



## Implementasi Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik Dalam Pelayanan Penerbitan E-Ktp: Studi Dugaan Maladministrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo

Raihan A. Hanasi<sup>1\*</sup>, Karmila Djafar<sup>2</sup>, Marcela Puwa<sup>3</sup>, Fadila Al-Hamid<sup>4</sup>, Dwi Rahmatia Nurkamiden<sup>5</sup>

<sup>1-5</sup>Program Studi Administrasi publik, Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia

Penulis Korespondensi: [raihan@ung.ac.id](mailto:raihan@ung.ac.id)

**Abstract.** *The issuance of electronic identity cards (e-KTP) represents one of the most fundamental public services administered by the Population and Civil Registration Office (Disdukcapil). Nevertheless, various forms of alleged maladministration in this service delivery continue to be unresolved in many regions, including Gorontalo Regency. This study aims to analyze the implementation of the General Principles of Good Governance (AUPB) in e-KTP issuance practices at Disdukcapil Gorontalo Regency and to identify forms of alleged maladministration. Using a descriptive qualitative approach, primary data were drawn from the 2025 Maladministration Assessment Report of the Ombudsman RI Gorontalo Province Representative and official institutional documents, supplemented by secondary data from scientific journals, legislation, and verified news sources. Findings reveal that Gorontalo Regency obtained a final score of 64.79 with a 'Moderate Quality Without Maladministration' rating the lowest among four evaluated local governments. Three critical areas were identified: non-compliance with service completion time standards, unofficial administrative burdens including out-of-office form purchases, contravening the principle of proportionality, and low public trust levels reflecting accountability deficits. This study contributes by elaborating the legal dimensions of AUPB as a more structured maladministration evaluation framework compared to prior studies focused primarily on public service management dimensions.*

**Keywords:** *Disdukcapil; e-KTP; General Principles of Good Governance (AUPB); Maladministration; Public Service.*

**Abstrak.** Penerbitan e-KTP merupakan salah satu fungsi pelayanan publik fundamental yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Namun, berbagai indikasi maladministrasi dalam penyelenggaraan layanan ini terus menjadi persoalan yang belum terpecahkan di banyak daerah, termasuk di Kabupaten Gorontalo. Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB) dalam praktik penerbitan e-KTP di Disdukcapil Kabupaten Gorontalo dan mengidentifikasi bentuk-bentuk dugaan maladministrasi yang terjadi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan sumber data primer berupa hasil penilaian Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Gorontalo Tahun 2025 dan dokumen resmi instansi, serta data sekunder berupa jurnal ilmiah, peraturan perundang-undangan, dan berita terverifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kabupaten Gorontalo memperoleh nilai akhir 64,79 dengan predikat 'Kualitas Sedang Tanpa Maladministrasi' nilai terendah di antara empat pemerintah daerah yang dievaluasi. Temuan empiris mengidentifikasi tiga area kritis: ketidakpatuhan terhadap standar waktu penyelesaian pelayanan, adanya beban administratif tidak resmi berupa pembelian formulir di luar kantor yang bertentangan dengan asas proporsionalitas, serta rendahnya tingkat kepercayaan masyarakat yang mencerminkan defisit akuntabilitas. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam mengelaborasi dimensi hukum AUPB sebagai kerangka evaluasi maladministrasi yang lebih terstruktur dibandingkan penelitian sebelumnya yang lebih berfokus pada dimensi manajemen pelayanan publik semata.

**Kata kunci:** Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB); Disdukcapil; e-KTP; Maladministrasi; Pelayanan Publik.

## **1. LATAR BELAKANG**

Administrasi kependudukan merupakan ranah pelayanan publik yang paling langsung dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat. Di antara berbagai dokumen kependudukan, e-KTP memiliki kedudukan strategis sebagai identitas tunggal yang menjadi prasyarat akses terhadap berbagai hak dasar warga negara, mulai dari layanan kesehatan, perbankan, pemilihan umum, hingga kepemilikan properti. Oleh karena itu, kualitas penyelenggaraan layanan penerbitan e-KTP secara langsung berdampak pada pemenuhan hak konstitusional warga negara.

Standar penyelenggaraan yang tinggi ditetapkan oleh kerangka hukum pelayanan publik Indonesia. Setiap penyelenggara layanan pemerintahan harus mematuhi prinsip-prinsip dasar yang ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lebih lanjut, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan menetapkan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB) sebagai standar hukum yang mengikat bagi setiap pejabat administrasi dalam menjalankan tugas mereka. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan dan peraturan turunannya memperkuat ketentuan ini dalam hal pelayanan kependudukan.

Namun, kenyataan di lapangan sering mengatakan sebaliknya. Menurut penelitian yang dilakukan oleh lembaga pengawas, praktik maladministrasi masih mewarnai operasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) di beberapa daerah. Menurut Ombudsman Republik Indonesia (2025), masalah yang paling sering muncul di layanan Dukcapil adalah penundaan pelayanan yang tidak perlu dan pungutan liar yang menyimpang dari peraturan resmi. Prinsip kepastian hukum, proporsionalitas, dan akuntabilitas yang menjadi dasar AUPB bertentangan langsung dengan keadaan ini.

Kabupaten Gorontalo menjadi konteks penelitian yang relevan karena dua alasan utama. Pertama, berdasarkan Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2025 yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Gorontalo, Pemerintah Kabupaten Gorontalo memperoleh nilai akhir 64,79 nilai terendah di antara empat pemerintah daerah yang dievaluasi dan secara signifikan berada di bawah rata-rata provinsi (76,82). Kedua, penelitian akademis yang secara khusus menganalisis aspek yuridis AUPB dalam konteks penerbitan e-KTP di Kabupaten Gorontalo masih sangat terbatas. Studi yang ada lebih banyak berkarakter manajemen pelayanan publik tanpa analisis mendalam terhadap dimensi hukum administrasi negara.

Research gap ini menjadi landasan urgensi penelitian ini. Secara spesifik, belum ada kajian yang secara sistematis memetakan bentuk-bentuk dugaan maladministrasi dalam penerbitan e-KTP di Kabupaten Gorontalo berdasarkan kerangka normatif AUPB sebagaimana

diatur dalam UU Administrasi Pemerintahan. Penelitian terdahulu di konteks serupa, seperti Abdussamad (2019) di Kabupaten Gorontalo dan Sabali et al. (2025), lebih berfokus pada indikator kepuasan pelanggan tanpa mengelaborasi dimensi hukum maladministrasinya.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk: menganalisis sejauh mana implementasi AUPB tercermin dalam praktik penyelenggaraan layanan penerbitan e-KTP di Disdukcapil Kabupaten Gorontalo; mengidentifikasi bentuk-bentuk dugaan maladministrasi yang terjadi; serta merumuskan rekomendasi perbaikan yang berbasis kerangka hukum administrasi negara.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

Sebelum dimasukkan ke dalam sistem hukum administrasi Indonesia, AUPB dimulai dengan doktrin hukum administrasi Belanda umum (*algemene beginselen van behoorlijk bestuur*). Oleh karena itu, UU Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan membuat AUPB menjadi sangat kuat, meskipun awalnya hanya dalam teori (Solechan 2019). Dengan demikian, AUPB beralih dari standar etis ke standar hukum yang kuat.

Dalam Pasal 10 UU Nomor 30 Tahun 2014, AUPB menganut prinsip-prinsip berikut: kepastian hukum, kemanfaatan, ketidakberpihakan, kecermatan, tidak menyalahgunakan kekuasaan, keterbukaan, kepentingan umum, dan pelayanan yang baik. AUPB melakukan dua peran dalam konteks pelayanan publik. Itu berfungsi sebagai alat untuk mengevaluasi legalitas tindakan pemerintah dan sebagai standar yang harus dipenuhi pemerintah (Shanty et al., 2024). Sebagaimana diatur dalam Pasal 1 angka 3 UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI, pelanggaran terhadap AUPB dalam penyelenggaraan pelayanan dapat dikategorikan sebagai maladministrasi.

Menurut Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI, maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, atau menggunakan wewenang untuk tujuan yang berbeda dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut definisi normatif ini, maladministrasi tidak hanya merupakan masalah administratif-prosedural; itu adalah pelanggaran hukum yang memiliki konsekuensi hukum.

Ombudsman RI (2025) mengklasifikasikan bentuk-bentuk maladministrasi yang paling umum terjadi pada layanan Disdukcapil ke dalam dua kategori utama: penundaan berlarut yang melampaui standar waktu layanan yang ditetapkan; dan pungutan liar yang menyimpang dari

ketentuan tarif resmi termasuk kewajiban pembelian formulir di luar kantor meskipun layanan e-KTP secara hukum bersifat gratis. Di Kabupaten Malang misalnya, pada 2024 seorang pegawai honorer Disdukcapil ditetapkan sebagai tersangka tindak pidana pungutan liar; sementara di Kota Jambi ditemukan tiga modus pemalsuan dokumen KTP yang melibatkan oknum petugas.

Sejumlah penelitian telah mengkaji aspek pelayanan Disdukcapil di Gorontalo, namun dengan perspektif yang berbeda. Abdussamad (2019) mengevaluasi kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Gorontalo menggunakan indikator manajemen pelayanan prosedur, waktu, biaya, sarana, dan kompetensi tanpa mengintegrasikan kerangka normatif AUPB. Sabali et al. (2025) memperluas analisis pada standar pelayanan publik, tetapi tetap berkarakter manajerial. Pada level yang lebih luas, Solechan (2019) dan Shanty et al. (2024) mengkaji AUPB secara teoretis tanpa menyentuh konteks spesifik layanan e-KTP.

Kesenjangan ini menunjukkan bahwa belum ada penelitian yang mengintegrasikan kerangka hukum AUPB dengan data empiris tentang dugaan maladministrasi dalam penerbitan e-KTP di Kabupaten Gorontalo. Penelitian ini mengisi gap tersebut dengan mengelaborasi setiap asas AUPB secara normatif dan memetakannya terhadap temuan empiris dari penilaian Ombudsman dan data lapangan, sehingga menghasilkan analisis yang bersifat yuridis-empiris yang lebih komprehensif.

### 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis-empiris, yakni mengkaji hukum dalam realita penerapannya di lapangan (*law in action*) dengan tidak mengabaikan landasan normatif hukum positif yang berlaku (*law in books*). Penelitian bersifat kualitatif deskriptif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran mendalam dan sistematis mengenai fenomena implementasi AUPB di lokus penelitian.

Sumber data primer penelitian ini meliputi: Laporan Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2025 yang diterbitkan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Gorontalo; dokumen resmi Disdukcapil Kabupaten Gorontalo termasuk Standar Pelayanan dan data statistik kependudukan yang dapat diakses melalui portal resmi dukcapil.gorontalo.kab.go.id; dan berita terverifikasi dari media daring terpercaya yang meliputi persoalan layanan kependudukan di Gorontalo.

Sumber data sekunder meliputi jurnal ilmiah hukum administrasi dan ilmu pemerintahan yang terindeks dalam basis data ilmiah nasional, peraturan perundang-undangan

yang relevan, serta laporan resmi lembaga pemerintah dan lembaga pengawas. Pengumpulan data dilakukan melalui studi dokumentasi yang sistematis.

Analisis data dilakukan melalui tiga tahap: reduksi data, yaitu memilah dan memfokuskan data yang relevan dengan pertanyaan penelitian; penyajian data, yaitu menyajikan temuan secara terstruktur berdasarkan dimensi AUPB; dan penarikan kesimpulan dengan teknik verifikasi, di mana setiap temuan dikalibrasi terhadap norma AUPB yang berlaku. Validitas data dijaga melalui teknik triangulasi sumber, yakni mengkonfirmasi setiap temuan dari setidaknya dua sumber yang berbeda.

#### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **Profil Penyelenggaraan Layanan e-KTP di Disdukcapil Kabupaten Gorontalo**

Disdukcapil Kabupaten Gorontalo merupakan organisasi perangkat daerah yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan administrasi kependudukan, termasuk penerbitan e-KTP, bagi penduduk Kabupaten Gorontalo. Berdasarkan data yang terdapat pada portal resmi Disdukcapil Kabupaten Gorontalo ([dukcapil.gorontalo.kab.go.id](http://dukcapil.gorontalo.kab.go.id)), instansi ini telah mengembangkan berbagai inovasi layanan, termasuk aplikasi berbasis Android, sistem pelaporan berbasis dasawisma desa, dan mekanisme pengaduan internal. Standar pelayanan formal telah ditetapkan, termasuk target waktu penyelesaian perekaman dan penerbitan e-KTP.

Namun demikian, hasil penelitian Sabali et al. (2025) dan Abdussamad (2019) mengindikasikan adanya kesenjangan signifikan antara standar formal dan realitas implementasi. Waktu penyelesaian yang seharusnya 15 menit faktanya sering terlampaui. Terlebih lagi, ditemukan fakta bahwa masyarakat masih harus membeli formulir pendaftaran di luar kantor, padahal secara normatif layanan e-KTP diselenggarakan tanpa biaya berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Kondisi ini merupakan indikasi awal adanya ketidaksesuaian dengan beberapa asas dalam AUPB.

Pada tataran yang lebih makro, stok blangko e-KTP yang sempat habis dipicu oleh tingginya permintaan selama periode Pemilu dan Pilkada 2024 turut menyebabkan ketidakpastian layanan yang berkepanjangan. Kepala Dinas Dukcapil Kota Gorontalo mengakui bahwa stok blangko mulai menipis sejak periode pemilu, dan pengambilan blangko dari Kemendagri tertunda (Gorontalo Seru, Januari 2025). Meskipun ini merupakan persoalan di Kota Gorontalo, situasi serupa terjadi di kabupaten/kota lainnya di Provinsi Gorontalo, termasuk Kabupaten Gorontalo, mengingat pasokan blangko berasal dari sumber yang sama.

## Penilaian Ombudsman dan Implikasi Yuridisnya

Data kunci dalam penelitian ini bersumber dari Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2025 yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Gorontalo. Penilaian ini menggunakan empat dimensi berdasarkan Peraturan Ombudsman Nomor 61 Tahun 2025, dengan bobot yang telah ditentukan secara proporsional. Tabel 1 menyajikan rekapitulasi hasil penilaian.

**Tabel 1.** Hasil Penilaian Maladministrasi Pelayanan Publik Provinsi Gorontalo Tahun 2025.

Dimensi Penilaian	Bobot (%)	Prov. Gorontalo	Kab. Gorontalo	Predikat
Input (Standar Layanan & SDM)	33,79%	76,82	64,79	Sedang
Proses (Ketepatan & Kecepatan)	28,33%	-	-	-
Output (Hasil & Dokumen)	19,15%	-	-	-
Pengaduan & Kepercayaan Masyarakat	18,73%	-	-	-
NILAI AKHIR	100%	76,82	64,79	Sedang Tanpa Maladministrasi

Sumber: Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Gorontalo (2026), diolah.

Tabel 1 menunjukkan bahwa Kabupaten Gorontalo memperoleh nilai akhir 64,79, yang merupakan nilai terendah di antara empat pemerintah daerah yang dievaluasi. Nilai ini secara signifikan berada 12,03 poin di bawah Pemerintah Provinsi Gorontalo (76,82) dan 10,78 poin di bawah Kabupaten Boalemo (75,55). Dalam konteks hukum administrasi, nilai yang relatif rendah ini mengindikasikan adanya defisit dalam pemenuhan asas-asas AUPB, meskipun belum mencapai ambang batas yang diklasifikasikan sebagai maladministrasi formal oleh Ombudsman.

Perlu dicatat bahwa predikat 'Tanpa Maladministrasi' yang diperoleh Kabupaten Gorontalo tidak berarti layanan bebas dari persoalan. Dalam metodologi penilaian Ombudsman, klasifikasi ini mengacu pada tidak ditemukannya maladministrasi yang bersifat sistemik dan terdokumentasi dalam bentuk laporan resmi. Dugaan maladministrasi dalam

dimensi yang lebih mikro seperti yang teridentifikasi dalam penelitian lapangan sebelumnya tetap perlu dianalisis secara tersendiri menggunakan kerangka AUPB.

### **Analisis Implementasi AUPB dalam Penerbitan e-KTP**

Berdasarkan triangulasi data dari penilaian Ombudsman, dokumen resmi instansi, dan penelitian terdahulu, analisis implementasi AUPB dilakukan pada lima asas yang paling relevan dengan konteks layanan penerbitan e-KTP. Tabel 2 menyajikan pemetaan antara kondisi ideal normatif dan temuan empiris.

**Tabel 2.** Pemetaan Implementasi AUPB dalam Layanan e-KTP Disdukcapil Kabupaten Gorontalo.

Asas AUPB	Kondisi Ideal (Normatif)	Temuan Empiris di Disdukcapil Kab. Gorontalo
Kepastian Hukum	Prosedur dan waktu layanan tercantum jelas dalam SOP dan diumumkan kepada publik.	SOP ada, namun waktu penyelesaian yang seharusnya 15 menit sering terlampaui; formulir pendaftaran belum disediakan gratis di kantor.
Keterbukaan (Transparansi)	Informasi prosedur, syarat, dan biaya tersedia secara aktif dan mudah diakses.	Informasi digital telah tersedia melalui website dan aplikasi, namun aksesibilitas bagi warga non-melek digital masih terbatas.
Proporsionalitas	Persyaratan dan prosedur sesuai dengan kebutuhan pelayanan, tidak berlebihan.	Pembelian formulir di luar kantor mengindikasikan adanya beban administratif tidak resmi yang tidak proporsional.
Profesionalitas	Petugas memiliki kompetensi memadai dan bersikap ramah, sabar, dan responsif.	Kompetensi teknis relatif baik, namun masih ditemukan petugas yang kurang sabar dalam memberikan pelayanan.
Akuntabilitas	Terdapat mekanisme pengaduan yang efektif dan tindak lanjut yang terukur.	Saluran pengaduan tersedia, namun nilai kepercayaan masyarakat Kab. Gorontalo (64,79) mencerminkan akuntabilitas yang masih perlu diperkuat.

Sumber: Kompilasi dari berbagai sumber (Sabali et al., 2025; Abdussamad, 2019; Ombudsman RI, 2026; Disdukcapil Kab. Gorontalo), diolah.

## **Asas Kepastian Hukum**

Asas kepastian hukum mengandung makna bahwa penyelenggara pemerintahan harus mematuhi peraturan perundang-undangan dan menjamin kepastian dalam setiap tindakan administrasinya. Dalam konteks layanan e-KTP, kepastian hukum termanifestasi dalam kepatuhan terhadap standar waktu penyelesaian, transparansi prosedur, dan pembebasan biaya layanan sebagaimana yang diamanatkan oleh regulasi yang berlaku.

Penelitian Sabali et al. (2025) menemukan bahwa prosedur pelayanan e-KTP di Kabupaten Gorontalo secara formal telah mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP), namun kendala signifikan terjadi pada implementasinya. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sebesar 15 menit dalam kenyataannya sering terlampaui tanpa adanya mekanisme kompensasi atau informasi yang memadai kepada pemohon. Ketidapatuhan terhadap standar waktu yang telah ditetapkan secara internal merupakan bentuk pelanggaran terhadap asas kepastian hukum, karena menciptakan ketidakpastian bagi warga mengenai kapan hak mereka akan terpenuhi.

Lebih jauh, kondisi habisnya stok blangko e-KTP yang terjadi pada awal 2025 memperparah persoalan kepastian hukum ini. Ketika pemohon datang tetapi layanan tidak dapat diberikan karena kekosongan blangko tanpa informasi yang proaktif mengenai solusi alternatif atau kepastian waktu penyelesaian, hal ini merupakan bentuk pengabaian terhadap kewajiban layanan yang dapat dikategorikan sebagai maladministrasi berupa penundaan berlarut.

## **Asas Proporsionalitas**

Asas proporsionalitas mengharuskan setiap tindakan administrasi tidak melampaui apa yang diperlukan untuk mencapai tujuan yang sah. Dalam pelayanan publik, asas ini melarang pengenaan beban tambahan yang melebihi ketentuan resmi kepada warga penerima layanan.

Temuan yang paling signifikan terkait asas ini adalah kewajiban bagi masyarakat untuk membeli formulir pendaftaran di luar kantor (Sabali et al., 2025). Secara normatif, layanan e-KTP tidak dipungut biaya. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 dan berbagai regulasi turunannya menegaskan bahwa penerbitan dokumen kependudukan bersifat gratis. Dengan demikian, adanya biaya pembelian formulir meskipun mungkin terkesan kecil merupakan beban administratif tidak resmi yang bertentangan dengan asas proporsionalitas dan secara potensial masuk dalam kategori pungutan liar.

Ombudsman RI (2025) mencatat bahwa praktik serupa pembelian formulir, biaya fotokopi yang diwajibkan petugas, atau 'sumbangan sukarela' yang sesungguhnya tidak sukarela merupakan salah satu modus pungutan liar yang paling lazim ditemukan pada layanan

Disdukcapil di seluruh Indonesia. Dalam kerangka AUPB, praktik ini juga mencederai asas kemanfaatan karena menambah biaya transaksi yang seharusnya tidak ada bagi masyarakat.

### **Asas Keterbukaan (Transparansi)**

Berdasarkan data portal resmi dan aplikasi layanan yang dikembangkan Disdukcapil Kabupaten Gorontalo, instansi ini telah menunjukkan upaya nyata dalam mengimplementasikan transparansi melalui platform digital. Informasi tentang persyaratan, prosedur, dan standar layanan tersedia secara online. Namun, transparansi yang baru menjangkau segmen masyarakat yang melek digital belum dapat dikatakan telah memenuhi asas keterbukaan secara penuh, mengingat karakteristik demografi Kabupaten Gorontalo yang masih memiliki kesenjangan akses terhadap teknologi informasi.

Dimensi pengaduan dan kepercayaan masyarakat dalam penilaian Ombudsman yang memberi bobot 18,73% mencerminkan sejauh mana transparansi dirasakan secara nyata oleh masyarakat. Nilai rendah Kabupaten Gorontalo pada dimensi keseluruhan mengindikasikan bahwa persepsi publik terhadap keterbukaan layanan masih belum optimal, meskipun infrastruktur digital sudah mulai dibangun.

### **Asas Profesionalitas dan Akuntabilitas**

Hasil penelitian Abdussamad (2019) dan Sabali et al. (2025) memberikan gambaran yang saling melengkapi mengenai profesionalitas aparatur Disdukcapil Kabupaten Gorontalo. Kompetensi teknis petugas dinilai relatif memadai, dan secara umum petugas bersikap ramah dan responsif. Namun, ditemukan pula petugas yang kurang sabar dalam memberikan pelayanan, yang merupakan indikator ketidaksesuaian dengan standar profesionalitas pelayanan publik.

Nilai kepercayaan masyarakat yang tercermin dalam skor 64,79 Kabupaten Gorontalo yang merupakan komposit dari dimensi output dan pengaduan mencerminkan adanya defisit akuntabilitas dalam perspektif penerima layanan. Akuntabilitas dalam AUPB tidak hanya berarti pertanggungjawaban administratif secara internal, tetapi juga mencakup akuntabilitas kepada publik yang dilayani. Ketika masyarakat tidak merasakan adanya mekanisme pertanggungjawaban yang efektif atas persoalan layanan yang dialaminya, hal ini merupakan bentuk pelanggaran terhadap asas akuntabilitas.

Perbandingan dengan daerah lain dalam penilaian yang sama menunjukkan bahwa Kabupaten Boalemo (75,55) berhasil mencapai nilai yang lebih baik dengan rentang yang cukup signifikan. Kesenjangan ini mengindikasikan bahwa persoalan di Kabupaten Gorontalo bukan sekadar faktor struktural yang di luar kendali daerah, melainkan terdapat ruang yang substansial untuk perbaikan melalui kebijakan dan tata kelola internal.

### Tipologi Dugaan Maladministrasi dan Rekomendasi Korektif

Berdasarkan analisis komprehensif terhadap data yang telah dikumpulkan, penelitian ini mengidentifikasi tiga tipologi dugaan maladministrasi dalam penerbitan e-KTP di Disdukcapil Kabupaten Gorontalo, yang semuanya berimplikasi pada pelanggaran terhadap satu atau lebih asas AUPB. Tabel 3 menyajikan pemetaan tipologi tersebut beserta rekomendasi korektif.

**Tabel 3.** Tipologi Dugaan Maladministrasi dan Rekomendasi Korektif Berbasis AUPB.

Asas yang Terdampak	Bentuk Maladministrasi Teridentifikasi	Rekomendasi Korektif
Kepastian Hukum & Proporsionalitas	Keterlambatan penyelesaian e-KTP melampaui standar 15 menit; kewajiban pembelian formulir di luar kantor.	Revisi SOP dengan waktu baku dan pengawasan kepatuhan; penyediaan formulir gratis di front office.
Kepastian Hukum	Stok blangko e-KTP habis menyebabkan ketidakpastian layanan tanpa solusi alternatif yang transparan.	Mekanisme pemantauan stok blangko berbasis sistem digital dan komunikasi proaktif kepada pemohon.
Akuntabilitas & Profesionalitas	Nilai kepercayaan masyarakat rendah (64,79); sikap petugas yang kurang sabar teridentifikasi.	Pelatihan service excellence berkala; sistem reward and punishment berbasis penilaian kepuasan masyarakat.
Keterbukaan	Informasi digital tersedia, namun belum menjangkau warga non-melek digital secara merata.	Sosialisasi aktif melalui media komunitas; penyederhanaan antarmuka aplikasi layanan.

Sumber: Hasil analisis penulis berdasarkan data empiris dan kerangka normatif AUPB.

Tipologi pertama yang paling kritis adalah penundaan berlarut yang termanifestasi dalam ketidakpatuhan terhadap standar waktu 15 menit dan absennya mekanisme komunikasi proaktif kepada pemohon ketika terjadi hambatan layanan. Dalam doktrin hukum administrasi, penundaan berlarut tanpa alasan yang dapat dipertanggungjawabkan merupakan salah satu bentuk maladministrasi yang paling jelas (Ombudsman RI, 2025). Solusi yang direkomendasikan bukan sekadar perbaikan SOP, melainkan penerapan sistem monitoring waktu layanan berbasis teknologi yang dapat menghasilkan data akuntabilitas secara real-time.

Tipologi kedua beban administratif tidak resmi secara yuridis merupakan yang paling serius karena berpotensi masuk dalam kategori pungutan liar yang dapat dikenai sanksi pidana berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2016 tentang Satuan Tugas Sapu Bersih

Pungutan Liar. Meskipun dalam konteks Kabupaten Gorontalo belum ada kasus yang diselesaikan melalui jalur pidana, kondisi yang teridentifikasi menunjukkan perlunya tindakan preventif yang segera.

Tipologi ketiga defisit kepercayaan publik merupakan manifestasi akumulatif dari dua tipologi pertama. Ombudsman Perwakilan Gorontalo, Muslimin B. Putra, menegaskan bahwa korupsi dan maladministrasi menyebabkan pelayanan menjadi lambat, diskriminatif, dan tidak transparan (Ombudsman RI, Mei 2026). Membangun kembali kepercayaan publik membutuhkan intervensi yang lebih dari sekadar perbaikan prosedural ia memerlukan transformasi budaya birokrasi yang berorientasi pada integritas dan pelayanan prima.

### **Novelty dan Kontribusi Penelitian**

Kebaruan penelitian ini terletak pada dua aspek utama. Pertama, penelitian ini merupakan studi pertama yang secara sistematis mengintegrasikan kerangka normatif AUPB (berdasarkan UU Nomor 30 Tahun 2014) dengan data empiris dari penilaian Ombudsman dalam konteks spesifik penerbitan e-KTP di Kabupaten Gorontalo. Penelitian terdahulu di konteks yang sama baik menggunakan kerangka manajemen pelayanan publik tanpa dimensi hukum administrasi, atau mengkaji AUPB secara teoretis tanpa konteks empiris yang spesifik.

Kedua, penelitian ini mengembangkan tipologi dugaan maladministrasi berbasis AUPB yang operasional, yang dapat digunakan sebagai instrumen audit hukum administrasi pada layanan kependudukan di berbagai daerah. Tipologi ini berbeda dengan checklist kepatuhan standar yang umumnya digunakan oleh lembaga pemerintah, karena mengintegrasikan perspektif yuridis dengan orientasi pada hak-hak warga negara.

Implikasi akademis penelitian ini adalah memperkaya wacana hukum administrasi negara dalam studi pelayanan publik, khususnya dalam mengoperasionalisasi AUPB sebagai alat evaluasi yang konkret. Implikasi praktisnya adalah menyediakan landasan analitis bagi Disdukcapil Kabupaten Gorontalo dan Ombudsman Perwakilan Gorontalo untuk mengembangkan program pembenahan yang lebih tertarget dan berbasis prinsip hukum yang terukur.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

Penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi AUPB dalam penyelenggaraan layanan penerbitan e-KTP di Disdukcapil Kabupaten Gorontalo masih menghadapi defisit yang signifikan, yang termanifestasi dalam tiga tipologi dugaan maladministrasi: penundaan berlarut yang bertentangan dengan asas kepastian hukum, beban administratif tidak resmi yang

bertentangan dengan asas proporsionalitas, dan defisit kepercayaan publik yang mencerminkan lemahnya akuntabilitas.

Nilai akhir 64,79 yang diperoleh Kabupaten Gorontalo dalam penilaian Ombudsman Tahun 2025 yang merupakan nilai terendah di antara pemerintah daerah yang dievaluasi dan berada 12,03 poin di bawah rata-rata provinsi merupakan sinyal yang tidak dapat diabaikan. Predikat 'Kualitas Sedang Tanpa Maladministrasi' tidak berarti kondisi layanan telah memadai, melainkan menunjukkan bahwa terdapat ruang perbaikan yang substansial, terutama dalam hal kepatuhan terhadap standar waktu layanan, transparansi informasi, dan akuntabilitas aparatur.

Untuk menjawab defisit ini, penelitian merekomendasikan tiga intervensi utama yang berbasis kerangka hukum: revisi dan penegakan SOP dengan pengawasan berbasis data digital; penghapusan seluruh beban administratif tidak resmi yang tidak memiliki dasar hukum; dan penguatan mekanisme pengaduan dan akuntabilitas yang berorientasi pada kepuasan masyarakat sebagai pemegang hak. Disdukcapil Kabupaten Gorontalo perlu menjadikan AUPB bukan sekadar norma abstrak, melainkan sebagai panduan operasional nyata dalam setiap tahapan penyelenggaraan layanan kependudukan.

## DAFTAR REFERENSI

- Abdussamad, Z. (2019). Kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 6(2), 73–82.
- Abdussamad, Z., Tahir, A., & Arsana, I. K. S. (2021). Analisis tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik (Studi kasus: Di Gorontalo Utara). *Efisiensi: Kajian Ilmu Administrasi*, 18(1), 45–62.
- Agustina, O., Silalahi, H. H. A., Purnama, & Rafizah. (2022). Urgensi pemerintah daerah terkait pelaksanaan asas pemerintahan yang baik dalam lingkup pembinaan dan pengawasan. *Jurnal Multidisiplin Ilmu*, 1(3), 484–499.
- Hadjon, P. M. (2011). *Pengantar hukum administrasi Indonesia* (Edisi revisi). Gadjah Mada University Press.
- Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2019). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang pendokumentasian administrasi kependudukan*. Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2025). *Pelayanan Dukcapil dan peran Ombudsman dalam pemberantasan maladministrasi*. [Ombudsman Republik Indonesia](#)
- Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Gorontalo. (2026, February). *Temukan maladministrasi di kelurahan, Ombudsman Gorontalo berikan tindakan korektif*. [Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Gorontalo](#)

- Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Gorontalo. (2026, May). *Ombudsman Gorontalo beri penguatan budaya anti korupsi di instansi pertanahan*. [Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Gorontalo](#)
- Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Gorontalo. (2026). *Hasil penilaian maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik tingkat Provinsi Gorontalo Tahun 2025*. Ombudsman RI. [Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Gorontalo](#)
- Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2025 tentang Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik. (2025).
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. (2018).
- Prawiranegara, K. (2021). Implementasi asas-asas umum pemerintahan yang baik pada Pemerintahan Kabupaten Dompu. *Lex Renaissance*, 6(3), 612–629.
- Sabali, S., Tui, F. P., & Nani, Y. N. (2025). Analisis pelayanan dalam meningkatkan kepuasan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo. *Sosiologi: Jurnal Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat*. [Sosiologi: Jurnal Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat](#)
- Sabali, S., Tui, F. P., & Nani, Y. N. (2025). Standar pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan. *JAMBURA Journal of Administration and Public Service*, 5(2), 62–67.
- Shanty, I. D., Frinaldi, A., & Roberia. (2024). Peranan AAUPB (Azas-Azas Umum Pemerintahan yang Baik) dalam terwujudnya good governance. *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu*, 2(12), 687–696. <https://doi.org/10.59435/gjmi.v2i12.1192>
- Solechan. (2019). Asas-asas umum pemerintahan yang baik dalam pelayanan publik. *Administrative Law and Governance Journal*, 2(3), 541–557. <https://doi.org/10.14710/alj.v2i3.541-557>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. (2013). *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 232*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (2009). *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. (2014). *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. (2008). *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139*.