

Kepemimpinan Dan Tata Kelola Digital: Analisis Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Layanan Administrasi Kependudukan Berbasis Teknologi

Nurhasanah Azizah^{1*}, NengVirlyApriliyani²

^{1*}Program Studi Administrasi Publik, Universitas Djuanda Bogor, Indonesia

^{1*}Program Studi Administrasi Publik, Universitas Djuanda Bogor, Indonesia

email korespondensi: Nurhasanahazizah102@gmail.com

"

ABSTRAK

Pelayanan publik berbasis digital menjadi salah satu wujud nyata dari kepemimpinan yang berorientasi pada tata kelola pemerintahan yang baik. Penelitian ini bertujuan mengkaji sejauh mana prinsip-prinsip good governance diterapkan dalam layanan administrasi kependudukan digital melalui aplikasi SIMPELAKU di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Cianjur. Pendekatan kualitatif deskriptif diterapkan dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan studi dokumentasi terhadap 12 informan yang dipilih secara purposive. Delapan indikator good governance menurut UNDP dan Bank Dunia digunakan sebagai kerangka analisis, mencakup partisipasi, supremasi hukum, transparansi, responsivitas, orientasi konsensus, keadilan dan inklusivitas, efektivitas dan efisiensi, serta akuntabilitas. Temuan menunjukkan bahwa secara keseluruhan, transformasi layanan berbasis digital melalui SIMPELAKU telah memenuhi sebagian besar standar tata kelola yang baik. Kepemimpinan yang adaptif terbukti mampu mendorong inovasi layanan yang lebih efisien dan inklusif. Namun, dimensi responsivitas masih memerlukan penguatan, terutama dalam kapasitas verifikasi dan penanganan keluhan pada periode lonjakan permintaan. Upaya perbaikan dilakukan melalui sosialisasi berjenjang, pemanfaatan media sosial, dan peningkatan sistem secara berkelanjutan. Penelitian ini berkontribusi dalam memperkuat argumentasi bahwa transformasi digital dapat menjadi katalis efektif bagi implementasi prinsip kepemimpinan dan good governance di pemerintahan daerah.

Kata Kunci: kepemimpinan; good governance; SIMPELAKU; layanan publik digital; administrasi kependudukan

PENDAHULUAN

Kepemimpinan dalam sektor publik memiliki peran strategis dalam mendorong terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Di era digital saat ini, kualitas kepemimpinan tidak lagi semata-mata diukur dari kapasitas manajerial tradisional, melainkan juga dari kemampuan seorang pemimpin dalam

menggerakkan organisasi untuk bertransformasi secara digital guna meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Transformasi ini merupakan respons atas tuntutan masyarakat modern yang mengharapkan pelayanan publik yang cepat, mudah diakses, transparan, dan akuntabel.

Pemerintah Indonesia telah menegaskan komitmennya dalam mengakselerasi digitalisasi layanan publik melalui berbagai regulasi strategis, di antaranya Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan agenda Transformasi Digital Pelayanan Publik Kementerian PANRB. Regulasi tersebut mendorong setiap instansi pemerintah, termasuk di tingkat daerah, untuk mengintegrasikan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai perwujudan prinsip-prinsip good governance.

Salah satu bidang pelayanan yang sangat vital dan menjadi tanggung jawab pemerintah daerah adalah administrasi kependudukan. Layanan ini menyentuh hampir seluruh lapisan masyarakat, mulai dari penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), Kartu Keluarga (KK), hingga akta kelahiran. Sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, penyelenggaraan layanan ini harus mencerminkan nilai-nilai partisipasi, supremasi hukum, transparansi, responsivitas, dan akuntabilitas.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Cianjur merupakan salah satu instansi yang telah mengambil langkah maju dengan mengembangkan aplikasi SIMPELAKU (Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Kependudukan) sejak tahun 2019. Inovasi ini menempatkan kepemimpinan Disdukcapil sebagai katalisator transformasi digital di tingkat kabupaten. Namun demikian, data lapangan mencatat bahwa pada November 2025, dari total 59.588 transaksi layanan, sebesar 51.735 masih dilayani secara manual, sementara layanan

daring hanya mencapai 8.415. Kesenjangan ini mengindikasikan bahwa implementasi digital belum sepenuhnya optimal dan masih terdapat tantangan yang perlu diatasi.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan prinsip-prinsip good governance dalam layanan administrasi kependudukan digital melalui aplikasi SIMPELAKU serta mengidentifikasi upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitasnya. Lebih lanjut, penelitian ini menempatkan dimensi kepemimpinan sebagai elemen sentral yang menghubungkan komitmen kelembagaan dengan praktik tata kelola digital di lapangan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan memperoleh pemahaman mendalam tentang fenomena sosial yang kompleks. Sebagaimana dikemukakan oleh Creswell (2014), metode kualitatif tepat digunakan untuk mengeksplorasi makna yang dilekatkan individu maupun kelompok terhadap suatu permasalahan sosial. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menangkap nuansa implementasi good governance yang tidak dapat direduksi menjadi angka semata.

Penelitian dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur yang beralamat di Jl. Raya Bandung No. KM 4.5, Bojong, Kecamatan Karangtengah, Kabupaten Cianjur, Jawa Barat. Tiga teknik pengumpulan data diterapkan secara triangulasi, yaitu:

- (1) observasi langsung untuk memahami konteks dan dinamika pelayanan di lapangan;
- (2) wawancara tidak terstruktur guna memperoleh informasi yang kaya dan mendalam dari para informan; serta
- (3) studi dokumentasi untuk melengkapi dan mengkonfirmasi data yang telah diperoleh.

Pemilihan informan dilakukan dgn teknik purposive sampling, menghasilkan 12 informan yang terdiri atas:

- (1) Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Disdukcapil Kabupaten Cianjur (1 orang);
- (2) staf pelaksana/operator aplikasi SIMPELAKU (5 orang); dan
- (3) masyarakat pengguna aplikasi SIMPELAKU (6 orang). Komposisi informan yang beragam ini dirancang untuk memastikan keterwakilan perspektif dari sisi pengelola maupun pengguna layanan.

Analisis data mengacu pada model interaktif Miles dan Huberman (1994) yang mencakup tiga tahapan utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Keabsahan data dijamin melalui teknik triangulasi sumber, yaitu dengan membandingkan dan mengkonfirmasi data yang diperoleh dari informan yang berbeda untuk memastikan konsistensi dan kredibilitas temuan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Mekanisme Layanan Aplikasi SIMPELAKU

Aplikasi SIMPELAKU dirancang sebagai sistem layanan terpadu yang memungkinkan masyarakat mengakses layanan administrasi kependudukan secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor. Alur layanan dimulai dari pendaftaran akun oleh pemohon, dilanjutkan dengan unggah mandiri berkas persyaratan, verifikasi oleh operator, dan pengiriman dokumen hasil layanan. Sistem hibrida yang diterapkan memungkinkan Disdukcapil melayani masyarakat secara lebih fleksibel, di mana petugas juga aktif memberikan pendampingan langsung bagi pemohon yang mengalami kendala teknis. Selain itu, fasilitator desa berperan sebagai jembatan bagi masyarakat di wilayah terpencil atau yang memiliki keterbatasan literasi digital.

1. Partisipasi

Partisipasi masyarakat dalam pemanfaatan SIMPELAKU di Kabupaten Cianjur menunjukkan tren positif. Kemudahan akses yang ditawarkan aplikasi ini mendorong keterlibatan aktif warga, tidak hanya sebagai pengguna layanan, tetapi juga sebagai pemberi masukan melalui saluran pengaduan resmi berbasis WhatsApp. Temuan ini selaras dengan konsep e-partisipasi yang menempatkan teknologi digital sebagai enabler keterlibatan warga dalam tata kelola pemerintahan. Triangulasi data mengonfirmasi keselarasan antara intensitas sosialisasi yang dilakukan pihak Disdukcapil dengan antusiasme masyarakat dalam merespons dan memanfaatkan aplikasi tersebut.

2. Supremasi Hukum

Penyelenggaraan layanan melalui SIMPELAKU berlandaskan pada kerangka regulasi yang kuat, khususnya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan serta regulasi daerah yang relevan. Seluruh proses operasional aplikasi tunduk pada Prosedur Operasi Standar (SOP) yang baku dan tertulis. Kepemimpinan Disdukcapil memastikan bahwa setiap langkah pelayanan – dari penerimaan berkas hingga penerbitan dokumen – dilaksanakan sesuai ketentuan yang berlaku, sehingga menciptakan kepastian hukum bagi masyarakat yang menggunakan layanan digital tersebut.

3. Transparansi

Dimensi transparansi diwujudkan melalui strategi diseminasi informasi multi-platform yang mencakup Instagram, YouTube, TikTok, dan situs resmi Disdukcapil. Persyaratan layanan, prosedur pengajuan, dan estimasi waktu penyelesaian dokumen dikomunikasikan secara terbuka dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Meskipun demikian, beberapa informan pengguna mencatat masih terdapat kendala teknis minor terkait kecepatan pemuatan data pada aplikasi.

Kondisi ini menjadi catatan penting bagi manajemen untuk terus menyempurnakan infrastruktur digital yang mendukung transparansi informasi.

4. Responsivitas

Responsivitas merupakan dimensi yang menunjukkan kesenjangan terbesar antara kebijakan dan persepsi publik. Di satu sisi, Disdukcapil telah membentuk tim khusus penanganan pengaduan melalui media sosial dengan komitmen waktu layanan 1–7 hari kerja. Di sisi lain, triangulasi data mengungkap bahwa sebagian pengguna merasakan lambatnya proses verifikasi pada jam-jam sibuk. Kondisi ini berkaitan dengan keterbatasan kapasitas verifikator (7 orang) dan tim pengaduan (15 orang) yang tidak sebanding dengan volume permintaan layanan yang terus meningkat. Temuan ini konsisten dengan penelitian Nuryani et al. (2024) dan Pratidina & Assayuti (2023) yang mengidentifikasi responsivitas sebagai tantangan umum dalam digitalisasi layanan kependudukan.

5. Orientasi Konsensus

Prinsip orientasi konsensus tercermin dalam pendekatan kepemimpinan yang mengakomodasi keberagaman kebutuhan masyarakat Cianjur, termasuk kelompok yang memiliki keterbatasan akses digital maupun geografis. Penerapan sistem layanan hibrida—daring dan luring—serta pelibatan aparat desa sebagai fasilitator merupakan wujud nyata dari upaya membangun konsensus inklusif. Koordinasi lintas sektor dilaksanakan secara berkelanjutan untuk memastikan bahwa kebijakan pelayanan digital tidak mengorbankan aksesibilitas kelompok rentan.

6. Keadilan dan Inklusivitas

SIMPELAKU dirancang dengan prinsip non-diskriminasi, di mana seluruh penduduk Kabupaten Cianjur memperoleh hak yang setara dalam mengakses layanan administrasi kependudukan tanpa perlu antre secara fisik. Antrian layanan berbasis digital memproses permohonan secara berurutan sesuai waktu masuk, sehingga meminimalkan potensi penyimpangan dan praktik KKN dalam proses

layanan. Inklusivitas lebih lanjut diwujudkan melalui kebijakan pendampingan oleh aparat desa bagi warga yang terhambat oleh keterbatasan teknologi atau jarak tempuh.

7. Efektivitas dan Efisiensi

Transformasi digital melalui SIMPELAKU terbukti membawa dampak signifikan terhadap efektivitas dan efisiensi layanan. Dari sisi pengguna, digitalisasi layanan berhasil mengeliminasi kebutuhan antrean fisik dan menghasilkan penghematan biaya transportasi yang nyata. Dari sisi pengelola, digitalisasi berkas menjadikan pekerjaan operator lebih terorganisir dan terstandarisasi. Kendati demikian, operator masih menghadapi tantangan dalam hal dualisme sistem—penggunaan dua platform secara bersamaan—yang berpotensi mengurangi efisiensi operasional. Secara keseluruhan, aplikasi ini telah memenuhi target pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan kualitas layanan sebagaimana diamanatkan dalam kebijakan e-government nasional (Sutanta, 2021).

8. Akuntabilitas

Prinsip akuntabilitas dijaga melalui mekanisme audit kinerja yang rutin dan sistem sanksi bertingkat bagi operator yang melakukan kelalaian, mulai dari pemberian peringatan hingga pembekuan akun. Keterbukaan dalam pengelolaan data serta mekanisme pertanggungjawaban yang jelas berkontribusi pada tingginya kepercayaan masyarakat terhadap keamanan data dalam aplikasi SIMPELAKU. Kepemimpinan yang akuntabel tidak hanya memperkuat legitimasi lembaga, tetapi juga mendorong iklim kerja yang profesional dan bertanggung jawab di lingkungan Disdukcapil.

Tabel 1. Data Sosialisasi Aplikasi SIMPELAKU

No	Jenis Kegiatan Sosialisasi	Frekuensi	Sasaran	Keterangan
1	Sosialisasi ke Desa	1 tahun sekali	Aparat desa	Pengenalan aplikasi & cara penggunaan SIMPELAKU
2	Sosialisasi ke Kecamatan	1 tahun sekali	Pegawai kecamatan	Pengenalan aplikasi & teknis dasar
3	Pelatihan/Workshop Teknis	2 tahun sekali	Aparat desa & pegawai kecamatan	Operasi fitur & penanganan masalah
4	Sosialisasi Harian	Setiap hari	Masyarakat pemohon	Edukasi singkat & koreksi dokumen

KESIMPULAN

N

Penelitian ini menghasilkan tiga kesimpulan utama. Pertama, mekanisme layanan melalui SIMPELAKU telah mengalami transformasi menjadi sistem yang lebih sederhana, modern, dan efisien, yang mencerminkan komitmen kepemimpinan Disdukcapil Kabupaten Cianjur dalam mewujudkan tata kelola digital yang berkualitas. Kedua, penerapan delapan indikator good governance secara keseluruhan telah memenuhi standar tata kelola yang baik, meskipun terdapat kesenjangan pada dimensi responsivitas yang memerlukan perhatian dan perbaikan segera. Ketiga, kepemimpinan Disdukcapil terbukti proaktif dalam menjalankan strategi peningkatan kualitas layanan melalui penguatan kapasitas aparatur, optimalisasi media sosial, dan penyempurnaan sistem secara berkelanjutan.

Berdasarkan temuan tersebut, beberapa rekomendasi disampaikan:

(1) Disdukcapil perlu meningkatkan kapasitas server dan menambah jumlah

Karimah Tauhid, Volume 5 Nomor 6 (2026), e-ISSN 2963-590X | Azizah & Apriliyani.
operator verifikasi guna mempercepat waktu respon layanan, khususnya pada periode lonjakan permohonan;

(2) masyarakat diharapkan lebih proaktif dalam memperbarui informasi melalui kanal resmi dan memanfaatkan fitur pengaduan secara konstruktif;

(3) peneliti selanjutnya disarankan untuk mengkaji tingkat kepuasan masyarakat menggunakan metode kuantitatif dengan sampel yang lebih besar guna melengkapi temuan kualitatif dalam penelitian ini. Studi komparatif lintas kabupaten/kota juga akan sangat bermanfaat untuk mengidentifikasi praktik terbaik dalam digitalisasi layanan administrasi kependudukan di Indonesia.

REFERENSI

Abror, F., & Khuljana, D. (2022). Upaya mewujudkan good governance melalui pelayanan publik di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(1), 45–58.

Anggraini, A., dkk. (2024). Penerapan prinsip good governance dalam pelayanan publik daring Dinas Dukcapil Kota Tangerang (Sobat Dukcapil). *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 12(2), 78–91.

Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). SAGE Publications.

Disdukcapil Kabupaten Cianjur. (2024). Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Kependudukan Terpadu (SIMPELAKU). <https://simpelaku.cianjurkab.go.id>

Habibie, Z., Pratidina, G., & Ramdani, F. T. (2024). Implementasi Perda No. 3 Tahun 2018 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan dalam layanan KTP-el. *Jurnal Kebijakan Publik*, 6(1), 22–35.

Halimah, R. S., & Ramdani, F. T. (2024). Kualitas pelayanan publik dalam program Prima Antri di Disdukcapil Kota Bogor. *Jurnal Administrasi Negara*, 10(2), 55–67.

Hidayati, L. W., Febriani, K. A., & Djasuli, M. (2022). Implementasi good governance

Karimah Tauhid, Volume 5 Nomor 6 (2026), e-ISSN 2963-590X | Azizah & Apriliyani. dalam pelayanan pemerintahan desa berbasis UUD 1945. *Jurnal Tata Kelola Publik*, 5(1), 11–24.

Indrajit, R. E. (2020). *E-government: Strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi informasi*. Andi.

Maruapey, M. H., Ramadhan, M., & Seran, G. G. (2024). *Pelayanan administrasi kependudukan*. CV. Wahyu Semesta.

Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook* (2nd ed.). SAGE Publications.

Moenir, A. S. (2006). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Bumi Aksara.

Nuryani, I., Hernawan, D., & Wahyudin, C. (2024). Analisis efektivitas layanan administrasi kependudukan melalui website Pakuan Prima. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(1), 30–44.

Pasolong, H. (2021). *Teori administrasi publik*. Alfabeta.

Pratidina, G., & Assayuti, M. J. (2023). Efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Bogor. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 9(3), 61–75.

Rafa, S., Kurniawan, I. A., & Rantau, M. I. (2022). Penerapan prinsip good governance dalam pelayanan KTP-el dan KK di Kecamatan Benda, Kota Tangerang. *Jurnal Pemerintahan dan Kebijakan*, 4(2), 18–32.

Salopah, S., Purnamasari, I., & Ramdani, F. T. (2024). Implementasi program Identitas Kependudukan Digital di Disdukcapil Kabupaten Bogor. *Jurnal Tata Kelola Digital*, 3(1), 44–57.

Sinambela, L. P. (2010). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Bumi Aksara.

Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Sutanta, E. (2021). *Sistem informasi manajemen pemerintahan daerah*. Deepublish.

UNDP. (1997). *Governance for sustainable human development*. United Nations Development Programme.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

World Bank. (1992). Governance and development. The World Bank.