

Analisis Good Governance dalam Implementasi E-Government pada Kebijakan E-KTP di Jakarta Selatan

Fairuz Arkan Fatihah¹, Najwa Annisa Balqis², Maizia Hariyanti Zahra³, Fatkhuri⁴

¹²³⁴UPN Veteran Jakarta

Korespondensi Email : najwaannisa82@gmail.com

Abstract

The implementation of e-government through the electronic Identity Card (e-KTP) program aims to modernize the state administration system and improve the quality of public services. This study aims to analyze the implementation of the e-KTP program in the South Jakarta Administrative City through the lens of good governance and to identify local constraints and their linkages to national governance dynamics. This research employs a descriptive qualitative method with data collection techniques including literature review and analysis of official government reports. The analysis is focused on four main variables: transparency, accountability, effectiveness, and responsiveness. The results indicate that the implementation of e-KTP in South Jakarta has demonstrated significant progress in transparency and accountability, evidenced by high procedural compliance and positive community satisfaction regarding the integrity of the apparatus. However, the study finds that effectiveness and responsiveness remain suboptimal due to technical constraints, such as server instabilities and limited physical facilities. These local obstacles are fundamentally intertwined with systemic issues at the national level, particularly regarding data infrastructure integration and supply chain management of e-KTP blanks. The study concludes that while digital transformation has enhanced administrative accountability, its ultimate success depends on vertical policy synchronization between the central and local governments to ensure a responsive and integrated governance system.

Keywords: e-KTP, e-government, good governance, public service, South Jakarta.

Abstrak

Abstrak Penerapan *e-government* melalui program Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP) bertujuan untuk memodernisasi sistem administrasi negara dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi program e-KTP di Kota Administrasi Jakarta Selatan melalui perspektif *good governance* serta mengidentifikasi kendala lokal dan keterkaitannya dengan dinamika tata kelola di tingkat nasional. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa studi pustaka dan analisis laporan resmi pemerintah. Analisis difokuskan pada empat variabel utama: transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan responsivitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi e-KTP di Jakarta Selatan telah menunjukkan kemajuan signifikan dalam aspek transparansi dan akuntabilitas, yang dibuktikan dengan kepatuhan prosedural yang tinggi dan kepuasan masyarakat yang positif terhadap integritas aparatur. Namun, penelitian menemukan bahwa efektivitas dan responsivitas masih belum optimal akibat kendala teknis, seperti ketidakstabilan server dan keterbatasan fasilitas fisik. Hambatan lokal tersebut pada dasarnya berkelindan dengan permasalahan sistemik di tingkat nasional, terutama

terkait integrasi infrastruktur data dan manajemen rantai pasok blangko e-KTP. Penelitian menyimpulkan bahwa meskipun transformasi digital telah meningkatkan akuntabilitas administratif, keberhasilan akhirnya bergantung pada sinkronisasi kebijakan vertikal antara pemerintah pusat dan daerah untuk memastikan sistem tata kelola yang responsif dan terintegrasi.

Kata kunci: e-KTP, *e-government*, *good governance*, pelayanan publik, Jakarta Selatan.

Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada era digital telah mendorong transformasi fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan melalui penerapan *e-government*. Penerapan E-government diharapkan mampu meningkatkan kualitas dan akses layanan publik, serta mendorong terwujudnya sistem yang efisien, transparan, dan berpusat pada masyarakat dalam tata kelola pemerintahan (Dener et al., 2021). Konsep ini berperan penting sebagai instrumen modernisasi, menggeser birokrasi konvensional ke sistem berbasis teknologi, dan secara strategis meningkatkan efektivitas pelayanan publik (Nugraha et al., 2023). Dalam konteks tata kelola di Indonesia, wujud nyata *e-government* diimplementasikan melalui program Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP). Sistem ini dilengkapi sistem pengamanan berbasis teknologi seperti chip dan data biometrik. Hal ini bertujuan untuk menjamin keabsahan identitas serta memberikan perlindungan hukum atas status kependudukan warga negara (Sekretariat Daerah Kabupaten Sleman, 2012). Secara konseptual, transformasi ini diharapkan menjadi fondasi yang substansial dalam reformasi birokrasi (Rachmad et al., 2024)

Namun demikian, realitas di lapangan menunjukkan bahwa penerapan teknologi tidak secara otomatis menjamin terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Implementasi e-KTP tidak terlepas dari berbagai permasalahan struktural, puncaknya terlihat pada kasus korupsi pengadaan e-KTP tahun anggaran 2011-2013 yang merugikan negara hingga Rp 2,3 triliun (Fatina et al., 2025). Kasus ini merepresentasikan adanya defisit tata kelola di tingkat nasional yang berimbas pada kualitas pelayanan di tingkat lokal. Menurut kerangka *United Nations Development Programme* (UNDP), keberhasilan pelayanan publik yang ideal harus dievaluasi menggunakan instrumen *good governance*. Dalam penyelenggaraan e-KTP, praktik pemerintahan baru dapat dikatakan efektif apabila mampu memenuhi empat prinsip krusial: transparansi (keterbukaan akses informasi), akuntabilitas (pertanggungjawaban kinerja dan anggaran), efektivitas dan efisiensi (optimalisasi sumber daya dan mutu hasil), serta responsivitas (kecepatan aparatur dalam menanggapi keluhan masyarakat). Digitalisasi tanpa diiringi keempat prinsip ini justru berpotensi memunculkan patologi birokrasi jenis baru (United Nations Office on Drugs and Crime, 2019).

Dinamika birokrasi digital ini telah menarik perhatian sejumlah akademisi, yang kemudian membentuk *state of the art* dalam penelitian ini. Penelitian pertama mengkaji tentang implementasi sistem informasi administrasi kependudukan berbasis elektronik di Jakarta Selatan. Hasil studi tersebut menunjukkan bahwa meski sistem digital telah meningkatkan efisiensi pelayanan, implementasinya masih menghadapi kendala teknis

yang menghambat optimalisasi sistem (Fadhillah et al., 2024). Selanjutnya, Andayani & Lanin (2022) melakukan penelitian mengenai implementasi prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan e-KTP di Kabupaten Kerinci. Temuan penelitiannya memperkuat argumen tentang pentingnya tata kelola yang baik, namun mencatat adanya keterbatasan karena fokus studi yang masih bersifat lokal dan belum mengaitkan prosedur daerah dengan kerangka nasional (Andayani & Lanin, 2022). Di sisi lain, Ida Fitriani (2017) mengevaluasi kebijakan e-KTP di Mampang Prapatan, Jakarta Selatan, dengan menitikberatkan pada dimensi efektivitas dan efisiensi hasil kebijakan. Meskipun hasil implementasi dinilai cukup baik secara administratif, studi ini belum menyentuh perspektif *good governance* secara komprehensif (Fitriani, 2017). Terakhir, penelitian oleh Tampang, Sartika, dan Ruhana (2024) menyoroti kualitas pelayanan publik dalam pembuatan e-KTP di Jakarta Selatan, yang menemukan bahwa respons aparatur yang belum optimal serta keterbatasan fasilitas menjadi hambatan utama dalam mencapai kepuasan masyarakat (Tampang et al., 2024).

Analisis perbandingan terhadap literatur terdahulu tersebut mengonfirmasi adanya kesenjangan akademis. Penelitian-penelitian sebelumnya cenderung hanya membedakan evaluasi kebijakan publik dan analisis *good governance* sebagai entitas yang terpisah, serta terlampaui fokus pada aspek administratif-lokal. Oleh karena itu, kebaruan ilmiah dari artikel ini terletak pada pendekatan analisis yang holistik; yaitu mengevaluasi layanan e-KTP di Kota Administrasi Jakarta Selatan secara spesifik menggunakan empat prinsip terpadu *good governance* (transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan responsivitas), sekaligus menganalisis bagaimana tantangan teknis di tingkat lokal tersebut berkelindan dengan permasalahan tata kelola pemerintahan secara nasional.

Berdasarkan rasionalisasi tersebut, masalah penelitian dalam artikel ini dirumuskan ke dalam dua hal utama: (1) bagaimana implementasi prinsip-prinsip *good governance* dalam pelaksanaan program e-KTP di Kota Administrasi Jakarta Selatan; dan (2) apa saja kendala yang menghambat implementasi di tingkat lokal serta keterkaitannya dengan dinamika tata kelola di tingkat nasional. Untuk menjawab permasalahan tersebut, artikel ini bertujuan untuk menganalisis secara kritis implementasi program e-KTP di Jakarta Selatan melalui kacamata *good governance*, sehingga dapat memberikan kontribusi literatur mengenai sejauh mana digitalisasi pelayanan publik mampu menutupi celah kelemahan sistemik tata kelola pemerintahan di Indonesia.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kepustakaan (*library research*). Pendekatan kualitatif digunakan karena penelitian ini bertujuan untuk memahami dan menganalisis fenomena implementasi e-government dalam program e-KTP serta keterkaitannya dengan prinsip-prinsip *good governance*

secara mendalam. Menurut Sugiyono (2023), metode penelitian kualitatif digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah dengan peneliti sebagai instrumen serta menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata atau konsep. Metode studi kepustakaan digunakan dengan cara mengumpulkan dan menganalisis berbagai sumber tertulis yang relevan dengan topik penelitian (Sugiyono, 2023). Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data sekunder yang diperoleh dari buku, jurnal ilmiah, artikel, serta dokumen resmi pemerintah yang berkaitan dengan implementasi e-government dan program e-KTP.

Setting penelitian difokuskan pada kajian literatur yang relevan dengan implementasi program e-KTP sebagai bentuk e-government di Indonesia, khususnya dalam konteks Jakarta Selatan. Fokus analisis diarahkan pada penerapan prinsip-prinsip *good governance*, seperti transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan partisipasi dalam pelayanan publik berbasis digital. Strategi penelitian dalam studi kepustakaan ini meliputi teknik pengumpulan data dan teknik analisis data. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi dokumentasi, yaitu dengan mengumpulkan berbagai sumber literatur seperti buku, jurnal ilmiah, serta dokumen resmi yang relevan dengan topik penelitian. Menurut Sugiyono (2023), teknik dokumentasi merupakan salah satu cara pengumpulan data yang dilakukan dengan memanfaatkan dokumen sebagai sumber informasi penelitian. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif, yaitu dengan cara mengelompokkan, menginterpretasikan, serta membandingkan berbagai informasi yang diperoleh dari sumber literatur.

Hasil dan Diskusi

Hasil Analisis Implementasi dan 4 Indikator Good Governance dalam E-KTP

Indikator Transparansi

Transparansi dalam implementasi e-KTP diwujudkan melalui keterbukaan informasi publik terkait prosedur, persyaratan, dan alur layanan. Aksesibilitas informasi yang jelas menjadi indikator krusial dalam mengevaluasi kualitas transparansi layanan publik digital. Khususnya di Jakarta Selatan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta telah berupaya mewujudkan transparansi secara kelembagaan melalui berbagai inovasi dan kanal komunikasi publik. Berdasarkan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) tahun 2024, pemanfaatan media sosial, situs layanan, serta aplikasi digital seperti Alpukat Betawi dan SiLaporlagi telah digunakan sebagai sarana diseminasi informasi layanan kepada masyarakat. Lebih lanjut, keberadaan LKIP itu sendiri merupakan manifestasi upaya transparansi kinerja karena menyajikan target, capaian, dan evaluasi program sebagai bentuk akuntabilitas publik (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 2024)

Lebih lanjut, Transparansi dalam implementasi e-KTP di Jakarta Selatan diperkuat melalui digitalisasi administrasi kependudukan, yaitu dengan pemanfaatan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK). Sistem ini memfasilitasi pengelolaan

data secara *real-time*, menunjukkan komitmen pemerintah dalam membangun sistem yang mendukung keterbukaan data dan efisiensi pelayanan publik. Secara ringkas, dapat disimpulkan bahwa transparansi telah terwujud melalui kombinasi publikasi informasi, inovasi layanan digital, dan pelaporan kinerja yang akuntabel.

Meskipun demikian, evaluasi yang lebih mendalam menunjukkan bahwa implementasi transparansi tersebut masih belum optimal. Laporan kinerja yang tersedia belum secara komprehensif memaparkan sejauh mana informasi yang disajikan benar-benar mudah dipahami, dapat diakses secara merata, dan dapat dimanfaatkan oleh semua lapisan masyarakat. Padahal, esensi transparansi tidak hanya terletak pada ketersediaan data, tetapi juga pada aspek keterpahaman dan aksesibilitasnya. Temuan ini konsisten dengan hasil kajian literatur yang mengindikasikan adanya kendala sosialisasi dan diseminasi informasi, yang berakibat pada kurangnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur layanan e-KTP. Selain itu, hasil evaluasi internal dalam Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) juga menyoroti keterbatasan bukti dukung dalam pelaporan kinerja, yang mengimplikasikan bahwa transparansi data belum terintegrasi secara kuat dan menyeluruh (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 2024).

Berdasarkan temuan dan hasil analisis, implementasi transparansi e-KTP di Jakarta Selatan telah memadai pada tataran formal, ditunjukkan dengan ketersediaan informasi dan pemanfaatan teknologi digital. Namun demikian, transparansi tersebut belum sepenuhnya mencapai tataran substantif. Hal ini disebabkan oleh adanya disparitas dalam pemahaman publik, kurangnya pemerataan akses terhadap informasi, serta perlunya penguatan sistem data dan pelaporan. Oleh karena itu, upaya penguatan transparansi ke depan harus berfokus tidak hanya pada peningkatan kanal informasi, tetapi juga pada perbaikan kualitas komunikasi publik dan peningkatan literasi digital masyarakat.

Indikator Akuntabilitas

Akuntabilitas dalam program e-KTP di Jakarta Selatan diuji melalui integritas pengelolaan data kependudukan dan tanggung jawab pejabat publik dalam melayani warga. Secara administratif, Jakarta Selatan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ketat sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2016 (Permendagri No. 8, 2016). Ketegasan SOP ini terlihat jelas dalam mekanisme penerbitan e-KTP reguler yang diatur pada Pasal 5 Permendagri No. 8 Tahun 2016. Akuntabilitas proses di tingkat kelurahan dan kecamatan di Jakarta Selatan dijaga melalui tiga pilar verifikasi:

1. Akuntabilitas Input (Perekaman Data): Berdasarkan Pasal 5 ayat (1) huruf b, petugas wajib melakukan verifikasi data penduduk secara langsung dan melakukan pengambilan data biometrik yang meliputi pas foto, tanda tangan, sidik jari, hingga iris mata. Hal ini memastikan bahwa data yang masuk ke dalam *database* adalah data yang otentik dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.

2. Akuntabilitas Sistem (Identifikasi Ketunggalan): Proses akuntabilitas berlanjut pada pengiriman data ke server *Automated Fingerprint Identification System* (AFIS) di Kemendagri (Pasal 5 ayat 1 huruf b angka 7). Prosedur ini krusial untuk memastikan "identitas tunggal". Jika ditemukan identitas ganda, sistem secara otomatis menuntut klarifikasi, sehingga mencegah potensi penyalahgunaan identitas yang dapat merugikan negara dan masyarakat.
3. Akuntabilitas Output (Penyerahan Dokumen): Salah satu titik paling ketat dalam SOP ini adalah saat penyerahan e-KTP fisik. Berdasarkan Pasal 5 ayat (1) huruf b angka 12, petugas di Jakarta Selatan wajib melakukan verifikasi melalui pemadanan sidik jari penduduk 1:1. Jika data tidak sesuai, e-KTP tidak diberikan dan harus dikembalikan untuk dimusnahkan. Mekanisme ini memastikan bahwa dokumen kependudukan benar-benar diterima oleh pemilik yang sah, sehingga meminimalisir kesalahan distribusi atau manipulasi oleh pihak ketiga.

Selain itu, akuntabilitas juga mencakup aspek mutasi data. Sesuai Pasal 5 ayat (2), prosedur pindah alamat mengharuskan penarikan KTP-el lama saat penyerahan KTP-el baru. Langkah ini menunjukkan tertib administrasi yang konsisten untuk menjaga integritas basis data kependudukan di wilayah Jakarta Selatan. Dengan mengikuti seluruh prosedur yang detail mulai dari pengisian formulir hingga pemadanan sidik jari terakhir, Pemerintah Kota Jakarta Selatan menjalankan fungsi akuntabilitas untuk memastikan bahwa setiap e-KTP yang diterbitkan memiliki validitas hukum yang sempurna dan bebas dari unsur maladministrasi.

Selain melalui kepatuhan terhadap prosedur teknis, secara institusional akuntabilitas program e-KTP di Jakarta Selatan juga dibuktikan melalui pencapaian target kinerja yang terukur. Mengingat Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Selatan merupakan bagian integral dari struktur administratif Provinsi, maka capaian kinerja daerah menjadi cermin langsung dari kualitas pelayanan di tingkat lokal. Berdasarkan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta Tahun 2024, akuntabilitas hasil ini tercermin dari realisasi Indikator Kinerja Utama (IKU) yang sangat positif:

1. Melampaui Target Kinerja Utama: Dalam upaya memberikan pemenuhan hak atas layanan administrasi kependudukan, Dinas Dukcapil menetapkan target Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 99,8. Realisasi yang dicapai pada tahun 2024 adalah 99,95, yang berarti persentase capaian kinerja mencapai 100,15%. Hal ini menunjukkan bahwa secara organisasi, instansi ini memiliki tanggung jawab yang tinggi dalam memenuhi ekspektasi publik melampaui standar minimal yang ditetapkan (Dinas Dukcapil DKI Jakarta, 2024).
2. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Per Variabel: Akuntabilitas sosial kepada warga Jakarta Selatan diuji melalui survei kepuasan yang dilakukan sebanyak empat kali (per triwulan) sepanjang tahun 2024. Penilaian ini menggunakan instrumen yang divalidasi berdasarkan Peraturan Menteri

Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Beberapa temuan krusial dari data tersebut meliputi:

- a. Akuntabilitas Finansial (Variabel Biaya): Variabel ini secara konsisten mendapatkan nilai hampir sempurna, dengan puncaknya mencapai 99,99 pada Triwulan III. Hal ini membuktikan implementasi kebijakan "layanan gratis" yang akuntabel dan bersih dari praktik pungutan liar di loket-loket pelayanan Kelurahan maupun Kecamatan di Jakarta Selatan.
 - b. Akuntabilitas Perilaku (Variabel Perilaku Pelaksana): Nilai sebesar 99,98 pada Triwulan IV menunjukkan bahwa petugas di lapangan mampu menginternalisasi nilai-nilai keramahan dan kesopanan dalam pelayanan. Hal ini merupakan bentuk akuntabilitas moral aparat terhadap warga yang dilayani.
 - c. Responsivitas dan Penanganan Pengaduan: Nilai yang stabil di angka 99,93 hingga 99,96 menunjukkan bahwa mekanisme umpan balik masyarakat dikelola dengan serius sebagai bentuk tanggung gugat instansi terhadap kesalahan atau kendala teknis yang dilaporkan warga.
3. Konsistensi dan Keberlanjutan Pelayanan: Data realisasi IKM yang stabil sepanjang tahun 2024 (dengan nilai akhir rata-rata berkisar antara 99,88 hingga 99,97) memberikan gambaran bahwa akuntabilitas pelayanan e-KTP bukan merupakan pencapaian sporadis, melainkan sebuah kualitas yang terjaga dan berkelanjutan. Konsistensi ini didukung oleh proses pengecekan kembali (*re-checking*) pada setiap kriteria penilaian untuk memastikan validitas hasil analisis kinerja yang dilaporkan kepada publik (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 2024).

Dengan demikian, tingginya angka realisasi ini menunjukkan bahwa akuntabilitas tidak lagi dipandang hanya sebagai "laporan di atas kertas", tetapi bukti nyata dalam bentuk kepuasan masyarakat terhadap kemudahan prosedur, kecepatan waktu, dan integritas petugas dalam menjalankan amanat perundang-undangan.

Indikator Efisiensi dan Efektivitas

Efektivitas dan efisiensi merupakan tolak ukur fundamental keberhasilan program e-KTP, yang merefleksikan capaian tujuan dengan pemanfaatan sumber daya yang optimal. Indikator kunci meliputi kecepatan layanan, akurasi data, dan kemudahan akses bagi masyarakat. Secara spesifik, implementasi e-KTP di wilayah Jakarta Selatan, berdasarkan tinjauan terhadap Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta dan studi literatur terkait, menunjukkan kinerja yang memadai pada level *output*. Namun demikian, tantangan signifikan masih teridentifikasi pada aspek proses dan operasional di lapangan. Oleh karena itu, evaluasi efektivitas dan efisiensi tidak hanya didasarkan pada realisasi target kuantitatif, tetapi juga pada kualitas aktual dari pelaksanaan layanan publik tersebut.

Pencapaian dalam pelayanan administrasi kependudukan dapat dilihat dari beberapa indikator utama:

1. Tingginya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM): Hal ini mencerminkan bahwa kualitas layanan administrasi kependudukan secara umum telah memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi publik.
2. Cakupan Kepemilikan Dokumen: Persentase kepemilikan dokumen administrasi kependudukan yang sangat tinggi (mencapai $\pm 99,96\%$) mengindikasikan keberhasilan program, khususnya e-KTP, dalam menjangkau hampir seluruh populasi.
3. Inovasi dan Aksesibilitas Layanan: Adanya transformasi digital melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan implementasi inovasi layanan seperti "jemput bola" telah signifikan meningkatkan kemudahan dan akses masyarakat dalam memperoleh layanan

Temuan ini mengindikasikan bahwa secara hasil (output), implementasi program e-KTP di Jakarta Selatan telah mencapai tingkat efektivitas. Meskipun demikian, analisis mendalam terhadap aspek proses pelayanan mengungkap beberapa hambatan yang signifikan, sehingga mengurangi tingkat efektivitas yang dicapai. Hambatan-hambatan tersebut meliputi inefisiensi waktu pelayanan dan manajemen antrian, akurasi data kependudukan yang belum optimal, disparitas respons aparatur dimana kualitas respons petugas belum seragam, dan integrasi sistem pelayanan yang belum matang: kurangnya integrasi sistem secara optimal menghambat efisiensi dan koordinasi seluruh proses pelayanan.

Pemanfaatan teknologi telah meningkatkan efisiensi pelayanan publik melalui sistem digital dan sarana prasarana yang memadai. Namun, efisiensi belum optimal karena kendala internal: pengukuran efektivitas program tidak akurat akibat minimnya penggunaan teknologi dalam monitoring dan evaluasi, kelancaran layanan terhambat masalah teknis dan infrastruktur sistem, inefisiensi dipengaruhi kapasitas SDM yang belum merata, serta perencanaan dan integrasi program yang belum optimal.

Dengan demikian, implementasi e-KTP di Jakarta Selatan telah menunjukkan efektivitas yang cukup baik dalam pencapaian target program, namun kualitas proses pelayanan belum mencapai optimalitas. Meskipun efisiensi mulai terbentuk melalui adopsi teknologi digital, upaya ini masih bersifat parsial karena belum didukung sepenuhnya oleh infrastruktur dan kapasitas sumber daya manusia yang memadai. Oleh karena itu, untuk mewujudkan implementasi *e-government* yang lebih efektif dan efisien sesuai dengan prinsip *good governance*, dibutuhkan penguatan pada aspek teknis, integrasi sistem, serta peningkatan kompetensi aparatur.

Indikator Responsivitas

Responsivitas dalam penyelenggaraan e-KTP di Jakarta Selatan mengukur sejauh mana aparatur pemerintah dan sistem yang ada mampu mengidentifikasi kebutuhan masyarakat serta menanggapi keluhan dengan cepat dan tepat. Dalam konteks ini, Kota Administrasi Jakarta Selatan telah mengintegrasikan layanan pengaduan melalui sistem

Cepat Respon Masyarakat (CRM). CRM merupakan sebuah kanal pengaduan resmi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yang terhubung dengan aplikasi JAKI atau Jakarta Kini. Melalui kanal ini, warga dapat melaporkan kendala spesifik, seperti keterlambatan pencetakan atau perilaku petugas yang kurang kooperatif. Secara sistem, responsivitas di Jakarta Selatan tergolong tinggi karena adanya *Service Level Agreement* (SLA) dalam sistem CRM yang mengharuskan setiap laporan warga direspons dalam waktu tertentu oleh lurah atau camat setempat (Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, n.d.).

Selain itu, terdapat inovasi layanan "Jemput Bola" (layanan *mobile*) yang menyoal kelompok rentan seperti lansia, penyandang disabilitas, ODGJ, dan pelajar di rumah, sekolah, atau desa (Pemerintah Kabupaten Pekalongan, 2025). Dalam hal ini, Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Selatan telah melakukan layanan jemput bola administrasi kependudukan di SMA Negeri 47 Jakarta. Pelaksanaan layanan jemput bola tersebut menunjukkan bahwa program ini cenderung menyoal kelompok pelajar sebagai penerima layanan, khususnya dalam perekaman e-KTP bagi pemula (Sakti, 2025). Namun demikian, belum ada informasi yang menunjukkan bahwa layanan serupa menjangkau kelompok rentan lainnya seperti lansia atau penyandang disabilitas di Jakarta Selatan. Hal ini menunjukkan bahwa aspek responsivitas dalam implementasi pelayanan e-KTP masih belum optimal, terutama dalam menjangkau kelompok masyarakat dengan keterbatasan akses layanan.

Kendala Implementasi Program e-KTP dalam Mewujudkan Good Governance

Implementasi program e-KTP sebagai bagian dari e-government berlandaskan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Undang-undang ini menegaskan penggunaan Nomor Induk Kependudukan sebagai identitas tunggal yang bersifat unik dan berlaku seumur hidup. Program ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi. Dalam menganalisis pelaksanaannya, digunakan indikator good governance dari UNDP yang meliputi transparansi, akuntabilitas, efisiensi dan efektivitas, serta responsivitas. Indikator tersebut menjadi dasar untuk menilai sejauh mana implementasi e-KTP mampu mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dalam pelayanan administrasi kependudukan (United Nations Development Programme, 1997).

Dalam praktiknya, implementasi program e-KTP masih menghadapi kendala pada aspek sumber daya dan transparansi anggaran. Ketersediaan sumber daya manusia belum mencukupi kebutuhan pelayanan di lapangan. Pelayanan e-KTP idealnya membutuhkan sekitar sepuluh petugas dengan pembagian tugas yang jelas. Namun jumlah petugas yang tersedia masih terbatas sehingga pelayanan belum berjalan optimal. Keterbatasan juga terjadi pada peralatan pelayanan. Perangkat seperti komputer jaringan, kamera, dan pemindai sidik jari masih terbatas dan sering hanya tersedia satu unit. Kondisi ini tidak sebanding dengan jumlah masyarakat yang membutuhkan layanan. Dari sisi transparansi anggaran, program e-KTP pada tahap awal didanai melalui Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara. Setiap daerah menerima alokasi anggaran sebesar Rp1,3 miliar untuk pelaksanaan program percontohan. Pendanaan

tersebut digunakan untuk mendukung seluruh proses perekaman e-KTP. Pada tahap selanjutnya, pembiayaan tetap bersumber dari APBN dengan dukungan tambahan dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah. Meskipun skema pendanaan telah ditetapkan, informasi mengenai pengelolaan anggaran belum sepenuhnya tersampaikan kepada masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek transparansi anggaran masih perlu diperkuat (Nurany et al., 2021).

Di sisi lain, implementasi e-KTP telah didukung oleh penggunaan teknologi chip sebagai media penyimpanan data elektronik penduduk. Teknologi ini memiliki sistem pengamanan berupa autentikasi, enkripsi, dan tanda tangan digital yang berfungsi untuk mencegah pemalsuan data serta menjaga keakuratan identitas. Data yang tersimpan meliputi biodata, foto, sidik jari, dan tanda tangan elektronik yang terintegrasi dalam database nasional. Secara sistem, penggunaan teknologi ini menunjukkan bahwa program e-KTP telah dirancang untuk mendukung prinsip satu identitas berbasis NIK. Namun dalam praktiknya masih terdapat kendala seperti keterbatasan blangko serta partisipasi masyarakat yang belum optimal sehingga implementasi belum sepenuhnya berjalan sesuai dengan desain sistem (Tampang et al., 2024).

Dari sisi pelayanan di tingkat lokal, kualitas implementasi menunjukkan hasil yang beragam. Dari dimensi efisiensi, program telah menunjukkan perbaikan dari segi hasil dan pembiayaan. Kesalahan data masih dapat diperbaiki melalui proses revisi dan biaya pelayanan tidak dibebankan kepada masyarakat. Namun dari sisi waktu, pelayanan belum berjalan optimal karena proses pembuatan e-KTP dapat memakan waktu hingga dua bulan akibat antrean. Dari dimensi responsivitas, masih terdapat keluhan terkait lambannya pelayanan dan kurangnya arahan dari petugas. Meskipun demikian, terdapat upaya pelayanan yang cukup tanggap terhadap masyarakat dengan kebutuhan khusus (Fitriani, 2017).

Berdasarkan kondisi tersebut, implementasi program e-KTP menunjukkan bahwa prinsip *good governance* belum sepenuhnya tercapai. Dari aspek transparansi, penyampaian informasi dan pengelolaan anggaran belum sepenuhnya terbuka kepada masyarakat. Dari aspek akuntabilitas, pemerintah telah menyediakan layanan tanpa biaya serta menjaga keamanan data melalui teknologi, namun konsistensi pelayanan masih perlu ditingkatkan. Dari aspek efisiensi dan efektivitas, keterbatasan sumber daya serta lamanya waktu pelayanan menunjukkan bahwa proses belum berjalan optimal meskipun sistem telah dirancang dengan baik. Dari aspek responsivitas, pelayanan masih belum sepenuhnya cepat dan belum proaktif dalam merespons kebutuhan masyarakat. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara desain kebijakan dan implementasi di lapangan sehingga diperlukan perbaikan yang lebih terarah dalam mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik.

Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, implementasi program e-KTP sebagai inisiatif *e-government* di wilayah Jakarta Selatan menunjukkan bahwa adopsi prinsip-prinsip *good governance* telah berjalan, meskipun belum mencapai tahap optimal. Dalam

konteks transparansi dan akuntabilitas, Pemerintah Daerah telah menyediakan berbagai saluran informasi formal, sistem digital, serta prosedur yang terstandardisasi dan jelas. Hal ini diperkuat oleh capaian kinerja yang relatif tinggi, sebagaimana tercermin dalam Indeks Kepuasan Masyarakat. Lebih lanjut, pemanfaatan teknologi informasi seperti Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan sistem biometrik menggarisbawahi komitmen serius pemerintah dalam meningkatkan efektivitas dan jaminan keamanan data kependudukan. Secara substantif, temuan ini mengindikasikan bahwa implementasi e-KTP telah selaras dengan tujuan utama penelitian, yaitu mendorong terwujudnya tata kelola pemerintahan yang lebih baik melalui proses digitalisasi pelayanan publik.

Meskipun demikian, penelitian ini juga mengidentifikasi sejumlah kelemahan yang menandakan adanya diskrepansi signifikan antara formulasi kebijakan dan implementasi di lapangan. Hambatan utama yang ditemukan mencakup keterbatasan kapasitas sumber daya manusia dan infrastruktur, belum tercapainya integrasi sistem yang optimal, disparitas akses informasi yang masih rendah, serta inkonsistensi responsivitas pelayanan, khususnya bagi kelompok rentan. Selain itu, isu-isu di tingkat implementasi lokal juga terjalin erat dengan tantangan tata kelola di level nasional, seperti transparansi anggaran dan sinkronisasi data antarlembaga. Dengan demikian, meskipun program e-KTP menunjukkan keunggulan pada aspek sistem dan capaian numerik, perbaikan komprehensif pada dimensi teknis, kelembagaan, dan kualitas layanan sangat esensial. Hal ini diperlukan agar terwujudnya prinsip *good governance* secara substantif, melampaui sekadar kepatuhan administratif.

Referensi

- Andayani, M., & Lanin, D. (2022). Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Pembuatan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Kabupaten Kerinci. *JIEE: Jurnal Ilmiah Ekotrans & Erudisi*, 2(1), 41-47.
- Cepat Respon Masyarakat. <https://crm.jakarta.go.id/>
- Dener, C., Nii-Aponsah, H., Ghunney, L. E., & Johns, K. D. (2021). *The ke of Public Sector GovTech Maturity Index*.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. (2024). *Laporan Kinerja Instansi Pemerintah*.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan. (2025, October 12). Pelayanan Jemput Bola Perekaman KTP-el bagi Penduduk Rentan. <https://disdukcapil.pekalongankab.go.id/index.php/pengumuman/784-pelayanan-jemput-bola-perekaman-ktp-el-bagi-penduduk-rentan#>
- Fadhillah, R. F., Kanjana, W. I., & Karimah, R. A. N. (2024). ANALISIS IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BERBASIS ELEKTRONIK DI SUKU DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA ADMINISTRASI JAKARTA SELATAN. *JURNAL ILMU PENGETAHUAN NARATIF*, 05(3), 99-114. <https://ijurnal.com/1/index.php/jipn>
- Fatina, M., Yuantisya, M., & Saputra, E. Y. (2025). Kilas Balik Kasus Korupsi e-KTP Setya Novanto: Kerugian Negara Rp 2,3 Triliun. *Tempo*.

- <https://www.tempoco/hukum/kilas-balik-kasus-korupsi-e-ktp-setya-novanto-kerugian-negara-rp-2-3-triliun-2061316>
- Fitriani, I. (2017). EVALUASI KEBIJAKAN E-KTP DALAM MEWUJUDKAN MUTU PELAYANAN MASYARAKAT DI KELURAHAN PELA MAMPANG KECAMATAN MAMPANG PRAPATAN KOTA ADMINISTRASI JAKARTA SELATAN. *Jurnal Renaissance*, 2(01), 115-124. <http://www.ejournal-academia.org/index.php/renaissance>
- Nima. (2012). e-KTP : Identitas Kependudukan Baru Syarat Teknologi dan Pengamanan. Sekretariat Daerah Kabupaten Sleman. <https://setda.slemankab.go.id/e-ktp-identitas-kependudukan-baru-syarat-teknologi-dan-pengamanan/>
- Nugraha, J. T., Achmad, T., Warsono, H., & Yuniningsih, T. (2023). E-government dalam perspektif pengguna: Konsep, teori, dan perkembangannya. Stiletto Book.
- Nurany, F., Sonia, Rahmadhani, C. D., Kurniawati, L., Sharmistha, N. P., Mahendra, Y. I., & Sary, I. R. (2021). IMPLEMENTASI DALAM PELAKSANAAN E-KTP. *Jurnal Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 3(1), 22-29. <https://ppjp.ulm.ac.id/journals/index.php/jpp>
- Rachmad, Y. E., Ilham, R., Indrayani, N., Manurung, H. E., Judijanto, L., Laksono, R. D., & Sa'dianoor. (2024). *LAYANAN DAN TATA KELOLA E-GOVERNMENT (Teori, Konsep dan Penerapan)* (E. Rianty (ed.); 1st ed.). PT. Green Pustaka Indonesia.
- Sugiyono. (2023). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF KUALITATIF DAN R&D* (19th ed.). ALFABETA, CV.
- Sakti, T. S., (2025, August 6). Sudin Dukcapil Jaksel Adakan Layanan Jemput Bola Di SMAN 47. Berita Jakarta. <https://m.beritajakarta.id/read/146423/sudin-dukcapil-jaksel-adakan-layanan-jemput-bola-di-sman-47>
- Tampang, M., Sartika, I., & Ruhana, F. (2024). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP) DI SUKU DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA JAKARTA SELATAN. *Jurnal Kajian Pemerintah (JKP) Journal of Government, Social and Politics*, 10(1), 73-85.
- United Nations Development Programme. (1997). *Governance for Sustainable Human Development*.
- United Nations Office on Drugs and Crime (UNODC). (2019). What is good governance?