

## **Analisis Etika Pelayanan Publik Pada Disdukcapil Kota Batu Dalam Perspektif *Good Governance***

**<sup>1</sup>M Iqbal Rusydi Mahafadz, <sup>2</sup>Irvan Ardiansyah, <sup>3</sup>Dahlia Najatul Khilda,  
<sup>4</sup>Muhammad khikam firdausy, <sup>5</sup>Anni Iftitachul Faricha**

<sup>12345</sup>Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik  
Universitas Brawijaya

\*Email : [miqbalrusydi@gmail.com](mailto:miqbalrusydi@gmail.com), [ardiansyahirvan@student.ub.ac.id](mailto:ardiansyahirvan@student.ub.ac.id),  
[dahlia najatul@gmail.com](mailto:dahlia najatul@gmail.com), [muhammadkhikam64@gmail.com](mailto:muhammadkhikam64@gmail.com),  
[Anniftitachulfaricha@gmail.com](mailto:Anniftitachulfaricha@gmail.com)

### **Abstrak**

Pelayanan publik yang etis dan berkualitas merupakan prasyarat fundamental bagi terwujudnya *good governance*, namun kesenjangan antara standar normatif dan implementasi empiris masih menjadi persoalan berulang dalam administrasi kependudukan di Indonesia. Penelitian ini bertujuan mengkaji etika pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Batu dalam perspektif *good governance*, mencakup analisis kondisi etika pelayanan, tingkat kesesuaiannya dengan prinsip-prinsip *good governance*, serta identifikasi faktor pendukung dan penghambatnya. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui wawancara semi terstruktur terhadap Kepala Sekretaris Disdukcapil dan lima pengguna layanan, serta observasi partisipatif pasif di Kantor Disdukcapil dan Mal Pelayanan Publik Among Tani Kota Batu pada 27 April 2026. Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles dan Huberman. Temuan menunjukkan bahwa etika pelayanan secara umum telah berkembang positif, ditandai oleh sikap aparatur yang ramah, tidak adanya pungutan liar, dan penerapan sistem antrian yang adil. Namun, konsistensi layanan pada jam sibuk, aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, dan inkonsistensi persyaratan masih menjadi tantangan. Dari sisi *good governance*, akuntabilitas formal terbukti kuat dengan capaian WTP sepuluh kali berturut-turut, tetapi akuntabilitas substantif, partisipasi masyarakat, dan aksesibilitas transparansi bagi kelompok rentan masih memerlukan penguatan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa inovasi teknologi dan komitmen pimpinan menjadi faktor pendukung utama, sedangkan ketimpangan kompetensi aparatur dan kesenjangan literasi digital masyarakat merupakan hambatan struktural yang perlu diatasi secara sistematis.

**Kata Kunci:** etika pelayanan publik, *good governance*, administrasi kependudukan, Disdukcapil, Kota Batu

### **Abstract**

*Ethical and quality public services are a fundamental prerequisite for the realization of good governance; however, the gap between normative standards and empirical implementation remains a recurring problem in population administration in Indonesia. This study aims to examine public service ethics at the Population and Civil Registration Office (Disdukcapil) of Batu City from the perspective of good governance, encompassing an analysis of service ethics conditions, their alignment with good governance principles, and the identification of supporting and inhibiting factors. This research employed a descriptive qualitative approach with purposive sampling technique. Data were collected through semi-structured interviews with the Head Secretary of Disdukcapil and five service users, as well as passive participatory observation at the Disdukcapil Office and the Among Tani Public Service Mall of Batu City on April 27, 2026. Data analysis was conducted using the interactive model of Miles and Huberman. The findings reveal that service ethics have generally shown positive development, characterized by friendly staff attitudes, the absence of illegal fees, and the implementation of a fair queuing system. Nevertheless, service consistency during peak hours, accessibility for persons with disabilities, and inconsistency in administrative requirements remain ongoing challenges. In terms of good governance, formal accountability is demonstrably strong, evidenced by ten consecutive unqualified audit opinions (WTP), yet substantive accountability, public participation, and transparency accessibility for vulnerable groups still require reinforcement. This study concludes that technological innovation and leadership commitment are the primary supporting factors, while disparities in staff competency and the digital literacy gap among the public constitute structural barriers that must be addressed systematically.*

**Keywords:** public service ethics, *good governance*, population administration, Disdukcapil, Batu City

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan manifestasi konkret komitmen negara dalam memenuhi hak-hak fundamental warganya, sekaligus menjadi instrumen strategis dalam membangun legitimasi dan kepercayaan publik terhadap institusi pemerintahan. Kualitas penyelenggaraan pelayanan publik tidak hanya berdampak pada pemenuhan kebutuhan administratif masyarakat, melainkan juga berkorelasi langsung dengan efektivitas tata kelola pemerintahan secara makro. Dalam kerangka konseptual *good governance*, pelayanan publik yang berkualitas merupakan prasyarat fundamental bagi terwujudnya pemerintahan yang akuntabel, transparan, dan berorientasi pada kepentingan publik (Bazarah et al., 2021). Di antara berbagai satuan kerja perangkat daerah, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) memegang peran yang bersifat sentral dan strategis, mengingat fungsinya yang bersinggungan langsung dengan pemenuhan hak-hak sipil warga negara melalui penerbitan dokumen kependudukan meliputi KTP Elektronik, Kartu Keluarga, akta kelahiran, akta kematian, serta berbagai dokumen administratif lainnya yang menjadi prasyarat akses warga terhadap layanan-layanan pemerintahan di berbagai sektor.

Akan tetapi, disparitas antara standar normatif pelayanan dan implementasi empiris di lapangan masih menjadi persoalan yang berulang dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan di berbagai daerah. Kajian-kajian terdahulu mengidentifikasi berbagai patologi birokrasi yang secara sistemik menghambat terwujudnya pelayanan prima, diantaranya: inefisiensi prosedural yang tercermin dari panjangnya antrian dan rumitnya alur pelayanan, inkonsistensi penerapan standar operasional antar lini layanan, serta keterbatasan aksesibilitas informasi publik (Endah, 2018). Lebih jauh, persoalan etika pelayanan turut menjadi variabel kritis yang kerap

luput dari perhatian. Manifestasinya meliputi rendahnya responsivitas aparatur dalam menanggapi aspirasi dan keluhan warga, tendensi diskriminasi dalam pemberian layanan berdasarkan atribut sosial tertentu, serta absennya empati dan profesionalisme dalam interaksi birokrasi dengan publik. Kondisi demikian secara diametral bertentangan dengan prinsip-prinsip *good governance* yang mengedepankan akuntabilitas, transparansi, responsivitas, keadilan substantif, dan partisipasi warga (Maryam, 2016).

Dalam konteks Kota Batu, urgensi peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan semakin relevan seiring dengan akselerasi perkembangan kota yang ditandai oleh pertumbuhan penduduk yang dinamis serta kompleksitas sosial-ekonomi yang terus berkembang. Disdukcapil Kota Batu telah mendemonstrasikan upaya transformatif melalui adopsi inovasi layanan berbasis teknologi informasi, antara lain Mos Gun Pelampung, KIA Beta Ceria, serta program Entas IKD (Identitas Kependudukan Digital) sebagai bagian dari agenda digitalisasi administrasi kependudukan nasional. Komitmen kelembagaan tersebut turut dikuatkan oleh perolehan opini Wajar Tanpa Pengecualian (WTP) selama sepuluh periode berturut-turut dari Badan Pemeriksa Keuangan, yang mengindikasikan akuntabilitas pengelolaan keuangan yang konsisten (Malangvoice, 2025). Capaian-capaian tersebut secara kolektif merepresentasikan kapasitas institusional yang signifikan dalam mendorong reformasi birokrasi di tingkat daerah.

Namun demikian, keberhasilan pada tataran inovasi teknologis dan akuntabilitas fiskal tidak secara otomatis berimplikasi pada internalisasi nilai-nilai etika pelayanan dalam praktik keseharian aparatur. Terdapat urgensi akademis dan praktis untuk menelaah secara empiris sejauh mana prinsip-prinsip *good governance* khususnya akuntabilitas, transparansi, responsivitas, keadilan, dan partisipasi termanifestasi dalam interaksi konkret antara aparatur Disdukcapil dengan masyarakat yang dilayani, serta mengidentifikasi

kesenjangan struktural antara komitmen formal kelembagaan dan realitas implementasi di lapangan.

Berangkat dari permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara komprehensif etika pelayanan publik Disdukcapil Kota Batu dalam perspektif *good governance*. Terdapat tiga fokus analisis utama yang hendak dijawab: pertama, mendeskripsikan dan menganalisis kondisi etika pelayanan publik yang diimplementasikan oleh Disdukcapil Kota Batu; kedua, mengevaluasi tingkat kesesuaian praktik etika pelayanan tersebut terhadap prinsip-prinsip *good governance*; dan ketiga, mengidentifikasi faktor-faktor determinan baik yang bersifat fasilitatif maupun inhibitif dalam penerapan etika pelayanan berbasis *good governance*. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan berkontribusi pada pengembangan diskursus akademis ilmu pemerintahan, khususnya pada irisan antara etika birokrasi dan tata kelola pemerintahan daerah. Secara praktis, temuan penelitian ini diproyeksikan menghasilkan rekomendasi kebijakan yang konstruktif bagi peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, baik di Kota Batu maupun sebagai referensi komparatif bagi daerah-daerah lain di Indonesia.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif, yang dipilih untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai fenomena etika pelayanan publik dan implementasi prinsip-prinsip *good governance* dalam praktik administrasi kependudukan secara holistik dan kontekstual. Melalui pendekatan ini, data dianalisis secara induktif sehingga temuan lapangan dapat dipahami sesuai kondisi yang sesungguhnya terjadi (Fiantika et al., 2022). Penelitian dilaksanakan di dua lokasi, yaitu Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Batu sebagai pusat pengelolaan kebijakan teknis kependudukan, serta Mal Pelayanan Publik (MPP) Among Tani Kota Batu sebagai titik layanan terpadu yang

berhadapan langsung dengan masyarakat. Pengambilan data dilakukan pada 27 April 2026.

Sumber data ditentukan melalui teknik *purposive sampling*, yakni pemilihan informan secara sengaja berdasarkan relevansi dan kedalaman informasi yang dapat diberikan (Sugiyono, 2019). Informan kunci adalah Kepala Sekretaris Dispendukcapil Kota Batu yang memiliki pemahaman komprehensif terhadap kebijakan pelayanan dan tata kelola instansi. Informan pendukung terdiri dari lima warga pengguna layanan yang memberikan perspektif langsung mengenai pengalaman dan persepsi mereka terhadap kualitas serta etika pelayanan. Pengumpulan data dilakukan melalui dua teknik. Pertama, wawancara semi-terstruktur kepada informan kunci dan informan pendukung guna menggali persepsi, pengalaman, dan penilaian terhadap etika serta kualitas pelayanan Dispendukcapil. Kedua, observasi partisipatif pasif, dimana peneliti mengamati secara langsung proses pelayanan di lapangan mencakup keramahan petugas, alur antrian, kecepatan layanan, dan kondisi fasilitas tanpa terlibat secara aktif dalam kegiatan teknis pelayanan. Data yang terkumpul selanjutnya dianalisis menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman (1992), yang terdiri atas empat tahapan yang berlangsung secara siklikal: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Proses reduksi dilakukan untuk memilah dan memfokuskan data yang relevan dengan rumusan masalah, sedangkan penyajian data dilakukan secara naratif-deskriptif guna memudahkan interpretasi dan penarikan kesimpulan yang bermakna.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Gambaran Umum Disdukcapil Kota Batu**

Disdukcapil Kota Batu merupakan perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Kota Batu yang bertugas menyelenggarakan urusan kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan Undang-Undang Nomor

24 Tahun 2013. Secara struktural, instansi ini dipimpin oleh Kepala Dinas yang dibantu Sekretariat dan empat bidang teknis: Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, dan Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan. Struktur ini dirancang untuk menjamin penyelenggaraan administrasi kependudukan yang tertib, akuntabel, dan responsif, sesuai prinsip yang dikemukakan Dwiyanto (2014) bahwa struktur organisasi yang baik merupakan prasyarat terwujudnya good governance.

Jenis layanan yang diselenggarakan mencakup penerbitan KTP Elektronik (KTP-el), Kartu Keluarga (KK), Kartu Identitas Anak (KIA), Surat Keterangan Pindah, akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, dan akta perceraian. Dalam rangka meningkatkan aksesibilitas, Disdukcapil Kota Batu mengembangkan sembilan inovasi berbasis teknologi, antara lain Mos Gun Pelampung (layanan keliling ke kampung-kampung), KIA Beta Ceria, Entas IKD (aktivasi Identitas Kependudukan Digital), dan Penak PKK (penerbitan akta kelahiran kolektif bersama Tim Penggerak PKK) (seru.co.id, 2023; seru.co.id, 2024).

### **Analisis Etika Pelayanan Publik**

#### **1. Sikap dan Perilaku Aparatur**

Berdasarkan hasil wawancara terhadap lima informan pengguna layanan, seluruhnya menyatakan bahwa petugas Disdukcapil Kota Batu bersikap ramah bahkan sangat ramah. Tidak ditemukan adanya pungutan liar maupun sikap aparaturnya yang membuat masyarakat tidak nyaman. Temuan ini sejalan dengan pernyataan Sekretaris Disdukcapil Kota Batu, Ibu Musdalifah, S.Sos., yang menegaskan bahwa pembinaan etika dan perilaku pegawai dalam melayani masyarakat menjadi perhatian serius pimpinan dinas. Meski demikian, konsistensi sikap aparaturnya pada jam-jam sibuk masih menjadi tantangan, sebagaimana ditemukan juga oleh Puhi et

al. (2025) dalam konteks Disdukcapil Kabupaten Gorontalo. Rifnaldi et al. (2025) menegaskan bahwa budaya organisasi dan etika berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, sehingga pembinaan budaya kerja secara berkelanjutan menjadi keniscayaan.

## 2. Keadilan dan Non-Diskriminasi

Sistem antrian berbasis nomor urut telah diterapkan untuk menjamin pemerataan layanan, sehingga setiap pemohon mendapatkan giliran sesuai urutan kedatangan. Mekanisme ini merupakan implementasi konkret prinsip keadilan dalam pelayanan publik. Namun, sebagian masyarakat mempersepsikan adanya perbedaan kecepatan layanan bagi pemohon yang memiliki kenalan di dalam instansi. Fenomena ini perlu mendapat perhatian serius karena bertentangan dengan nilai-nilai etika pelayanan publik yang mengharuskan perlakuan setara tanpa diskriminasi (Maryam, 2016). Sementara itu, layanan prioritas bagi masyarakat penyandang disabilitas diakui belum tersedia secara khusus berdasarkan keterangan beberapa informan, sehingga perlu menjadi agenda pengembangan ke depan.

## 3. Transparansi Prosedur dan Biaya

Disdukcapil Kota Batu telah menyediakan informasi prosedur layanan melalui papan pengumuman di area pelayanan, laman resmi Pemerintah Kota Batu, dan akun media sosial Instagram yang menurut informan Rima secara aktif memperbarui informasi layanan. Seluruh layanan administrasi kependudukan tidak dikenakan biaya (gratis) sesuai ketentuan perundang-undangan, sebagaimana dikonfirmasi oleh seluruh informan. Ini merupakan wujud nyata transparansi biaya yang membangun kepercayaan masyarakat (Fachruddin et al., 2023). Namun, sebagian masyarakat mengeluhkan inkonsistensi persyaratan serta kurangnya informasi mengenai estimasi waktu penyelesaian dokumen,

sejalan dengan temuan Puhri et al. (2025). Catatan penting dari informan Rima: website resmi kadang tidak dapat diakses, yang berimplikasi pada menurunnya efektivitas transparansi digital.

#### 4. Responsivitas Pelayanan

Disdukcapil Kota Batu menyediakan mekanisme pengaduan melalui kotak saran, layanan telepon, dan media sosial. Seluruh informan mengkonfirmasi keberadaan survei kepuasan layanan sebagai instrumen evaluasi. Inisiatif jemput bola ke desa-desa, pelayanan penerbitan akta kelahiran di rumah sakit, dan layanan khusus bagi kelompok rentan mencerminkan responsivitas yang proaktif (Simarmata dan Sutrisno, 2022). Namun, kecepatan dan konsistensi tindak lanjut terhadap pengaduan masyarakat masih perlu ditingkatkan. Kristiyanto (2016) menegaskan bahwa keterbukaan informasi dan responsivitas merupakan dua sisi yang tidak dapat dipisahkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik berkualitas.

### **Analisis Berdasarkan Prinsip Good Governance**

#### 1. Akuntabilitas

Disdukcapil Kota Batu menerapkan akuntabilitas melalui penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP), Standar Pelayanan Minimum (SPM), dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala. Capaian predikat WTP selama sepuluh tahun berturut-turut menjadi indikator kuat akuntabilitas formal kelembagaan (Malangvoice, 2025). Temuan ini relevan dengan penelitian Tahir (2022) yang menunjukkan pengaruh signifikan prinsip akuntabilitas terhadap efektivitas pelayanan Disdukcapil. Kendati demikian, Agustiningtyas (2024) menemukan adanya kesenjangan antara akuntabilitas formal berdasarkan dokumen dan akuntabilitas substantif yang dirasakan langsung oleh masyarakat, sehingga penguatan komitmen seluruh jajaran aparatur tetap diperlukan.

## 2. Transparansi Informasi

Transparansi diwujudkan melalui saluran offline (papan pengumuman, leaflet, petugas informasi) dan online (website resmi, media sosial). Kajian Rauf dan Andriyani (2023) tentang good governance di Disdukcapil Kota Palembang menegaskan bahwa transparansi informasi merupakan prasyarat kepercayaan masyarakat. Namun, belum semua segmen masyarakat terutama kelompok lansia dan berpendidikan rendah dapat mengakses informasi pelayanan secara optimal. Maani (2009) menegaskan bahwa transparansi substantif mengharuskan keterbukaan yang dapat diakses oleh seluruh elemen masyarakat, bukan sekadar keterbukaan formal.

## 3. Efektivitas, Efisiensi, dan Responsivitas

Digitalisasi proses administrasi, pengembangan sistem informasi manajemen kependudukan, dan pemanfaatan jaringan administrasi kependudukan berbasis elektronik terbukti mempersingkat waktu penyelesaian dokumen secara signifikan (Agustina et al., 2022). Responsivitas ditingkatkan melalui layanan jemput bola, penerbitan akta di rumah sakit, dan kolaborasi inovatif bersama mitra. Noviyanto et al. (2019) menemukan bahwa prinsip akuntabilitas dan responsivitas merupakan dimensi paling sulit diwujudkan secara optimal, karena membutuhkan komitmen kuat dari seluruh jajaran aparatur.

## 4. Partisipasi Masyarakat dan Supremasi Hukum

Partisipasi masyarakat difasilitasi melalui SKM berkala, mekanisme pengaduan via kotak saran dan media sosial, serta Forum Konsultasi Publik (FKP) yang pada Desember 2024 berhasil menjangkau aspirasi dari tokoh agama, pelaku pendidikan, LSM, Ormas, dan media (seru.co.id, 2024). Kendati demikian, tingkat partisipasi aktif masyarakat masih relatif terbatas. Ansell dan Torfing (2016) menegaskan bahwa

partisipasi efektif membutuhkan fasilitasi aktif dari pemerintah, termasuk edukasi dan penguatan kapasitas warga. Supremasi hukum dilandasi regulasi komprehensif: UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, dan Peraturan Wali Kota Batu Nomor 36 Tahun 2022 tentang Inovasi Daerah (seru.co.id, 2023). Prinsip rule of law terbukti cukup efektif diterapkan, meskipun penegakan sanksi terhadap pelanggaran standar pelayanan masih memerlukan penguatan (Rohman dan Tri Hardianto, 2019).

### **Faktor Pendukung dan Penghambat**

#### **1. Faktor Pendukung**

Terdapat empat faktor pendukung utama. Pertama, komitmen pimpinan dalam pengembangan SDM melalui pendidikan dan pelatihan berkelanjutan (Dispendukcapil Kota Batu, 2024). Kedua, inovasi sistem dan teknologi informasi yang kuat, mencakup Mos Gun Pelampung, KIA Beta Ceria, Entas IKD, dan kehadiran digital melalui website serta media sosial yang informatif (Media Patriot.co.id, 2026). Ketiga, tumbuhnya budaya pelayanan inklusif yang tercermin dari layanan jemput bola, penerbitan akta di rumah sakit, dan kolaborasi multisektor. Keempat, kerangka regulasi dan mekanisme pengawasan yang komprehensif, termasuk FKP dan capaian WTP berturut-turut sebagai bukti komitmen tata kelola akuntabel.

#### **2. Faktor Penghambat**

Empat faktor penghambat yang teridentifikasi adalah sebagai berikut. Pertama, ketidakmerataan kompetensi antara aparatur dan keterbatasan literasi digital pegawai senior yang menghambat adaptasi terhadap sistem pelayanan berbasis teknologi (Optimalisasi Komunikasi Pemerintah Desa dalam Sosialisasi IKD, 2025). Kedua, kesenjangan akses

teknologi di sisi masyarakat, terutama kelompok lansia dan berpendidikan rendah yang belum mampu memanfaatkan layanan digital secara optimal (Journal of Innovative and Creativity, 2025). Ketiga, warisan budaya birokrasi feodalistik berupa persepsi favoritisme yang belum sepenuhnya tereliminasi (Rifnaldi et al., 2025). Keempat, lemahnya sinkronisasi dan koordinasi antarinstansi yang berpotensi menimbulkan tumpang tindih kebijakan dan inkonsistensi persyaratan layanan (Dispendukcapil Kota Batu, 2024).

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik tiga kesimpulan utama. Pertama, etika pelayanan publik di Disdukcapil Kota Batu secara umum telah menunjukkan perkembangan positif. Aparatur bersikap ramah dan tidak melakukan pungutan liar, sistem antrian berbasis nomor urut menjamin pemerataan layanan, seluruh layanan bebas biaya, dan saluran pengaduan telah tersedia. Namun, konsistensi sikap pada jam sibuk, ketersediaan layanan prioritas bagi penyandang disabilitas, inkonsistensi persyaratan, dan keterbatasan aksesibilitas website masih menjadi tantangan yang perlu ditangani. Kedua, penerapan prinsip-prinsip good governance di Disdukcapil Kota Batu telah menunjukkan kemajuan yang cukup baik, meskipun tingkat kesesuaiannya bervariasi. Akuntabilitas formal berjalan cukup baik dan didukung capaian WTP sepuluh kali berturut-turut, namun akuntabilitas substantif masih perlu diperkuat. Transparansi telah diupayakan secara multi-saluran, tetapi aksesibilitas bagi kelompok rentan masih belum optimal. Efektivitas dan efisiensi meningkat signifikan melalui digitalisasi, sementara responsivitas dan partisipasi masyarakat masih memerlukan penguatan. Supremasi hukum berjalan dengan cukup baik berkat kerangka regulasi yang komprehensif. Ketiga, faktor pendukung meliputi komitmen SDM, inovasi teknologi, budaya inklusif, dan kerangka regulasi

yang kuat; sedangkan faktor penghambat mencakup ketimpangan kompetensi aparatur, kesenjangan literasi digital masyarakat, sisa budaya birokrasi feodalistik, dan lemahnya koordinasi antar instansi.

Saran yang diajukan mencakup empat bidang. Dari sisi peningkatan etika aparatur: perlu program pembinaan etika sistematis melalui mentoring, coaching, dan evaluasi kinerja berbasis etika secara periodik; mekanisme sanksi tegas terhadap praktik favoritisme; pelatihan literasi digital terstruktur bagi pegawai senior; serta sistem reward and recognition berbasis kinerja etika. Dari sisi perbaikan sistem pelayanan: optimalisasi infrastruktur jaringan guna menjamin keandalan layanan digital; standardisasi persyaratan yang konsisten di seluruh saluran layanan; penetapan Standar Waktu Tanggap (SWT) pengaduan disertai sistem pelacakan real-time; pengembangan layanan pendampingan proaktif bagi kelompok rentan; serta penguatan koordinasi lintas OPD dan pemerintahan desa/kelurahan. Dari sisi transparansi dan akuntabilitas: penyajian informasi layanan dalam format sederhana dan multimedia termasuk media cetak berbahasa daerah; publikasi terbuka hasil SKM beserta rencana aksi perbaikan yang terukur; FKP yang lebih rutin dan inklusif; serta pelibatan Ombudsman, LSM, dan akademisi dalam evaluasi periodik. Dari sisi penelitian lanjutan, disarankan kajian komparatif dengan kabupaten/kota berkarakteristik demografis serupa untuk mengidentifikasi best practices yang dapat diadaptasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, dkk. (2022). *Peningkatan efektivitas pelayanan publik melalui aplikasi digital*. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Agustiningtyas, N. W. (2024). Akuntabilitas pelayanan publik: Studi kasus pelayanan perizinan surat izin penelitian di BAKESBANGPOL Kota Batu. *GEMA PUBLICA*, 9(1), 1-14.  
<https://doi.org/10.14710/gp.9.1.2024.1-14>

- Andani, dkk. (2025). *Transformasi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Subang*. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*.
- Ansell, C., & Torfing, J. (2016). *Handbook on theories of governance*. Edward Elgar Publishing.
- Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, F. (2021). Konsep pelayanan publik di Indonesia. *Dedikasi: Jurnal Ilmiah Sosial, Hukum, Budaya*, 22(2), 105–122.
- Bovens, M. (2010). Two concepts of accountability: Accountability as a virtue and as a mechanism. *West European Politics*, 33(5), 946–967.
- Choirulsyah, D., & Azhar, A. (2024). Implementasi etika administrasi publik: Langkah utama dalam menciptakan good governance di Indonesia. *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, 9(3), 195–203.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu. (2024). *Tentang kami*. <https://dispendukcapil.batukota.go.id/tentang-kami.html>
- Dwiyanto, A. (2014). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Gadjah Mada University Press.
- Endah, K. (2018). Etika pemerintahan dalam pelayanan publik. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 4(1), 141–151.
- Fachruddin, I., dkk. (2023). Penerapan prinsip-prinsip good governance dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara ASIAN*.
- Farhanuddin, A. F., Setia, A. A. P., & Jauza, D. (2021). Penerapan etika pelayanan publik dalam mewujudkan good governance. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 19(1), 64–74.
- Fiantika, F. R., dkk. (2022). *Metodologi penelitian kualitatif*. Penerbit Akademia Pustaka.
- Hilalludin, H., & Althof, G. (2024). Perbedaan tingkat kematangan sosial antara santri pondok pesantren modern dan tradisional. *Mutiara: Jurnal Penelitian dan Karya Ilmiah*, 2(3), 201-208.
- Hilalludin, H., Maryani, E. D., Sugari, D., & Afif, M. F. R. (2025). Analisis Pengaruh Media Sosial terhadap Pola Komunikasi Generasi Z di Indonesia. *SciNusa: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 1(03), 47-61.
- Hilalludin, H., Sugari, D., Mustakfillah, M., & Maryani, E. D. (2025). Peran Modal Sosial dalam Membangun Ketahanan Masyarakat pada Era Post-Pandemi. *SciNusa: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 1(03), 15-29.
- Kristiyanto, E. (2016). Keterbukaan informasi dan responsivitas pelayanan publik. *Jurnal Wacana Hukum, Sosial, dan Humaniora*.
- Maani, K. D. (2009). Transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. *Jurnal Demokrasi*, 8(1).
- Malangvoice. (2025, May 9). Rumusan RPJMD berorientasi pada kebutuhan masyarakat. <https://malangvoice.com/rumusan-rpjmd-berorientasi-pada-kebutuhan-masyarakat/>
- Marto, S. (2020). *Pelayanan publik*. Penerbit Yayasan Kita Menulis.

- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*, 6(1).
- Mediapatriot.co.id. (2026, March 2). Peran Disdukcapil Kota Batu dalam meningkatkan layanan administrasi kependudukan yang modern dan transparan. <https://www.mediapatriot.co.id/2026/03/02/>
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1992). *Analisis data kualitatif*. UI-Press.
- Noviyanto, A., Rohayatin, T., & Fauzi, L. (2019). Pelaksanaan prinsip-prinsip good governance dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi. *Jurnal Caraka Prabu*. <https://doi.org/10.36859/jcp.v3i1.336>
- Nurjaman, R. (2026). *Etika administrasi publik*. Penerbit Tahta Media.
- Puhi, dkk. (2025). Penerapan etika birokrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Rachmat, dkk. (2023). Optimalisasi forum konsultasi publik dalam penyelenggaraan pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Ramadhani, S. (2025). Efektivitas pelayanan publik pada aparat sipil negara dalam prinsip good governance. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 3(1), 75–84.
- Rauf, A., & Andriyani, D. (2023). Analisis implementasi good governance terhadap pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang. *Jurnal Studi Pemerintahan dan Akuntabilitas*. <https://doi.org/10.35912/jastaka.v2i2.1850>
- Rifnaldi, dkk. (2025). Pengaruh budaya organisasi dan etika terhadap kualitas pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Administrasi*.
- Rohman, A., & Trihardianto. (2019). *Reformasi birokrasi dan good governance*. Intrans Publishing.
- Seru.co.id. (2023, November 8). Disdukcapil Kota Batu gelar rakor penyusunan standar pelayanan. <https://seru.co.id/141086>
- Seru.co.id. (2024, December 4). Disdukcapil Kota Batu jaring aspirasi masyarakat tentang pelayanan publik dan administrasi kependudukan. <https://seru.co.id/180968>
- Simarmata, R., & Sutrisno. (2022). Strategi peningkatan kualitas pelayanan publik melalui prinsip good governance. *Jurnal Pembangunan dan Administrasi Publik*.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tahir, A. (2022). Implementasi prinsip good governance dan efektivitas pelayanan Disdukcapil. *Jurnal Demokrasi*.
- Tim Peneliti. (2025). Optimalisasi komunikasi pemerintah desa dalam sosialisasi identitas kependudukan digital (IKD). *Journal of Innovative and Creativity*, 5(3), 12458–12461.