

IMPLEMENTASI GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN E-KTP DI MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA MOJOKERTO (Studi Kasus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto)

Audy Aulia Yudha¹, Afifuddin², Suyeno³

*Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam
Malang, Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia*

E-mail: yudhaaudy123@gmail.com

ABSTRAK

Good Governance merupakan tata pengelolaan pemerintahan yang dilakukan dengan baik. Dalam implementasinya Good Governance melibatkan menjalankan tugas dan fungsi dengan baik oleh pemerintahan, termasuk dalam bidang administrasi, politik, maupun ekonomi. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana pengimplementasian prinsip dari good governance beserta beberapa faktor yang mendukung dan menghambat dalam proses pelayanan E-KTP Dispendukcapil Kota Mojokerto. Prinsip-prinsip yang menjadi fokus penelitian meliputi akuntabilitas, transparansi, keterbukaan, dan kepatuhan terhadap aturan hukum yang merupakan landasan fundamental dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas. Penelitian ini berjenis penelitian deskriptif dan menggunakan pendekatan kualitatif. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi langsung, serta dokumentasi yang melibatkan pegawai Dispendukcapil, serta masyarakat sebagai pengguna layanan. Serta dianalisis menggunakan model teknik analisis interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi dari prinsip good governance keterbukaan, transparansi, akuntabilitas, serta aturan hukum, masih ada salah satu prinsip yang menurut data masih belum optimal dalam implementasinya yaitu akuntabilitas. Pada prinsip akuntabilitas masih ada kendala yaitu sistem pengendalian dan evaluasi yang masih belum optimal, hal ini berdasarkan pada Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKJIP) dimana salah satu sasaran strategis yaitu Indeks Manajemen Risiko Dispendukcapil kota Mojokerto masih belum tercapai. Pada implementasi prinsip aturan hukum, keterbukaan, dan transparansi sudah optimal sejalan dengan teori yang ada.

Kata Kunci: good governance, pelayanan publik, E-KTP

Pendahuluan

Good governance merupakan konsep yang memiliki fungsi penting dalam menjaga stabilitas, efisiensi, dan transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Konsep ini telah menjadi fokus utama dalam pembangunan dan reformasi administrasi publik di Indonesia. *United Nations Development Program* (UNDP) dalam Sedarmayanti (2004), mendefinisikan pemerintahan (*governance*) sebagai berikut:

“Governance is the exercise of economic, political, and administrative authority to manage a country’s affairs at all levels and means by which states promote social cohesion, integration, and ensure the well being of their population”

Kemudian menurut Sedarmayanti (2004) dalam makna konseptual, arti kata baik (*Good*) dalam istilah pemerintahan yang baik (*Good governance*) memiliki dua pemahaman yaitu yang pertama nilai yang memegang teguh keinginan dan Aspirasi masyarakat serta prinsip-prinsip fundamental yang mampu meningkatkan kapasitas warga dalam meraih cita-cita bangsa dan mewujudkan kepentingan nasional, serta

pembangunan yang berkelanjutan dan keadilan sosial. Kemudian yang kedua adalah aspek fungsional dari pemerintah yang harus efektif dan efisien dalam melaksanakan tugas untuk mencapai tujuan tersebut.

Menurut Hayat (2021) tentang *Good governance* adalah suatu konsep yang menjadi poin penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Setiap instansi atau lembaga pemerintahan saat ini berusaha untuk menyediakan pelayanan publik yang efektif dan efisien dengan tujuan untuk menjadi yang terbaik dan mencapai kualitas manajemen yang baik. Melaksanakan program kerja sesuai dengan visi dan misi pemerintah, memberikan pelayanan prima secara profesional, dan melakukan hal-hal lain yang diperlukan. Untuk mendapatkan pemerintahan yang baik, pemerintah pusat melakukan banyak hal. Pembangunan nasional dapat dipercepat melalui penerapan berbagai kebijakan infrastruktur. Pemerintah juga berfokus pada peningkatan ekonomi untuk meningkatkan kesejahteraan dan kehidupan ekonomi masyarakat.

Menurut Sedarmayanti (2004) mengidentifikasi empat nilai dasar *good governance*, yakni:

akutabilitas, transparansi, keterbukaan, serta aturan hukum. Akutabilitas berarti adanya kewajiban bagi aparatur negara selaku penanggung jawab dalam mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kebijakan yang di tulis kedalam bentuk laporan sebagai media pertanggungjawaban yang dilaporkan secara periodik. Transparansi berarti keterbukaan informasi dan proses keputusan yang dilakukan oleh pemerintah, sehingga masyarakat dapat mengawasi seluruh kegiatan pemerintah. Keterbukaan berarti kesediaan pemerintah untuk memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menyampaikan aspirasi mereka berupa kritik dan saran dan partisipasi dalam proses keputusan. Aturan hukum berarti pemerintah harus menghormati dan melaksanakan hukum yang berlaku, serta memberikan perlindungan hukum yang adil kepada warga negara. Konsep ini melibatkan berbagai aspek seperti partisipasi publik, perlindungan hak asasi manusia, penghindaran korupsi, pemberdayaan masyarakat, dan efisiensi dalam pengelolaan sumber daya.

Menurut Maryam (2016), terdapat tiga aspek utama yang menjadi faktor krusial dalam menjelaskan mengapa layanan publik dipandang sebagai elemen fundamental dalam penerapan tata kelola pemerintahan yang baik di Indonesia:

1. Hubungan antara Negara dan Lembaga Non-Pemerintah
Sebagai titik tengah dalam hubungan kerjasama yang melibatkan antara negara dan lembaga non-pemerintah, Pelayanan publik yang merupakan bagian penting dalam penerapan *Good governance* di Indonesia.
2. Artikulasi Mudah dari Aspek *Good governance*
Dalam proses pengembangan strategi *Good governance* di Indonesia pelayanan publik memiliki fungsi penting dalam menyajikan dan mengartikulasikan prinsip-prinsip *Good governance*.
3. Melibatkan Semua Unsur Governance
Untuk menciptakan hubungan yang mendukung implementasi *Good governance* secara menyeluruh maka diperlukan sebuah sarana prasarana dengan melibatkan semua elemen dalam sistem tata kelola, dan di sinilah peran layanan publik menjadi krusial, di mana layanan tersebut berfungsi sebagai sarana utama dalam mewujudkan tujuan tersebut.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan salah satu instrumen hukum yang berperan penting dalam meningkatkan kualitas layanan bagi masyarakat Indonesia. Regulasi ini memiliki keterkaitan erat dengan konsep Good Governance atau Tata Kelola Pemerintahan yang Baik, karena memberikan dasar hukum yang kuat bagi penyelenggaraan layanan publik yang transparan, akuntabel, efisien, dan

berorientasi pada kepentingan masyarakat. Prinsip-prinsip Good Governance, seperti akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi publik dalam pengambilan keputusan, tercermin dalam undang-undang ini. Dengan adanya regulasi tersebut, instansi pemerintah diwajibkan untuk memenuhi standar pelayanan publik yang optimal, memastikan akses yang merata bagi seluruh lapisan masyarakat, serta melibatkan partisipasi publik dalam proses kebijakan. Hal ini bertujuan agar pelayanan yang diberikan tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga mampu mencerminkan nilai-nilai demokrasi dan keadilan sosial.

Perda Kota Mojokerto No. 03 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik merupakan regulasi yang dirancang untuk meningkatkan kualitas serta efektivitas layanan publik di wilayah Kota Mojokerto. Peraturan ini menetapkan standar dan pedoman bagi penyelenggaraan pelayanan publik, memastikan bahwa setiap layanan yang diberikan oleh pemerintah kota serta instansi terkait dilaksanakan dengan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat. Perda ini juga mengatur hak serta kewajiban masyarakat sebagai penerima layanan, sekaligus menegaskan tanggung jawab pemerintah kota dalam menyediakan pelayanan yang optimal. Selain itu, mekanisme pengaduan serta penyelesaian sengketa pelayanan publik turut diatur dalam regulasi ini guna menjamin perlindungan hak masyarakat. Lebih jauh, peraturan ini menekankan pentingnya keterlibatan publik dalam proses perencanaan, pelaksanaan, serta evaluasi layanan, termasuk pengawasan terhadap kinerja aparatur sipil negara agar pelayanan yang diberikan tetap efektif dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Menurut Suyeno, dkk (2021) Terlaksanannya *good governance* adalah syarat utama dalam mewujudkan keinginan rakyat untuk menggapai tujuan daerah serta pemerintahan yang baik juga sangat penting. Karenanya jika dalam pelaksanaan pemerintahan yang baik menjadi salah satu tanda tercapainya demokratisasi sebagai usaha untuk menyerahkan kembali kedaulatan daerah disuatu negara. Pemerintah pusat negara harus mendukung pembangunan daerah baik secara moral maupun material.

Pelayanan publik memiliki peran sentral sebagai motor penggerak bagi para pemangku kepentingan (*stakeholders*) dalam penerapan *good governance*, termasuk pejabat publik, masyarakat sipil, dan sektor swasta. Ketiga elemen ini memiliki kepentingan yang sama dalam meningkatkan kualitas serta efektivitas layanan publik guna menciptakan tata kelola pemerintahan yang lebih baik. Terdapat tiga alasan utama mengapa pengembangan pelayanan publik dapat mendorong praktik *good governance* di Indonesia. Pertama, peningkatan kualitas layanan publik menjadi perhatian utama bagi para pemangku kepentingan

karena berpengaruh langsung terhadap kesejahteraan masyarakat. Kedua, layanan publik menjadi ruang interaksi yang intensif bagi pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta dalam mewujudkan kolaborasi yang efektif. Ketiga, prinsip-prinsip *good governance* seperti transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi dapat lebih mudah dipahami serta diterapkan melalui pelayanan publik yang berkualitas.

Berdasarkan UU No. 24 Tahun 2013 yang mengubah UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) memiliki peran utama dalam mengelola administrasi kependudukan guna mendukung tertib pencatatan serta memberikan layanan terbaik bagi masyarakat. Fungsi utama yang dijalankan mencakup pendaftaran penduduk, yang melibatkan pencatatan data diri secara resmi, termasuk penerbitan dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Surat Pindah Domisili, serta pengelolaan basis data kependudukan secara akurat dan terintegrasi. Selain itu, Dispendukcapil juga bertanggung jawab dalam pencatatan sipil, yang mencakup berbagai aspek hukum terkait status individu. Tugas ini meliputi pencatatan kelahiran, perkawinan, perceraian, kematian, pengakuan anak, pengesahan anak, serta perubahan nama atau status hukum lainnya. Dengan menjalankan tugas-tugas ini, Dispendukcapil berperan penting dalam memastikan bahwa setiap warga negara memiliki identitas hukum yang sah serta akses terhadap hak-hak sipilnya.

Dispendukcapil juga mengelola informasi administrasi kependudukan, yaitu pengumpulan, pengolahan, dan penyajian data yang bersumber dari kegiatan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil untuk menyusun database kependudukan nasional.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana implementasi *good governance* dalam pelayanan E-KTP di DISPENDUKCAPIL Kota Mojokerto?
2. Apa faktor pendukung implementasi *good governance* dalam pelayanan E-KTP di DISPENDUKCAPIL Kota Mojokerto?
3. Apa faktor penghambat implementasi *good governance* dalam pelayanan E-KTP di DISPENDUKCAPIL Kota Mojokerto?

Tujuan Penelitian

1. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan prinsip *good governance* dalam layanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Mojokerto. Fokus utama penelitian ini adalah menilai sejauh mana prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi, serta efektivitas diterapkan dalam proses

Data ini digunakan sebagai dasar perencanaan pembangunan, pelayanan publik, penegakan hukum, serta alokasi anggaran secara nasional maupun daerah. Tugas lainnya adalah menerbitkan dokumen kependudukan yang bersifat unik, otentik, dan aman, seperti Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Kematian, dan dokumen lainnya sesuai kebutuhan masyarakat. Dengan memastikan kelengkapan dokumen kependudukan, Dispendukcapil turut menjamin hak-hak setiap warga negara, termasuk akses terhadap pelayanan pendidikan, kesehatan, pekerjaan, serta perlindungan hukum.

DISPENDUKCAPIL Kota Mojokerto dihadapkan beberapa perkara yaitu: kurangnya SDM, beberapa sarana dan prasarana yang masih membutuhkan pemeliharaan dan pembaharuan, server SIAK yang sering mengalami down, kurangnya respon masyarakat dalam kegiatan jemput bola DISPENDUKCAPIL Kota Mojokerto akibat kurangnya koordinasi dengan masyarakat, nomor kontak *whatsapp* pengaduan yang tidak aktif, serta faktor jaringan yang terkadang trouble atau lambat menjadi masalah dalam pelayanan E-KTP di DISPENDUKCAPIL Kota Mojokerto. Selain itu, tidak semua warga masyarakat Kota Mojokerto mengetahui tentang pentingnya administrasi kependudukan dan catatan sipil menjadi faktor penghambatan.

Dengan pembahasan dan permasalahan diatas peneliti mengambil judul **IMPLEMENTASI GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN E-KTP DI DISPENDUKCAPIL (Studi Kasus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto) untuk mengetahui apakah Dispendukcapil Kota Mojokerto sudah berhasil mengimplementasi *good governance* dalam proses pelayanannya.**

administrasi kependudukan, khususnya dalam penerbitan E-KTP.

2. Selain itu, penelitian ini juga mengidentifikasi berbagai faktor yang mendukung keberhasilan implementasi *good governance* dalam layanan E-KTP. Faktor-faktor tersebut dapat mencakup ketersediaan sumber daya manusia yang kompeten, pemanfaatan teknologi dalam sistem pelayanan, serta kebijakan yang mendukung peningkatan kualitas layanan publik.
3. Di sisi lain, penelitian ini juga bertujuan untuk mengungkap berbagai kendala yang menghambat penerapan *good governance* dalam layanan E-KTP. Hambatan ini dapat berasal dari keterbatasan infrastruktur, birokrasi yang masih kompleks, kurangnya literasi masyarakat terkait administrasi kependudukan, serta faktor teknis lainnya

yang berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan.

Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai referensi yang memperkaya wawasan mengenai penerapan *good governance* dalam layanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto. Dengan memahami bagaimana prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi diterapkan dalam administrasi kependudukan, penelitian ini dapat menjadi landasan bagi pengembangan kebijakan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien. Selain itu, penelitian ini juga berfungsi sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan di bidang administrasi publik dan tata kelola pemerintahan, khususnya dalam konteks akademik. Temuan yang dihasilkan dapat memberikan perspektif teoritis yang lebih mendalam bagi mahasiswa serta peneliti dalam memahami tantangan dan peluang dalam penerapan *good governance* di sektor pelayanan publik, sehingga dapat menjadi pijakan bagi studi lebih lanjut maupun pengembangan kebijakan yang lebih baik di masa depan.

b. Manfaat Praktis.

1. Bagi peneliti berikutnya, diharapkan penelitian ini dapat berpartisipasi dalam pengembangan teori mengenai faktor-faktor implementasi prinsip-prinsip *good governance*.
2. Bagi DISPENDUKAPIL Kota Mojokerto diharapkan penelitian ini dapat menjadi acuan dalam mengimplementasi *good governance* dalam meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat
3. Bagi pemerintah daerah Kota Mojokerto diharapkan penelitian ini dapat menjadi pertimbangan untuk memberi kebijakan-kebijakan selanjutnya terhadap kebutuhan pelayanan publik masyarakat.

Tinjauan Pustaka Penelitian Terdahulu

1. “Penerapan *Good governance* dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Tentang Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk Berbasis *Good governance* di Kecamatan Sukolilo Surabaya)”, Oleh Arif Cahyadi (2018)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum, pelayanan E-KTP di kecamatan tersebut sudah cukup baik menurut penilaian masyarakat. Penerapan prinsip *good governance* seperti transparansi, akuntabilitas,

dan partisipasi publik telah dilaksanakan dengan cukup efektif. Namun, meskipun demikian, masih ada beberapa masalah yang perlu diperbaiki agar pelayanan dapat berjalan lebih optimal. Tantangan-tantangan ini mencakup aspek teknis dan birokratis yang mempengaruhi kecepatan dan kualitas layanan, yang menunjukkan bahwa meskipun sudah ada kemajuan, perbaikan berkelanjutan masih diperlukan untuk mencapai standar *good governance* yang lebih sempurna.

2. “Penerapan Prinsip-Prinsip *Good governance* Dalam Pembuatan E – KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara”, Oleh Renaldi Gisberd Sasundame (2018)

Menurut hasil penelitian, Dinas tersebut belum berhasil mengimplementasikan prinsip-prinsip *good governance* dengan efektif, terutama jika dilihat dari indikator-indikator yang diukur. Sebagian besar aspek, seperti transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat, belum berjalan dengan baik. Hal ini mencerminkan bahwa meskipun ada upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, banyak aspek yang masih perlu diperbaiki agar dapat memenuhi standar *good governance* secara menyeluruh di tingkat pelayanan publik.

3. “Implementasi Prinsip *Good governance* dalam Pelayanan E-KTP dan Kartu Keluarga di Kecamatan Benda Kota Tangerang”, Oleh Siti Rafa (2022)

Hasil penelitian menunjukkan adanya ketidakadilan dalam proses pelayanan, di mana masyarakat yang memiliki kedekatan atau hubungan dengan pegawai setempat cenderung mendapatkan prioritas, dengan proses pelayanan yang lebih cepat. Hal ini menunjukkan adanya kekurangan dalam hal transparansi, akuntabilitas, dan kesetaraan dalam pelayanan publik, yang seharusnya menjadi fokus utama dalam penerapan *good governance*.

4. “Penerapan *Good governance* dalam Pelayanan E-KTP pada Kantor Kecamatan Samarinda Ilir”, Oleh Rita Astuti (2020)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan prinsip *good governance* dalam proses pelayanan E-KTP di kantor Kecamatan Samarinda Ilir. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun ada upaya untuk mengimplementasikan prinsip-prinsip *good governance*, masih terdapat beberapa faktor penghambat yang memengaruhi kelancaran pelayanan kepada masyarakat. Faktor-faktor tersebut meliputi kendala dalam hal sumber daya manusia, infrastruktur yang belum memadai, serta kurangnya transparansi dan akuntabilitas dalam proses administrasi. Akibatnya,

pelayanan publik menjadi kurang efisien dan tidak sepenuhnya mencerminkan nilai-nilai *good governance*, sehingga menghambat upaya untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

5. “Persepsi Masyarakat Terhadap Layanan Publik E-KTP DISPENDUKCAPIL Kota Surabaya (Framing *Good governance*)”, Oleh Aprilia Tisanie Yasmin (2019)

Penelitian ini menjelaskan bagaimana persepsi masyarakat kota Surabaya terhadap pelayanan E-KTP di Dispenduk kota Surabaya yang dimana menurut hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa penduduk Kota Surabaya sudah tergolong puas dan senang akan pelayanan tersebut.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif-kualitatif. Menurut Narbuko dan Achmadi (2007:44) jenis penelitian yang menggunakan deskriptif ialah penelitian yang menjelaskan penyelesaian permasalahan yang telah ada yang didasarkan pada data yang ada, penyajian data, analisis dan juga interpretasi. Bisa juga bisa dengan karakteristik komperatif serta koleratif. Menurut Neuman dikutip Martono (2016:17) penelitian yang menggunakan deskriptif berusaha untuk melakukan penggambaran sifat variabel, kelompok maupun gejala sosial yang berkembang di masyarakat.

Pendekatan penelitian dengan kualitatif merupakan sebuah pendekatan metodologi dalam ilmu pengetahuan sosial dan perilaku manusia yang berfokus pada pemahaman mendalam terhadap fenomena yang diteliti. Menurut Saryono (2010:49) pendekatan penelitian kualitatif adalah pendekatan penelitian yang bermaksud untuk menyelidiki, menggambarkan dan menemukan objek yang diteliti. Penelitian kualitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang menggunakan data deskriptif dalam bentuk bahasa tertulis atau lisan dari orang lain atau narasumber yang di wawancarai. Pendekatan ini sesuai dengan jenis penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran tentang implementasi *good governance* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto dalam meningkatkan kualitas pelayanan E-KTP.

Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah:

- a. Poses implementasi *good governance* pada proses layanan E-KTP di DISPENDUKCAPIL kota Mojokerto. Maka peneliti akan mengidentifikasi berdasarkan teori prinsip-prinsip utama *good governance* menurut Sedarmayanti (2004) sebagai berikut:
 1. Akuntabilitas
 2. Transparansi
 3. Keterbukaan

4. Aturan hukum
- b. Faktor pendukung dari implementasi *good governance* dalam proses pelayanan E-KTP di DISPENDUKCAPIL kota Mojokerto. Maka peneliti mengidentifikasi berdasarkan:
 1. Aturan dan Pedoman
 2. Sarana dan Prasarana
- c. Faktor penghambat dalam implementasi *good governance* dalam proses pelayanan E-KTP di DISPENDUKCAPIL kota Mojokerto. Maka peneliti mengidentifikasi berdasarkan:
 1. Kurangnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya Elektronik-KTP
 2. Kurangnya SDM

Lokasi dan Subjek Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di kantor DISPENDUKCAPIL Kota Mojokerto yang berada di Mal Pelayanan Publik Kota Mojokerto.

2. Subjek Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi subyek penelitian ini adalah Kepala / staf dan Pegawai pelayanan DISPENDUKCAPIL Kota Mojokerto, serta Masyarakat yang menggunakan pelayanan DISPENDUKCAPIL Kota Mojokerto Kota Mojokerto

Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adala sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer yang dibutuhkan penelitian ini adalah wawancara dengan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Mal Pelayanan Publik

2. Data Sekunder

Data Sekunder merupakan sebuah data yang dibutuhkan dalam penelitian yang digunakan untuk melengkapi data yang didapatkan dari sumber data primer. Sumber data sekunder dapat berupa dokumen resmi instansi, literatur, artikel, dan semua yang berhubungan dengan penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Wawancara

Menurut Sugiyono (2016) wawancara adalah proses interaksi antara dua orang atau lebih yang bertujuan untuk bertukar informasi dan ide melalui sebuah sesi tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan melalui makna dalam suatu topik tertentu.

b. Observasi

Observasi ialah suatu teknik yang bertujuan dalam mengumpulkan beberapa data primer yang di butuhkan bagi penelitian yang

dilakukan menggunakan cara pengamatan secara langsung objek-objek penelitian.

c. Dokumentasi

Dokumentasi dalam penelitian adalah proses mengumpulkan, mencatat, dan menyimpan data atau informasi secara sistematis sebagai bukti penelitian. Dokumentasi mencakup semua catatan, dokumen, laporan, atau bukti yang dikumpulkan selama penelitian yang bertujuan untuk mendukung validitas dan reliabilitas hasil penelitian

Teknik Analisis Data

Model analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisis data interaktif Miles, Hubberman, & Saldana, (2014) teknik analisis data terdiri dari 4 alur yaitu sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Pengumpulan data adalah suatu proses pengumpulan data/informasi yang didapatkan melalui proses wawancara secara mendalam, kegiatan observasi, dan dokumentasi.

2. Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Kondensasi data adalah suatu proses menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksi, dan menyesuaikan hasil penelitian yang diperoleh. Proses ini terdiri dari:

- *Selecting*: Memilih informasi yang relevan.
- *Focusing*: Memusatkan perhatian pada data yang paling penting.
- *Simplifying*: Menyederhanakan informasi untuk memudahkan analisis.
- *Abstracting*: Membuat ringkasan dari data yang kompleks.
- *Transforming*: Mengubah data menjadi format yang lebih berguna untuk analisis.

3. Penyajian Data (*Data Display*)

Miles, Hubberman, & Saldana (2014) penyajian data yang sudah tersusun untuk melakukan penarikan kesimpulan. Penyajian yang baik merupakan teknik penting dalam proses analisis kualitatif yang valid.

4. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verifying*)

Penarikan kesimpulan menurut Miles, Hubberman, & Saldana (2014) adalah suatu proses dari sebuah konfigurasi. Kesimpulan-kesimpulan juga akan diverifikasi selama penelitian berlangsung. Verifikasi adalah pemeriksaan kembali yang dilakukan oleh peneliti selama proses penelitian, memeriksa ulang hasil penelitian dengan seksama.

Keabsahan Data

Teknik yang digunakan penelitian ini untuk meninjau keabsahan data adalah teknik triangulasi. Triangulasi pada pengujian kredibilitas ini diartikan

sebagai penyelidikan data dari berbagai sumber dengan Perpanjangan Pengamatan, Peningkatan Ketekunan dan Triangulasi.

a. Perpanjangan penelitian

Perpanjangan waktu pengamatan dapat meningkatkan kredibilitas data penelitian. Dengan perpanjangan waktu pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang lebih terbaru.

b. Meningkatkan Ketekunan

Meningkatkan ketekunan dengan memeriksa kembali apakah data yang telah diperoleh, dengan cara melakukan pengamatan secara berkala, membaca berbagai referensi buku maupun hasil penelitian terdahulu atau dokumentasi yang terkait, sehingga wawasan peneliti akan semakin luas.

c. Triangulasi

Triangulasi adalah proses pemeriksaan data melalui beragam sumber, teknik, waktu. Triangulasi data diperoleh melalui wawancara, dokumentasi dan studi dokumentasi yang sudah di reduksi sebelumnya. Terdapat 3 triangulasi, yakni:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dengan tujuan untuk mengonfirmasi keabsahan data dengan cara mengevaluasi informasi yang diperoleh dari berbagai referensi atau sumber yang berbeda.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dengan tujuan untuk memvalidasi kepercayaan terhadap data dengan cara membandingkan informasi yang didapat dari sumber yang sama namun menggunakan pendekatan atau metode yang berbeda.

3. Triangulasi Waktu

Waktu dapat memengaruhi keakuratan data yang diperoleh. Data yang dikumpulkan melalui wawancara pada waktu yang berbeda, seperti pagi dan siang hari, dilakukan untuk memverifikasi validitas informasi dengan cara menggunakan waktu atau situasi yang berbeda dalam proses wawancara dan observasi.

Pembahasan

Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Penyelenggaraan Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto

Menurut Sedarmayanti (2004) terdapat empat prinsip utama yang membentuk dasar dari *good governance*, yakni: akuntabilitas, transparansi, keterbukaan, dan kepatuhan terhadap hukum. DISPENDUKAPIL Kota Mojokerto berupaya untuk menerapkan prinsip-prinsip *good governance*

dalam pelayanan serta pengelolaan internal di instansi tersebut. Selain itu, DISPENDUKCAPIL Kota Mojokerto memiliki tanggung jawab untuk menjalankan praktik *good governance* dalam pelaksanaan tugasnya, dengan mengedepankan nilai-nilai akuntabilitas, transparansi, keterbukaan, serta kepatuhan pada peraturan hukum yang berlaku.

1. Akuntabilitas

Menurut sedarmayanti (2004:45) akuntabilitas merupakan pertanggungjawaban para pengambil keputusan dalam organisasi sektor publik, swasta, dan masyarakat kepada publik, sebagaimana halnya kepada para pemilik (*stakeholder*). Dalam keputusan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 menjelaskan bahwa akuntabilitas dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

- a. Dinas memastikan bahwa pegawai melaksanakan tugas dengan berpedoman pada SOP pelayanan

Dengan adanya SOP di DISPENDUKCAPIL kota Mojokerto dapat memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada masyarakat, DISPENDUKCAPIL kota Mojokerto memiliki beberapa SOP yang masing-masing berlaku untuk semua layanan yang di sediakan. DISPENDUKCAPIL kota Mojokerto juga berusaha untuk memastikan semua pegawainya bekerja sesuai dengan SOP yang ada agar bisa memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Dari hasil penelitian di lapangan, ditemukan dari wawancara dengan Ibu Susan selaku Kepala Bidang pelayanan administrasi DISPENDUKCAPIL kota Mojokerto peneliti menemukan perihal SOP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Mojokerto sudah memastikan bahwa semua pegawai sudah melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan SOP yang ada, beliau menjelaskan bahwa semua pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Mojokerto memiliki SOP pelayanannya masing-masing untuk SOP pelayanan E-KTP terdapat beberapa poin antara lain jangka waktu pelayanan, biaya, turunan jabatan, DLL. Kemudian untuk pegawai menurut Bu Susan semua pegawai bagian administrasi sudah berkerja sesuai dengan SOP yang berlaku.

- b. Sistem pengendalian dan evaluasi yang efektif

Menurut Hayat (2021) pelayanan publik merupakan bagian sistem yang

dibangun dalam sebuah organisasi. Dalam penyelenggaraan pelayanan sudah seharusnya melakukan pengendalian dan evaluasi yang bertujuan untuk menciptakan pelayanan yang baik. Pengendalian dan evaluasi merupakan sebuah sistem yang membangun organisasi. Artinya bahwa, setiap proses pelayanan yang diberikan harus terus dilakukan evaluasi. Tujuannya adalah untuk memperbaiki segala bentuk kekurangan-kekurangan dan kelemahan-kelemahan yang terjadi. Dan juga bertujuan untuk mempertahankan kelebihan dan kemajuan yang sudah ada.

Menurut Laporan Kinerja Intansi Pemerintahan (LKJIP) tahun 2023 sistem pengendalian dan evaluasi DISPENDUKCAPIL Kota Mojokerto masih belum berjalan dengan optimal, hal ini berdasarkan pada LKJP Dispendukcapil Kota Mojokerto tahun 2023 pada laporan tersebut menjelaskan Indeks Manajemen Risiko Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2023 mendapatkan Skor 2 diperoleh melalui Laporan Penilaian Hasil Evaluasi Akhir Tingkat Kematangan Penerapan Manajemen Resiko dari Inspektorat Kota Mojokerto Tahun 2023 sedangkan target indeks manajemen risiko DISPENDUKCAPIL Kota Mojokerto adalah level 3, dan realisasi hasil penilaian level 2. Artinya capaian indikator kinerja utama ini adalah 67% (Belum Tercapai)

2. Tranparansi

Menurut Sedarmayanti (2004:44) menjelaskan bahwa transparansi harus dibangun untuk tujuan kebebasan aliran informasi. Transparansi adalah salah satu prinsip dalam konsep *good governance*, yang menekankan pentingnya keterbukaan informasi sebagai dasar untuk menciptakan tata kelola yang baik. Prinsip ini bertujuan memastikan bahwa informasi yang relevan, akurat, dan dapat diakses tersedia bagi seluruh pihak yang berkepentingan. Transparansi memungkinkan masyarakat, pemangku kepentingan, atau pihak terkait untuk memahami, mengawasi, dan menilai setiap kebijakan atau keputusan yang diambil oleh suatu organisasi atau pemerintah. Dalam pelayanan publik, transparansi diwujudkan dengan memberikan akses informasi secara mudah, terbuka, dan selaras dengan peraturan perundang-undangan. Akses informasi seperti, informasi mengenai prosedur, persyaratan, biaya, dan waktu penyelesaian suatu layanan harus jelas dan mudah diakses oleh masyarakat.

- a. Akses informasi publik yang tepat, memadai, jelas, dan mudah diakses

Untuk mendukung implementasi transparansi informasi, Pemerintah Kota Mojokerto telah membentuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) yang bertugas mengelola dan melayani permintaan informasi dari masyarakat. PPID Kota Mojokerto menyediakan berbagai layanan informasi publik, termasuk prosedur permintaan informasi, pengajuan keberatan, dan daftar informasi publik yang tersedia. Komitmen Pemerintah Kota Mojokerto dalam menjaga transparansi informasi publik juga tercermin dari berbagai inisiatif serta regulasi yang telah diterapkan. Hal ini menunjukkan dedikasi pemerintah kota dalam memastikan bahwa masyarakat memiliki akses yang luas dan transparan terhadap informasi publik, sesuai dengan prinsip-prinsip good governance.

Berdasarkan hasil temuan di lapangan yang ditemukan oleh peneliti melalui wawancara dengan Bu Dian selaku Kabid PIAK dan Pemanfaatan Data DISPENDUKAPIL kota Mojokerto, beliau menjelaskan bahwa untuk akses informasi DISPENDUKAPIL kota Mojokerto sudah memberi kesempatan untuk masyarakat kota Mojokerto untuk mengakses informasi yang sudah disediakan dalam web resmi DISPENDUKAPIL kota Mojokerto. Tidak hanya website resmi masyarakat juga bisa mengakses melalui beberapa sosial media resmi Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Mojokerto seperti *Instagram*, *Facebook*, *Twitter*, bahkan *Youtube*.

- b. Kejelasan prosedur dan syarat-syarat dalam proses pelayanan E-KTP

Kejelasan prosedur dan syarat-syarat dalam proses pelayanan E-KTP merupakan wujud nyata dari penerapan prinsip transparansi dalam pelayanan publik. Transparansi memastikan bahwa setiap proses pelayanan yang diberikan pemerintah dapat dipahami dengan mudah oleh masyarakat, tanpa ruang untuk kebingungan atau kesalahpahaman. Dalam konteks pelayanan E-KTP, prosedur yang jelas berarti setiap tahapan pembuatan atau pengurusan E-KTP harus dijelaskan secara rinci, mulai dari tahap awal pengajuan hingga penerimaan dokumen.

Selain prosedur, kejelasan syarat-syarat juga sangat penting. Masyarakat

perlu mengetahui dokumen apa saja yang harus disiapkan, seperti Kartu Keluarga (KK) dan dokumen pendukung lainnya. Informasi ini harus disampaikan dalam bahasa yang sederhana dan mudah dipahami oleh semua kalangan, tanpa menggunakan istilah teknis yang membingungkan. Selain itu, penting juga untuk menyediakan saluran informasi bagi masyarakat yang membutuhkan klarifikasi lebih lanjut tentang prosedur atau persyaratan dengan menyediakan layanan *whatsapp*, nomor kontak, atau fitur live chat di situs web resmi. Dengan demikian, masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi tambahan jika ada hal yang kurang dipahami.

DISPENDUKAPIL kota Mojokerto sudah berusaha untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat yang ingin melakukan pengurusan E-KTP, dengan cara memberikan kejelasan informasi tentang alur pelayanan dan syarat-syarat yang dibutuhkan dalam pengurusan E-KTP melalui brosur-brosur yang telah disediakan tidak itu saja masyarakat juga bisa menghubungi nomor *whatsapp* yang sudah disediakan. Berdasarkan hasil temuan di lapangan yang ditemukan oleh peneliti melalui wawancara dengan beberapa masyarakat yang melakukan pengurusan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Mojokerto, mereka menjelaskan bahwa semua informasi yang tentang pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Mojokerto sudah jelas dan mudah untuk dipahami.

3. Keterbukaan

Menurut Sedarmayanti (2004:44) Keterbukaan menghendaki terbukanya kesempatan bagi masyarakat untuk memberikan tanggapan dan kritik terhadap pemerintah. Prinsip keterbukaan dalam memberikan kritik dan saran pada pelayanan publik adalah komitmen pemerintah untuk menyediakan ruang yang transparan, inklusif, dan responsif bagi masyarakat dalam menyampaikan pendapat mereka. Prinsip ini menegaskan bahwa pemerintah harus bersedia menerima masukan dari masyarakat, baik berupa kritik yang mengungkapkan kelemahan layanan maupun saran yang memberikan solusi, sebagai bagian dari upaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Keterbukaan dalam konteks ini berarti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus menciptakan mekanisme yang jelas dan mudah diakses untuk menampung kritik dan

saran, seperti melalui kotak pengaduan, platform digital, pusat layanan pelanggan, atau forum diskusi publik. Informasi tentang cara menyampaikan kritik dan saran ini juga harus disosialisasikan secara luas agar masyarakat tahu bagaimana mereka dapat berpartisipasi.

Prinsip ini juga mencakup kewajiban pemerintah untuk merespons kritik dan saran tersebut dengan sikap profesional dan terbuka. Kritik yang membangun tidak boleh diabaikan, melainkan harus dianalisis untuk mengidentifikasi permasalahan yang ada dalam pelayanan. Saran dari masyarakat, di sisi lain, dapat menjadi inspirasi untuk mengembangkan inovasi dari sistem layanan. Respons pemerintah terhadap masukan masyarakat harus disampaikan secara transparan, misalnya melalui laporan tindak lanjut atau forum konsultasi.

a. Kritik dan saran masyarakat

Kritik dan saran memiliki hubungan erat dengan prinsip keterbukaan dalam *good governance*, karena keduanya merupakan wujud dari partisipasi masyarakat dalam tata kelola pemerintahan. Prinsip keterbukaan menuntut pemerintah untuk menyediakan ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan pendapat, termasuk kritik dan saran, sebagai bagian dari proses pengawasan dan perbaikan kebijakan publik. Kritik berperan sebagai alat evaluasi bagi pemerintah. Melalui kritik, masyarakat dapat menunjukkan kelemahan dalam sistem atau kebijakan yang sedang berjalan. Kritik ini menjadi alarm bagi pemerintah untuk segera melakukan perbaikan, sehingga mewujudkan tata kelola yang lebih baik. Dalam prinsip keterbukaan, kritik tidak hanya diterima, tetapi juga dianggap sebagai bagian penting dari pengembangan kebijakan yang lebih inklusif.

Di sisi lain, saran merupakan bentuk kontribusi masyarakat untuk memberikan solusi atas permasalahan yang ada. Saran-saran ini sering kali datang dari pengalaman langsung masyarakat, sehingga memiliki nilai praktis yang tinggi. Dalam konteks keterbukaan, pemerintah yang terbuka terhadap saran menunjukkan sikap inklusif dan menghargai peran masyarakat dalam proses pengambilan keputusan.

Berdasarkan temuan dilapangan melalui wawancara dengan Ibu Susan selaku Kepala Bidang Pelayanan Administrasi DISPENDUKCAPIL

kota Mojokerto, beliau menjelaskan bahwa Dispenduk kota Mojokerto sudah menyediakan tempat untuk apresiasi masyarakat baik itu saran maupun kritik yang ingin disampaikan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Mojokerto. Masyarakat kota Mojokerto bisa menyampaikan kritik atau saran mereka melalui nomor *whatsapp* yang sudah tersedia di website resmi Dispenduk kota Mojokerto dan juga bisa melalui media sosial resmi *instagram*. Dengan kritik dan saran yang dikelola dengan baik, keduanya dapat menjadi pendorong utama dalam peningkatan kualitas pelayanan E-KTP. Masyarakat akan merasa dilibatkan dalam proses pemerintahan, sementara pemerintah mendapatkan masukan yang berharga untuk memperbaiki kebijakannya. Interaksi ini menciptakan pemerintahan yang lebih terbuka, sebagaimana diamanatkan oleh prinsip *good governance*.

4. **Aturan Hukum**

Menurut Sedarmayanti (2004:44) mengartikan prinsip peraturan hukum sebagai badan pemerintah yang jelas harus memiliki jaminan akan kepastian hukum serta harus bisa memberikan keadilan kepada masyarakat dari setiap kebijakan yang dijalankan. Prinsip aturan hukum dari pelayanan publik adalah pedoman yang memastikan bahwa setiap kebijakan, tindakan, dan proses dalam pemberian layanan pada publik dilaksanakan selaras dengan Perpu yang ada. Prinsip ini mengedepankan supremasi hukum, keadilan, dan kepastian hukum sebagai landasan utama dalam tata kelola pelayanan publik. Dengan menerapkan aturan hukum, pemerintah berkomitmen untuk menciptakan pelayanan yang adil, transparan, dan bebas dari penyalahgunaan wewenang.

Dalam konteks pelayanan publik, prinsip aturan hukum berarti bahwa seluruh prosedur, persyaratan, biaya, dan mekanisme pelayanan harus didasarkan pada ketentuan hukum yang jelas. Misalnya, dalam pengurusan dokumen kependudukan seperti E-KTP, akta kelahiran, atau kartu keluarga, semua tahapan harus mengikuti aturan yang ada dalam UU maupun perda. Pemerintah tidak boleh menambah atau mengurangi prosedur di luar ketentuan hukum yang berlaku, karena hal tersebut dapat merugikan masyarakat. Selain itu, prinsip aturan hukum memastikan adanya akuntabilitas dalam pelayanan publik. Pelanggaran terhadap hukum dalam proses pelayanan harus ditindak sesuai dengan sanksi

yang berlaku, baik terhadap petugas yang melanggar maupun pihak lain yang mencoba menyalahgunakan sistem.

- a. Pegawai berpegang pada perundang-undangan

Pegawai yang berpegang pada peraturan perundang-undangan memiliki peran penting dalam mendukung prinsip *good governance* aturan hukum. Prinsip ini menuntut agar seluruh tindakan dan keputusan pemerintah, termasuk pelayanan publik, dilakukan berdasarkan hukum yang berlaku. Dengan berpedoman pada peraturan, pegawai memastikan bahwa setiap langkah pelayanan berjalan sesuai standar hukum, sehingga menciptakan transparansi, keadilan, dan kepastian hukum bagi masyarakat.

Dari wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Administrasi DISPENDUKAPIL kota Mojokerto Ibu Susan, beliau menjelaskan bahwa pelayanan kependudukan di Dispenduk kota Mojokerto berpedoman pada aturan perundang-undangan Permendagri Nomor 98 tahun 2018, Permendagri Nomor 08 dan 09 tahun 2019, dan UU No. 23 Tahun 2006. Serta bagi para pegawai menurut Bu Susan sudah memastikan untuk bekerja sesuai dengan aturan-aturan tersebut. Dengan demikian, pegawai yang berpegang pada peraturan perundang-undangan adalah ujung tombak dalam implementasi prinsip *good governance* aturan hukum.

Faktor Pendukung Terselenggaranya Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam penyelenggaraan pelayanan E-KTP di DISPENDUKAPIL Kota Mojokerto

1. Aturan dan Pedoman

Peraturan yang mendasari layanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto mencakup beberapa regulasi, antara lain: Permendagri No. 98 Tahun 2018 tentang Sistem Informasi Pembangunan Daerah, Permendagri No. 108 Tahun 2019 yang mengatur Pelaksanaan Perpres No. 96 Tahun 2018 mengenai Persyaratan dan Prosedur Pendaftaran Penduduk serta Pencatatan Sipil, dan Permendagri No. 109 Tahun 2019 tentang formulir dan buku yang digunakan dalam administrasi kependudukan. Selain itu, terdapat sejumlah undang-undang yang menjadi dasar hukum dalam pelaksanaan pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto, seperti Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, serta Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 yang mengubah

Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, yang mewajibkan data penduduk yang dihasilkan oleh Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) untuk digunakan dalam proses tersebut.

Di sisi lain, pedoman operasional berfungsi sebagai panduan teknis bagi para pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Pedoman ini mencakup langkah-langkah kerja, penggunaan teknologi pendukung, serta mekanisme pengawasan dan evaluasi. Dengan adanya pedoman, petugas memiliki referensi untuk menjalankan tugas mereka secara efisien dan memastikan layanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan minimal.

Aturan dan pedoman juga mendukung penguatan mekanisme pengawasan dalam pelayanan E-KTP. Keberadaan aturan yang mengatur sanksi terhadap pelanggaran membantu mencegah praktik korupsi atau penyalahgunaan wewenang. Pedoman pelaporan dan pengaduan juga memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam memastikan pelayanan berjalan dengan baik dan transparan.

2. Sarana Prasarana

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber, termasuk RENSTRA dan dokumen mengenai standar pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto, serta wawancara dengan Kabid Pelayanan Administrasi, Ibu Susan, dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana untuk pelayanan E-KTP di masyarakat sudah memadai. Ibu Susan juga menambahkan bahwa fasilitas yang tersedia di Dispenduk Kota Mojokerto sudah memadai. Secara keseluruhan, fasilitas yang memadai ini tidak hanya mendukung kelancaran operasional pelayanan, tetapi juga mencerminkan komitmen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto untuk mewujudkan tata kelola pelayanan publik yang optimal, guna meningkatkan kepuasan masyarakat dan memperkuat kepercayaan publik terhadap pemerintah.

Faktor Penghambat Terselenggaranya Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam penyelenggaraan pelayanan E-KTP di DISPENDUKAPIL Kota Mojokerto

1. Kurangnya Kesadaran Masyarakat Tentang Pentingnya E-KTP

Kurangnya pemahaman dan kesadaran masyarakat tentang pentingnya memiliki E-KTP menjadi salah satu faktor penghambat dalam penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam penyelenggaraan pelayanan E-KTP. Ketidaktahuan ini menyebabkan rendahnya partisipasi masyarakat dalam

mengurus E-KTP, yang berdampak pada terganggunya proses pelayanan publik. Prinsip-prinsip seperti partisipasi, transparansi, dan akuntabilitas yang menjadi landasan *good governance* sulit diwujudkan tanpa keterlibatan aktif masyarakat.

Menurut data temuan dilapangan pada RENSTRA tahun 2018-2023 masih ada 7.252 warga kota Mojokerto masih belum melaksanakan perekaman E-KTP. Hal ini menunjukkan masih adanya warga yang masih meremehkan pentingnya E-KTP. Untuk mengatasi masalah ini, pemerintah perlu memperbanyak sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai pentingnya E-KTP. Langkah ini dapat dilakukan melalui berbagai media, seperti kampanye publik, penggunaan media sosial, atau kerjasama dengan komunitas lokal. Dengan meningkatkan pemahaman masyarakat, diharapkan partisipasi aktif mereka dalam pelayanan E-KTP akan meningkat, sehingga prinsip-prinsip *good governance* seperti partisipasi, dan transparansi dapat terwujud dengan lebih baik.

2. **Kurangnya Sumber Daya Manusia**

Berdasarkan temuan dilapangan data jumlah anggota yang bersumber dari RENSTRA Dispendukcapil kota Mojokerto pada tahun 2018-2023 dan 2024-2026 mengalami pengurangan pegawai yang pada RENSTRA 2018-2023 Dispendukcapil memiliki anggota pegawai sebanyak 29 sebanyak 29 orang, 17 orang berstatus Pegawai Negeri Sipil (PNS), 1 orang berstatus Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS), 11 pegawai tenaga kontrak orang dan turun menjadi 27 orang yang terdiri 17 orang ASN, ditambah 10 orang tenaga non ASN pada RENSTRA 2024-2026. Untuk mengatasi masalah ini, diperlukan langkah strategis, seperti penambahan jumlah pegawai melalui rekrutmen yang terencana, terutama di wilayah yang kekurangan tenaga kerja. Pelatihan intensif juga harus diberikan untuk meningkatkan kompetensi teknis dan pemahaman pegawai terhadap prinsip-prinsip *good governance*. Selain itu, pengelolaan beban kerja melalui pembagian tugas yang lebih merata atau penerapan teknologi dalam beberapa aspek pelayanan dapat membantu mengurangi tekanan pada tenaga kerja yang ada.

Dengan SDM yang memadai / cukup, baik secara kuantitas maupun kualitas, pelayanan E-KTP dapat lebih mudah memenuhi prinsip-prinsip *good governance*. Hal ini akan meningkatkan efisiensi proses, mempercepat waktu layanan, dan menciptakan pengalaman pelayanan publik yang lebih baik bagi masyarakat, sekaligus memperkuat kepercayaan terhadap pemerintah.

Kesimpulan

Berdasarkan temuan yang diperoleh dalam penelitian dan telah dijelaskan dalam bagian pembahasan terkait implementasi prinsip-prinsip *Good governance* dalam penyelenggaraan pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto, serta penjelasan teori dan kondisi riil yang terjadi di lapangan yang telah dianalisis pada bab sebelumnya, penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Prinsip-prinsip *Good governance* dalam penyelenggaraan pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto.
 - a. Akuntabilitas
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto telah mengimplementasikan prinsip akuntabilitas dengan memastikan setiap pegawai yang terlibat dalam layanan E-KTP mengikuti SOP dan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Meskipun demikian, sistem pengawasan dan penilaian yang ada belum berjalan secara maksimal. Salah satu indikator kunci, yaitu Indeks Manajemen Risiko di Dispendukcapil Kota Mojokerto, masih belum berhasil tercapai.
 - b. Transparansi
DISPENDUKCAPIL Kota Mojokerto telah berhasil menerapkan prinsip transparansi dengan efektif, salah satunya melalui penyediaan akses informasi mengenai instansi kepada masyarakat Kota Mojokerto. Selain itu, kejelasan prosedur dan persyaratan pelayanan E-KTP juga disampaikan secara tertulis dan diinformasikan melalui website resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto, yang dapat diakses dengan mudah, cepat, dan tepat oleh masyarakat.
 - c. Keterbukaan
DISPENDUKCAPIL Kota Mojokerto sudah menerapkan nilai keterbukaan dengan baik kedalam bentuk memberikan kebebasan bagi masyarakat Kota Mojokerto untuk memberikan kritik dan saran yang bisa disampaikan melalui website maupun media sosial resmi Dispenduk Kota Mojokerto.
 - d. Aturan Hukum
DISPENDUKCAPIL Kota Mojokerto telah mengimplementasikan prinsip hukum dengan mengelola instansi secara profesional, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan sejalan dengan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) yang ditetapkan.
2. Dalam penerapan prinsip-prinsip *Good governance* dalam pelayanan E-KTP di

DISPENDUKCAPIL Kota Mojokerto, terdapat faktor-faktor yang mendukung dan menghambat proses tersebut. Faktor pendukung yang ada terlihat pada aspek aturan dan pedoman yang jelas, serta ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai. Di sisi lain, faktor penghambatnya meliputi kurangnya kesadaran masyarakat Kota Mojokerto mengenai pentingnya E-KTP dan terbatasnya jumlah pegawai yang tersedia untuk melayani masyarakat..

Saran

Untuk mengoptimalkan penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto, serta mengatasi faktor penghambat yang ditemukan selama proses implementasi, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut.:

- a. DISPENDUKCAPIL Kota Mojokerto perlu mengoptimalkan prinsip-prinsip *good governance* terutama terkait dengan prinsip akuntabilitas, yang masih belum berjalan dengan optimal, perlu menjadi acuan bagi instansi untuk meningkatkan kinerjanya, khususnya dalam pelayanan E-KTP. Peningkatan akuntabilitas ini akan sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan juga efisiensi proses yang ada.
- b. DISPENDUKCAPIL Kota Mojokerto penting untuk mengadakan penyuluhan dan edukasi kepada baik pegawai maupun masyarakat mengenai prinsip-prinsip *Good governance* di Kantor Dispendukcapil Kota Mojokerto. Hal ini bertujuan agar para pegawai memahami betapa pentingnya prinsip-prinsip tersebut dalam penyelenggaraan pelayanan publik, serta mendorong mereka untuk berkomitmen dalam penerapan prinsip-prinsip tersebut secara konsisten dan efektif dalam setiap aspek pelayanan yang diberikan.
- c. DISPENDUKCAPIL Kota Mojokerto perlu memberikan sosialisasi kepada masyarakat Kota Mojokerto tentang pentingnya E-KTP agar tidak menunda-nunda pengurusan E-KTP
- d. DISPENDUKCAPIL Kota Mojokerto perlu melakukan rekrutmen untuk menambah pegawai agar proses pelayanan E-KTP bisa berjalan dengan lancar, efektif, dan efisien. Serta untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

Daftar Pustaka

Buku:

Hayat. (2021). "Manajemen Pelayanan Publik". Cetakan Keempat. Depok, PT RajaGrafindo Persada

- Martono, Nanang. 2016. "Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder". Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Miles, Huberman dan saldana. (2014). "*Qualitative Data Analysis: A Method Sourcebook*". Edisi 3. Amerika, Sage.
- Narbuko, Cholid, dan Achmadi, H. Abu. 2007. "Metodologi Penelitian". Jakarta: Bui Aksara.
- Saryono. (2010). "Metode Penelitian Kualitatif". Bandung, PT. Alfabeta.
- Sedarmayanti. (2004). "*Good governance* (Kepemerintahan yang baik)". Bandung, Mandar Maju.
- Sugiyono. (2016). "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D". Bandung, Alfabet

Jurnal:

- Astuti, R. (2020). "Penerapan Good Governance Dalam Pelayanan E-KTP Pada Kantor Kecamatan Samarinda Ilir". *Jurnal Administrasi & Kebijakan*, 1(2), 166–170.
- Cahyadi, A., & Soenarjanto, B. (2018). "PENERAPAN GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK (Studi Tentang Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk Berbasis Good Governance Di Kecamatan Sukolilo Surabaya)". *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 4(1), 947–952.
<https://doi.org/10.30996/jpap.v4i1.1277>
- Kusumawati, L., Muchsin, S., & Suyeno. (2021). "PERSPEKTIF GOOD GOVERNANCE (Studi Kasus Desa Sukoanyar Kecamatan Pakis Kabupaten Malang)". *Jurnal Respon Publik*, 15(9), 6–13.
- Maryam, N. (2016). "Mewujudkan Good Governance Melalui Palyanan Publik". *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, VI(1), 1–18.
- Rafa, S., Kurniawan, I. A., & Rantau, M. I. (2022). "MINISTRATE Implementasi Prinsip Good Governance dalam Pelayanan E-KTP dan Kartu Keluarga". *Jurnal Birokrasi Dan Pemerintahan Daerah*, 4(3), 95–102.
- Sasundame, R. G., Tulus, F., & Kalangi, J. (2018). "PENERAPAN PRINSIP - PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM PEMBUATAN E-KTP Di DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN MINAHASA UTARA". *Jurnal Administrasi Unsrat*, 1–18.
- Yasmin, A. T. (2019). "Persepsi Masyarakat Terhadap Layanan Publik E-KTP Di Dispendukcapil Kota Surabaya (Farming Good Governance)". *Respository Universitas Hayam Wuruk Perbanas*, 1–17.

Website:

DPMPSTP Kabupaten kulon progo. (2019). "Pelayanan Publik. (Internet)". From: <https://dpmpst.kulonprogokab.go.id/detil/508/pelayanan-publik>. Diakses pada 1 Juni 2024

Undang-Undang:

- “Undang-Undang No. 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan”
- “Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik”
- “Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan”
- “Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003, tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik”
- “Peraturan Daerah Kota Mojokerto No. 3 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik”
- “Peraturan Walikota Mojokerto No. 69 Tahun 2022 tentang STOK DUKCAPIL Kota Mojokerto”