



Implementasi *Good Governance* dalam Pelayanan Kependudukan Digital di Kecamatan Medan Marelان dalam Hukum Administrasi Negara

Nuraini^{1*}, Muhammad Syukran Yamin Lubis²

^{1,2} Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Indonesia

Email: ainii2802004@gmail.com¹, muhammadsyukran@umsu.ac.id²

Penulis Korespondensi: ainii2802004@gmail.com

Abstract. *This study aims to analyze the implementation of good governance principles in digital population administration services in Medan Marelان Subdistrict from the perspective of Administrative Law. The background of this research is based on the importance of digital transformation in public services through the Electronic-Based Government System (SPBE) to enhance transparency, accountability, effectiveness, and efficiency. However, in practice, several obstacles are still encountered, such as limited infrastructure, network disruptions, and limited human resources. This research employs an empirical legal research method with both empirical and statutory approaches. Data were collected through field research, including interviews with subdistrict officials and the community, as well as library research involving laws, regulations, and relevant literature. The data were analyzed qualitatively to examine the conformity between the implementation of services and the principles of good governance and general principles of good administration (AUPB). The results show that the implementation of good governance principles in digital population services in Medan Marelان Subdistrict has not been fully optimal. This is indicated by challenges in information transparency, system effectiveness, and limitations in human resources and infrastructure. Nevertheless, digital services have provided convenience for the community in accessing population administration services. In conclusion, improvements in human resources quality, technological infrastructure, and the strengthening of supervision and evaluation mechanisms are necessary to achieve public services that align with good governance principles.*

Keywords: *Administrative Law; Digital Population Services; Electronic-Based Government System (SPBE); Good Governance; Public Service.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi prinsip *good governance* dalam pelayanan kependudukan digital di Kecamatan Medan Marelان ditinjau dari perspektif Hukum Administrasi Negara. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada pentingnya transformasi digital dalam pelayanan publik melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) guna meningkatkan transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan efisiensi pelayanan. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai kendala seperti keterbatasan infrastruktur, gangguan jaringan, serta keterbatasan sumber daya manusia. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum empiris dengan pendekatan empiris dan pendekatan perundang-undangan. Data diperoleh melalui studi lapangan berupa wawancara dengan aparatur kecamatan dan masyarakat, serta studi kepustakaan terhadap peraturan perundang-undangan dan literatur yang relevan. Analisis data dilakukan secara kualitatif untuk mengkaji kesesuaian antara praktik pelayanan dengan prinsip *good governance* dan asas-asas umum pemerintahan yang baik (AUPB). Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi prinsip *good governance* dalam pelayanan kependudukan digital di Kecamatan Medan Marelان belum berjalan secara optimal. Hal ini terlihat dari masih adanya kendala dalam aspek transparansi informasi, efektivitas sistem, serta keterbatasan sumber daya manusia dan infrastruktur. Meskipun demikian, pelayanan digital telah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan kependudukan. Kesimpulan penelitian ini menegaskan bahwa diperlukan peningkatan kualitas sumber daya manusia, perbaikan infrastruktur teknologi, serta penguatan pengawasan dan evaluasi pelayanan guna mewujudkan pelayanan publik yang sesuai dengan prinsip *good governance*.

Kata Kunci: *Good Governance; Hukum Administrasi Negara; Pelayanan Kependudukan Digital; Pelayanan Publik; Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).*

1. PENDAHULUAN

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan dasar negara yang wajib diselenggarakan secara efektif, akuntabel, dan sesuai dengan asas – asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Dalam beberapa tahun terakhir, pemerintah mendorong transformasi digital melalui kebijakan sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagai upaya modernisasi layanan publik. Digitalisasi ini diharapkan mampu memperbaiki tata Kelola administrasi, mempercepat proses pelayanan, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas aparatur pemerintahan.

Kebijakan digitalisasi pelayanan publik juga merupakan bagian dari agenda reformasi birokrasi yang menekankan kualitas governance sebagai indikator utama keberhasilan pelayanan negara kepada masyarakat (Dwiyanto, 2020). Prinsip *good governance* seperti akuntabilitas, transparansi, efektivitas, efisiensi, serta kepastian hukum menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kependudukan digital (Thoha, 2022).

Pelayanan administrasi kependudukan adalah tugas yang wajib dilakukan oleh pemerintah daerah hingga tingkat kecamatan, sesuai dengan konstitusi negara. Hal ini selaras dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menyatakan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik harus memberikan layanan yang berkualitas, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat. Selain itu, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan menjadikan aparatur pemerintah sebagai subjek hukum dalam administrasi, dengan mengikuti asas-asas umum pemerintahan yang baik (AUPB), termasuk dalam penyelenggaraan layanan berbasis digital. Oleh karena itu, layanan kependudukan secara digital tidak hanya dinilai dari segi teknis saja, tetapi juga harus memenuhi aturan hukum administrasi negara serta prinsip perlindungan hak warga negara.

Good governance adalah sebagai tata Kelola pemerintah yang dijalankan berdasarkan nilai – nilai transparansi, akuntabilitas, partisipasi, efektivitas, efisiensi, dan keadilan. Prinsip ini menjadi tolak ukur untuk menilai sejauh mana pelayanan kependudukan digital telah mencerminkan pemerintah yang baik.

Dalam praktiknya, transformasi digital di bidang pelayanan publik sering kali menimbulkan masalah administratif jika tidak didukung oleh kesiapan aparatur dan sistem yang memadai. Hal ini bisa menyebabkan keterlambatan dalam pelayanan, kegagalan sistem, serta ketidakjelasan informasi kepada masyarakat. Kondisi seperti ini berpotensi melanggar beberapa asas penting, seperti asas kepastian hukum, asas kecermatan, dan asas pelayanan yang baik yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. Situasi ini dapat dikategorikan sebagai bentuk maladministrasi yang berdampak

pada pengabaian hak administrasi warga negara, terutama dalam pengurusan dokumen kependudukan yang sangat penting dan dasar.

Selain itu, transformasi digital dalam pelayanan publik di Indonesia juga diperkuat oleh berbagai regulasi yang secara khusus mengatur sistem pemerintahan berbasis elektronik dan administrasi kependudukan. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) menjadi landasan utama dalam pelaksanaan digitalisasi pemerintahan. Perpres ini menekankan pentingnya integrasi sistem, efisiensi pelayanan, serta pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara menyeluruh. Dalam konteks pelayanan kependudukan, SPBE mendorong pemerintah daerah untuk mengembangkan inovasi layanan berbasis digital yang terintegrasi dan mudah diakses oleh masyarakat.

Selanjutnya, penguatan pelayanan administrasi kependudukan juga diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Regulasi ini memberikan dasar hukum bagi pemerintah daerah untuk menyelenggarakan layanan kependudukan melalui sistem online, sehingga masyarakat tidak lagi harus selalu datang secara langsung ke kantor pelayanan. Hal ini menjadi langkah strategis dalam meningkatkan efisiensi, mempercepat proses pelayanan, serta meminimalisir praktik maladministrasi dalam pengurusan dokumen kependudukan.

Kemudian, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2023 tentang Standar Pelayanan Minimal juga turut memperkuat kewajiban pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, termasuk dalam bidang administrasi kependudukan. Permendagri ini menegaskan bahwa pelayanan publik harus memenuhi standar tertentu yang mencakup aspek kualitas, kecepatan, kemudahan, serta keterjangkauan. Dengan adanya standar ini, pemerintah daerah dituntut untuk tidak hanya menyediakan layanan berbasis digital, tetapi juga memastikan bahwa layanan tersebut benar-benar efektif dan dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.

Kecamatan Medan Marelan menjadi salah satu Kecamatan yang melaksanakan pelayanan berbasis aplikasi digital. Sulitnya proses pembuatan E-KTP sangat dirasakan oleh sejumlah kalangan baik yang ada dikalangan masyarakat, Selain itu pembuatannya juga cukup rumit dan proses penungguannya cukup lama. Adapun kendala yang sering ditemukan, seperti masalah jaringan yang membuat lambatnya pembuatan E-KTP dan juga kendala lainnya, sehingga banyak warga yang jauh – jauh datang ke Kecamatan Medan Marelan namun tidak terlayani sepenuhnya dalam pengurusannya (Putria et al., 2023).

Mengingat pentingnya pelayanan publik terhadap masyarakat khususnya dalam pembuatan E-KTP yang terus meningkat setiap harinya kecamatan Medan Marelan telah melakukan pelayanan berbasis aplikasi digital atau SIBISA yang digunakan untuk mempermudah urusan dalam pelayanan publik dan meningkatkan kualitas terhadap masyarakat. Mengingat pelayanan berbasis aplikasi digital belum banyak yang pahan dengan tata cara penggunaannya.

Penerapan *Good governance* dalam pelayanan kependudukan digital bukan hanya soal teknis, tetapi juga mencerminkan penerapan norma – norma Hukum Administrasi Negara dalam praktik pemerintahan. Kecamatan Medan Marelan, sebagai salah satu daerah Administratif di Kota Medan, menjadi pusat dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat lokal.

Dari sudut pandang Hukum Administrasi Negara, penilaian terhadap pelaksanaan pelayanan kependudukan secara digital bukan hanya melibatkan keberhasilan sistem teknologi saja, tetapi juga ketaatan terhadap prinsip hukum, perlindungan hak warga negara, serta tanggung jawab pejabat publik. Penelitian ini penting untuk mengetahui seberapa besar pemerintah Kecamatan Medan Marelan menerapkan prinsip pemerintahan yang baik sesuai dengan aturan hukum, serta untuk menemukan faktor – faktor yang mempelancar dan menghambat pelaksanaannya. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan bisa memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memperkuat prinsip – prinsip pemerintahan yang baik di tingkat daerah maupun kecamatan.

Kecamatan sebagai bagian dari pemerintahan daerah memiliki peran penting karena menjadi titik sentral pelayanan publik yang paling dekat dengan warga masyarakat. Dalam memberikan pelayanan kependudukan secara digital, kecamatan bertindak berdasarkan wewenang yang diberikan dan tetap bertanggung jawab dalam mengurus administrasi agar hak warga negara terpenuhi (Ridwan, 2022). Jika prinsip pemerintahan yang baik tidak diterapkan dengan baik, maka bisa menyebabkan masyarakat kehilangan kepercayaan terhadap pemerintah serta meningkatkan risiko konflik administrasi. Untuk itu, penting dilakukan evaluasi terhadap penerapan pemerintahan yang baik dalam pelayanan kependudukan digital di Kecamatan Medan Marelan agar pelayanan publik dapat berjalan sesuai dengan prinsip pemerintahan yang baik (Hamidi, 2020).

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik mengangkat proposal ini dengan judul: “Implementasi *Good Governance* Dalam Pelayanan Kependudukan Digital Di Kecamatan Medan Marelan Ditinjau Dalam Hukum Administrasi Negara”.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian dalam penelitian ini disusun sebagai pedoman sistematis untuk menjawab permasalahan yang diteliti, yaitu mengenai implementasi *good governance* dalam pelayanan kependudukan digital di Kecamatan Medan Marelan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum empiris, yaitu penelitian yang menempatkan hukum tidak hanya sebagai norma tertulis, tetapi sebagai sesuatu yang hidup dan bekerja di dalam masyarakat (Sihombing & Cynthia, 2022). Penelitian hukum empiris menggali pola perilaku yang hidup dalam masyarakat sebagai gejala yuridis melalui ungkapan perilaku nyata (*actual behavior*) (Ramlan, Tengku Erwinsyahbana & H. surya Perdana, 2023) dalam penelitian ini terlihat pada upaya peneliti untuk mengkaji secara langsung praktik pelayanan kependudukan digital di lapangan, termasuk perilaku aparatur, kualitas pelayanan, serta kendala yang dihadapi. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berhenti pada kajian normatif terhadap peraturan perundang-undangan, tetapi juga menelaah kesenjangan antara ketentuan yang seharusnya berlaku (*das sollen*) dengan kenyataan yang terjadi di masyarakat (*das sein*).

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah Pendekatan Empiris (Sosiologis) Pendekatan ini digunakan untuk melihat bagaimana hukum bekerja dalam praktik, khususnya dalam pelayanan kependudukan digital di Kecamatan Medan Marelan, termasuk perilaku aparatur serta kendala yang dihadapi. Pendekatan Perundang-undangan (Statute Approach) Pendekatan ini dilakukan dengan mengkaji berbagai peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pelayanan publik dan administrasi pemerintahan, guna menilai kesesuaian antara praktik di lapangan dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Lokasi penelitian dilaksanakan di Kantor Kecamatan Medan Marelan, Kota Medan, Sumatera Utara. Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan aparatur kecamatan, operator pelayanan, serta masyarakat pengguna layanan, dan juga melalui observasi langsung terhadap proses pelayanan. Data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan yang meliputi peraturan perundang-undangan, buku-buku hukum, serta jurnal ilmiah yang relevan.

Sumber data dapat digolongkan menjadi tiga sumber, (1) data kewahyuan adalah data yang bersumber dari al – quran dan hadist, diantara dalam penelitian ini dari surah al – Baqarah ayat 267 dan al – qashah ayat 77 kedua surat ini menjelaskan pelayanan publik khususnya terkait nilai – nilai seperti memebrikan pelayanan yang terbaik, berbuat baik kepada sesame. Ayat – ayat ini menekankan pentingnya profesionalisme, keikhlasan, dan kualitas dalam pelayanan. Ada beberapa hadist yaitu “mempermudah dan janganlah mempersulit” (HR.Muslim), “memberikan manfaat” (HR. Thabrani), serta hadist yang menegaskan bahwa

melayani adalah Amanah yang akan dimintai pertanggung jawaban di akhirat. (2) data primer, dalam penelitian ini di peroleh secara langsung melalui wawancara dengan pihak yang berkaitan dengan pelayanan kependudukan digital di Kecamatan Medan Marelan, yaitu: Herizal andri selaku operator Disdukcapil di Kecamatan Medan Marelan, Dedi Anggara selaku kepala seksi tata pemerintahan di kecamatan Medan Marelan, Masyarakat pengguna pelayanan kependudukan digital di Kecamatan Medan Marelan. (3) data sekunder, dalam penelitian ini diperoleh melalui studi kepustakaan yang terdiri dari: peraturan perundang – undangan yang berkaitan dengan pelayanan publik dan administrasi kependudukan, buku – buku hukum administrasi negara dan *good governance*, jurnal ilmiah, artikel, dan hasil penelitian terdahulu.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan studi kepustakaan. Selanjutnya, data yang diperoleh dianalisis secara kualitatif dengan cara mengelompokkan dan menafsirkan data untuk menilai kesesuaian antara praktik pelayanan kependudukan digital dengan prinsip *good governance* dan asas-asas umum pemerintahan yang baik (AUPB).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kedudukan Kecamatan Medan Marelan dalam Pelayanan Kependudukan Digital

Kedudukan Kecamatan Medan Marelan dalam Pelayanan Kependudukan Digital Dasar hukum pelaksanaan pelayanan kependudukan di Kecamatan Medan Marelan terdapat dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang menegaskan bahwa kecamatan merupakan perangkat daerah yang membantu kepala daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan publik. Selain itu, Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan juga menjelaskan bahwa kecamatan memiliki fungsi koordinasi penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat. Dalam bidang administrasi kependudukan, pelaksanaan pelayanan tersebut didasarkan pada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan yang memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat.

Kecamatan Medan Marelan memiliki kedudukan sebagai pelaksana sekaligus fasilitator dan perpanjangan tangan dari Disdukcapil dalam pelayanan kependudukan digital. Berdasarkan hasil wawancara, kecamatan tidak bekerja secara mandiri, melainkan berada dalam koordinasi langsung dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Sistem yang digunakan terintegrasi, sehingga kecamatan berperan sebagai perpanjangan tangan Disdukcapil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Anggraini et al., 2024).

Menurut Herizal Andri, sebagai pelaksana sekaligus fasilitator dalam pelayanan kependudukan digital “sistemnya dari pihak dinas kependudukan itu mengarahkan salah satu operatornya untuk ditempatkan di sini agar bisa membantu proses sesuai SOP.” Hal ini menunjukkan bahwa kecamatan memiliki peran strategi sebagai ujung tombak pelayanan publik karena berada paling dekat dengan masyarakat, sehingga seharusnya diberikan kewenangan yang lebih luas dalam pelayanan administratif (Wasistiono, 2020).

Dalam pelaksanaannya, kecamatan memiliki operator khusus yang ditempatkan oleh Disdukcapil untuk membantu proses administrasi kependudukan secara digital. Operator ini bertugas menginput, mengedit, dan memproses data sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Namun, kewenangan operator di kecamatan terbatas, terutama hanya untuk wilayah Medan Marelan, sedangkan akses ke data luar wilayah hanya sebatas pengecekan. Menurut Dedi Anggara, “kecamatan ini membantu warga supaya tidak perlu jauh-jauh ke dinas, cukup datang ke sini saja.” Hal ini menegaskan bahwa kecamatan memiliki peran strategis dalam mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Selain itu, kecamatan juga berfungsi sebagai penghubung antara masyarakat dan Disdukcapil. Masyarakat cukup datang ke kantor kecamatan untuk mengurus berbagai dokumen seperti Kartu Keluarga (KK) atau surat pindah, tanpa harus langsung ke Disdukcapil. Hal ini menunjukkan bahwa kecamatan berperan penting dalam mendekatkan pelayanan kepada masyarakat serta meningkatkan kemudahan akses layanan. Menurut Herizal Andri, “aplikasinya sama, tapi operator di kecamatan hanya bisa mengedit data untuk wilayah Medan Marelan saja.”

Pembagian tugas dalam pelayanan juga sudah terstruktur. Terdapat petugas di bagian loket yang menerima berkas dari masyarakat, serta operator yang menangani pengolahan data secara digital. Misalnya, ada petugas khusus untuk perekaman KTP elektronik bagi pemula (usia 17 tahun), dan ada juga yang fokus pada pengolahan data Kartu Keluarga. Pembagian ini menunjukkan adanya sistem kerja yang terorganisir. Menurut Dedi Anggara, “operator fokus pada pengolahan data seperti KK, sementara petugas lain menerima berkas di loket.”

Kedudukan Kecamatan Medan Marelan dalam pelayanan kependudukan digital sudah berjalan cukup baik dan sesuai dengan prinsip administrasi pemerintahan. Menurut Herizal Andri, “pelayanan sudah berjalan sesuai prinsip yang baik, hanya saja masih ada kekurangan seperti belum adanya fasilitas pencetakan KTP di kecamatan.” Meskipun demikian, masih terdapat keterbatasan, seperti belum tersedianya fasilitas pencetakan E-KTP di kecamatan. Hal ini membuat masyarakat tetap harus ke Disdukcapil untuk beberapa layanan tertentu, sehingga kedudukan kecamatan masih bersifat sebagai perantara, bukan pelaksana penuh.

Implementasi *Good governance* dalam Pelayanan Kependudukan Digital

Implementasi prinsip *good governance* di Kecamatan Medan Marelan dapat dilihat dari aspek transparansi pelayanan. Petugas secara terbuka menjelaskan kepada masyarakat mengenai persyaratan, prosedur, serta estimasi waktu penyelesaian layanan (Dwiyanto, 2021). Selain itu, masyarakat juga diberikan tanda terima sebagai bukti bahwa berkas sedang diproses, sehingga meningkatkan kepercayaan terhadap pelayanan. Menurut Herizal Andri, “kami langsung menjelaskan apa saja berkas yang dibutuhkan dan kapan selesai.”

Dari sisi akuntabilitas, pelayanan yang diberikan telah mengikuti SOP yang berlaku dan sejauh ini tidak terdapat keluhan yang signifikan dari masyarakat. Aparatur kecamatan menjalankan tugasnya dengan tanggung jawab, serta memastikan setiap proses berjalan sesuai aturan. Hal ini menunjukkan bahwa prinsip akuntabilitas sudah diterapkan dengan baik dalam pelayanan digital. Menurut Dedi Anggara, “pelayanan masih sesuai SOP dan sejauh ini belum ada komplain.” Ini menunjukkan bahwa aparatur memiliki tanggung jawab dalam menjalankan tugasnya.

Efektivitas dan efisiensi pelayanan juga mulai terlihat dalam implementasi sistem digital. Masyarakat tidak perlu lagi datang langsung ke Disdukcapil karena sebagian proses dapat dilakukan melalui kecamatan (Indrajit, 2002). Hal ini menghemat waktu dan biaya masyarakat, meskipun terdapat sedikit keterlambatan karena sistem pengolahan data tetap terpusat di Disdukcapil. Menurut Herizal Andri, “warga merasa terbantu karena tidak perlu jauh ke dinas.” Hal ini menunjukkan adanya peningkatan efisiensi dalam pelayanan publik.

Partisipasi masyarakat dalam pelayanan kependudukan digital tergolong cukup tinggi. Hal ini terlihat dari antusiasme masyarakat ketika ada layanan jemput bola atau kegiatan dari Disdukcapil di kecamatan. Selain itu, masyarakat juga mulai terbiasa memanfaatkan layanan yang difasilitasi oleh kecamatan, meskipun proses digitalnya masih banyak dilakukan oleh petugas. Menurut Dedi Anggara, “masyarakat cukup antusias, apalagi kalau ada kegiatan dari dinas, biasanya ramai.” Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat aktif dalam memanfaatkan layanan.

Dalam menjamin keadilan dan kepastian pelayanan, kecamatan menggunakan sistem tanda terima sebagai bukti proses administrasi. Menurut Herizal Andri, “tanda terima menjadi bukti bahwa berkas sedang diproses.” Hal ini memberikan kepastian hukum dan rasa aman bagi masyarakat bahwa dokumen mereka sedang diproses. Dengan demikian, implementasi *good governance* di Kecamatan Medan Marelan sudah berjalan cukup baik, meskipun masih memerlukan penguatan di beberapa aspek.

Hambatan dan Solusi Implementasi *Good governance* dalam Pelayanan Kependudukan Digital

Dalam pelaksanaan pelayanan kependudukan digital, terdapat beberapa hambatan yang dihadapi, terutama dari aspek teknis. Salah satu kendala utama adalah gangguan jaringan internet atau server yang terpusat. Ketika terjadi gangguan, proses pelayanan menjadi terhambat dan tidak dapat dilakukan secara optimal, meskipun hal ini tidak terjadi secara terus-menerus. Menurut Herizal Andri, “kadang ada kendala jaringan atau server pusat yang menyebabkan proses terhambat.” Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan masih sangat bergantung pada sistem pusat. Transformasi digital pemerintahan memerlukan dukungan infrastruktur teknologi yang stabil dan terintegrasi agar pelayanan publik dapat berjalan secara efektif dan berkelanjutan (Nugroho, 2021).

Dari aspek sumber daya manusia, keterbatasan jumlah petugas juga menjadi hambatan. Jika terdapat pegawai yang tidak hadir, maka pelayanan tetap berjalan namun menjadi kurang maksimal dan lebih lambat. Kualitas dan kuantitas sumber daya manusia merupakan faktor utama dalam menentukan keberhasilan pelayanan publik, karena aparatur merupakan pelaksana langsung dari kebijakan pemerintah (Sedarmayanti, 2021). Hal ini menunjukkan bahwa jumlah dan kesiapan SDM sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Menurut Dedi Anggara, “kalau ada petugas yang tidak hadir, pelayanan tetap berjalan tapi terasa lebih repot.” Hal ini menunjukkan pentingnya ketersediaan SDM yang memadai.

Sementara itu, dari sisi sarana dan prasarana, kondisi yang ada sudah cukup mendukung. Fasilitas teknologi informasi dinilai memadai dan dapat digunakan dengan baik dalam pelayanan. Selain itu, informasi mengenai pelayanan juga disampaikan kepada masyarakat melalui media sosial dan bantuan kepala lingkungan, sehingga informasi dapat tersebar secara luas. Menurut Herizal Andri, “informasi biasanya disampaikan melalui sosial media dan kepling.” Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan sistem informasi pelayanan.

Menariknya, hambatan dari sisi masyarakat relatif kecil. Hal ini karena sistem pelayanan yang digunakan masih bersifat semi-digital, di mana masyarakat tetap menyerahkan berkas secara langsung, sementara proses digital dilakukan oleh petugas. Dengan demikian, masyarakat tidak terlalu terbebani dengan penggunaan teknologi. Menurut Dedi Anggara, “masyarakat hanya menyerahkan berkas, proses digital dilakukan oleh petugas.” Hal ini membuat masyarakat lebih mudah dalam mengakses layanan tanpa harus memahami sistem digital secara langsung.

Adapun solusi yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut adalah dengan meningkatkan koordinasi dan respon cepat terhadap masalah teknis (Al-Muttaqin & Nugroho, 2025). Misalnya, jika terjadi kerusakan alat atau gangguan jaringan, petugas segera melaporkannya kepada teknisi melalui grup komunikasi khusus. Menurut Herizal Andri, “jika ada gangguan, langsung dilaporkan ke teknisi melalui grup komunikasi.” Selain itu, peningkatan komunikasi kepada masyarakat serta optimalisasi peran petugas juga menjadi langkah penting dalam mendukung implementasi *good governance* yang lebih baik ke depannya.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa implementasi prinsip *good governance* dalam pelayanan kependudukan digital di Kecamatan Medan Marelan pada dasarnya sudah mulai berjalan, namun belum sepenuhnya optimal. Dari aspek kelembagaan, kecamatan memiliki peran penting sebagai pelaksana sekaligus fasilitator pelayanan yang terhubung dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Kehadiran sistem digital telah membantu mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, sehingga masyarakat tidak harus selalu datang langsung ke instansi tingkat kota. Hal ini menunjukkan adanya upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui transformasi digital.

Dilihat dari prinsip transparansi, pelayanan sudah cukup terbuka karena masyarakat diberikan informasi terkait prosedur, persyaratan, dan estimasi waktu penyelesaian. Selain itu, adanya tanda terima sebagai bukti proses juga memberikan kepastian kepada masyarakat. Dari sisi akuntabilitas, aparatur telah menjalankan tugas sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku, sehingga pelayanan dapat dipertanggungjawabkan. Sementara itu, dari aspek efektivitas dan efisiensi, sistem digital cukup membantu dalam mempercepat proses pelayanan, meskipun masih terdapat keterlambatan akibat sistem yang terpusat.

Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala yang menghambat optimalisasi implementasi *good governance*. Hambatan utama berasal dari faktor teknis, seperti gangguan jaringan dan server yang menyebabkan proses pelayanan menjadi terhambat. Selain itu, keterbatasan sumber daya manusia juga mempengaruhi kualitas pelayanan, terutama ketika jumlah petugas tidak sebanding dengan jumlah masyarakat yang dilayani. Meskipun sarana dan prasarana sudah cukup memadai, ketergantungan pada sistem pusat tetap menjadi tantangan tersendiri.

Dari sisi masyarakat, hambatan relatif kecil karena sistem yang digunakan masih bersifat semi-digital, di mana masyarakat tidak perlu mengoperasikan teknologi secara langsung. Hal ini justru membantu masyarakat yang belum sepenuhnya memahami teknologi digital. Secara keseluruhan, implementasi *good governance* di Kecamatan Medan Marelan telah menunjukkan arah yang positif, namun masih memerlukan perbaikan, khususnya dalam aspek teknis, sumber daya manusia, serta penguatan sistem pelayanan agar lebih mandiri, efektif, dan berkelanjutan sesuai dengan prinsip-prinsip hukum administrasi negara.

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan guna meningkatkan implementasi prinsip *good governance* dalam pelayanan kependudukan digital di Kecamatan Medan Marelan. Pertama, perlu dilakukan peningkatan kualitas infrastruktur teknologi informasi, khususnya dalam hal jaringan dan server. Pemerintah perlu memastikan bahwa sistem digital yang digunakan memiliki stabilitas yang baik agar tidak sering mengalami gangguan. Hal ini penting karena keberhasilan pelayanan digital sangat bergantung pada keandalan sistem yang digunakan.

Kedua, peningkatan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia juga menjadi hal yang sangat penting. Pemerintah perlu menambah jumlah petugas pelayanan serta memberikan pelatihan yang berkelanjutan terkait penggunaan teknologi digital dan pelayanan publik yang berbasis pada prinsip *good governance*. Dengan adanya sumber daya manusia yang kompeten dan profesional, maka pelayanan dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Penguatan kewenangan kecamatan dalam pelayanan kependudukan digital perlu dilakukan agar tidak lagi hanya berperan sebagai perantara, melainkan mampu menyelesaikan layanan secara langsung, misalnya melalui fasilitas pencetakan dokumen tertentu, sehingga lebih efisien dan memudahkan masyarakat. Selain itu, sosialisasi kepada masyarakat harus ditingkatkan secara intensif melalui berbagai media agar mereka memahami prosedur dan manfaat layanan digital, yang pada akhirnya dapat meningkatkan partisipasi dan kepercayaan publik. Di sisi lain, penguatan sistem pengawasan dan evaluasi secara berkala juga penting untuk memastikan pelayanan berjalan sesuai prinsip *good governance*, mengidentifikasi kendala, serta meminimalisir maladministrasi. Dengan penerapan langkah-langkah tersebut, pelayanan kependudukan digital di Kecamatan Medan Marelan diharapkan menjadi lebih optimal, transparan, akuntabel, dan mampu memenuhi hak administrasi masyarakat dengan lebih baik.

DAFTAR REFERENSI

- Agus Dwiyanto. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik di Era digital*. Gava Media.
- Al-Muttaqin, F. A., & Nugroho, R. A. (2025). Effectiveness of digital-based public service innovation: Case study of population services in Indonesia's local government. *JAKPP: Jurnal Analisis Kebijakan Dan Pelayanan Publik*, 11, 1–16. <https://doi.org/10.31947/jakpp.v11i1.11802>
- Anggraini, A., Apriliani, E., Sari, P. A., Danti, R. R., & Prasetyo, E. (2024). Penerapan prinsip good governance dalam pelayanan publik online Sobat Dukcapil Kota Tangerang. *Jurnal Publik*, 18(02), 110–118. <https://doi.org/10.52434/jp.v18i02.361>
- Budi Winarno. (2021). *Kebijakan Publik:Teori, Proses, dan studi kasus*. Media Pressindo.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan public*. UGM Press.
- Eka N. A. M. Sihombing, & Cynthia Hadita. (2022). *Penelitian Hukum*. Setara Press.
- Erini Putria, Bahrum Jamil, & Nina Angelia. (2023). Analisis Efektivitas Pelayanan E-KTP Melalui Aplikasi SIBISA (Studi Kasus Kantor Kecamatan Medan Marelan). *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 5(1). <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v5i1.919>
- Fadjarajani, S., Rosali, E. S., Patimah, S., Liriwati, F. Y., Nasrullah, N., Srikaningsih, A., & Nugraha, M. S. (2020). *Metodologi Penelitian Pendekatan Multidisipliner*. Ideas Publishing.
- George C. Edwards III. (2022). *Implementing Public Policy*. Kencana.
- Hana Hana, & Abdul Rahman. (2024). Implementasi Prinsip - Prinsip Good Governanace di Kantor Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan. *Student Scientific Creativity Journal*, 2(5). <https://doi.org/10.55606/sscj-amik.v2i5.4081>
- Indrajit, R. E. (2002). *Electronic government: strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital*. Andi Offset.
- Ishaq. (2017). *Metode Penelitian Hukum dan Penulisan Skripsi, Tesis, serta Disertasi*. Alfabeta.
- Jazim Hamidi. (2020). *Asas - Asas Umum Pemerintahan yang Baik*. UB Press.
- Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2019). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring*. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 152.
- Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2023). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring*. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 199.
- Kementrian PANRB. (2021). *Pedoman Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*. KemenPANRB.
- Miftah Thoha. (2022). *Birokrasi Pemerintahan dan Good Governance*. Prenadamedia.
- Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 3 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. (2021).
- Philipus M. Hadjon. (2021). *Pengantar Hukum administrasi Indonesia*. UGM Press.

- Presiden Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182.
- Ramlan, Tengku Erwinsyahbana, & H. Surya Perdana. (2023). *Metode Penelitian Hukum Dalam pembuatan Karya Ilmiah*. Umsu Press.
- Ridwan, H. R. (2022). *Hukum Administrasi Negara*. Rajawali Press.
- Roy Deven Laia et al. (2024). Strategi Dukcapil dalam Implementasi Good Governance Di Kecamatan Medan Baru. *Jurnal Governance Opinion*, 9(1).
- Sadu Wasistiono. (2020). *Pelayanan Publik dan Pemerintah Daerah*. CV. Alfabeta.
- Sedarmayanti. (2021). *Good Governance*. Mandar Maju.
- Subarsono. (2020). *Analisis Kebijakan Publik*. Pustaka Pelajar.
- Undang - Undang No. 30 Tahun 2014 tentang Administrasi pemerintahan. (2014). *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5601*.
- Undang - Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. (2013). *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 232, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5475*.
- Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (2009). *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038*.
- Undang - Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan negara yang bersih dan bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme. (1999). *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851*.
- Yanuar Nugroho. (2021). *Transformasi Digital Pemerintahan*. Kompas Media Nusantara.