjutnya, penarikan kesimpulan dilakukan secara berkelanjutan selama proses penelitian berlangsung dengan terus melakukan verifikasi terhadap temuan yang diperoleh dari lapangan.

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menerapkan teknik uji kredibilitas melalui triangulasi sumber, triangulasi metode, dan *member check*. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan, sedangkan triangulasi metode dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selain itu, *member check* dilakukan dengan mengonfirmasi kembali hasil wawancara dan interpretasi data kepada informan untuk memastikan kesesuaian makna yang dimaksud oleh informan dengan hasil interpretasi peneliti. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan memiliki tingkat kredibilitas, dependabilitas, konfirmabilitas, dan transferabilitas yang memadai sebagaimana kriteria keabsahan penelitian kualitatif yang dikemukakan oleh Lincoln dan Guba (1985).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi prinsip *good governance* dalam pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi telah dilaksanakan melalui penerapan prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan keadilan. Meskipun demikian, masih ditemukan beberapa kendala yang memerlukan perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Transparansi Pelayanan E-KTP

Prinsip transparansi diwujudkan melalui penyediaan informasi pelayanan yang dapat diakses masyarakat melalui berbagai media, seperti website resmi, media sosial, papan pengumuman, brosur, serta penyampaian informasi secara langsung oleh petugas pelayanan. Informasi yang disediakan mencakup prosedur pelayanan, persyaratan administrasi, biaya, dan waktu penyelesaian pelayanan. Kondisi ini menunjukkan adanya upaya instansi untuk memberikan keterbukaan informasi kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

Meskipun akses informasi telah tersedia melalui berbagai kanal, pemanfaatan media digital oleh masyarakat masih belum optimal. Sebagian masyarakat masih lebih mengandalkan informasi yang diperoleh secara langsung dari petugas pelayanan atau aparat desa dibandingkan melalui website dan media sosial. Dukcapil Kabupaten Ngawi melakukan berbagai upaya melalui pengembangan kanal informasi digital, penyederhanaan informasi dalam bentuk infografis, peningkatan sosialisasi kepada masyarakat, serta program jemput bola yang melibatkan pemerintah desa dan kelurahan sebagai mitra penyebarluasan informasi pelayanan.

Temuan ini menunjukkan bahwa prinsip transparansi telah berjalan cukup baik, namun efektivitasnya masih dipengaruhi oleh tingkat pemahaman dan kemampuan masyarakat dalam mengakses informasi pelayanan publik.

Akuntabilitas Pelayanan E-KTP

Penerapan prinsip akuntabilitas terlihat dari adanya pembagian tanggung jawab yang jelas dalam penyelenggaraan pelayanan E-KTP. Kepala Dinas bertanggung jawab terhadap kebijakan, pengawasan, dan evaluasi pelayanan, sedangkan pelaksanaan teknis menjadi tanggung jawab bidang pelayanan pendaftaran penduduk yang didukung oleh bidang pencatatan sipil dan operator pelayanan di tingkat kecamatan.

Akuntabilitas juga diwujudkan melalui penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman kerja pelayanan administrasi kependudukan. SOP mengatur seluruh tahapan pelayanan mulai dari persyaratan administrasi, proses verifikasi dan validasi data, hingga penerbitan dokumen kependudukan. Pengawasan terhadap kinerja petugas dilakukan secara berjenjang melalui monitoring rutin, evaluasi kinerja, laporan pertanggungjawaban, serta pemanfaatan sistem administrasi yang memungkinkan setiap proses pelayanan dapat ditelusuri. Selain itu, Dukcapil telah menyediakan sistem pengaduan masyarakat baik secara langsung maupun berbasis digital. Setiap pengaduan dicatat, diverifikasi, dan ditindaklanjuti sesuai prosedur yang berlaku.

Berdasarkan temuan tersebut dapat dinyatakan bahwa prinsip akuntabilitas telah diterapkan secara cukup baik karena didukung oleh sistem pertanggungjawaban, SOP, mekanisme pengawasan, evaluasi, serta sistem pengaduan yang relatif terstruktur.

Partisipasi Masyarakat dalam Pelayanan E-KTP

Prinsip partisipasi diwujudkan melalui keterlibatan masyarakat dalam memberikan masukan, kritik, saran, maupun pengaduan terhadap pelayanan E-KTP. Dukcapil menyediakan berbagai sarana partisipasi berupa kotak saran, layanan pengaduan, survei kepuasan masyarakat, media sosial, serta komunikasi langsung dengan petugas pelayanan. Masukan yang diterima dijadikan bahan evaluasi dalam rangka perbaikan pelayanan publik.

Penelitian juga menemukan bahwa keterlibatan masyarakat dalam perbaikan pelayanan masih bersifat pasif. Masyarakat umumnya hanya berperan sebagai pemberi masukan dan belum terlibat secara langsung dalam proses perumusan kebijakan atau pengambilan keputusan terkait pelayanan publik. Oleh karena itu, peningkatan partisipasi yang lebih aktif melalui forum konsultasi publik atau dialog pelayanan masih perlu dikembangkan.

Temuan ini menunjukkan bahwa prinsip partisipasi telah diterapkan, namun masih berada pada tingkat konsultatif dan belum mencapai tingkat kolaboratif antara penyelenggara pelayanan dan masyarakat.

Keadilan dalam Pelayanan E-KTP

Prinsip keadilan tercermin dalam komitmen Dukcapil Kabupaten Ngawi untuk memberikan pelayanan yang sama kepada seluruh masyarakat tanpa membedakan status sosial, ekonomi, agama, maupun latar belakang lainnya. Pelayanan dilaksanakan berdasarkan SOP yang berlaku dan menggunakan sistem antrean yang sama bagi seluruh pemohon.

Dalam mewujudkan pelayanan yang berkeadilan, Dukcapil juga menerapkan pelayanan prioritas bagi kelompok rentan seperti lansia, penyandang disabilitas, ibu hamil, dan masyarakat dengan keterbatasan mobilitas. Bentuk pelayanan tersebut meliputi prioritas antrean, penyediaan fasilitas khusus, pendampingan petugas, serta pelayanan jemput bola bagi masyarakat yang tidak dapat hadir langsung ke kantor pelayanan.

Temuan ini menunjukkan bahwa prinsip keadilan telah diterapkan tidak hanya dalam bentuk persamaan perlakuan, tetapi juga melalui pemberian perlakuan khusus kepada kelompok rentan sebagai bentuk keadilan substantif dalam pelayanan publik.

Pembahasan

Transparansi Pelayanan

Prinsip transparansi diwujudkan melalui penyediaan informasi mengenai persyaratan, prosedur, biaya, dan alur pelayanan yang dapat diakses oleh masyarakat melalui papan informasi, media sosial, maupun website instansi. Temuan ini sejalan dengan pendapat Dwiyanto (2021) yang menyatakan bahwa transparansi merupakan salah satu indikator utama tata kelola pemerintahan yang baik karena memungkinkan masyarakat memperoleh akses informasi secara terbuka terkait proses pelayanan publik. Transparansi juga berfungsi untuk mengurangi asimetri informasi antara penyelenggara pelayanan dan masyarakat sehingga dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah.

Hasil penelitian ini mendukung temuan Asmawati (2023) yang menunjukkan bahwa keterbukaan informasi pelayanan E-KTP berbasis digital mampu meningkatkan efektivitas pelayanan dan mempercepat akses masyarakat terhadap informasi administrasi kependudukan. Dengan demikian, keterbukaan informasi yang telah diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi menjadi faktor penting dalam mendukung kualitas pelayanan E-KTP.

Meskipun demikian, penelitian ini menemukan bahwa pemanfaatan media informasi digital oleh masyarakat masih relatif rendah. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penyediaan informasi belum sepenuhnya diimbangi dengan kemampuan masyarakat dalam mengakses dan

memanfaatkan informasi digital. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian United Nations (2024) yang menyebutkan bahwa keberhasilan transformasi digital pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh tingkat literasi digital masyarakat sebagai pengguna layanan.

Akuntabilitas Pelayanan

Prinsip akuntabilitas dalam pelayanan E-KTP diwujudkan melalui penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), pembagian tugas yang jelas, serta adanya mekanisme pengawasan dan evaluasi pelayanan. Menurut Mardiasmo (2018), akuntabilitas publik merupakan kewajiban penyelenggara pemerintahan untuk mempertanggungjawabkan seluruh aktivitas dan hasil pelaksanaan tugas kepada masyarakat sebagai pemegang kedaulatan. Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, akuntabilitas menjadi instrumen penting untuk menjamin bahwa pelayanan dilaksanakan sesuai ketentuan yang berlaku.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa aparatur pelayanan telah berupaya melaksanakan tugas sesuai SOP yang ditetapkan sehingga proses pelayanan dapat berjalan secara lebih tertib dan terukur. Kondisi ini mendukung pendapat Sedarmayanti (2023) yang menyatakan bahwa akuntabilitas merupakan fondasi utama dalam mewujudkan birokrasi yang profesional, efektif, dan berorientasi pada pelayanan publik. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Supawanhar, Marsidi, dan Khumairah (2023) yang menemukan bahwa penerapan akuntabilitas berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan karena mampu meningkatkan kepastian pelayanan dan kepercayaan masyarakat.

Namun demikian, penelitian ini menemukan bahwa gangguan teknis pada sistem informasi serta keterbatasan sumber daya tertentu masih dapat memengaruhi konsistensi penyelesaian layanan. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa akuntabilitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kepatuhan terhadap prosedur, tetapi juga oleh dukungan sistem dan kapasitas organisasi. Menurut Pasolong (2022), keberhasilan implementasi pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh ketersediaan sumber daya, sarana-prasarana, dan kemampuan aparatur dalam menjalankan tugas pelayanan.

Partisipasi Masyarakat

Prinsip partisipasi diwujudkan melalui penyediaan sarana pengaduan, kotak saran, media sosial, dan komunikasi langsung antara masyarakat dengan penyelenggara pelayanan. Dalam perspektif *good governance*, partisipasi masyarakat merupakan elemen penting karena memungkinkan masyarakat terlibat dalam proses evaluasi dan perbaikan pelayanan publik. Dwiyanto (2021) menegaskan bahwa partisipasi publik merupakan mekanisme demokratis yang memungkinkan masyarakat berkontribusi dalam pengawasan dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini menunjukkan bahwa ruang partisipasi telah tersedia, namun tingkat pemanfaatannya oleh masyarakat masih relatif rendah. Sebagian besar masyarakat cenderung bersifat pasif dan hanya menyampaikan masukan ketika mengalami kendala pelayanan.

Keadilan Pelayanan

Prinsip keadilan dalam pelayanan E-KTP diwujudkan melalui pemberian pelayanan yang sama kepada seluruh masyarakat tanpa membedakan status sosial, ekonomi, agama, jenis kelamin, maupun latar belakang lainnya. Selain itu, instansi juga berupaya memberikan perhatian khusus kepada kelompok rentan seperti lanjut usia, penyandang disabilitas, ibu hamil, dan masyarakat yang memiliki keterbatasan fisik. Temuan ini sesuai dengan prinsip *equity* dalam konsep *good governance* yang dikemukakan oleh UNDP, yaitu bahwa setiap warga negara memiliki hak yang sama untuk memperoleh akses terhadap pelayanan publik. Hardiyansyah (2022) menjelaskan bahwa keadilan pelayanan merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan publik yang ditunjukkan melalui kesetaraan perlakuan, kemudahan akses, dan tidak adanya diskriminasi dalam pemberian layanan.

Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990), reliabilitas pelayanan merupakan dimensi penting dalam kualitas pelayanan karena berkaitan dengan kemampuan organisasi memberikan pelayanan secara konsisten sesuai standar yang telah ditetapkan. Dengan demikian,

konsistensi pelayanan menjadi faktor penting dalam memperkuat persepsi masyarakat terhadap keadilan pelayanan.

PENUTUP

Implementasi prinsip *good governance* dalam pelayanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi telah berjalan cukup baik. Penerapan prinsip transparansi terlihat dari keterbukaan informasi mengenai persyaratan, prosedur, dan alur pelayanan yang disampaikan melalui berbagai media informasi maupun secara langsung kepada masyarakat. Dari aspek akuntabilitas, pelayanan telah dilaksanakan berdasarkan standar operasional prosedur (SOP), disertai pembagian tugas yang jelas, mekanisme pengawasan, serta sistem pertanggungjawaban yang mendukung kualitas pelayanan publik. Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi telah mencerminkan prinsip-prinsip *good governance*, meskipun masih diperlukan berbagai upaya perbaikan untuk meningkatkan efektivitas, kualitas, dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan.

Berdasarkan hasil penelitian, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi perlu meningkatkan kualitas pelayanan melalui penguatan sistem informasi dan infrastruktur teknologi guna meminimalkan gangguan jaringan yang berpotensi menghambat pelayanan. Selain itu, diperlukan optimalisasi penyebaran informasi pelayanan melalui media digital yang lebih mudah diakses dan dipahami oleh masyarakat.

Peningkatan profesionalisme, responsivitas, dan akuntabilitas aparatur pelayanan juga perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui pembinaan, pengawasan, dan evaluasi kinerja. Di sisi lain, partisipasi masyarakat perlu diperkuat dengan pengembangan mekanisme pengaduan dan survei kepuasan yang lebih mudah diakses serta sosialisasi yang lebih intensif agar masyarakat terlibat aktif dalam perbaikan pelayanan publik.

Pemerintah daerah juga perlu mempertahankan prinsip pelayanan yang adil dan non-diskriminatif dengan memastikan seluruh masyarakat, termasuk kelompok rentan dan masyarakat di wilayah pedesaan, memperoleh akses pelayanan yang setara. Selain itu, masyarakat diharapkan lebih aktif memahami prosedur dan melengkapi persyaratan administrasi yang diperlukan agar proses pelayanan administrasi kependudukan dapat berlangsung lebih efektif dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Andayani, M., & Lanin, D. (2022). Implementasi prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci. *Jurnal Ilmiah Ekotrans & Erudisi*, 2(1), 41–47.
- Asmawati. (2023). Prinsip-prinsip good governance dalam penyelenggaraan pelayanan berbasis online E-KTP di daerah (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi). *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 8(2), 339–358. <https://doi.org/10.30996/jpap.v8i2.8049>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (Eds.). (2018). *The SAGE handbook of qualitative research* (5th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil. (2024). *Laporan kinerja Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2024*. Jakarta: Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia.

- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik* (Edisi revisi). Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiyansyah. (2022). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2023). *Laporan evaluasi pelayanan publik nasional tahun 2023*. Jakarta: Kementerian PANRB Republik Indonesia.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. Beverly Hills, CA: Sage Publications.
- Marshall, C., & Rossman, G. B. (2016). *Designing qualitative research* (6th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Pasolong, H. (2022). *Teori administrasi publik*. Bandung: Alfabeta.
- Patton, M. Q. (2015). *Qualitative research and evaluation methods* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Sedarmayanti. (2023). *Good governance (Kepemerintahan yang baik) dan good corporate governance*. Bandung: Mandar Maju.
- Sinambela, L. P. (2023). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kualitatif* (Edisi ke-4). Bandung: Alfabeta.
- Supawanhar, S., Marsidi, M., & Khumairah, T. (2023). Penerapan prinsip good governance terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. *Journal of Governance and Public Administration*, 1(1), 1–14.
- United Nations. (2024). *United Nations e-government survey 2024: Accelerating digital transformation for sustainable development*. New York, NY: United Nations Department of Economic and Social Affairs (UNDESA).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. (2013). Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods* (6th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York, NY: The Free Press.