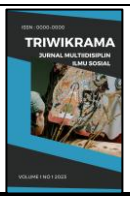
Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 12 No 7,, Tahun 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



TATA KELOLA PELAYANAN ADMINISTRASI E-KTP: INTERAKSI AKTOR, KEBIJAKAN, DAN TEKNOLOGI DI KABUPATEN JEMBER

Nevila Marta Mevia[1]
[1]*Public Administration, Muhammadiyah University of Jember, Jember, Indonesia*

ARTICLE INFO

Article history:
Received November 2026
Revised November 2026
Accepted November 2026
Available November 2026

mevianevila@gmail.com

This is an open access article under the CC BY-SA license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Cahaya Ilmu Bangsa Institute

ABSTRACT

Population administration services are one of the essential public services that play an important role in ensuring citizens' rights to legal identity. One of the services that has received significant attention from the government is the issuance of electronic identity cards (e-KTP), which utilizes information technology to improve the effectiveness and efficiency of service delivery. This study aims to analyze the governance of e-KTP administrative services in Jember Regency from the perspectives of actor interaction, policy implementation, and technology utilization. The study employs a descriptive qualitative approach using the Systematic Literature Review (SLR) method. Data were collected from various literature sources, including journal articles, books, policy documents, and other scientific publications relevant to the research topic. The analysis process involved identifying, selecting, evaluating, and synthesizing the literature to explore patterns and relationships among actors, policies, and technology in the implementation of e-KTP services. The findings indicate that the success of e-KTP service governance is influenced by effective coordination among stakeholders, consistent policy implementation, and adequate information technology support. However, several challenges remain, including limited technological infrastructure, system disruptions, and suboptimal data integration and inter-agency coordination. Therefore, strengthening collaborative governance, improving human resource capacity, and developing a more integrated digital service system are necessary to enhance the quality of population administration services in Jember Regency.

Keywords: governance, public service, e-KTP, actors, policy, technology, systematic literature review.

Abstrak

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran penting dalam menjamin hak identitas warga negara. Salah satu layanan yang menjadi perhatian pemerintah adalah penerbitan kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) yang memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tata kelola pelayanan administrasi e-KTP di Kabupaten Jember melalui perspektif interaksi aktor, kebijakan, dan teknologi. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode *Systematic Literature Review* (SLR). Data diperoleh dari berbagai sumber literatur berupa artikel jurnal, buku, dokumen kebijakan, dan publikasi ilmiah yang relevan dengan tema penelitian. Proses analisis dilakukan melalui identifikasi, seleksi, evaluasi, dan sintesis literatur untuk menemukan pola serta hubungan antara aktor, kebijakan, dan teknologi dalam penyelenggaraan pelayanan e-KTP. Hasil kajian

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 12 No 7,, Tahun 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



menunjukkan bahwa keberhasilan tata kelola pelayanan e-KTP dipengaruhi oleh koordinasi antaraktor yang terlibat, implementasi kebijakan yang konsisten, serta dukungan teknologi informasi yang memadai. Namun demikian, masih ditemukan berbagai tantangan, seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, gangguan sistem, serta belum optimalnya integrasi data dan koordinasi antarinstansi. Oleh karena itu, diperlukan penguatan tata kelola kolaboratif, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, dan pengembangan sistem pelayanan berbasis digital yang lebih terintegrasi guna meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Jember.

Kata Kunci: tata kelola, pelayanan publik, e-KTP, aktor, kebijakan, teknologi, studi literatur sistematis.

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan hak dasar masyarakat. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai kinerja pemerintah karena pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintahan. Salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran strategis adalah pelayanan administrasi kependudukan. Pelayanan ini berkaitan dengan pengelolaan data penduduk dan penerbitan dokumen kependudukan yang menjadi dasar pengakuan identitas hukum setiap warga negara. Administrasi kependudukan yang tertata dengan baik tidak hanya mendukung tertib administrasi pemerintahan, tetapi juga menjadi dasar dalam penyelenggaraan berbagai layanan publik lainnya (Sinambela, 2016).

Salah satu dokumen kependudukan yang memiliki fungsi penting adalah Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP). e-KTP merupakan identitas resmi penduduk yang memanfaatkan teknologi informasi dalam proses perekaman dan penyimpanan data kependudukan. Penerapan e-KTP bertujuan untuk menciptakan data penduduk yang akurat, mengurangi potensi duplikasi identitas, serta mendukung integrasi data kependudukan secara nasional. Keberadaan e-KTP juga menjadi syarat utama dalam mengakses berbagai layanan publik, seperti layanan kesehatan, pendidikan, perbankan, perpajakan, pemilu, dan berbagai program bantuan sosial pemerintah (Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013). Oleh karena itu, kualitas pelayanan e-KTP memiliki dampak langsung terhadap kemudahan masyarakat dalam memperoleh hak-haknya sebagai warga negara.

Dalam perkembangannya, pemerintah terus mendorong transformasi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan sebagai bagian dari upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Pemanfaatan teknologi informasi diharapkan mampu meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik. Namun, keberhasilan pelayanan e-KTP tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi yang digunakan. Pelayanan tersebut juga dipengaruhi oleh berbagai faktor lain, seperti kapasitas sumber daya manusia, koordinasi antarinstansi, implementasi kebijakan, serta partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan (Indrajit, 2016).

Kabupaten Jember merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Jawa Timur yang memiliki jumlah penduduk yang besar dan wilayah administratif yang luas. Kondisi tersebut menyebabkan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan, khususnya pelayanan e-KTP, terus mengalami peningkatan. Sebagai daerah dengan aktivitas sosial, ekonomi, dan pendidikan yang cukup tinggi, keberadaan sistem pelayanan administrasi kependudukan yang

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 12 No 7,, Tahun 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



efektif menjadi sangat penting untuk mendukung berbagai aktivitas masyarakat. Pelayanan e-KTP di Kabupaten Jember diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember yang bertanggung jawab dalam pengelolaan data kependudukan dan penerbitan dokumen administrasi kependudukan.

Peningkatan kebutuhan masyarakat terhadap dokumen kependudukan di Kabupaten Jember sejalan dengan pertumbuhan jumlah penduduk dan meningkatnya kebutuhan administrasi dalam berbagai sektor kehidupan. Dokumen e-KTP tidak hanya berfungsi sebagai identitas resmi penduduk, tetapi juga menjadi syarat dalam pengurusan berbagai layanan publik dan administrasi lainnya. Kondisi ini menuntut pemerintah daerah untuk mampu menyediakan pelayanan yang cepat, tepat, dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat. Oleh karena itu, kualitas tata kelola pelayanan e-KTP menjadi salah satu aspek penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Dwiyanto, 2018).

Selain menjadi instrumen identitas penduduk, e-KTP juga memiliki peran strategis dalam mendukung penyelenggaraan pemerintahan berbasis data. Data kependudukan yang terintegrasi memungkinkan pemerintah untuk menyusun berbagai kebijakan pembangunan secara lebih tepat sasaran. Keakuratan data penduduk menjadi dasar dalam perencanaan program bantuan sosial, pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, hingga penyelenggaraan pemilihan umum. Oleh karena itu, kualitas pelayanan e-KTP tidak hanya berdampak pada individu sebagai penerima layanan, tetapi juga berpengaruh terhadap efektivitas penyelenggaraan pemerintahan secara keseluruhan.

Dalam konteks Kabupaten Jember, kebutuhan akan data kependudukan yang akurat semakin penting mengingat karakteristik wilayah yang memiliki jumlah penduduk besar dan tersebar pada berbagai kecamatan dengan kondisi geografis yang beragam. Kondisi tersebut menuntut adanya sistem pelayanan administrasi kependudukan yang mampu menjangkau masyarakat secara luas serta memberikan pelayanan yang merata. Pemerintah daerah tidak hanya dituntut untuk menyediakan layanan yang cepat dan mudah diakses, tetapi juga memastikan bahwa setiap data kependudukan yang tercatat dalam sistem memiliki tingkat akurasi yang tinggi.

Penyelenggaraan pelayanan e-KTP di Kabupaten Jember juga menghadapi tuntutan masyarakat yang semakin tinggi terhadap kualitas pelayanan publik. Perkembangan teknologi informasi telah mengubah ekspektasi masyarakat terhadap layanan pemerintah. Masyarakat mengharapkan proses pelayanan yang lebih sederhana, transparan, cepat, dan minim hambatan administratif. Dalam situasi tersebut, pemerintah daerah dituntut untuk terus melakukan inovasi pelayanan serta meningkatkan kapasitas organisasi agar mampu menyesuaikan diri dengan perubahan kebutuhan masyarakat.

Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, tata kelola tidak hanya dipahami sebagai pelaksanaan tugas administratif semata, tetapi juga mencakup proses koordinasi antaraktor, implementasi kebijakan, serta pemanfaatan teknologi dalam mendukung pelayanan. Ketiga aspek tersebut saling berkaitan dan membentuk suatu sistem pelayanan yang menentukan kualitas layanan yang diterima masyarakat. Apabila salah satu aspek tidak berjalan secara optimal, maka efektivitas pelayanan e-KTP juga dapat terpengaruh (Rhodes, 1996).

Interaksi aktor dalam pelayanan e-KTP menjadi faktor yang penting karena melibatkan berbagai pihak dengan fungsi yang berbeda. Pemerintah pusat berperan dalam penyusunan

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 12 No 7,, Tahun 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



kebijakan dan pengelolaan sistem administrasi kependudukan nasional, sementara pemerintah daerah bertanggung jawab terhadap implementasi pelayanan di lapangan. Selain itu, masyarakat sebagai pengguna layanan memiliki peran dalam mendukung kelancaran proses administrasi melalui pemenuhan persyaratan dan partisipasi dalam proses pelayanan. Hubungan yang harmonis antaraktor dapat menciptakan pelayanan yang lebih efektif dan efisien (Ansell & Gash, 2008).

Di sisi lain, kebijakan yang mengatur administrasi kependudukan menjadi landasan utama dalam penyelenggaraan pelayanan e-KTP. Kebijakan tersebut dirancang untuk menciptakan standar pelayanan yang seragam, meningkatkan akurasi data kependudukan, serta mendukung integrasi sistem administrasi secara nasional. Namun, implementasi kebijakan sering kali menghadapi berbagai tantangan yang berkaitan dengan sumber daya, kapasitas organisasi, maupun kondisi daerah yang berbeda-beda. Oleh karena itu, diperlukan pemahaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana kebijakan tersebut diimplementasikan dalam konteks pelayanan e-KTP di Kabupaten Jember (Edward III, 1980).

Teknologi merupakan aspek lain yang tidak dapat dipisahkan dari pelayanan e-KTP. Sistem e-KTP dibangun melalui pemanfaatan teknologi digital yang memungkinkan proses perekaman biometrik, penyimpanan data elektronik, serta integrasi database kependudukan secara nasional. Di Kabupaten Jember, pemanfaatan teknologi menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung percepatan pelayanan administrasi kependudukan. Namun demikian, berbagai tantangan masih dapat ditemukan, seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, gangguan jaringan, pemeliharaan perangkat perekaman, serta kebutuhan peningkatan kompetensi aparatur dalam mengoperasikan sistem pelayanan berbasis digital. Tantangan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital dalam pelayanan publik memerlukan dukungan yang seimbang antara teknologi, kebijakan, dan kapasitas sumber daya manusia (Heeks, 2006).

Di sisi lain, implementasi pelayanan e-KTP tidak dapat dilepaskan dari prinsip-prinsip *good governance*, seperti partisipasi, transparansi, akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, dan responsivitas. Penerapan prinsip-prinsip tersebut menjadi dasar penting dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Melalui tata kelola yang baik, pelayanan e-KTP diharapkan mampu memberikan kemudahan akses layanan, meningkatkan kepuasan masyarakat, serta memperkuat kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan administrasi kependudukan tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi yang digunakan, tetapi juga oleh efektivitas interaksi antaraktor dan implementasi kebijakan yang mendukung pelayanan tersebut. Meskipun berbagai penelitian telah membahas pelayanan administrasi kependudukan dan implementasi e-KTP, kajian yang secara khusus mengintegrasikan perspektif aktor, kebijakan, dan teknologi dalam konteks tata kelola pelayanan e-KTP di Kabupaten Jember masih relatif terbatas. Sebagian besar penelitian lebih berfokus pada aspek kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat, atau implementasi kebijakan secara parsial. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya memberikan perspektif yang lebih komprehensif dengan melihat keterkaitan antara aktor, kebijakan, dan teknologi sebagai elemen utama dalam tata kelola pelayanan administrasi e-KTP.

Berdasarkan kondisi tersebut, tata kelola pelayanan administrasi e-KTP di Kabupaten Jember menjadi isu yang penting untuk dikaji. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tata kelola pelayanan administrasi e-KTP di Kabupaten Jember melalui perspektif interaksi aktor, kebijakan, dan teknologi dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dan metode

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 12 No 7,, Tahun 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



Systematic Literature Review (SLR). Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan tata kelola pelayanan administrasi kependudukan yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat di Kabupaten Jember.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan **kualitatif deskriptif dengan metode Systematic Literature Review (SLR)**. SLR digunakan untuk mengidentifikasi, menelaah, mengevaluasi, dan menginterpretasikan seluruh hasil penelitian yang relevan dengan topik tata kelola pelayanan administrasi e-KTP, khususnya yang berkaitan dengan interaksi aktor, implementasi kebijakan, dan pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik.

Proses SLR dalam penelitian ini mengacu pada tahapan **identifikasi, penyaringan, kelayakan, dan inklusi (PRISMA approach)**. Tahap pertama adalah identifikasi, yaitu pencarian artikel ilmiah melalui database **Google Scholar, Garuda (Garba Rujukan Digital), dan jurnal OJS nasional** dengan menggunakan kata kunci seperti *"e-KTP", "pelayanan administrasi kependudukan", "e-government", "tata kelola pelayanan publik",* dan *"Disdukcapil"*. Rentang tahun publikasi artikel yang digunakan adalah **2015–2025** agar sesuai dengan perkembangan kebijakan dan digitalisasi pelayanan publik.

Tahap kedua adalah penyaringan (screening), yaitu pemilihan artikel berdasarkan kesesuaian judul dan abstrak dengan fokus penelitian. Artikel yang tidak relevan dengan pelayanan administrasi e-KTP atau tidak membahas aspek aktor, kebijakan, maupun teknologi akan dikeluarkan dari kajian.

Tahap ketiga adalah kelayakan (eligibility), yaitu membaca secara penuh artikel yang telah lolos seleksi awal untuk memastikan kesesuaian isi dengan fokus penelitian. Artikel yang tidak memiliki data yang jelas, tidak membahas konteks pelayanan publik, atau tidak dapat diakses secara penuh akan dieliminasi.

Tahap terakhir adalah inklusi (included studies), yaitu penetapan artikel yang digunakan dalam analisis akhir. Berdasarkan proses seleksi tersebut, diperoleh **15 artikel ilmiah yang relevan** untuk dianalisis lebih lanjut dalam penelitian ini.

Hasil dan Pembahasan

3.1 Interaksi Aktor dalam Tata Kelola Pelayanan Administrasi e-KTP di Kabupaten Jember

Berdasarkan hasil kajian literatur, tata kelola pelayanan administrasi e-KTP merupakan suatu proses yang melibatkan berbagai aktor dengan peran, kewenangan, dan tanggung jawab yang berbeda. Dalam perspektif tata kelola (*governance*), keberhasilan pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh kinerja satu organisasi, tetapi merupakan hasil dari interaksi dan kolaborasi berbagai pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan (Rhodes, 1996). Oleh karena itu,

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 12 No 7,, Tahun 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



analisis terhadap aktor yang terlibat menjadi penting untuk memahami bagaimana pelayanan e-KTP dapat berjalan secara efektif dan efisien.

Dalam sistem administrasi kependudukan di Indonesia, pemerintah pusat melalui Kementerian Dalam Negeri memiliki peran sebagai perumus kebijakan dan pengelola sistem administrasi kependudukan nasional. Pemerintah pusat bertanggung jawab dalam penyusunan regulasi, pengembangan sistem informasi administrasi kependudukan, serta pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan di daerah. Keberadaan pemerintah pusat menjadi penting karena pelayanan e-KTP merupakan bagian dari sistem kependudukan nasional yang membutuhkan standar dan prosedur yang seragam di seluruh wilayah Indonesia.

Di tingkat daerah, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember menjadi aktor utama dalam penyelenggaraan pelayanan e-KTP. Instansi ini bertanggung jawab dalam proses perekaman data, verifikasi administrasi, pengelolaan data kependudukan, serta penerbitan dokumen kependudukan kepada masyarakat. Peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sangat menentukan kualitas pelayanan yang diterima masyarakat karena instansi tersebut menjadi garda terdepan dalam memberikan pelayanan secara langsung.

Selain pemerintah pusat dan pemerintah daerah, pemerintah kecamatan serta pemerintah desa atau kelurahan juga memiliki peran penting dalam mendukung pelayanan administrasi kependudukan. Aparatur di tingkat lokal berfungsi sebagai penghubung antara masyarakat dan instansi penyelenggara pelayanan. Dalam banyak kasus, masyarakat memperoleh informasi mengenai prosedur administrasi kependudukan melalui perangkat desa atau kelurahan sebelum melanjutkan proses pelayanan ke tingkat yang lebih tinggi. Dengan demikian, efektivitas pelayanan e-KTP juga dipengaruhi oleh kualitas koordinasi antara pemerintah daerah dengan aparatur pemerintahan di tingkat lokal.

Hasil kajian menunjukkan bahwa koordinasi antaraktor menjadi salah satu faktor utama yang memengaruhi keberhasilan pelayanan administrasi kependudukan (Ansell & Gash, 2008). Koordinasi yang baik dapat mempercepat proses pelayanan, meminimalkan kesalahan administrasi, serta meningkatkan akurasi data kependudukan. Sebaliknya, koordinasi yang kurang optimal berpotensi menimbulkan berbagai permasalahan, seperti keterlambatan pelayanan, duplikasi data, dan ketidaksesuaian informasi antarinstansi.

Dalam konteks Kabupaten Jember, koordinasi antaraktor menjadi semakin penting karena wilayah administrasi yang luas serta jumlah penduduk yang relatif besar. Kondisi tersebut menuntut adanya komunikasi yang efektif antara pemerintah pusat, pemerintah daerah, kecamatan, dan desa atau kelurahan. Selain itu, partisipasi masyarakat juga menjadi elemen penting dalam mendukung keberhasilan pelayanan administrasi kependudukan. Masyarakat tidak hanya berperan sebagai penerima layanan, tetapi juga sebagai pihak yang turut menentukan keberhasilan pelayanan melalui kepatuhan terhadap prosedur administrasi dan pemberian informasi yang akurat.

Dengan demikian, hasil kajian menunjukkan bahwa interaksi aktor memiliki peran yang sangat penting dalam tata kelola pelayanan e-KTP. Keberhasilan pelayanan tidak hanya bergantung pada kapasitas organisasi pemerintah, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas hubungan dan koordinasi antaraktor yang terlibat dalam proses pelayanan.

3.2 Implementasi Kebijakan dalam Pelayanan Administrasi e-KTP di Kabupaten Jember

Kebijakan publik merupakan instrumen penting yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Dalam pelayanan e-KTP, berbagai regulasi telah



diterbitkan oleh pemerintah untuk menciptakan sistem administrasi kependudukan yang terintegrasi, akurat, dan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Salah satu regulasi yang menjadi landasan utama adalah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.

Keberadaan kebijakan administrasi kependudukan bertujuan untuk memberikan kepastian hukum, meningkatkan tertib administrasi, serta mendukung pengelolaan data penduduk secara nasional. Melalui kebijakan tersebut, pemerintah berupaya menciptakan sistem pelayanan yang lebih efektif dan mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap dokumen kependudukan yang cepat dan akurat.

Menurut Edward III (1980), keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat faktor utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi. Keempat faktor tersebut memiliki hubungan yang erat dengan penyelenggaraan pelayanan e-KTP. Komunikasi yang baik diperlukan agar kebijakan dapat dipahami secara jelas oleh pelaksana di lapangan. Sementara itu, ketersediaan sumber daya menjadi faktor penting untuk memastikan bahwa pelayanan dapat berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Hasil kajian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan administrasi kependudukan di berbagai daerah masih menghadapi sejumlah tantangan. Tantangan tersebut meliputi keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya sarana dan prasarana pendukung, serta perbedaan kapasitas organisasi dalam melaksanakan kebijakan. Selain itu, perubahan regulasi yang cukup dinamis juga menuntut aparatur untuk terus menyesuaikan diri dengan ketentuan yang berlaku.

Dalam konteks Kabupaten Jember, implementasi kebijakan pelayanan e-KTP memerlukan dukungan yang kuat dari seluruh perangkat organisasi yang terlibat. Kejelasan pembagian tugas, koordinasi antarunit kerja, serta pemahaman yang baik terhadap regulasi menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan pelaksanaan pelayanan. Apabila kebijakan dapat diimplementasikan secara konsisten dan didukung oleh sumber daya yang memadai, maka kualitas pelayanan administrasi kependudukan dapat meningkat secara signifikan.

Selain itu, implementasi kebijakan juga harus memperhatikan kebutuhan dan karakteristik masyarakat. Kebijakan yang baik tidak hanya mampu mengatur prosedur pelayanan, tetapi juga harus mampu memberikan kemudahan akses bagi masyarakat dalam memperoleh layanan administrasi kependudukan. Oleh karena itu, pemerintah daerah perlu melakukan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan kebijakan guna memastikan bahwa tujuan pelayanan publik dapat tercapai secara optimal.

Berdasarkan hasil kajian, dapat disimpulkan bahwa kebijakan memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan arah dan kualitas pelayanan e-KTP. Namun demikian, efektivitas kebijakan sangat bergantung pada kemampuan organisasi dalam mengimplementasikannya secara konsisten dan berkelanjutan.

3.3 Peran Teknologi dalam Pelayanan Administrasi e-KTP di Kabupaten Jember

Teknologi informasi merupakan salah satu komponen utama dalam penyelenggaraan pelayanan e-KTP. Penggunaan teknologi memungkinkan proses administrasi kependudukan dilakukan secara lebih cepat, akurat, dan terintegrasi. Melalui sistem elektronik, data kependudukan dapat dikelola dalam satu basis data nasional yang memudahkan proses verifikasi dan pemutakhiran informasi penduduk.

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 12 No 7,, Tahun 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



Pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik merupakan bagian dari konsep *electronic government* (*e-government*), yaitu penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan (Indrajit, 2016). Dalam pelayanan e-KTP, teknologi digunakan untuk mendukung proses perekaman biometrik, penyimpanan data elektronik, serta integrasi database kependudukan yang terhubung secara nasional.

Hasil kajian menunjukkan bahwa penggunaan teknologi memberikan berbagai manfaat dalam pelayanan administrasi kependudukan. Pertama, teknologi mampu meningkatkan kecepatan pelayanan karena sebagian besar proses administrasi dapat dilakukan secara digital. Kedua, teknologi membantu meningkatkan akurasi data melalui penggunaan sistem verifikasi elektronik. Ketiga, teknologi mendukung transparansi pelayanan karena proses administrasi dapat dipantau dan dikelola secara lebih sistematis.

Dalam konteks Kabupaten Jember, pemanfaatan teknologi menjadi faktor penting dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan e-KTP. Dengan jumlah penduduk yang besar, penggunaan sistem digital membantu pemerintah daerah dalam mengelola data kependudukan secara lebih efektif. Teknologi juga memungkinkan integrasi data antara pemerintah daerah dan pemerintah pusat sehingga proses pelayanan dapat dilakukan dengan lebih efisien.

Meskipun demikian, hasil kajian juga menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi masih menghadapi berbagai tantangan. Salah satu tantangan utama adalah keterbatasan infrastruktur teknologi yang belum merata. Gangguan jaringan internet, kerusakan perangkat perekaman, dan kebutuhan pemeliharaan sistem sering kali menjadi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan. Selain itu, kemampuan sumber daya manusia dalam mengoperasikan teknologi juga menjadi faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi sistem digital (Heeks, 2006).

Perkembangan teknologi yang semakin pesat menuntut pemerintah daerah untuk terus melakukan inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan. Peningkatan kualitas infrastruktur digital, penguatan keamanan data, serta pengembangan kapasitas aparatur menjadi langkah yang perlu dilakukan untuk mendukung keberhasilan transformasi digital dalam pelayanan publik.

3.4 Tantangan dan Upaya Peningkatan Tata Kelola Pelayanan e-KTP di Kabupaten Jember

Berdasarkan hasil sintesis berbagai literatur, terdapat beberapa tantangan utama dalam tata kelola pelayanan administrasi e-KTP. Tantangan tersebut meliputi aspek aktor, kebijakan, dan teknologi yang saling berkaitan satu sama lain. Dari aspek aktor, tantangan yang muncul berkaitan dengan koordinasi antarinstansi dan kapasitas sumber daya manusia. Dari aspek kebijakan, tantangan yang dihadapi berkaitan dengan implementasi regulasi dan penyesuaian terhadap perubahan kebijakan. Sementara itu, dari aspek teknologi, tantangan utama terletak pada infrastruktur digital dan kesiapan sistem informasi.

Untuk mengatasi berbagai tantangan tersebut, diperlukan pendekatan tata kelola yang lebih kolaboratif. Pemerintah pusat dan pemerintah daerah perlu memperkuat koordinasi dalam pengelolaan administrasi kependudukan. Selain itu, peningkatan kapasitas aparatur melalui pelatihan dan pengembangan kompetensi juga menjadi langkah penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Dari sisi kebijakan, evaluasi dan penyempurnaan regulasi perlu dilakukan secara berkala agar kebijakan yang diterapkan tetap relevan dengan perkembangan kebutuhan masyarakat.



Kebijakan yang fleksibel dan adaptif akan membantu pemerintah daerah dalam menghadapi berbagai tantangan pelayanan yang terus berkembang.

Sementara itu, dari sisi teknologi, pemerintah perlu meningkatkan investasi pada infrastruktur digital dan pengembangan sistem informasi yang lebih andal. Pemanfaatan teknologi yang optimal akan membantu meningkatkan efektivitas pelayanan sekaligus memperkuat integrasi data kependudukan. Dengan dukungan teknologi yang memadai, pelayanan e-KTP dapat dilakukan secara lebih cepat, akurat, dan transparan.

Secara keseluruhan, hasil kajian menunjukkan bahwa tata kelola pelayanan administrasi e-KTP di Kabupaten Jember dipengaruhi oleh hubungan yang erat antara aktor, kebijakan, dan teknologi. Ketiga aspek tersebut tidak dapat dipisahkan karena saling mendukung dalam menciptakan pelayanan administrasi kependudukan yang berkualitas. Oleh karena itu, penguatan kolaborasi antaraktor, implementasi kebijakan yang konsisten, dan pemanfaatan teknologi yang optimal menjadi kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan e-KTP di Kabupaten Jember.

Simpulan

Berdasarkan hasil kajian literatur yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa tata kelola pelayanan administrasi e-KTP di Kabupaten Jember merupakan suatu sistem pelayanan publik yang dipengaruhi oleh keterkaitan antara aktor, kebijakan, dan teknologi. Ketiga aspek tersebut saling berhubungan dan berperan penting dalam menentukan efektivitas serta kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan e-KTP tidak hanya bergantung pada kemampuan organisasi pemerintah dalam memberikan layanan, tetapi juga dipengaruhi oleh koordinasi antaraktor, implementasi kebijakan yang tepat, serta pemanfaatan teknologi yang mendukung proses pelayanan.

Dari aspek aktor, hasil kajian menunjukkan bahwa pelayanan e-KTP melibatkan berbagai pihak, mulai dari pemerintah pusat, pemerintah daerah melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, pemerintah kecamatan, pemerintah desa atau kelurahan, hingga masyarakat sebagai pengguna layanan. Interaksi dan koordinasi yang baik antaraktor menjadi faktor penting dalam mendukung kelancaran pelayanan administrasi kependudukan. Semakin baik komunikasi dan kerja sama yang terjalin antaraktor, maka semakin besar peluang terciptanya pelayanan yang efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Dari aspek kebijakan, berbagai regulasi administrasi kependudukan telah memberikan dasar hukum yang jelas dalam penyelenggaraan pelayanan e-KTP. Kebijakan tersebut berperan sebagai pedoman bagi instansi pelaksana dalam menjalankan pelayanan kepada masyarakat. Namun demikian, implementasi kebijakan masih menghadapi sejumlah tantangan, seperti keterbatasan sumber daya manusia, perbedaan kapasitas organisasi, serta kebutuhan koordinasi yang lebih optimal antarinstansi. Oleh karena itu, keberhasilan kebijakan tidak hanya ditentukan oleh kualitas regulasi yang dibuat, tetapi juga oleh kemampuan pelaksana dalam menerapkan kebijakan secara konsisten dan berkelanjutan.

Dari aspek teknologi, pemanfaatan sistem informasi dan digitalisasi pelayanan telah memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Teknologi memungkinkan proses pengelolaan data kependudukan dilakukan

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 12 No 7,, Tahun 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



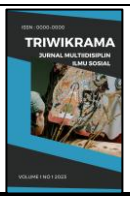
secara lebih cepat, akurat, dan terintegrasi. Di Kabupaten Jember, pemanfaatan teknologi menjadi salah satu faktor yang mendukung efektivitas pelayanan e-KTP. Namun demikian, masih terdapat berbagai tantangan yang perlu mendapat perhatian, seperti keterbatasan infrastruktur digital, gangguan jaringan, pemeliharaan perangkat, serta kebutuhan peningkatan kompetensi aparatur dalam mengoperasikan sistem berbasis teknologi.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa tata kelola pelayanan administrasi e-KTP di Kabupaten Jember memerlukan sinergi yang kuat antara aktor, kebijakan, dan teknologi. Ketiga aspek tersebut harus berjalan secara seimbang agar pelayanan administrasi kependudukan dapat dilaksanakan secara optimal. Penguatan koordinasi antaraktor, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, penyempurnaan implementasi kebijakan, serta pengembangan infrastruktur teknologi menjadi langkah yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan e-KTP. Dengan tata kelola yang lebih baik, pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Jember diharapkan mampu memberikan pelayanan yang lebih efektif, efisien, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Sebagai implikasi dari penelitian ini, pemerintah daerah perlu terus mendorong inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui penguatan kolaborasi antarinstansi dan optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat memperluas kajian dengan mengombinasikan studi literatur dan penelitian lapangan sehingga diperoleh gambaran yang lebih mendalam mengenai kondisi aktual pelayanan e-KTP di Kabupaten Jember. Dengan demikian, hasil penelitian dapat memberikan kontribusi yang lebih besar bagi pengembangan tata kelola pelayanan publik dan peningkatan kualitas administrasi kependudukan di masa mendatang.

TABEL HASIL SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW (SLR)

NO	Penulis	Tahun	Metode	Fokus Penelitian	Hasil Utama
1.	Salsabila, Zetra, Putera	2022	Kualitatif	e-Government KTP	Digitalisasi meningkatkan pelayanan
2.	Hartopo	2013	Deskriptif	e-KTP Jayapura	Pelayanan masih manual & lambat
3.	Hasibuan dkk	2020	Kualitatif	Implementasi e-KTP	Sumber daya jadi kendala utama
4.	Baunsele & Hardianto	2019	Deskriptif	Pelayanan e-KTP	Pelayanan belum optimal
5.	Achyar dkk	2019	Kualiatif	Kualitas Layanan	SOP belum berjalan maksimal
6.	Nanggung dkk	2021	Studi Kasus	Kinerja Disdukcapil	Pelayanan cukup baik



					tapi terbatas SDM
7.	Afandi & Priyanto	2023	Kualitatif	Kualitas layanan	Kepuasan masyarakat masih sedang
8.	Maulana & Ansari	2024	Deskriptif	Inovasi layanan e-KTP	Layanan online mulai efektif
9.	Hidayat	2022	Kualitatif	e-goverment	Digiltalisasi meningkat transparansi
10.	Putra dkk	2024	Kualitatif	IKD (Digital ID)	Transformasi digital mulai berjalan
11.	Suryani	2021	Kualitatif	Pelayanan Disdukcapil	Koordinasi antarinstansi lemah
12.	Pratama	2020	Deskriptif	Pelayanan publik	Infrastruktur teknologi belum merata
13.	Widodo	2019	Kualitatif	Administrasi kependudukan	Data belum terintegrasi sempurna
14.	Lestari	2022	Studi literatur	Governance	Kolaborasi aktir penting
15.	Rahman	2023	Kualitatif	Pelayanan digital	SDM mempengaruhi kualitas layanan