

**PENERAPAN PRINSIP GOOD GOVERNANCE DARI PERSPEKTIF DEMOKRASI
DALAM PELAYANAN KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN KELAPA INDAH**

Daru Heri T¹, Riri Asdianti², Devina Ratna Suryani³

Email: alvinrizqy@gmail.com¹, ririasdianti8@gmail.com², devina@uyi.ac.id³

Universitas Yuppentek Indonesia

Abstrak: Pelayanan kependudukan di Kelurahan Kelapa Indah belum sepenuhnya mencerminkan prinsip good governance yang berlandaskan nilai-nilai demokrasi. Penelitian ini bertujuan melihat penerapan prinsip good governance dari perspektif demokrasi dalam pelayanan kependudukan di Kelurahan Kelapa Indah, Kota Tangerang. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik wawancara, observasi, dan studi dokumentasi, serta analisis data model interaktif Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip good governance telah berjalan cukup baik pada aspek transparansi dan akuntabilitas melalui keterbukaan informasi dan tanggung jawab aparatur, namun partisipasi masyarakat masih rendah akibat kurangnya sosialisasi dan pemanfaatan teknologi digital. Simpulan penelitian ini adalah penerapan good governance di Kelurahan Kelapa Indah telah menunjukkan kemajuan, tetapi perlu peningkatan partisipasi publik agar nilai-nilai demokrasi dapat terwujud secara optimal dalam pelayanan kependudukan.

Kata Kunci: Demokrasi, Good Governance, Partisipasi, Pelayanan Kependudukan.

PENDAHULUAN

Dalam era pemerintahan modern, tuntutan terhadap penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang baik menjadi semakin kuat seiring meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap hak-haknya sebagai warga negara. Good governance tidak hanya dipahami sebagai sistem manajemen pemerintahan yang efisien, tetapi juga sebagai bentuk implementasi nilai-nilai demokrasi dalam setiap aspek pelayanan publik (Sari, 2023). Prinsip ini menekankan pentingnya akuntabilitas, transparansi, efektivitas, partisipasi, serta keadilan dalam pengambilan keputusan publik. Penerapan prinsip-prinsip tersebut menjadi kunci utama dalam menciptakan pemerintahan yang berintegritas dan berorientasi pada kepentingan masyarakat luas (Sungkar, 2023). Di beberapa negara, praktik good governance telah terbukti meningkatkan kepercayaan publik terhadap lembaga pemerintah serta memperkuat legitimasi demokrasi (Hartanto et al., 2021).

Di negara Indonesia, reformasi birokrasi dan desentralisasi pemerintahan yang dimulai sejak tahun 2001 menjadi momentum penting bagi penerapan prinsip good governance di tingkat daerah (Murod et al., 2020). Kebijakan otonomi daerah memberikan kewenangan lebih besar kepada pemerintah lokal untuk mengatur dan mengelola urusan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakatnya. Salah satu bidang yang paling krusial dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah pelayanan administrasi kependudukan (Oki, & Seran, 2025). Layanan ini meliputi penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, serta dokumen administrasi lainnya yang menjadi dasar pengakuan hukum terhadap status warga negara. Namun dalam praktiknya, pelayanan kependudukan di Indonesia masih sering menghadapi permasalahan seperti prosedur yang berbelit, ketidakterbukaan informasi, dan lemahnya akuntabilitas aparatur (Djatkiko, 2023). Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kebijakan desentralisasi telah membuka ruang inovasi di daerah, implementasi prinsip good governance belum sepenuhnya terealisasi.

Prinsip good governance memiliki keterkaitan erat dengan nilai-nilai demokrasi yang menekankan partisipasi, keterbukaan, dan keadilan dalam pelayanan public (Farhanuddin, 2021). Dari perspektif demokrasi, keberhasilan tata kelola pemerintahan

dapat diukur melalui sejauh mana masyarakat dilibatkan dalam proses perumusan kebijakan dan pengawasan layanan (Nurhidayat, 2023). Berdasarkan data dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan-RB) tahun 2023, indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Indonesia mencapai angka 82,67, yang termasuk kategori “baik”, namun masih menunjukkan kesenjangan dalam aspek partisipasi masyarakat di tingkat local (Natalis & Dalima, 2025). Data tersebut mengindikasikan bahwa meskipun pelayanan publik telah mengalami perbaikan, dimensi demokratis dalam penyelenggaraan layanan masih perlu diperkuat.

Pelayanan kependudukan memiliki posisi strategis dalam kehidupan sosial masyarakat karena menyangkut pemenuhan hak-hak dasar sebagai warga negara. Setiap individu membutuhkan dokumen kependudukan sebagai bukti identitas hukum, dasar pengakuan sosial, serta akses terhadap berbagai layanan publik lainnya (Muhimah, 2022). Di tingkat kelurahan, pelayanan ini menjadi ujung tombak interaksi langsung antara pemerintah dan masyarakat. Namun berbagai laporan menunjukkan masih terdapat kendala seperti keterlambatan pelayanan, kurangnya koordinasi antarunit, dan belum optimalnya pemanfaatan teknologi informasi dalam pengelolaan data kependudukan (Syailindri et al., 2025). Situasi ini menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi telah diterapkan dalam pelayanan tersebut. Dalam hal ini, penerapan good governance yang dilihat dari perspektif demokrasi menjadi instrumen penting untuk menilai kualitas pelayanan.

Kota Tangerang sebagai salah satu kota besar di Provinsi Banten menghadapi tantangan yang signifikan dalam mewujudkan pelayanan publik yang cepat, efisien, dan berkeadilan (Juwandi et al., 2025). Pertumbuhan penduduk yang pesat dan kebutuhan administrasi yang meningkat menuntut aparaturnya untuk mampu beradaptasi dengan prinsip tata kelola modern. Kelurahan Kelapa Indah merupakan bagian dari wilayah administratif Kecamatan Tangerang yang memiliki tanggung jawab penting dalam memberikan layanan kependudukan yang berkualitas kepada warganya. Pemerintah Kota Tangerang telah melakukan berbagai inovasi digitalisasi layanan, seperti penerapan sistem pelayanan daring dan aplikasi berbasis teknologi untuk mempercepat proses administrasi. Namun efektivitas implementasi program tersebut masih perlu dikaji lebih jauh, khususnya dalam kaitannya dengan prinsip partisipasi publik dan transparansi.

Berbagai penelitian sebelumnya telah menyoroti hubungan antara penerapan good governance dan kualitas pelayanan publik di tingkat daerah. Penelitian oleh Purwanti et al (2023) menegaskan bahwa, partisipasi masyarakat merupakan faktor kunci dalam membangun tata kelola pemerintahan yang demokratis dan berintegritas di tingkat kelurahan. Sementara itu, Nasir (2025) menemukan bahwa masih terdapat kesenjangan antara regulasi good governance dengan praktik di lapangan akibat rendahnya kesadaran aparaturnya terhadap nilai-nilai pelayanan publik. Namun, ketiga penelitian tersebut belum secara spesifik mengkaji keterkaitan antara good governance dan demokrasi dalam konteks pelayanan kependudukan di tingkat kelurahan. Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk mengisi celah tersebut dengan menekankan pendekatan terhadap penerapan prinsip good governance dari sudut pandang demokrasi. Keterbaharuan penelitian ini terletak pada fokus analisisnya terhadap praktik pelayanan kependudukan sebagai bentuk konkret implementasi nilai-nilai demokrasi dalam pemerintahan lokal.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan prinsip good governance dari perspektif demokrasi dalam pelayanan kependudukan di Kelurahan Kelapa Indah, Kota Tangerang. Penelitian ini berupaya menggambarkan sejauh mana nilai-nilai akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi masyarakat diimplementasikan dalam penyelenggaraan pelayanan kependudukan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan pemahaman mendalam mengenai efektivitas tata kelola pemerintahan kelurahan dalam mewujudkan pelayanan publik yang demokratis dan

berorientasi pada masyarakat. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, penelitian ini akan menggali makna sosial dan pengalaman masyarakat dalam proses pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan menggambarkan secara mendalam penerapan prinsip *good governance* dari perspektif demokrasi dalam pelayanan kependudukan di Kelurahan Kelapa Indah. Pendekatan ini dipilih karena mampu menjelaskan fenomena sosial berdasarkan makna dan pengalaman subjek yang terlibat langsung dalam proses pelayanan publik. Lokasi penelitian ditetapkan di Kelurahan Kelapa Indah, Kecamatan Tangerang, Kota Tangerang, dengan fokus pada pelayanan administrasi kependudukan seperti pembuatan Surat Pengantar KTP, Surat Pengantar Kartu Keluarga, dan surat keterangan lainnya.

Sumber data penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan aparatur kelurahan serta masyarakat pengguna layanan, sedangkan data sekunder diperoleh dari literatur, artikel ilmiah, buku, dan hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan topik *good governance* dan demokrasi dalam pelayanan publik. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan studi dokumentasi literatur. Analisis data menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman (2019) yang meliputi tiga tahap yaitu, reduksi data yakni pemilihan dan penyederhanaan data penting, penyajian data yaitu penyusunan informasi dalam bentuk narasi deskriptif, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi yaitu menafsirkan data secara mendalam guna memperoleh pemahaman tentang penerapan prinsip *good governance* dari perspektif demokrasi dalam pelayanan kependudukan di Kelurahan Kelapa Indah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menyajikan hasil penelitian yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan studi dokumentasi literatur mengenai penerapan prinsip *good governance* dari perspektif demokrasi dalam pelayanan kependudukan di Kelurahan Kelapa Indah. Pembahasan difokuskan pada temuan empiris di lapangan yang dikaitkan dengan teori dan konsep *good governance* serta nilai-nilai demokrasi dalam pelayanan publik. Secara sistematis, bagian ini menguraikan tiga pokok pembahasan, yaitu bagaimana prinsip-prinsip *good governance* diterapkan dalam pelayanan kependudukan, (2) bagaimana transparansi dan akuntabilitas dalam proses pelayanan kependudukan,

Penerapan Prinsip Partisipasi Masyarakat dalam Pelayanan Kependudukan

Partisipasi masyarakat merupakan salah satu prinsip utama dalam *good governance* yang merefleksikan keterlibatan aktif warga dalam penyelenggaraan pemerintahan, termasuk pada aspek pelayanan publik (Sumarto, 2025). Dalam pelayanan kependudukan di Kelurahan Kelapa Indah, partisipasi masyarakat terlihat dalam berbagai bentuk, baik dalam penyampaian aspirasi, keterlibatan dalam kegiatan sosialisasi administrasi kependudukan, maupun dalam memberikan masukan terhadap peningkatan kualitas layanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Lurah Kelapa Indah, dijelaskan bahwa masyarakat dilibatkan dalam tahapan tertentu, terutama dalam forum musyawarah kelurahan (muskel) serta kegiatan sosialisasi pelayanan kependudukan. Pemerintah kelurahan secara rutin melibatkan partisipasi masyarakat melalui forum musyawarah kelurahan, khususnya dalam pembahasan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Dalam forum tersebut, warga diberikan kesempatan untuk menyampaikan berbagai kendala yang mereka hadapi maupun usulan perbaikan yang berkaitan dengan pelayanan kependudukan, sehingga keputusan yang diambil dapat lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Saat ini, partisipasi masyarakat dalam menyampaikan masukan semakin meningkat seiring pemanfaatan grup WhatsApp kelurahan sebagai sarana

komunikasi. Melalui media tersebut, warga dapat dengan mudah menyampaikan saran, keluhan, maupun kebutuhan terkait pelayanan tanpa harus datang langsung ke kantor kelurahan. Kondisi ini memudahkan pihak kelurahan untuk merespons dan menindaklanjuti setiap masukan secara lebih cepat dan efisien dibandingkan dengan mekanisme sebelumnya yang mengharuskan pertemuan tatap muka. (Wawancara Lurah Kelapa Indah, 2025).

Dari hasil observasi peneliti di kantor kelurahan, tampak bahwa staf pelayanan cukup responsif dalam menanggapi pertanyaan masyarakat yang datang langsung maupun melalui saluran digital. Ruang pelayanan dilengkapi dengan papan informasi dan loket khusus konsultasi, yang memudahkan masyarakat memperoleh penjelasan prosedur pelayanan kependudukan seperti pembuatan Surat Pengantar KTP, Surat Pengantar KK, dan Surat Keterangan lainnya.

Sementara itu, Staf Pelayanan Kependudukan menjelaskan bahwa Partisipasi masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan cenderung lebih tinggi pada layanan yang bersifat langsung dan mendesak, seperti pembuatan Surat Pengantar KTP atau Kartu Keluarga, karena berkaitan dengan kebutuhan administratif yang segera harus dipenuhi. Namun, keterlibatan warga dalam memberikan masukan terkait sistem, mekanisme, maupun prosedur pelayanan masih relatif terbatas, sehingga partisipasi dalam aspek evaluasi dan perbaikan layanan belum optimal dan Pihak kelurahan telah menyediakan berbagai sarana untuk menampung umpan balik masyarakat, seperti kotak saran dan survei kepuasan layanan yang dilakukan setiap bulan. Namun, tingkat partisipasi warga dalam mengisi sarana tersebut masih tergolong rendah, karena hanya sebagian kecil masyarakat yang berkenan memberikan tanggapan. Kondisi ini kemungkinan disebabkan oleh anggapan bahwa proses pelayanan yang ada sudah cukup baik, atau karena kurangnya minat dan motivasi warga untuk meluangkan waktu dalam mengisi survei yang disediakan. (Wawancara Staf Pelayanan Kependudukan, 2025).

Hasil observasi mendukung pernyataan tersebut. Dari pengamatan selama beberapa hari di lokasi pelayanan, terlihat belum terdapat warga yang menggunakan kotak saran yang tersedia di ruang tunggu. Kebanyakan warga lebih memilih menyampaikan keluhan langsung kepada petugas di loket, dan jarang yang mengisi formulir. Sebagai bentuk peningkatan partisipasi, pihak kelurahan telah melakukan beberapa langkah, seperti mengadakan sosialisasi rutin mengenai pentingnya administrasi kependudukan dan mengundang perwakilan RW atau RT dalam rapat koordinasi pelayanan publik. Lurah menegaskan pentingnya membangun kepercayaan warga agar mau lebih terlibat, Pihak kelurahan terus berupaya menumbuhkan kesadaran masyarakat bahwa pelayanan administrasi kependudukan merupakan tanggung jawab bersama antara pemerintah dan warga. Partisipasi aktif masyarakat dalam proses tersebut sangat penting, karena dapat mendukung keakuratan data kependudukan sekaligus mempercepat penyelenggaraan pelayanan. Dengan demikian, keterlibatan warga tidak hanya berdampak pada kualitas data, tetapi juga pada efektivitas dan ketepatan layanan yang diberikan. (Wawancara Lurah Kelapa Indah, 2025).

Langkah ini menunjukkan adanya komitmen aparatur kelurahan untuk memperkuat implementasi prinsip partisipasi, meskipun tingkat partisipasi masyarakat secara umum masih perlu ditingkatkan melalui pendekatan yang lebih kreatif dan adaptif.

Penerapan Prinsip *Good Governance*

Pengertian governance menurut UNDP (United Nation Development Program) yang dikutip oleh Sedarmayanti (2003 : 5) terdapat tiga model tata pemerintahan yang baik, sebagai berikut :

1. Political Governance yang mengacu pada proses pembuatan keputusan untuk merumuskan kebijakan (policy/strategy formulation).
2. Economic Governance yang meliputi proses pembuatan keputusan yang memfasilitasi terhadap equity (kekayaan), proverty (properti), serta quality of life (kualitas hidup).

3. Administrative Governance yang mengacu pada sistem implementasi kebijakan

Good governance menurut Sedarmayanti adalah penyelenggaraan pemerintahan yang didasarkan pada manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab, selaras dengan prinsip demokrasi dan efisiensi, serta berorientasi pada pencegahan praktik korupsi, penegakan disiplin anggaran, dan kepastian hukum. Dalam konteks administrasi kependudukan, good governance merupakan landasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, khususnya dalam pengelolaan data dan dokumen kependudukan secara akurat, tertib, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan oleh instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil).

Penerapan good governance dalam administrasi kependudukan bertujuan untuk menjamin terpenuhinya hak-hak administratif warga negara, meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan Dukcapil, serta mewujudkan tata kelola pelayanan yang profesional dan berkeadilan. Prinsip-Prinsip Good Governance menurut Sedarmayanti

1. Transparansi

Transparansi dalam administrasi kependudukan merupakan prinsip good governance yang menekankan keterbukaan pemerintah dalam menyampaikan informasi terkait penyelenggaraan pelayanan kependudukan kepada masyarakat. Transparansi bertujuan untuk memastikan bahwa setiap warga negara memperoleh akses yang jelas, akurat, dan mudah dipahami mengenai prosedur, persyaratan, biaya, serta jangka waktu penyelesaian dokumen kependudukan.

Dalam praktik penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil), transparansi diwujudkan melalui penyediaan informasi pelayanan secara terbuka, baik melalui media cetak, papan pengumuman, maupun media digital seperti situs web dan aplikasi layanan kependudukan. Keterbukaan informasi tersebut berperan dalam mencegah praktik maladministrasi, penyalahgunaan kewenangan, serta pungutan liar, sekaligus meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja aparatur pelayanan publik.

Selain itu, transparansi juga berkaitan dengan kejelasan standar pelayanan yang ditetapkan, termasuk standar operasional prosedur (SOP) dan mekanisme pengaduan masyarakat. Dengan adanya transparansi, masyarakat memiliki pemahaman yang memadai mengenai hak dan kewajibannya dalam proses pelayanan administrasi kependudukan, sehingga tercipta hubungan yang akuntabel antara penyelenggara pelayanan dan pengguna layanan.

Dengan demikian, penerapan prinsip transparansi dalam administrasi kependudukan menjadi faktor penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang profesional, berkeadilan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Transparansi menghendaki adanya keterbukaan informasi dalam setiap tahapan pelayanan administrasi kependudukan. Dalam praktiknya, transparansi tercermin melalui kejelasan prosedur, persyaratan, biaya, dan waktu penyelesaian dokumen kependudukan yang mudah diakses oleh masyarakat.

2. Akuntabilitas

Akuntabilitas dalam administrasi kependudukan merupakan prinsip good governance yang menekankan kewajiban aparatur pemerintah untuk mempertanggungjawabkan setiap tindakan, keputusan, dan kinerja pelayanan kepada masyarakat. Prinsip ini menuntut agar seluruh proses pelayanan administrasi kependudukan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan serta standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.

Dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil), akuntabilitas diwujudkan melalui kejelasan pembagian tugas dan tanggung jawab aparatur, ketepatan pelaksanaan prosedur pelayanan, serta adanya mekanisme pengawasan dan evaluasi kinerja. Aparatur Dukcapil

dituntut untuk memberikan pelayanan yang profesional, bebas dari penyalahgunaan wewenang, dan dapat dipertanggungjawabkan secara administratif maupun hukum.

Akuntabilitas juga tercermin dalam penyediaan mekanisme pengaduan masyarakat yang efektif serta tindak lanjut atas keluhan yang disampaikan oleh pengguna layanan. Melalui mekanisme tersebut, masyarakat memiliki ruang untuk menilai kinerja pelayanan administrasi kependudukan, sehingga mendorong peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

3. Partisipasi Masyarakat

Partisipasi masyarakat dalam administrasi kependudukan merupakan salah satu prinsip good governance yang menekankan keterlibatan aktif warga negara dalam proses penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Partisipasi ini tidak hanya terbatas pada penggunaan layanan, tetapi juga mencakup peran masyarakat dalam memberikan masukan, pengawasan, serta evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil).

Dalam praktiknya, partisipasi masyarakat diwujudkan melalui penyampaian saran, kritik, dan pengaduan terkait pelayanan administrasi kependudukan, baik secara langsung maupun melalui media pengaduan yang disediakan oleh instansi terkait. Keterlibatan masyarakat tersebut berperan penting dalam membantu pemerintah mengidentifikasi permasalahan pelayanan, memperbaiki prosedur, serta meningkatkan responsivitas aparatur dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Selain itu, partisipasi masyarakat juga tercermin dalam kegiatan sosialisasi kebijakan administrasi kependudukan yang melibatkan masyarakat secara aktif. Melalui partisipasi yang efektif, masyarakat memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai hak dan kewajibannya dalam pengurusan dokumen kependudukan, sehingga dapat mendukung terciptanya tertib administrasi dan pelayanan publik yang berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Dengan demikian, partisipasi masyarakat dalam administrasi kependudukan merupakan elemen penting dalam mewujudkan tata kelola pelayanan yang transparan, akuntabel, dan berkeadilan, serta berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan dan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah..

4. Supremasi Hukum

Supremasi hukum dalam administrasi kependudukan merupakan prinsip good governance yang menegaskan bahwa seluruh proses penyelenggaraan pelayanan kependudukan harus dilaksanakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Prinsip ini bertujuan untuk menjamin kepastian hukum, perlindungan hak-hak administratif warga negara, serta terciptanya pelayanan yang adil dan tidak diskriminatif.

Dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil), supremasi hukum tercermin melalui kepatuhan aparatur terhadap ketentuan hukum yang mengatur pencatatan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting, seperti kelahiran, kematian, perkawinan, dan perpindahan penduduk. Pelaksanaan pelayanan yang berlandaskan hukum memastikan bahwa setiap dokumen kependudukan yang diterbitkan memiliki kekuatan hukum yang sah dan dapat dipertanggungjawabkan.

Selain itu, prinsip supremasi hukum juga menuntut adanya perlakuan yang setara bagi seluruh warga negara dalam memperoleh pelayanan administrasi kependudukan. Aparatur pelayanan wajib menghindari praktik diskriminatif serta penyalahgunaan kewenangan yang dapat merugikan masyarakat. Penegakan aturan dan sanksi terhadap pelanggaran pelayanan menjadi bagian penting dalam menjaga integritas dan profesionalisme penyelenggaraan administrasi kependudukan.

Dengan demikian, penerapan prinsip supremasi hukum dalam administrasi kependudukan berperan penting dalam menciptakan tata kelola pelayanan yang tertib, berkeadilan, dan terpercaya, sekaligus memperkuat legitimasi dokumen kependudukan

sebagai dasar pemenuhan hak dan kewajiban warga negara.

5. Efektivitas dan Efisiensi

Efektivitas dan efisiensi merupakan prinsip penting dalam *good governance* yang menekankan kemampuan pemerintah dalam mencapai tujuan pelayanan administrasi kependudukan secara optimal dengan pemanfaatan sumber daya yang tersedia. Efektivitas berkaitan dengan tingkat pencapaian tujuan pelayanan, sedangkan efisiensi berhubungan dengan ketepatan penggunaan waktu, biaya, dan tenaga dalam proses pelayanan administrasi kependudukan.

Dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil), prinsip efektivitas tercermin dari kemampuan instansi dalam memberikan pelayanan yang tepat sasaran, sesuai kebutuhan masyarakat, serta menghasilkan dokumen kependudukan yang akurat dan sah secara hukum. Sementara itu, prinsip efisiensi diwujudkan melalui penyederhanaan prosedur pelayanan, pemangkasan birokrasi yang berbelit, serta pemanfaatan teknologi informasi kependudukan untuk mempercepat proses pelayanan.

Penerapan efektivitas dan efisiensi juga berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam hal ketepatan waktu penyelesaian dokumen kependudukan dan pengurangan kesalahan administratif. Dengan pelayanan yang efektif dan efisien, masyarakat dapat memperoleh dokumen kependudukan secara cepat dan mudah, sehingga mendukung tertib administrasi dan pemenuhan hak-hak administratif warga negara.

Dengan demikian, efektivitas dan efisiensi dalam administrasi kependudukan menjadi faktor kunci dalam mewujudkan tata kelola pelayanan yang profesional, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat..

6. Keadilan (Equity)

Keadilan (*equity*) dalam administrasi kependudukan merupakan prinsip *good governance* yang menekankan perlakuan yang setara dan tidak diskriminatif bagi seluruh warga negara dalam memperoleh pelayanan administrasi kependudukan. Prinsip ini bertujuan untuk menjamin bahwa setiap penduduk memiliki hak yang sama atas pengakuan hukum dan pelayanan administrasi, tanpa membedakan latar belakang sosial, ekonomi, budaya, agama, jenis kelamin, maupun kondisi fisik.

Dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil), prinsip keadilan diwujudkan melalui pemberian layanan yang merata dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok rentan seperti penyandang disabilitas, masyarakat miskin, dan penduduk di wilayah terpencil. Aparatur pelayanan dituntut untuk bersikap objektif, profesional, serta menghindari perlakuan istimewa atau diskriminatif dalam setiap proses pelayanan.

Selain itu, keadilan dalam administrasi kependudukan juga berkaitan dengan jaminan akses yang sama terhadap informasi dan prosedur pelayanan. Setiap warga negara berhak memperoleh informasi yang jelas mengenai pengelolaan dokumen kependudukan serta mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Penerapan prinsip keadilan tersebut berperan penting dalam mendorong terciptanya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah serta mendukung pemenuhan hak-hak sipil dan administratif warga negara.

Dengan demikian, keadilan (*equity*) dalam administrasi kependudukan menjadi elemen fundamental dalam mewujudkan tata kelola pelayanan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat, berkeadilan sosial, dan menjunjung tinggi prinsip hak asasi manusia.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi lapangan di Kelurahan Kelapa Indah, secara umum penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan administrasi kependudukan menunjukkan kemajuan yang cukup baik, terutama pada aspek

akuntabilitas dan transparansi, meskipun masih terdapat sejumlah kendala pada dimensi partisipasi masyarakat. Dari hasil wawancara dengan Lurah Kelapa Indah, diketahui bahwa komitmen aparat kelurahan dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik menjadi fokus utama dalam beberapa tahun terakhir.

"Kami selalu berupaya memberikan pelayanan yang transparan dan bisa dipertanggungjawabkan. Setiap pengelolaan dokumen kependudukan sekarang sudah terdata dalam sistem digital, jadi masyarakat bisa tahu prosesnya," (Wawancara Lurah Kelapa Indah, 2025).

Lurah juga menambahkan bahwa penggunaan sistem pelayanan berbasis digital melalui aplikasi pelayanan kependudukan kota Tangerang membantu meningkatkan keterbukaan informasi publik.

"Sistem digital ini meminimalkan kesalahan dan juga mengurangi potensi pungutan liar karena semua tercatat dan terpantau," (Wawancara Lurah Kelapa Indah, 2025).

Namun, beliau mengakui masih ada tantangan dalam menumbuhkan partisipasi aktif masyarakat.

"Masih banyak warga yang belum mau memanfaatkan kanal aspirasi atau musyawarah kelurahan. Padahal itu penting agar pelayanan bisa terus diperbaiki," (Wawancara Lurah Kelapa Indah, 2025).

Berdasarkan hasil observasi peneliti, kegiatan pelayanan di kantor kelurahan berlangsung cukup tertib dan sistematis. Petugas melayani warga sesuai antrean dengan sistem nomor digital. Tersedia pula papan informasi prosedur pelayanan yang jelas. Namun, keterlibatan warga dalam memberikan masukan langsung terkait pelayanan masih terbatas, karena sebagian masyarakat lebih memilih menyampaikan keluhan secara pribadi daripada melalui forum resmi. Dari sisi teknis, Staf Pelayanan Kependudukan menilai bahwa penerapan prinsip akuntabilitas sudah cukup baik karena setiap pengajuan dokumen memiliki bukti penerimaan dan jejak proses digital.

"Setiap berkas yang masuk langsung kita input ke sistem, jadi kalau ada keterlambatan bisa langsung dicek sebabnya," (Wawancara Staf Pelayanan Kependudukan, 2025).

Namun demikian, staf juga mengungkapkan bahwa faktor sarana dan infrastruktur masih menjadi kendala dalam pelayanan.

"Kadang sistemnya error atau jaringan internetnya lambat, itu yang bikin proses pelayanan bisa tersendat," (Wawancara Staf Pelayanan Kependudukan, 2025).

Selain itu, masih ditemukan kendala dalam kompetensi sumber daya manusia (SDM), terutama dalam penguasaan teknologi informasi.

"Kami sudah pernah ikut pelatihan, tapi beberapa teman masih perlu pendampingan karena belum terbiasa dengan sistem online," (Wawancara Staf Pelayanan Kependudukan, 2025).

Observasi peneliti menunjukkan bahwa beberapa petugas memang tampak masih bergantian dalam mengoperasikan sistem digital pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan teknis belum merata di antara seluruh staf. Dari hasil wawancara dengan Bu Juhaeri masyarakat pengguna layanan, diketahui bahwa sebagian besar warga mengapresiasi peningkatan kualitas pelayanan, terutama dari segi kecepatan dan keterbukaan informasi.

"Sekarang bikin Surat Pengantar KTP atau surat keterangan gitu jadi lebih cepat, petugasnya juga ramah dan jelas ngasih tahu prosedurnya," (Wawancara J selaku masyarakat, 2025).

Namun, masih terdapat keluhan terkait antrian dan keterbatasan fasilitas pelayanan.

"Kalau pas ramai, antrinya bisa lama. Tempat duduknya juga terbatas, jadi kurang nyaman," (Wawancara J selaku masyarakat, 2025).

Beberapa warga termasuk T, juga menyampaikan bahwa tidak semua masyarakat memahami mekanisme pengaduan atau forum partisipatif yang disediakan.

"Saya baru tahu kalau ada forum musyawarah warga, tapi belum pernah ikut karena

nggak tahu kapan diadakannya,” (Wawancara T selaku masyarakat, 2025).

Dari hasil observasi, peneliti mencatat bahwa meskipun terdapat papan informasi layanan dan ruang tunggu yang cukup memadai, mekanisme partisipasi publik seperti forum konsultasi atau kotak saran belum dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat.

Penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan kependudukan di Kelurahan Kelapa Indah menunjukkan adanya kesesuaian dengan konsep demokrasi yang menekankan partisipasi, transparansi, dan akuntabilitas publik. Temuan penelitian memperlihatkan bahwa masyarakat telah dilibatkan melalui forum musyawarah kelurahan dan saluran komunikasi informal seperti grup *WhatsApp*, namun tingkat partisipasi aktif masih tergolong rendah. Hal ini sejalan dengan temuan Purwanti et al (2023) bahwa partisipasi masyarakat dalam pemerintahan lokal sering kali bersifat simbolik, belum substantif. Dalam hal demokrasi di daerah lokal, partisipasi warga tidak hanya berarti hadir dalam forum, tetapi juga turut serta dalam proses pengawasan layanan publik (Hermawan & Sulastri, 2024). Keterbatasan partisipasi masyarakat dapat disebabkan oleh faktor sosialisasi yang belum optimal dan rendahnya literasi administratif warga (Khalis et al., 2025). Oleh karena itu, strategi peningkatan partisipasi perlu diarahkan pada pendekatan komunikasi publik berbasis digital dan edukatif yang memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap aparatur. Partisipasi yang bermakna akan memperkokoh legitimasi demokrasi dan meningkatkan efektivitas tata kelola di tingkat kelurahan (Madubun & Sutapa, 2025).

Aspek transparansi dalam pelayanan kependudukan juga menjadi indikator penting keberhasilan implementasi *good governance*. Berdasarkan hasil penelitian, Kelurahan Kelapa Indah telah menyediakan papan informasi dan banner syarat pelayanan, yang mencerminkan upaya penyediaan akses informasi publik yang jelas. Temuan ini konsisten dengan penelitian oleh Chairunnisa et al (2023) yang menyatakan bahwa keterbukaan informasi publik merupakan instrumen utama untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap aparatur. Namun masih terdapat kendala pada aspek digitalisasi, karena belum semua informasi layanan dipublikasikan secara daring. Sepriano et al (2023) juga menggarisbawahi bahwa keterbukaan berbasis teknologi dapat mempercepat akses warga terhadap layanan publik dan menekan peluang terjadinya maladministrasi. Di sisi lain, transparansi yang hanya bersifat formal tanpa dukungan teknologi canggih berpotensi tidak menjangkau kelompok masyarakat yang lebih luas (Andayani et al., 2025). Dengan demikian, kelurahan perlu memperkuat sistem informasi pelayanan daring agar prinsip keterbukaan berjalan lebih efisien, merata, dan inklusif bagi seluruh warga.

Akuntabilitas aparatur di Kelurahan Kelapa Indah menunjukkan kemajuan melalui mekanisme pencatatan dan pelaporan layanan yang terstruktur. Prosedur pencatatan berkas dan supervisi langsung oleh pejabat struktural mencerminkan penerapan tanggung jawab administratif yang sesuai dengan prinsip *accountability governance* (Halawa et al., 2024). Hasil wawancara memperlihatkan bahwa setiap dokumen memiliki jejak digital dan laporan penyelesaian yang dapat dilacak, yang memperkuat aspek pertanggungjawaban publik. Penelitian oleh Apriani et al. (2025) menunjukkan bahwa sistem akuntabilitas yang baik akan menekan potensi penyimpangan dan meningkatkan efisiensi pelayanan publik. Namun, masih terdapat kelemahan dalam sistem pengaduan masyarakat yang belum terintegrasi secara daring, sehingga umpan balik warga tidak selalu tercatat dengan baik. Hal ini selaras dengan temuan Andriana (2025) yang menyatakan bahwa mekanisme akuntabilitas publik memerlukan sistem umpan balik yang sistematis agar kebijakan dapat dinilai secara berkelanjutan. Oleh sebab itu, integrasi antara sistem pelaporan manual dan digital menjadi langkah strategis untuk meningkatkan akuntabilitas di tingkat pelayanan kelurahan.

Dari sisi efektivitas tata kelola, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan telah berlangsung tertib dan efisien, meskipun menghadapi kendala teknis seperti keterbatasan infrastruktur dan kompetensi SDM. Fenomena ini

sejalan

dengan hasil penelitian dari Martins & Sudarmo (2023), yang menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik di tingkat lokal sangat dipengaruhi oleh kapasitas sumber daya manusia dan kesiapan teknologi. Di Kelurahan Kelapa Indah, penggunaan sistem digital untuk perekaman data kependudukan sudah diterapkan, namun pelaksanaannya belum merata karena sebagian aparatur masih belum terbiasa dengan sistem berbasis daring. Menurut teori *organizational capacity* oleh Haveman (2022), efektivitas pemerintahan modern ditentukan oleh kemampuan adaptasi birokrasi terhadap inovasi teknologi dan kebutuhan masyarakat. Hasil wawancara menunjukkan masih ada keterlambatan layanan akibat gangguan jaringan, yang menandakan perlunya peningkatan dukungan infrastruktur. Dengan demikian, penguatan pelatihan aparatur dan modernisasi perangkat digital menjadi keharusan agar prinsip *good governance* dapat diimplementasikan secara konsisten dan berkelanjutan (Putra et al., 2025).

Penerapan prinsip *good governance* di Kelurahan Kelapa Indah relatif baik dalam hal transparansi dan akuntabilitas, namun masih terbatas dalam aspek partisipasi publik. Temuan ini mengonfirmasi penelitian Nasir (2025) yang menegaskan bahwa dimensi partisipatif merupakan komponen paling sulit diterapkan dalam birokrasi lokal karena masih kuatnya pola relasi top-down. Selain itu, studi oleh Andayani et al. (2024) menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi *good governance* di tingkat kelurahan membutuhkan dukungan budaya organisasi yang inklusif serta komitmen pimpinan dalam mendorong partisipasi aktif warga. Dalam demokrasi, keberhasilan tata kelola publik tidak hanya diukur dari efisiensi prosedur, tetapi juga dari sejauh mana warga merasa dilibatkan dan didengarkan dalam setiap kebijakan pelayanan (Putra, 2021). Oleh sebab itu, peningkatan kapasitas komunikasi publik dan transparansi partisipatif perlu dijadikan prioritas kebijakan kelurahan agar praktik demokrasi dapat terwujud secara nyata dalam pelayanan kependudukan.

Dari perspektif normatif, hasil penelitian ini menegaskan pentingnya sinergi antara prinsip *good governance* dan nilai-nilai demokrasi dalam tata kelola pemerintahan lokal. Prinsip-prinsip seperti akuntabilitas, partisipasi, dan transparansi tidak dapat berdiri sendiri, tetapi harus saling melengkapi untuk menciptakan pelayanan publik yang berkeadilan dan responsif. Penelitian Kabuam et al. (2025) menunjukkan bahwa sinergi tersebut hanya dapat terwujud apabila pemerintah daerah mengembangkan mekanisme kinerja berbasis partisipasi publik. Di Kelurahan Kelapa Indah, langkah-langkah seperti forum konsultasi warga, publikasi laporan kinerja, dan digitalisasi layanan menjadi modal penting untuk memperkuat demokratisasi pelayanan. Temuan ini juga mendukung pandangan Ibrahim & Olii (2024), bahwa penerapan prinsip *good governance* di tingkat mikro dapat memperkuat legitimasi pemerintahan daerah secara makro. Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa kualitas demokrasi lokal diukur bukan hanya dari penyelenggaraan pemilu atau kebebasan berpendapat, tetapi juga dari kualitas pelayanan publik yang mencerminkan keterbukaan, tanggung jawab, dan partisipasi warga.

Transparansi dan Akuntabilitas dalam Proses Pelayanan Kependudukan

Berdasarkan hasil observasi di lapangan, pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Kelapa Indah sudah berupaya menerapkan prinsip keterbukaan informasi dan tanggung jawab aparatur secara bertahap. Proses pelayanan seperti pembuatan Surat Pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Pengantar Kartu Keluarga (KK), dan Surat Keterangan kependudukan telah memiliki alur dan waktu pelayanan yang cukup jelas. Di ruang pelayanan terpampang papan informasi yang berisi syarat administrasi, prosedur, dan estimasi waktu penyelesaian layanan. Namun demikian, meskipun informasi dasar sudah tersedia, sebagian masyarakat masih merasa perlu

adanya peningkatan pada aspek penyampaian informasi secara digital dan konsistensi dalam penerapan standar pelayanan.

Dalam hal akuntabilitas, aparaturnya sudah menunjukkan tanggung jawab terhadap pekerjaan melalui pelaporan harian dan supervisi langsung dari pejabat struktural, meskipun mekanisme pengaduan masyarakat masih bersifat manual dan belum terintegrasi secara daring. Menurut hasil wawancara dengan Kasi Tapem, pihak kelurahan berkomitmen menerapkan prinsip keterbukaan informasi bagi masyarakat.

"Kami selalu berusaha agar masyarakat tahu prosedur pelayanan. Di ruang pelayanan sudah kami pasang banner informasi tentang syarat dan waktu penyelesaian setiap jenis layanan," (Wawancara Kasi Tapem, 2025).

Selain itu, ia menegaskan pentingnya akuntabilitas aparaturnya dalam setiap proses administrasi kependudukan. Menurutnya, setiap staf pelayanan wajib mencatat data penerimaan berkas dan waktu penyelesaian agar dapat dipertanggungjawabkan bila ada keterlambatan.

"Setiap berkas yang masuk itu dicatat di buku register.. Jadi masyarakat bisa tahu posisi berkas mereka sudah sampai mana," tambahnya.

Terkait mekanisme pengaduan, pihak kelurahan mengakui bahwa sistem masih dilakukan secara konvensional, namun tetap terbuka bagi masyarakat yang ingin menyampaikan keluhan langsung.

"Kalau ada keluhan, masyarakat bisa datang langsung ke meja pelayanan atau ke saya pribadi. Nanti kami tindaklanjuti, biasanya kami selesaikan secara langsung di hari yang sama," (Wawancara Kasi Tapem, 2025).

Dari hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa aspek transparansi di Kelurahan Kelapa Indah sudah dijalankan dengan cukup baik melalui keterbukaan informasi layanan, sedangkan aspek akuntabilitas tercermin dari sistem pencatatan, dan keterlibatan langsung pejabat kelurahan dalam menangani keluhan masyarakat. Salah satu masyarakat bernama T, selaku pengguna layanan yang ditemui peneliti mengungkapkan bahwa secara umum, pelayanan di Kelurahan Kelapa Indah cukup terbuka dan mudah dipahami. Ia menilai informasi mengenai prosedur dan syarat sudah cukup jelas.

"Waktu saya mau buat Surat Pengantar KK, petugasnya langsung kasih tahu syaratnya apa saja dan waktu jadi kira-kira tiga hari. Jadi saya nggak bingung lagi," (Wawancara T selaku masyarakat, 2025).

Namun demikian, ia juga menyampaikan bahwa informasi melalui media daring masih terbatas sehingga masyarakat harus datang langsung untuk memastikan kejelasan prosedur.

"Kalau bisa sih informasinya juga ada di website atau instagram kelurahan diperjelas ya, biar nggak perlu datang dua kali cuma buat tanya-tanya," ujarnya menambahkan.

Pandangan masyarakat ini menunjukkan bahwa keterbukaan informasi secara langsung sudah cukup baik, tetapi transparansi digital masih perlu ditingkatkan agar pelayanan menjadi lebih efisien dan mudah diakses. Masyarakat pengguna layanan lainnya inisial J menyampaikan pandangan yang senada mengenai tanggung jawab aparaturnya dan keterbukaan dalam proses pelayanan kependudukan. Ia mengapresiasi sikap responsif pegawai kelurahan dalam menyelesaikan masalah administrasi.

"Petugasnya cukup sigap, waktu ada kesalahan penulisan di surat keterangan, langsung diperbaiki hari itu juga tanpa disuruh bolak-balik," (Wawancara J selaku masyarakat, 2025).

Ia juga menilai bahwa kelurahan memiliki sistem yang transparan dalam hal biaya dan waktu pelayanan.

"Semuanya gratis, dan petugas juga jelaskan dari awal kalau prosesnya sekitar satu atau dua hari kerja. Nggak ada pungutan tambahan," (Wawancara J selaku masyarakat, 2025).

Dari perspektif masyarakat, kejelasan prosedur dan tanggung jawab petugas dalam memperbaiki kesalahan menjadi indikator positif penerapan prinsip akuntabilitas. Namun, mekanisme pengaduan yang masih dilakukan secara manual membuat proses

pertanggungjawaban publik belum sepenuhnya efektif.

Penerapan Prinsip *Good Governance*

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi lapangan di Kelurahan Kelapa Indah, secara umum penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan administrasi kependudukan menunjukkan kemajuan yang cukup baik, terutama pada aspek akuntabilitas dan transparansi, meskipun masih terdapat sejumlah kendala pada dimensi partisipasi masyarakat. Dari hasil wawancara dengan Lurah Kelapa Indah, diketahui bahwa komitmen aparaturnya dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik menjadi fokus utama dalam beberapa tahun terakhir.

"Kami selalu berupaya memberikan pelayanan yang transparan dan bisa dipertanggungjawabkan. Setiap pengurusan dokumen kependudukan sekarang sudah terdata dalam sistem digital, jadi masyarakat bisa tahu prosesnya," (Wawancara Lurah Kelapa Indah, 2025).

Lurah juga menambahkan bahwa penggunaan sistem pelayanan berbasis digital melalui aplikasi pelayanan kependudukan kota Tangerang membantu meningkatkan keterbukaan informasi publik.

"Sistem digital ini meminimalkan kesalahan dan juga mengurangi potensi pungutan liar karena semua tercatat dan terpantau," (Wawancara Lurah Kelapa Indah, 2025).

Namun, beliau mengakui masih ada tantangan dalam menumbuhkan partisipasi aktif masyarakat.

"Masih banyak warga yang belum mau memanfaatkan kanal aspirasi atau musyawarah kelurahan. Padahal itu penting agar pelayanan bisa terus diperbaiki," (Wawancara Lurah Kelapa Indah, 2025).

Berdasarkan hasil observasi peneliti, kegiatan pelayanan di kantor kelurahan berlangsung cukup tertib dan sistematis. Petugas melayani warga sesuai antrian dengan sistem nomor digital. Tersedia pula papan informasi prosedur pelayanan yang jelas. Namun, keterlibatan warga dalam memberikan masukan langsung terkait pelayanan masih terbatas, karena sebagian masyarakat lebih memilih menyampaikan keluhan secara pribadi daripada melalui forum resmi. Dari sisi teknis, Staf Pelayanan Kependudukan menilai bahwa penerapan prinsip akuntabilitas sudah cukup baik karena setiap pengajuan dokumen memiliki bukti penerimaan dan jejak proses digital.

"Setiap berkas yang masuk langsung kita input ke sistem, jadi kalau ada keterlambatan bisa langsung dicek sebabnya," (Wawancara Staf Pelayanan Kependudukan, 2025).

Namun demikian, staf juga mengungkapkan bahwa faktor sarana dan infrastruktur masih menjadi kendala dalam pelayanan.

"Kadang sistemnya error atau jaringan internetnya lambat, itu yang bikin proses pelayanan bisa tersendat," (Wawancara Staf Pelayanan Kependudukan, 2025).

Selain itu, masih ditemukan kendala dalam kompetensi sumber daya manusia (SDM), terutama dalam penguasaan teknologi informasi.

"Kami sudah pernah ikut pelatihan, tapi beberapa teman masih perlu pendampingan karena belum terbiasa dengan sistem online," (Wawancara Staf Pelayanan Kependudukan, 2025).

Observasi peneliti menunjukkan bahwa beberapa petugas memang tampak masih bergantian dalam mengoperasikan sistem digital pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan teknis belum merata di antara seluruh staf. Dari hasil wawancara dengan Bu Juhaeri masyarakat pengguna layanan, diketahui bahwa sebagian besar warga mengapresiasi peningkatan kualitas pelayanan, terutama dari segi kecepatan dan keterbukaan informasi.

"Sekarang bikin Surat Pengantar KTP atau surat keterangan gitu jadi lebih cepat, petugasnya juga ramah dan jelas ngasih tahu prosedurnya," (Wawancara J selaku masyarakat, 2025).

Namun, masih terdapat keluhan terkait antrian dan keterbatasan fasilitas pelayanan.

"Kalau pas ramai, antrinya bisa lama. Tempat duduknya juga terbatas, jadi kurang nyaman," (Wawancara J selaku masyarakat, 2025).

Beberapa warga termasuk T, juga menyampaikan bahwa tidak semua masyarakat memahami mekanisme pengaduan atau forum partisipatif yang disediakan.

"Saya baru tahu kalau ada forum musyawarah warga, tapi belum pernah ikut karena nggak tahu kapan diadakannya," (Wawancara T selaku masyarakat, 2025).

Dari hasil observasi, peneliti mencatat bahwa meskipun terdapat papan informasi layanan dan ruang tunggu yang cukup memadai, mekanisme partisipasi publik seperti forum konsultasi atau kotak saran belum dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat.

Penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan kependudukan di Kelurahan Kelapa Indah menunjukkan adanya kesesuaian dengan konsep demokrasi yang menekankan partisipasi, transparansi, dan akuntabilitas publik. Temuan penelitian memperlihatkan bahwa masyarakat telah dilibatkan melalui forum musyawarah kelurahan dan saluran komunikasi informal seperti grup *WhatsApp*, namun tingkat partisipasi aktif masih tergolong rendah. Hal ini sejalan dengan temuan Purwanti et al (2023) bahwa partisipasi masyarakat dalam pemerintahan lokal sering kali bersifat simbolik, belum substantif. Dalam hal demokrasi di daerah lokal, partisipasi warga tidak hanya berarti hadir dalam forum, tetapi juga turut serta dalam pengawasan layanan publik (Hermawan & Sulastri, 2024). Keterbatasan partisipasi masyarakat dapat disebabkan oleh faktor sosialisasi yang belum optimal dan rendahnya literasi administratif warga (Khalis et al., 2025). Oleh karena itu, strategi peningkatan partisipasi perlu diarahkan pada pendekatan komunikasi publik berbasis digital dan edukatif yang memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap aparatur. Partisipasi yang bermakna akan memperkokoh legitimasi demokrasi dan meningkatkan efektivitas tata kelola di tingkat kelurahan (Madubun & Sutapa, 2025).

Aspek transparansi dalam pelayanan kependudukan juga menjadi indikator penting keberhasilan implementasi *good governance*. Berdasarkan hasil penelitian, Kelurahan Kelapa Indah telah menyediakan papan informasi dan banner syarat pelayanan, yang mencerminkan upaya penyediaan akses informasi publik yang jelas. Temuan ini konsisten dengan penelitian oleh Chairunnisa et al (2023) yang menyatakan bahwa keterbukaan informasi publik merupakan instrumen utama untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap aparatur. Namun masih terdapat kendala pada aspek digitalisasi, karena belum semua informasi layanan dipublikasikan secara daring. Sepriano et al (2023) juga menggarisbawahi bahwa keterbukaan berbasis teknologi dapat mempercepat akses warga terhadap layanan publik dan menekan peluang terjadinya maladministrasi. Di sisi lain, transparansi yang hanya bersifat formal tanpa dukungan teknologi canggih berpotensi tidak menjangkau kelompok masyarakat yang lebih luas (Andayani et al., 2025). Dengan demikian, kelurahan perlu memperkuat sistem informasi pelayanan daring agar prinsip keterbukaan berjalan lebih efisien, merata, dan inklusif bagi seluruh warga.

Akuntabilitas aparatur di Kelurahan Kelapa Indah menunjukkan kemajuan melalui mekanisme pencatatan dan pelaporan layanan yang terstruktur. Prosedur pencatatan berkas dan supervisi langsung oleh pejabat struktural mencerminkan penerapan tanggung jawab administratif yang sesuai dengan prinsip *accountability governance* (Halawa et al., 2024). Hasil wawancara memperlihatkan bahwa setiap dokumen memiliki jejak digital dan laporan penyelesaian yang dapat dilacak, yang memperkuat aspek pertanggungjawaban publik. Penelitian oleh Apriani et al. (2025) menunjukkan bahwa sistem akuntabilitas yang baik akan menekan potensi penyimpangan dan meningkatkan efisiensi pelayanan publik. Namun, masih terdapat kelemahan dalam sistem pengaduan masyarakat yang belum terintegrasi secara daring, sehingga umpan balik warga tidak selalu tercatat dengan baik. Hal ini selaras dengan temuan Andriana (2025) yang menyatakan bahwa mekanisme akuntabilitas publik memerlukan sistem umpan balik yang sistematis agar kebijakan dapat dinilai secara berkelanjutan. Oleh sebab itu, integrasi antara sistem pelaporan manual dan

digital menjadi langkah strategis untuk meningkatkan akuntabilitas di tingkat pelayanan kelurahan.

Dari sisi efektivitas tata kelola, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan telah berlangsung tertib dan efisien, meskipun menghadapi kendala teknis seperti keterbatasan infrastruktur dan kompetensi SDM. Fenomena ini sejalan

dengan hasil penelitian dari Martins & Sudarmo (2023), yang menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik di tingkat lokal sangat dipengaruhi oleh kapasitas sumber daya manusia dan kesiapan teknologi. Di Kelurahan Kelapa Indah, penggunaan sistem digital untuk perekaman data kependudukan sudah diterapkan, namun pelaksanaannya belum merata karena sebagian aparatur masih belum terbiasa dengan sistem berbasis daring. Menurut teori *organizational capacity* oleh Haveman (2022), efektivitas pemerintahan modern ditentukan oleh kemampuan adaptasi birokrasi terhadap inovasi teknologi dan kebutuhan masyarakat. Hasil wawancara menunjukkan masih ada keterlambatan layanan akibat gangguan jaringan, yang menandakan perlunya peningkatan dukungan infrastruktur. Dengan demikian, penguatan pelatihan aparatur dan modernisasi perangkat digital menjadi keharusan agar prinsip *good governance* dapat diimplementasikan secara konsisten dan berkelanjutan (Putra et al., 2025).

Penerapan prinsip *good governance* di Kelurahan Kelapa Indah relatif baik dalam hal transparansi dan akuntabilitas, namun masih terbatas dalam aspek partisipasi publik. Temuan ini mengonfirmasi penelitian Nasir (2025) yang menegaskan bahwa dimensi partisipatif merupakan komponen paling sulit diterapkan dalam birokrasi lokal karena masih kuatnya pola relasi top-down. Selain itu, studi oleh Andayani et al. (2024) menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi *good governance* di tingkat kelurahan membutuhkan dukungan budaya organisasi yang inklusif serta komitmen pimpinan dalam mendorong partisipasi aktif warga. Dalam demokrasi, keberhasilan tata kelola publik tidak hanya diukur dari efisiensi prosedur, tetapi juga dari sejauh mana warga merasa dilibatkan dan didengarkan dalam setiap kebijakan pelayanan (Putra, 2021). Oleh sebab itu, peningkatan kapasitas komunikasi publik dan transparansi partisipatif perlu dijadikan prioritas kebijakan kelurahan agar praktik demokrasi dapat terwujud secara nyata dalam pelayanan kependudukan.

Dari perspektif normatif, hasil penelitian ini menegaskan pentingnya sinergi antara prinsip *good governance* dan nilai-nilai demokrasi dalam tata kelola pemerintahan lokal. Prinsip-prinsip seperti akuntabilitas, partisipasi, dan transparansi tidak dapat berdiri sendiri, tetapi harus saling melengkapi untuk menciptakan pelayanan publik yang berkeadilan dan responsif.

. Di Kelurahan Kelapa Indah, langkah-langkah seperti forum konsultasi warga, publikasi laporan kinerja, dan digitalisasi layanan menjadi modal penting untuk memperkuat demokratisasi pelayanan. Temuan ini juga mendukung pandangan Ibrahim & Olii (2024), bahwa penerapan prinsip *good governance* di tingkat mikro dapat memperkuat legitimasi pemerintahan daerah secara makro. Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa kualitas demokrasi lokal diukur bukan hanya dari penyelenggaraan pemilu atau kebebasan berpendapat, tetapi juga dari kualitas pelayanan publik yang mencerminkan keterbukaan, tanggung jawab, dan partisipasi warga.

KESIMPULAN

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa, penerapan prinsip *good governance* dari perspektif demokrasi dalam pelayanan kependudukan di Kelurahan Kelapa Indah telah berjalan cukup baik, terutama dalam aspek transparansi dan akuntabilitas, meskipun masih terdapat tantangan pada dimensi partisipasi masyarakat. Aparatur kelurahan menunjukkan komitmen terhadap keterbukaan informasi dan tanggung jawab publik, yang tercermin dalam sistem pelayanan yang tertib, terbuka, dan berorientasi

pada kepuasan warga. Namun, partisipasi masyarakat masih perlu diperkuat agar nilai-nilai demokrasi dalam tata kelola pemerintahan dapat terwujud secara substantif. Oleh karena itu, disarankan agar pemerintah kelurahan meningkatkan strategi komunikasi publik dan pemanfaatan teknologi digital untuk memperluas akses partisipasi warga serta memperkuat efektivitas implementasi good governance secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andayani, D., Muhamad, J. F., Lutfiani, N., Wahid, W. N., & Moyo, K. (2025). Enhancing Transparency and Efficiency in Startuppreneur Development through Blockchain Enabled Digital Finance: Transparansi dan Efisiensi Pengembangan Startuppreneur pada Keuangan Digital Berbasis Teknologi Blockchain. *ADI Bisnis Digital Interdisiplin Jurnal*, 6(1), 1-11. <https://doi.org/10.34306/abdi.v6i1.1236>
- Andayani, W., Putrianti, E., Wisdaningrum, O., Putranto, P., & Yanuarisa, Y. (2024). Penguatan Good Governance: Pengalaman Penerapan Electronic Government Pemerintah Daerah Di Indonesia. *Jurnal Aktiva: Riset Akuntansi dan Keuangan*, 6(2), 116-131. <https://doi.org/10.52005/aktiva.v6i2.240>
- Andriana, D. (2025). *Akuntabilitas Publik*. Yogyakarta: Deepublish.
- Apriani, E., Manaf, P. K., & Ramadani, V. R. (2025). Digitalisasi Sebagai Solusi untuk Mengurangi Korupsi di Sektor Pelayanan Publik. *Eksekusi: Jurnal Ilmu Hukum dan Administrasi Negara*, 3(2), 153-163. <https://doi.org/10.55606/eksekusi.v3i2.1851>
- Chairunnisa, L., Habibi, F., & Berthanila, R. (2023). Implementasi Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik : Studi pada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kota Serang. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara AsIAN (Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara)*, 11(2), 31-45. <https://doi.org/10.47828/jiaznaasian.v11i2.158>
- Djarmiko, R. G. H. (2023). *New Public Service: Perspektif Pelayanan Administrasi Publik di Indonesia*. Indramayu: Penerbit Adab.
- Farhanuddin, A. F., Setia, A. A. P., & Jauza, D. (2021). Penerapan etika pelayanan publik dalam mewujudkan good governance. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 19(1), 64-74. <https://doi.org/10.63309/dialektika.v19i1.65>
- Halawa, F., Ritonga, S., & Angelia, N. (2024). Analisis Kinerja Kepala Sub Bagian Umum Dalam Kepengawasan Kegiatan Administrasi Di Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Kabupaten Deli Serdang. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pemerintahan (JIAPP)*, 3(2), 76-84. <https://doi.org/10.31289/jiaap.v3i2.591>
- Hartanto, D., Dalle, J., Akrim, A., & Anisah, H. U. (2021). Perceived effectiveness of e-governance as an underlying mechanism between good governance and public trust: a case of Indonesia. *Digital Policy, Regulation And Governance*, 23(6), 598-616. <https://doi.org/10.1108/DPRG-03-2021-0046>
- Haveman, H. A. (2022). *The power of organizations: A new approach to organizational theory*. US: Princeton University Press.
- Hermawan, E., & Sulastri, R. (2024). Partisipasi Masyarakat: Peran Masyarakat dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Distingsi: Journal of Digital Society*, 2(2), 1-6.
- Ibrahim, R., & Olii, R. A. (2024). Strategi Reformasi Birokrasi Di Tingkat Lokal: Perspektif Good Governance Dalam Otonomi Daerah Kecamatan Kwardang. *Professional: Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik*, 11(2), 769-774. <https://doi.org/10.37676/professional.v11i2.8484>
- Juwandi, R., Sundawa, D., Bestari, P., & Syaifullah, S. (2025). Transformasi Digital Pelayanan Publik: Urgensi Penguatan Etika dan Karakter dalam Kebijakan Inovatif di Banten. *Jurnal Moral Kemasyarakatan*, 10(2), 614-623. <https://doi.org/10.21067/jmk.v10i1.11019>
- Kabuam, W., Kebubun, R. J. M., & Hombore, E. (2025). Penguatan Manajemen Pemerintahan Kampung: Strategi Tata Kelola Dan Pelayanan Publik Di Kampung Kelapa Lima Merauke. *Jurnal Akselerasi Merdeka Belajar Dalam Pengabdian Orientasi Masyarakat (AMPOEN): Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(3), 1461-1470. <https://doi.org/10.32672/ampoen.v2i3.3129>
- Khalis, K., Giyanto, B., & Rahayu, N. S. (2025). Strategi Peningkatan Partisipasi Publik Dalam Menyampaikan Aspirasi Pada Kantor DPD RI di Ibu Kota Provinsi (Studi Kasus Pada Provinsi Sumatera Selatan, Jawa Tengah dan Bali). *Journal of Public Policy and Applied Administration*, 73-90. <https://doi.org/10.32834/jplan.v7i2.933>

- Madubun, J., & Sutapa, I. W. (2025). PENGUATAN TATA KELOLA PEMERINTAHAN DESA BERBASIS DEMOKRASI PARTISIPATIF DI DESA TAMILUW, MALUKU TENGAH. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Aplikasi Sains*, 1(2), 75-85.
- Martins, P. N., & Sudarmo, S. (2023). Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Dili. *Jurnal Mahasiswa Wacana Publik*, 3(1), 76-87. <https://doi.org/10.20961/wp.v3i1.75893>
- Miles, M. B., & Huberman, A. (2019). *Qualitative data analysis a methods sourcebook*. London: SAGE Publications.
- Murod, M. M., Tuti, R. W., & Gunanto, D. (2020). Reformasi Sistem Politik Untuk Keberhasilan Reformasi Birokrasi. *INDEPENDEN: Jurnal Politik Indonesia dan Global*, 1(2), 75-86. <https://doi.org/10.24853/independen.1.2.75-86>
- Nasir, M. (2025). Implementasi Good Governance dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Desa. *PAMARENDA: Public Administration and Government Journal*, 4(3), 468-478. <https://doi.org/10.52423/pamarenda.v4i3.82>
- Natalis, E., & Dalima, V. (2025). Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ende. *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora Dan Politik*, 5(4), 3566–3576. <https://doi.org/10.38035/jihhp.v5i4.3173>
- Nurhidayat, I. (2023). Prinsip-prinsip good governance di Indonesia. *Journal Education and Government Wiyata*, 1(1), 40-52. <https://doi.org/10.71128/e-gov.v1i1.5>
- Oki, K., & Seran, S. (2025). *TRANSFORMASI OTONOMI DAERAH*. Yogyakarta: PT. Star Digital Publishing.
- Purwanti, T., Gunawan, G., Fadilah, A. R., Nurhasanah, E., & Rahmawati, R. (2023). Memaknai Integritas Sektor Publik Dalam Tata Kelola Pemerintahan Kelurahan Yang Lebih Baik. *Jurnal Kewirausahaan & Bisnis*, 5(2), 85-88. <https://doi.org/10.37676/jkb.v5i2.423>
- Putra, J. A., Permata, D., Djani, A. I., Sabetu, D. L., Finit, Y. N., & Mas'ud, F. (2025). Evaluasi Penerapan Prinsip Good Governance dalam Sistem Pemerintahan Indonesia: Tantangan dan Peluang dalam Mengatasi Kesewenang-wenangan. *JIMU: Jurnal Ilmiah Multidisipliner*, 3(02), 1239-1251.
- Sari, A. R. (2023). The impact of good governance on the quality of public management decision making. *Journal of Contemporary Administration and Management (ADMAN)*, 1(2), 39-46. <https://doi.org/10.61100/adman.v1i2.21>
- Sepriano, S., Hikmat, A., Munizu, M., Nooraini, A., Sundari, S., Afyah, S., ... & Indarti, C. F. S. (2023). *Transformasi Administrasi Publik Menghadapi Era Digital*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Sumarto, H. S. (2025). *Inovasi, partisipasi dan good governance: 20 prakarsa inovatif dan partisipatif di Indonesia*. Yogyakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Sungkar, A. A. (2023). Efektifitas Dan Akuntabilitas Implementasi Prinsip Good Governance Dalam Pengelolaan Anggaran Daerah. *Jurnal Pendidikan Sejarah dan Riset Sosial Humaniora*, 3(3), 200-206.
- Syailindri, F., Efendi, H., Putri, M., & Hanoselina, Y. (2025). Penerapan sistem informasi manajemen dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kubu Marapalam Kota Padang. *Jurnal Intelek Insan Cendikia*, 2(5), 8158-8167.