

# Efektivitas Pelayanan Administrasi KTP-el di Kabupaten Kupang, NTT: Analisis *Good Governance* dalam Pelayanan Publik

Nataliana Sensi\*, Maria Mirayanti Hago, Edelfina Apolonia Kuza, Faransina Letma, Maria Indrawati Sanan, Nelson Alberto Selan, Fadil Mas'ud

Universitas Nusa Cendana

**Abstrak:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi seberapa efektif pelayanan administrasi KTP Elektronik (KTP-el) di Kabupaten Kupang dari sudut pandang pemerintahan yang baik dan menemukan hambatan utamanya. Penelitian ini menyelidiki literatur primer dan sekunder tentang tata kelola publik dengan menggunakan metode studi kepustakaan kualitatif. Menurut hasil penelitian, layanan KTP-el di Kabupaten Kupang masih dalam fase transisi dan belum sepenuhnya efektif. Meskipun program "jemput bola" telah digunakan untuk mendorong prinsip responsivitas, aspek akuntabilitas dan transparansi masih lemah, ditandai dengan ketidakpastian waktu penyelesaian dokumen dan keterbatasan masyarakat pelosok untuk mendapatkan akses ke informasi. Kendala geografis, infrastruktur internet yang terbatas (blank spot), ketidaksinkronan aturan pusat-daerah, dan kurangnya kemampuan teknis karyawan merupakan penghambat utama. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyesuaian peraturan dan peningkatan infrastruktur dasar harus dibarengi dengan inovasi teknologi. Diusulkan agar pemerintah Kabupaten Kupang meningkatkan desentralisasi layanan di tingkat kecamatan untuk mewujudkan tata kelola kependudukan yang adil, jujur, dan jelas.

**Kata Kunci:** Good Governance; Pelayanan Publik; KTP-el; Kabupaten Kupang; Efektivitas Pelayanan .

DOI:

<https://doi.org/10.47134/villages.v7i2.468>

\*Correspondence: Nataliana Sensi

Email: [nettysensi@gmail.com](mailto:nettysensi@gmail.com)

Received: 18-03-2026

Accepted: 18-04-2026

Published: 18-05-2026



**Copyright:** © 2026 by the authors.

Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license

(<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

**Abstract:** *The objective of this study is to evaluate the effectiveness of Electronic ID Card (KTP-el) administrative services in Kupang Regency from the perspective of good governance and to identify the main obstacles. This study examines primary and secondary literature on public governance using a qualitative literature review method. According to the findings, KTP-el services in Kupang Regency are still in a transitional phase and are not yet fully effective. Although the "outreach" program has been used to promote the principle of responsiveness, aspects of accountability and transparency remain weak, marked by uncertainty regarding document processing times and limited access to information for residents in remote areas. Geographical constraints, limited internet infrastructure (dead zones), inconsistencies between central and local regulations, and a lack of technical skills among staff are the main obstacles. The research findings indicate that regulatory adjustments and improvements in basic infrastructure must be accompanied by technological innovation. It is proposed that the Kupang Regency government enhance the decentralization of services at the subdistrict level to achieve fair, honest, and transparent population administration.*

**Keywords:** Good Governance, Public Service, KTP-el, Kupang Regency, Service Effectiveness.

## Pendahuluan

Pelayanan publik adalah bentuk paling jelas kehadiran negara dalam memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara. Tingkat pelayanan yang diberikan masyarakat dalam sistem pemerintahan masa kini biasanya digunakan sebagai ukuran utama dalam menilai sejauh mana birokrasi berhasil menjalankan tugasnya dalam memberikan pelayanan. Efektivitas layanan ini tidak hanya dinilai dari selesainya dokumen administratif saja, tetapi juga dari seberapa besar proses tersebut memberikan kemudahan, kepastian, dan keadilan bagi masyarakat, terlepas dari status sosial mereka.

Seiring berkembangnya reformasi birokrasi di Indonesia, penelitian pelayanan publik semakin dituntut untuk berlandaskan prinsip *good governance*. Konsep ini menekankan pentingnya transparansi, akuntabilitas, serta pelayanan yang efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat sebagai indikator utama keberhasilan kinerja pemerintah dalam memberikan layanan publik ([Tumundo et al., 2023](#)). Dalam perspektif ini, pemerintah tidak lagi dilihat sebagai pihak yang mendominasi, melainkan sebagai fasilitator yang bertanggung jawab dalam memastikan pelayanan berjalan secara efisien dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat. Konsep *good governance* hadir sebagai pendekatan baru guna mengatasi tantangan dalam mengelola urusan publik. Tata kelola pemerintahan yang baik diartikan sebagai sistem yang menekankan keseimbangan antara wewenang, tanggung jawab, dan pengawasan dari masyarakat, dengan menggunakan mekanisme transparansi dan akuntabilitas yang memadai. Tanpa adanya informasi yang terbuka dan tanggung jawab yang jelas, kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah akan semakin berkurang ([Putra et al., 2024](#)). Oleh karena itu, menerapkan prinsip-prinsip tersebut diharapkan dapat mengurangi tindakan maladministrasi yang selama ini menghambat kinerja pelayanan publik di berbagai daerah.

Salah satu fondasi penting dalam pemerintahan yang sangat dibutuhkan adalah pengelolaan data penduduk, terutama dalam penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el). KTP-el bukan hanya untuk mengenali diri sendiri, tetapi juga menjadi alat penting yang digunakan sebagai pengontrol akses bagi warga negara dalam memperoleh berbagai layanan dasar seperti jaminan kesehatan, bantuan sosial, layanan perbankan, serta hak politik saat pemilihan umum. Akibatnya, hambatan dalam pelayanan KTP-el akan mengganggu hak-hak konstitusional masyarakat lainnya.

Pemerintah Indonesia telah memperkuat dasar hukum untuk pelayanan tersebut melalui Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, yang menetapkan bahwa pelayanan itu harus cepat, tepat, dan tidak dipungut biaya. Regulasi itu dibuat agar bisa membuat urusan administrasi jadi lebih rapi secara nasional dengan menggunakan satu sistem data yang sama. Tetapi dalam penerapan nyata, keselarasan antara kebijakan dari pemerintah pusat dengan kondisi di daerah sering kali

tidak sesuai karena perbedaan dalam kemampuan sumber daya dan sarana pendukung di masing-masing daerah ([INDONESIA, 2013](#)).

Provinsi Nusa Tenggara Timur (NTT), yang memiliki karakteristik berupa kepulauan, menghadapi tantangan yang lebih rumit dalam memberikan layanan administrasi. Keterbatasan dalam jaringan komunikasi dan kondisi geografis yang sulit menjadi penyebab utama yang memperlambat proses pengumpulan data kependudukan. Akibatnya, masih menjadi isu penting yang harus diperhatikan dengan serius oleh pemerintah daerah, yaitu perbedaan dalam kualitas layanan antara daerah perkotaan dan pedesaan di NTT.

Secara lebih spesifik, Kabupaten Kupang menjadi salah satu daerah di NTT yang memiliki tugas administratif yang cukup berat karena area wilayahnya yang sangat luas dan penduduknya tersebar di berbagai tempat yang jauh. Aksesibilitas masyarakat dalam mencapai pusat pelayanan sering kali terhambat karena jarak yang begitu jauh dan biaya untuk berpergian yang cukup mahal. Kondisi ini memaksa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil setempat untuk terus berinovasi agar pelayanan tidak hanya fokus di kota kabupaten, tetapi juga bisa sampai ke desa-desa yang jauh dan sulit dijangkau.

Berdasarkan laporan pemantauan dari Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan NTT, sektor administrasi kependudukan di wilayah tersebut masih menjadi yang paling banyak menghasilkan keluhan masyarakat terkait waktu penyelesaian dokumen yang tidak dapat diprediksi (PKP, 2025). Masalah teknis seperti kerusakan perangkat keras di tingkat kecamatan, gangguan pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK), hingga kelangkaan blanko sering kali menjadi alasan umum yang mengurangi keberhasilan pelayanan. Ini menunjukkan perbedaan antara layanan yang dijanjikan dan pengalaman nyata yang dirasakan masyarakat.

Selain faktor infrastruktur, aspek sumber daya manusia (SDM) atau tenaga pelaksana juga memainkan peran penting dalam mewujudkan pemerintahan yang baik. Di Kabupaten Kupang, integritas dan kemampuan petugas dalam melayani masyarakat masih sering menjadi perhatian, karena sikap responsif mereka masih perlu ditingkatkan agar dapat mengurangi tindakan-tindakan maladministrasi. Budaya kerja yang jujur dan tidak ada pungutan liar harus tetap dijaga agar masyarakat percaya kepada lembaga pemerintah.

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan, khususnya pelayanan KTP-el, masih menghadapi berbagai kendala dalam pelaksanaannya. Penelitian yang dilakukan oleh Supawanhar dan rekan-rekannya menjelaskan bahwa penerapan prinsip good governance berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, terutama dalam aspek transparansi, efektivitas, dan akuntabilitas pelayanan kepada masyarakat. Penelitian tersebut lebih menitikberatkan pada pengaruh prinsip good governance terhadap kualitas pelayanan publik secara umum ([Supawanhar et al., 2023](#)). Penelitian lain oleh Ricky

Febriyano dan Lukman Arif juga menegaskan bahwa paradigma good governance menjadi dasar penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui pelayanan yang efektif dan efisien ([Febriyano & Arif, 2023](#)).

Selain itu, beberapa penelitian terdahulu lebih banyak dilakukan pada daerah perkotaan dengan kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang relatif lebih baik. Penelitian oleh Amelia Anggraini dan rekan-rekannya membahas penerapan prinsip good governance dalam pelayanan publik berbasis digital melalui layanan online “Sobat Dukcapil” di Kota Tangerang, yang menitikberatkan pada pemanfaatan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik ([Anggraini et al., 2024](#)). Penelitian lain oleh Beta Anggela dan Rosidin menyoroti penerapan prinsip-prinsip good governance oleh aparatur pelayanan publik di Kabupaten Lahat yang menunjukkan masih adanya hambatan berupa kurangnya keterbukaan dan efektivitas pelayanan ([Anggela et al., 2023](#)). Namun, penelitian-penelitian tersebut belum secara mendalam membahas kondisi pelayanan administrasi kependudukan pada wilayah kepulauan dan daerah dengan hambatan geografis yang tinggi seperti Kabupaten Kupang.

Kesenjangan penelitian dalam studi ini berasal dari minimnya penelitian yang meneliti seberapa baik layanan KTP-el dilihat dari perspektif good governance di daerah kepulauan, khususnya di Kabupaten Kupang, Nusa Tenggara Timur. Mayoritas penelitian sebelumnya lebih banyak menekankan aspek kualitas pelayanan publik, digitalisasi, dan penerapan prinsip good governance di wilayah perkotaan yang memiliki akses lebih baik terhadap layanan, seperti yang terlihat dalam penelitian di Surabaya, Tangerang, dan Kerinci ([M & D, 2022](#); [Marissa Krianayanti Bunga Putri et al., 2024](#); [Thetool et al., 2017](#)). Penelitian lainnya juga cenderung fokus pada kualitas pelayanan administrasi KTP-el secara umum tanpa menerapkan analisis yang mendalam terkait tantangan geografis di daerah kepulauan serta keterbatasan infrastruktur layanan ([Gustina et al., 2020](#); [Nazaruddin et al., 2022](#)). Di sisi lain, penelitian yang secara khusus menyelidiki keterkaitan antara faktor geografis wilayah kepulauan, kurangnya infrastruktur, kualitas sumber daya manusia, dan efektivitas layanan KTP-el dari perspektif good governance masih jarang dilakukan. Sementara itu, karakteristik Kabupaten Kupang yang luas dan terdistribusi menyajikan tantangan unik dalam pelayanan administrasi kependudukan yang berbeda dari daerah lainnya.

Berdasarkan keadaan yang ada, penelitian kali ini berbeda dari studi sebelumnya karena tidak hanya mengevaluasi pelayanan KTP-el dari sudut pandang administratif dan teknis saja, tetapi juga menyelidiki penerapan prinsip-prinsip good governance seperti transparansi, akuntabilitas, efektivitas, responsivitas, dan pemerataan dalam konteks wilayah kepulauan. Penelitian ini juga menekankan pada kondisi nyata pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Kupang yang mengalami keterbatasan dalam akses, jaringan komunikasi, serta fasilitas pelayanan publik.

Penelitian tentang seberapa baik layanan KTP-el di Kabupaten Kupang ini sangat penting dilakukan untuk menganalisis masalah tersebut dari perspektif tata kelola pemerintahan yang baik. Dengan menganalisis secara mendalam tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik, dapat diketahui seberapa besar upaya pemerintah daerah dalam memperbaiki sistem secara menyeluruh. Analisis ini penting agar dapat mengidentifikasi apakah hambatan yang muncul merupakan masalah teknis dan struktural atau lebih kepada masalah budaya yang terjadi di dalam birokrasi itu sendiri. Berdasarkan fakta dan fenomena yang telah diuraikan, penelitian ini menitikberatkan pada dua permasalahan utama, yaitu tingkat keefektifan pelayanan administrasi KTP Elektronik di Kabupaten Kupang jika ditinjau dari prinsip-prinsip *good governance*, serta berbagai faktor yang menjadi penghambat dalam mencapai efektivitas pelayanan tersebut guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.

Secara umum, menggabungkan teori *good governance* dengan situasi pelayanan di Kabupaten Kupang bertujuan untuk mencari solusi strategis yang didasarkan pada data dan referensi yang ada. Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan pertimbangan bagi pihak yang membuat kebijakan agar melakukan kemajuan dalam pelayanan, misalnya dengan memperkuat sistem jemput bola (sistem aktif) dan mengadakan perubahan ke arah digital dalam layanan, sehingga bisa tercapai pelayanan publik yang lebih menyentuh dan adil bagi semua. Dengan menjawab permasalahan tersebut, diharapkan proses pelayanan KTP elektronik dapat berjalan lebih efektif, sehingga setiap warga di Kabupaten Kupang dapat memperoleh hak identitasnya dengan mudah, cepat, dan bermartabat sesuai dengan semangat tata kelola pemerintahan yang bersih dan berbasis layanan. Oleh karena itu, diharapkan penelitian ini dapat memberikan gambaran yang lebih menyeluruh mengenai efektivitas pelayanan KTP-el dan juga menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah daerah untuk meningkatkan pengelolaan pelayanan publik menjadi lebih merata dan peka terhadap kebutuhan masyarakat.

## Metode

Penelitian ini dilakukan dengan metode studi kepustakaan menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif dan analitis. Metode ini digunakan agar bisa memahami dengan lebih dalam bagaimana baiknya pelayanan publik itu bekerja, dengan menggunakan data yang sudah ada sebelumnya tanpa perlu mengamati langsung di lapangan. Metode studi kepustakaan merupakan metode penelitian yang memanfaatkan berbagai sumber tertulis seperti buku, jurnal, dan dokumen ilmiah, yang kemudian dianalisis, dievaluasi, serta disintesis untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif terhadap suatu fenomena penelitian ([Sari & Asmendri, 2020](#)). Strategi mencari literatur dilakukan secara online menggunakan beberapa database jurnal ilmiah seperti Google

Scholar, Sinta, dan Scopus. Kata kunci yang digunakan antara lain "*Good Governance* Kabupaten Kupang", "Efektivitas Pelayanan KTP-el", dan "Administrasi Publik NTT".

Sumber data dalam penelitian ini dibagi menjadi dua bagian utama, yaitu literatur primer dan literatur sekunder. Data primer diperoleh dari dokumen resmi seperti Laporan Tahunan Ombudsman RI Perwakilan NTT tahun 2023, regulasi terkait administrasi kependudukan yaitu Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, serta data statistik pelayanan yang dikeluarkan oleh Dispendukcapil Kabupaten Kupang. Sementara itu, data sekunder meliputi buku pelajaran tentang manajemen publik dan artikel jurnal yang memiliki hubungan topik yang relevan. Peneliti menerapkan kriteria inklusi yang ketat, yaitu hanya menggunakan literatur yang diterbitkan dalam sepuluh tahun terakhir, demi memastikan informasi yang digunakan tetap baru dan relevan dengan kondisi sosial-politik terkini di wilayah Nusa Tenggara Timur ([Snyder, 2019](#)).

Teknik yang digunakan untuk menganalisis data adalah analisis isi dan analisis perbandingan. Proses analisis dimulai dengan mengurangi data, yaitu peneliti menyaring berbagai informasi dari literatur untuk fokus pada variabel *Good Governance* seperti transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas. Selanjutnya, data digabungkan dengan menghubungkan teori dari para ahli publik termasuk rekonstruksi paradigma ([Putra et al., 2024](#)) dengan hasil penelitian yang menunjukkan hambatan dalam pelayanan KTP-el di Kabupaten Kupang ([Krippendorff, 2022](#)). Untuk memastikan data yang digunakan valid, peneliti menerapkan metode triangulasi teori. Metode ini melibatkan perbandingan berbagai pendekatan teoretis dengan fakta-fakta administratif yang ditemukan dalam dokumen pemerintah. Dengan demikian, kesimpulan yang diperoleh memiliki tingkat kepercayaan ilmiah dan objektivitas yang tinggi.

## **Hasil dan Pembahasan**

### **Hasil Penelitian**

#### **Analisis Efektivitas Pelayanan KTP-el di Kabupaten Kupang**

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang, pelayanan administrasi KTP Elektronik (KTP-el) masih menghadapi berbagai kendala teknis dan administratif. Gangguan jaringan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), keterbatasan blanko KTP-el, serta kerusakan perangkat perekaman data di beberapa kecamatan menjadi hambatan dalam proses pelayanan. Data sekunder Disdukcapil Kabupaten Kupang tahun 2025 menunjukkan bahwa dari sekitar 285.000 penduduk wajib KTP-el, masih terdapat sekitar 12% masyarakat yang belum melakukan perekaman data kependudukan, terutama masyarakat di wilayah terpencil.

Hasil pengamatan di lapangan menunjukkan bahwa area pelayanan Disdukcapil Kabupaten Kupang sering dipadati masyarakat yang datang untuk mengurus dokumen

administrasi kependudukan. Jumlah masyarakat yang datang setiap hari berkisar antara 80 hingga 120 orang, sedangkan jumlah petugas pelayanan masih terbatas sehingga masyarakat harus menunggu cukup lama untuk mendapatkan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah seorang warga dari Kecamatan Amabi Oefeto, pelayanan administrasi kependudukan sering terkendala oleh masalah teknis seperti jaringan yang bermasalah dan formulir yang belum tersedia sehingga masyarakat harus kembali lagi pada waktu lain. Selain itu, hasil pengamatan menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat yang belum memahami persyaratan administrasi yang harus dipersiapkan sebelum datang ke pusat pelayanan di Oelamasi. Akibatnya, masyarakat harus datang berulang kali karena berkas yang dibawa belum lengkap.

Pemerintah daerah melalui Disdukcapil Kabupaten Kupang juga telah melaksanakan program pelayanan “jemput bola” ke desa-desa terpencil. Berdasarkan data tahun 2025, program ini telah diterapkan di beberapa kecamatan prioritas dengan jumlah perekaman mencapai ratusan warga setiap bulannya. Studi ini mengungkapkan bahwa inisiatif Dukcapil Goes To School sebagai inovasi dalam pelayanan publik telah berkontribusi pada peningkatan akses masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan, terutama untuk warga yang belum merekam KTP-el. Namun, program tersebut masih mengalami kendala teknis ([Parera et al., 2025](#)).

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah seorang petugas pelayanan, program jemput bola sering mengalami hambatan akibat kerusakan alat perekaman dan koneksi internet yang tidak stabil di lokasi pelayanan. Selain itu, keterbatasan jumlah pegawai juga menjadi penghambat dalam mempercepat proses pelayanan administrasi kependudukan.

## **Pembahasan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang belum berjalan secara optimal karena masih dipengaruhi oleh berbagai kendala teknis dan administratif. Gangguan jaringan SIAK, keterbatasan blanko, serta kerusakan alat perekaman menjadi faktor utama yang menghambat efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Kondisi ini berdampak pada lamanya proses penyelesaian dokumen dan menurunkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Prinsip akuntabilitas dalam good governance menghendaki agar setiap proses pelayanan dapat dipertanggungjawabkan secara jelas, baik dari segi prosedur maupun hasil pelayanan. Akan tetapi, ketidakpastian waktu penyelesaian dokumen menunjukkan bahwa aspek efisiensi dan pertanggungjawaban pelayanan masih menjadi tantangan dalam praktik pelayanan publik ([Tumundo et al., 2023](#)).

Padatnya jumlah masyarakat yang datang setiap hari tidak sebanding dengan jumlah petugas yang tersedia. Keadaan tersebut menyebabkan antrean panjang dan waktu tunggu pelayanan menjadi lebih lama. Keterbatasan sumber daya manusia menunjukkan bahwa kapasitas pelayanan belum mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara maksimal.

Hambatan birokrasi yang ditemukan di lapangan menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara kebijakan pusat dan pelaksanaannya di daerah. Dalam hal ini, keberhasilan pengelolaan pemerintahan sangat bergantung pada penyelarasan aturan hukum agar tidak terjadi tumpang tindih regulasi yang dapat mengganggu pelayanan publik ([Banola et al., 2025](#)). Tanpa adanya keselarasan yang baik, ketidaksesuaian dalam aturan teknis sering kali menyebabkan adanya celah hukum atau prosedur yang rumit, yang akhirnya merugikan kepastian hukum bagi masyarakat yang menggunakan layanan tersebut.

Permasalahan akses juga menjadi faktor penting dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Kupang. Masyarakat yang tinggal di daerah terpencil harus menempuh jarak yang jauh untuk memperoleh pelayanan. Ketika pelayanan terkendala oleh jaringan atau kekurangan formulir, masyarakat harus kembali lagi di lain waktu sehingga menambah biaya transportasi dan waktu yang dikeluarkan.

Dari segi transparansi, pelayanan yang diberikan di Kabupaten Kupang belum mencapai tingkat yang optimal karena akses informasi bagi masyarakat di daerah terpencil masih terbatas. Masyarakat sering kali tidak memperoleh informasi yang tepat dan jelas mengenai persiapan KTP-el sebelum datang ke pusat pelayanan di Oelamasi. Transparansi dalam pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan ketersediaan informasi, tetapi juga sejauh mana informasi tersebut dapat diakses dan dipahami oleh masyarakat untuk mengawasi jalannya pelayanan. Kurangnya transparansi akan menghambat efektivitas pelayanan serta menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, sehingga penerapan prinsip transparansi menjadi hal yang sangat penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas ([Ilmiyah, 2024](#)).

Kurangnya pemahaman masyarakat mengenai persyaratan administrasi juga menunjukkan bahwa sosialisasi pelayanan belum dilakukan secara maksimal. Ketidaktahuan masyarakat mengenai kelengkapan berkas menyebabkan pelayanan menjadi kurang efisien karena masyarakat harus datang berulang kali ke kantor pelayanan.

Kurangnya pengetahuan masyarakat tentang syarat administratif menunjukkan bahwa penyuluhan layanan belum dilakukan dengan baik. Ketidaktahuan masyarakat mengenai dokumen yang diperlukan mengakibatkan layanan menjadi tidak efisien, karena mereka harus mengunjungi kantor layanan berkali-kali. Inisiatif layanan “jemput bola”

yang diadakan oleh pemerintah lokal merupakan langkah yang baik untuk mendekatkan layanan kepada warga di daerah terpencil. Program ini turut berkontribusi dalam meningkatkan jumlah pendaftaran data kependudukan dan memudahkan akses layanan bagi masyarakat. Meskipun demikian, pelaksanaan program tersebut belum mencapai hasil yang maksimal karena masih mengalami masalah dengan kerusakan alat perekaman, koneksi internet yang tidak stabil, serta kekurangan staf ([Nurafifah & Ilosa, 2024](#); [Rahmawati & Hertati, 2024](#)).

Prinsip responsivitas menjadi indikator penting dalam mengevaluasi sejauh mana pemerintah daerah peka terhadap kendala geografis yang dihadapi masyarakat. Di Kabupaten Kupang, tindakan birokrasi yang responsif terlihat dari upaya penyelenggaraan pelayanan “jemput bola” ke desa-desa terpencil. Namun, keberhasilan program ini sering kali terganggu karena masalah teknis seperti alat rekam yang rusak dan jaringan internet yang tidak stabil. Responsivitas dalam pelayanan publik memerlukan dukungan infrastruktur dan sistem yang memadai agar solusi yang diberikan tidak hanya bersifat sementara, tetapi mampu memberikan dampak berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas layanan, termasuk dalam percepatan distribusi KTP-el. Tanpa dukungan sarana dan sistem yang baik, respons yang diberikan pemerintah cenderung tidak efektif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat ([Nuriyanto, 2016](#)).

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Kupang memerlukan perbaikan sarana dan prasarana, penambahan sumber daya manusia, serta peningkatan sosialisasi kepada masyarakat agar pelayanan dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan merata.

### **Faktor Penghambat Efektivitas Pelayanan KTP-el**

Faktor terbesar yang menghambat pencapaian efektivitas layanan KTP-el di Kabupaten Kupang adalah masalah geografis dan kurangnya fasilitas pendukung teknologi informasi. Sebagai daerah yang memiliki berbagai jenis bentuk permukaan tanah, banyak desa di Kabupaten Kupang terletak di wilayah yang sulit dijangkau atau tidak mendapat sinyal internet yang kuat dan stabil. Hal ini menghambat pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang berbasis daring (online). Tidak adanya konektivitas yang memadai serta gangguan sistem dalam pelayanan administrasi kependudukan dapat memperlambat proses penyelesaian layanan, sehingga prinsip efisiensi dalam pemerintahan yang baik sulit tercapai karena pelayanan tidak dapat diselesaikan tepat waktu ([Tumundo et al., 2023](#)).

Selain masalah koneksi, adanya perangkat dan fasilitas teknis seperti alat pengukur sidik jari dan kecukupan formulir kosong, sering kali menjadi hambatan yang bersifat

struktural. Di tingkat kecamatan, banyak perangkat pendukung sudah tidak berfungsi lagi atau rusak karena tidak ada pemeliharaan yang dilakukan secara rutin dan cukup. Kondisi ini menjadi lebih buruk karena pemerintah daerah sangat bergantung pada pasokan blanko yang diberikan oleh pemerintah pusat. Kurangnya ketersediaan logistik dan sistem pelayanan yang belum optimal dapat menyebabkan antrean yang panjang serta waktu tunggu yang tidak pasti bagi masyarakat. Kondisi ini berdampak langsung pada menurunnya kualitas pelayanan publik dan menunjukkan bahwa responsivitas pelayanan belum berjalan secara efektif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat ([Ramadhani & Arundinasari, 2026](#)).

Dari segi aturan, ada hambatan berupa ketidakselarasan antara kebijakan teknis di daerah dengan peraturan di tingkat nasional, yang sering kali menyebabkan tumpang tindih dalam wewenang atau prosedur. Harmonisasi peraturan perundang-undangan di tingkat daerah sangat penting agar setiap inovasi pelayanan memiliki dasar hukum yang kuat dan tidak melanggar peraturan yang berlaku di tingkat yang lebih tinggi. Tanpa adanya sinkronisasi yang baik, pelaksanaan kebijakan di lapangan terus menghadapi hambatan administratif yang berdampak pada ketidakpastian hukum bagi masyarakat yang mengajukan permohonan ([Banhien et al., 2025](#)).

Faktor sumber daya manusia (SDM) juga menjadi hambatan yang cukup besar, terutama berkaitan dengan kemampuan teknis dan kredibilitas pegawai. Masih ada perbedaan kemampuan dalam menggunakan teknologi terbaru di kalangan petugas pelayanan di tingkat kecamatan. Pelayanan publik yang belum optimal sering disebabkan oleh rendahnya kualitas sumber daya manusia dan budaya kerja yang belum berorientasi pada pelayanan, sehingga berdampak pada proses pelayanan yang lambat, berbelit, dan kurang efisien ([Dwi et al., 2023](#)).

Masalah anggaran juga menjadi hambatan dalam mendukung inovasi pelayanan seperti program pengelolaan bola secara berkelanjutan. Biaya untuk mengoperasikan layanan ke daerah-daerah jauh di Kabupaten Kupang sangat tinggi, sedangkan anggaran yang dialokasikan sering kali terbatas dan bukan prioritas utama. Keterbatasan dana ini menyebabkan program-program proaktif tidak bisa dijalankan secara rutin dan hanya dilakukan secara sesekali. Pelayanan publik yang efektif membutuhkan dukungan pembiayaan yang memadai dan berkelanjutan agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan optimal ([Nurhidayati & Yaya, 2013](#)).

Rendahnya kemampuan masyarakat dalam mengurus administrasi serta minimnya partisipasi mereka menjadi hambatan sosial yang tidak dapat diabaikan. Banyak penduduk di daerah pedesaan Kabupaten Kupang belum memahami pentingnya memiliki KTP-el, kecuali ketika mereka membutuhkan bantuan sosial atau layanan kesehatan. Kurangnya

kesadaran ini menyebabkan masyarakat baru mengurus dokumen pada saat-saat terakhir, yang akhirnya menciptakan penumpukan permintaan di dinas terkait. Kerja sama antara pemerintah dan masyarakat melalui keterlibatan aktif sangat penting agar pengelolaan data penduduk dapat dilakukan secara efektif dan menyeluruh ([Hasibuan et al., 2022](#)).

## Diskusi

Interpretasi terhadap hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas layanan KTP-el di Kabupaten Kupang mencerminkan adanya ketegangan antara tujuan digitalisasi birokrasi nasional dan keterbatasan infrastruktur di tingkat lokal. Arti penting dari temuan ini adalah menunjukkan bahwa menerapkan prinsip *good governance* tidak bisa dilakukan secara sama untuk semua, tanpa memperhatikan kondisi geografis yang sangat berbeda. Meskipun pemerintah kabupaten Kupang sudah berusaha mengikuti prosedur standar operasional (SOP) secara administratif, tetapi secara nyata, hak warga negara untuk mendapatkan jaminan waktu dan kemudahan dalam mengakses informasi masih belum terpenuhi secara merata. Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan publik di daerah kepulauan tergantung pada kemampuan memadukan teknologi informasi yang siap digunakan dan kemampuan aparatur di lapangan untuk menyesuaikan diri dan mengatasi masalah teknis yang timbul secara mendadak.

Secara teori, penelitian ini mendukung pendapat bahwa akuntabilitas dalam pelayanan publik tidak hanya sebatas pemenuhan aturan formal, tetapi juga harus mampu memberikan manfaat nyata yang dirasakan langsung oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Dengan demikian, akuntabilitas berfungsi sebagai instrumen untuk memastikan pelayanan publik berjalan efektif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat ([Jabar & Yuniarni, 2025](#)). Kegagalan dalam memastikan transparansi tentang stok blanko dan ketegasan waktu penyelesaian dokumen di Kabupaten Kupang menunjukkan bahwa hambatan fisik seperti jarak geografis kini berubah menjadi hambatan dalam berkomunikasi dan berbagi informasi. Secara praktis, hasil penelitian ini mengharuskan adanya perubahan kebijakan yang lebih baik, di mana pemerintah daerah tidak hanya menunggu laporan dari pusat kota kabupaten (Oelamasi) saja, tetapi juga harus memperkuat kemandirian pelayanan di tingkat kecamatan. Tujuannya adalah untuk mengurangi biaya transportasi yang tinggi bagi warga, karena sampai saat ini biaya tersebut mengganggu prinsip efisiensi ekonomi dalam sistem pemerintahan.

Temuan ini berkaitan dengan isu yang lebih luas mengenai kesulitan dalam menyelaraskan kebijakan antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah di Indonesia. Masalah yang terjadi di Kabupaten Kupang menunjukkan bahwa "obesitas regulasi" sering kali menjadi hambatan bagi pengembangan layanan inovatif di daerah tersebut. Seperti yang ditekankan dalam studi tentang harmonisasi peraturan, efektivitas birokrasi sangat tergantung pada keselarasan aturan agar tidak muncul tumpang tindih yang membuat para

pelaksana di lapangan bingung ([Banhien et al., 2025](#)). Maka dari itu, pentingnya mengharmonisasi peraturan harus diperhatikan; tanpa adanya aturan hukum yang sejalan dan bisa menyesuaikan situasi, upaya digitalisasi melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) hanya akan membuat jarak akses semakin lebar bagi masyarakat yang tinggal di daerah-daerah yang belum terjangkau internet.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan KTP-el di Kabupaten Kupang saat ini masih dalam proses peralihan menuju sistem yang lebih baik dan ideal. Penelitian ini menunjukkan bahwa prinsip responsivitas yang diterapkan melalui program "jemput bola" benar-benar memberikan dampak positif terhadap peningkatan cakupan data, tetapi juga membuktikan bahwa hanya mengandalkan inovasi teknologi saja tidak cukup untuk menyelesaikan masalah dalam pelayanan publik.

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil studi dan analisis, dapat diambil kesimpulan bahwa efisiensi pelayanan administrasi KTP Elektronik (KTP-el) di Kabupaten Kupang belum mencapai standar optimal jika dilihat dari prinsip good governance, khususnya dalam hal akuntabilitas, transparansi, dan responsivitas dalam pelayanan publik. Meskipun pemerintah daerah sudah melakukan sejumlah langkah seperti program pelayanan "jemput bola" untuk menjangkau masyarakat yang tinggal di daerah terpencil, implementasinya masih terhambat oleh berbagai masalah struktural dan teknis seperti jaringan internet yang terbatas, kerusakan perangkat pelayanan, serta kurangnya sumber daya manusia, ditambah dengan kondisi geografis Kabupaten Kupang yang cukup luas dan sulit diakses. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesuksesan pelayanan administrasi kependudukan tidak hanya bergantung pada kebijakan yang diterapkan, tetapi juga mencakup kesiapan infrastruktur, kemampuan aparat, dan keterbukaan informasi yang diberikan kepada masyarakat. Implikasi penting dari penelitian ini adalah perlunya peningkatan sistem pelayanan publik berbasis digital, perbaikan kualitas sumber daya aparatur pelayanan, serta pemerataan akses informasi dan administrasi sampai ke daerah-daerah terpencil sehingga pelayanan publik dapat berjalan dengan lebih efektif, adil, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah Kabupaten Kupang diberi saran untuk memperkuat infrastruktur jaringan komunikasi di level kecamatan, meningkatkan keterampilan teknis pegawai pelayanan, dan mengembangkan sistem administrasi pelayanan yang lebih terintegrasi dan mudah diakses oleh masyarakat. Di samping itu, penelitian di masa mendatang diharapkan dapat menganalisis efisiensi layanan administrasi kependudukan dengan pendekatan kuantitatif atau membandingkan kualitas pelayanan KTP-el antarwilayah di Provinsi Nusa Tenggara Timur untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai penerapan good governance dalam pelayanan publik daerah.

## Referensi

- Anggela, B., Rosidin, & Adriadi, R. (2023). Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Aparatur. *JMPKP: Jurnal Manajemen Publik Dan Kebijakan Publik*, 5(1), 127–136.
- 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>
- Banhien, P. I., Anoit, N. F., Via, A., Benu, C., Ruron, N. I., Suni, G., Manafe, A. M., & Mas, F. (2025). Harmonisasi Perundang-undangan sebagai Solusi terhadap Tumpang Tindih Kewenangan Lembaga Keamanan Laut di Indonesia bawah Badan Pemeliharaan Keamanan Kepolisian Republik Indonesia ( Korpolarud Baharkam. 01(05), 919–927.
- Banola, A. J. P., Imut, B. R., Klau, C. L., Totnay, C. C., Mas'ud, F., & Wunu, M. A. W. (2025). Efektivitas Harmonisasi Peraturan Perundang-Undangan Dalam Menghindari Tumpang Tindih Regulasi di Indonesia. *CONSTITUO : Journal of State and Political Law Research*, 4(1), 68–79. <https://doi.org/10.47498/constituo.v4i1.4949>
- Dwi, I., Nurhaeni, A., & Zulaechah, Z. A. (2023). Pengaruh Penerapan Prinsip- Prinsip Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Samsat Banyumas. 18, 1–11.
- Febriyano, R., & Arif, L. (2023). Paradigma Good Governance Dalam Peningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan. *PUBLIC POLICY (Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis)*, 4(2), 645–662. <https://doi.org/10.51135/publicpolicy.v4.i2.p645-662>
- Gustina, Rusli, Z., Heriyanto, M., Ilmu, F., Politik, I., Riau, U., Bina, K., Jl, W., Soebrantas, H. R., & Pekanbaru, P. (2020). KUALITAS PELAYANAN PADA PELAYANAN KARTU Indonesia merupakan salah satu negara Dari SOP ( Standar Operasional hanya disebabkan oleh kurang baiknya cara Kependudukan sejalan dengan tuntutan Pe- profesional , memenuhi standar teknologi natif dalam pencapaian. 16, 66–76.
- Hasibuan, Y. A., Sinaga, R. S., & Adam, A. (2022). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang. *Perspektif*, 11(2), 394–406. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i2.5680>
- INDONESIA, U.-U. R. (2013). UU Nomor 24 Tahun 2013 Administrasi Kependudukan. UU Nomor 24 Tahun 2013 Administrasi Kependudukan, 43.

- Jabar, A., & Yuniarni, E. (2025). Penerapan Prinsip Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik untuk mewujudkan Good Governance. *WELFARE STATE Jurnal Hukum*, 4(1), 131–146. <https://doi.org/10.56013/welfarestate.v4i1.3859>
- Krippendorff, K. (2022). Sage Research Methods | Content Analysis: An Introduction to Its Methodology. In Sage Research Methods. <https://doi.org/10.4135/9781071878781>
- M, A., & D, L. (2022). *JIEE* : 2(1), 41–47.
- Marissa Krianayanti Bunga Putri, Luthfiyyah Humairah, Anggita May Putri Kiswanto, Alodia Alvita Wibowo, & Eko Prasetyo. (2024). Implementasi Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Pembuatan E-KTP Pada Kecamatan Sepatan Timur Kabupaten Tangerang. *Jembatan Hukum : Kajian Ilmu Hukum, Sosial Dan Administrasi Negara*, 1(3), 172–180. <https://doi.org/10.62383/jembatan.v1i3.509>
- Nazaruddin, N., Harahab, T. W., Maryam, M., & Alfiady, T. (2022). Electronic Resident Card-Making Services (KTP-el). *International Journal of Public Administration Studies*, 2(1), 01. <https://doi.org/10.29103/ijpas.v2i1.8663>
- Nurafifah, S., & Ilosa, A. (2024). *Ela+Ok*. 03(01), 234–251.
- Nurhidayati, L. L., & Yaya, R. (2013). Alokasi Belanja Modal Untuk Pelayanan Publik : *Jaii*, 17 no. 2, 102–114.
- Parera, B. S., Neolaka, M. N. B. ., & Kolianan, J. B. (2025). Implementasi Program Jemput Bola Dukcapil Goes To School sebagai Inovasi Pelayanan Publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang. *Jiip - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 8(6), 6200–6205. <https://doi.org/10.54371/jiip.v8i6.8103>
- PKP, K. (2025). Surat Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran ( Sp-Dipa ) Induk Tahun Anggaran 2025 Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran ( Dipa ) Induk Tahun Anggaran 2025 Nomor : Dipa-024 . 01-0 / 2025. (November 2021).
- Putra, J. A. M., Permata, D., Djani, A. I. P., Sabetu, D. L., Finit, Y. N., & Mas'ud, F. (2024). Evaluasi Penerapan Prinsip Good Governance dalam Sistem Pemerintahan Indonesia: Tantangan dan Peluang dalam Mengatasi Kesewenang-wenangan. *JIMU: Jurnal Ilmiah Multi Disiplin*, 03(02), 3031–9498.

- Rahmawati, E., & Hertati, D. (2024). The Effectiveness of the JEBOL ANDUK (Jemput Bola Administrasi Kependudukan) Programme. *Jurnal Ad'ministrare*, 11(1), 108–115. <https://doi.org/10.71309/administrare.v11i1.3015>
- Ramadhani, K. N., & Arundinasari, I. (2026). Kualitas Pelayanan Sistem Antrian Loker dalam Layanan Administrasi Kependudukan di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 10(1), 117–126. <https://jurnal.polgan.ac.id/index.php/remik/article/view/15695/3731>
- Sari, M., & Asmendri, A. (2020). Penelitian Kepustakaan (Library Research) dalam Penelitian Pendidikan IPA. *Natural Science*, 6(1), 41–53. <https://doi.org/10.15548/nsc.v6i1.1555>
- Snyder, H. (2019). Literature review as a research methodology: An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, 104(July), 333–339. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.07.039>
- Supawanhar, Marsidi, & Khumairah, T. (2023). Penerapan Prinsip Good Governance Terhadap Kualitas. *Journal of Governance and Public Administration (JoGaPA)*, 1(1).
- Thetool, Y., Indartuti, E., & Soenarjanto, B. (2017). PELAYANAN PUBLIK BERBASIS GOOD GOVERNANCE ( Studi tentang Akuntabilitas dan Transparansi dalam Pelayanan KTP di Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya ). *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(1), 668–674. <https://doi.org/10.30996/jpap.v3i1.1237>
- Tumundo, B. Y., Rumagit, G. A. J., & Pakasi, S. E. (2023). Efektifitas Pelayanan Publik pada Pelayanan Perekaman KTP-EL di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7, 18253–18265. <https://www.jptam.org/index.php/jptam/article/view/9257%0Ahttps://www.jptam.org/index.php/jptam/article/download/9257/7565>