

## Analisis Kinerja Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Kependudukan Berbasis Good Governance di Kabupaten Kutai Kartanegara

Albar Hijriah Sili Deran<sup>1</sup>, Muh. Jamal<sup>1</sup>, Iman Surya<sup>1</sup>

<sup>1</sup>, Universitas Mulawarman, Indonesia

 [albarhijriah@gmail.com](mailto:albarhijriah@gmail.com),

### ABSTRAK

Reformasi birokrasi merupakan bagian penting dalam upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), khususnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan. Dalam konteks pemerintahan daerah, pelayanan administrasi kependudukan harus dilaksanakan berdasarkan prinsip transparansi, akuntabilitas, kepastian hukum, dan keadilan. Namun demikian, pengaturan hukum terkait reformasi birokrasi dalam pelayanan kependudukan masih menghadapi berbagai permasalahan, terutama terkait dengan belum optimalnya konstruksi normatif yang mengatur implementasi prinsip *good governance* di tingkat daerah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara yuridis reformasi birokrasi dalam pelayanan administrasi kependudukan berbasis *good governance* di Kabupaten Kutai Kartanegara. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara normatif prinsip-prinsip *good governance* telah diakomodasi dalam berbagai peraturan perundang-undangan, seperti Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. Namun demikian, pengaturan tersebut masih bersifat umum dan belum sepenuhnya memberikan pedoman operasional dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di daerah. Oleh karena itu, diperlukan penguatan konstruksi normatif reformasi birokrasi melalui perumusan regulasi yang lebih operasional, guna mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang transparan, akuntabel, dan berkeadilan di Kabupaten Kutai Kartanegara.

**Kata Kunci:** Reformasi Birokrasi, Good Governance, Pelayanan Kependudukan, Pemerintahan Daerah.

### ARTICLE INFO

Article history:

Received  
January 09, 2026  
Revised  
March 25, 2026  
Accepted  
April 12, 2026

Diterbitkan oleh

ISSN

Website

Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi CC BY SA

Fakultas Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Al-Furqan Makassar

2622-5212

<https://ojs.staialfurqan.ac.id/jtm/>

<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>



### INTRODUCTION

Pelaksanaan pemerintahan modern menjadikan *good governance* sebagai fondasi utama yang menyatukan prinsip transparansi, akuntabilitas, serta partisipasi masyarakat dalam seluruh aspek kinerja birokrasi. (Talaohu dkk., 2025, hlm. 39). Dalam diskursus hukum administrasi negara, konsep ini tidak sekadar berfungsi sebagai instrumen administratif, melainkan telah bertransformasi menjadi norma hukum yang mengikat melalui pengadopsian Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AAUPB). Transformasi tersebut menuntut aparatur negara untuk mengubah paradigma dari orientasi kekuasaan menuju orientasi pelayanan publik yang berkeadilan. Di Indonesia, urgensi implementasi tata kelola yang baik ini semakin menguat seiring dengan kebijakan otonomi daerah yang memberikan mandat besar kepada

pemerintah daerah untuk mengelola urusan kependudukan secara mandiri namun tetap selaras dengan standar nasional. (Matin dkk., 2025, hlm. 63).

Efektivitas reformasi birokrasi dalam pelayanan administrasi kependudukan di tingkat daerah, khususnya di Kabupaten Kutai Kartanegara, menjadi parameter krusial bagi keberhasilan tata kelola pemerintahan. Pelayanan dokumen vital seperti Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, dan akta pencatatan sipil merupakan manifestasi dari pemenuhan hak konstitusional warga negara sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 28E ayat (1) UUD 1945. Namun, upaya mewujudkan birokrasi yang profesional, efektif, dan efisien sering kali berbenturan dengan realitas di lapangan yang masih diwarnai oleh hambatan prosedural dan keterbatasan infrastruktur. (Matin dkk., 2025, hlm. 5). Ketidaksinkronan ini menciptakan jarak antara visi ideal reformasi birokrasi dengan pengalaman empiris masyarakat dalam mengakses layanan publik.

Secara normatif, kerangka hukum yang mengatur pelayanan publik dan administrasi pemerintahan telah tersedia secara komprehensif melalui Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. Meskipun regulasi tingkat pusat telah memberikan koridor yang jelas mengenai batasan wewenang dan kewajiban pejabat pemerintahan, terdapat kekosongan aturan teknis pada level daerah yang mampu menjembatani prinsip-prinsip umum tersebut dengan kebutuhan spesifik lokalitas. (Agustin, 2025, hlm. 176). Hal ini menyebabkan implementasi kebijakan di daerah sering kali kehilangan arah operasional yang presisi, sehingga penafsiran terhadap standar pelayanan menjadi sangat variatif dan subjektif di tingkat pelaksana. Kesenjangan yang terjadi antara norma hukum (*das sollen*) dan implementasi kebijakan (*das sein*) menunjukkan perlunya restrukturisasi konstruksi hukum dalam penyelenggaraan pelayanan kependudukan.

Kajian yuridis terhadap reformasi birokrasi di Kabupaten Kutai Kartanegara harus diarahkan pada analisis mendalam mengenai bagaimana prinsip *good governance* diinternalisasi ke dalam peraturan daerah dan standar operasional prosedur. Tanpa adanya sinkronisasi yang kuat antara regulasi pusat dan daerah, reformasi birokrasi hanya akan menjadi slogan administratif tanpa dampak signifikan terhadap perlindungan hak hukum warga negara. Karena itu, diperlukan perumusan kerangka hukum yang lebih responsif untuk memastikan bahwa setiap tindakan administrasi di daerah tetap berpijak pada nilai akuntabilitas dan kemanfaatan publik.

## METHOD

Metode penelitian yang digunakan dalam kajian ini adalah penelitian hukum normatif yang menitikberatkan analisisnya pada sinkronisasi norma, asas, serta prinsip-prinsip hukum yang meregulasi reformasi birokrasi dalam bingkai pelayanan administrasi kependudukan. Melalui pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), penelitian ini menelaah secara mendalam berbagai regulasi krusial yang menjadi landasan operasional pemerintahan, mulai dari konstitusi Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, hingga Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan untuk memetakan kewenangan dan kewajiban hukum aparatur negara.

Selain pendekatan regulasi, penelitian ini juga menerapkan pendekatan konseptual (*conceptual approach*) untuk membedah dan mengonstruksi pemahaman mengenai reformasi birokrasi dan prinsip *good governance* sebagai doktrin yang mendasari transformasi pelayanan publik. (Islahuddin, 2025, hlm. 36). Sumber bahan hukum yang digunakan meliputi bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan yang mengikat, serta bahan hukum sekunder yang mencakup literatur buku, jurnal ilmiah, dan hasil penelitian terdahulu yang relevan guna memperkuat argumentasi akademis. Seluruh bahan hukum tersebut kemudian diproses menggunakan teknik analisis kualitatif dengan metode deskriptif-analitis, di mana peneliti tidak hanya memaparkan kondisi hukum yang ada, tetapi juga melakukan interpretasi dan evaluasi kritis terhadap implementasi norma tersebut dalam praktik pelayanan administrasi kependudukan. (Herlina, 2024, hlm. 50).

Dengan demikian, pendekatan ini berfungsi sebagai alat untuk menilai kecukupan dan kelemahan konstruksi normatif yang mengatur penyelenggaraan Beasiswa Kukar Idaman. Sumber bahan hukum dalam penelitian ini terdiri atas bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Bahan hukum primer meliputi peraturan perundang-undangan yang relevan dengan penyelenggaraan pemerintahan daerah dan kebijakan beasiswa daerah. Bahan hukum sekunder berupa buku teks hukum administrasi negara, buku ilmu pemerintahan, jurnal ilmiah nasional dan internasional, hasil penelitian terdahulu, serta publikasi akademik lainnya yang berkaitan dengan konsep good governance dan tata kelola pemerintahan daerah.

Melalui analisis isi, penelitian ini mengidentifikasi prinsip-prinsip good governance yang terkandung dalam peraturan perundang-undangan dan kebijakan daerah, kemudian membandingkannya dengan konsep good governance dalam perspektif teoretis. Hasil analisis tersebut selanjutnya digunakan untuk menilai sejauh mana konstruksi normatif yang ada telah mampu mendukung penyelenggaraan Beasiswa Kukar Idaman secara transparan, akuntabel, dan berkeadilan. Dengan menggunakan pendekatan normatif dan konseptual tersebut, penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan analisis yang komprehensif mengenai konstruksi normatif good governance dalam penyelenggaraan Beasiswa Kukar Idaman. Metode ini memungkinkan peneliti untuk mengungkap kesenjangan antara norma hukum dan praktik kebijakan, sekaligus merumuskan rekomendasi konseptual bagi penguatan tata kelola beasiswa daerah berbasis prinsip good governance dalam sistem pemerintahan daerah.

## **RESULTS AND DISCUSSION**

### **A. Konsep Reformasi Birokrasi dalam Perspektif Hukum**

Reformasi birokrasi merupakan suatu proses perubahan yang terencana dan sistematis dalam penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). (Perbawa & Najicha, 2022, hlm. 171). Dalam perspektif hukum administrasi negara, reformasi birokrasi tidak hanya dipahami sebagai perubahan administratif semata, tetapi juga sebagai bagian dari upaya pembenahan sistem hukum pemerintahan agar lebih transparan, akuntabel, efektif, dan berorientasi pada pelayanan publik. (Maysura, 2025, hlm. 91).

Secara normatif, reformasi birokrasi memiliki dasar hukum yang kuat dalam sistem hukum Indonesia. (Subarsyah dkk., 2025, hlm. 3). Hal ini dapat ditelusuri melalui amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menegaskan prinsip negara hukum dan kewajiban pemerintah dalam melayani kepentingan masyarakat. Prinsip tersebut kemudian dijabarkan lebih lanjut dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, yang menekankan pentingnya penyelenggaraan pemerintahan daerah berdasarkan asas akuntabilitas, efisiensi, transparansi, dan kepentingan umum. Selain itu, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan juga menegaskan bahwa setiap tindakan administrasi pemerintahan harus didasarkan pada asas-asas umum pemerintahan yang baik (AUPB), termasuk kepastian hukum, kecermatan, dan larangan penyalahgunaan wewenang.

Dalam perspektif hukum, reformasi birokrasi mencakup tiga aspek utama. Pertama, penataan kelembagaan, yaitu restrukturisasi organisasi pemerintahan agar lebih efektif dan efisien dalam menjalankan fungsi pelayanan publik. (Setiawan, 2021, hlm. 122). Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Kutai Kartanegara, penataan kelembagaan terlihat pada penguatan peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) sebagai instansi utama dalam pelayanan dokumen kependudukan. (Prakoso, 2020, hlm. 141).

Kedua, penataan sistem kerja dan prosedur, yang mencakup penyederhanaan birokrasi, digitalisasi pelayanan, serta penguatan standar operasional prosedur (SOP). (Prakoso, 2020, hlm. 139). Secara hukum, hal ini berkaitan dengan kewajiban pemerintah untuk memberikan pelayanan publik yang cepat, tepat, dan tidak diskriminatif. Reformasi pada aspek ini menjadi penting dalam pelayanan kependudukan, mengingat layanan seperti pembuatan KTP, Kartu Keluarga, dan akta kelahiran merupakan kebutuhan dasar masyarakat yang harus dipenuhi secara efisien.

Ketiga, perubahan perilaku aparatur negara, yang mencakup peningkatan profesionalitas, integritas, dan akuntabilitas aparatur sipil negara. Dalam perspektif hukum, aparatur negara tidak hanya bertindak sebagai pelaksana kebijakan, tetapi juga sebagai subjek hukum yang terikat pada norma dan etika pemerintahan.(Prakoso, 2020, hlm. 140). Karena itu, reformasi birokrasi menuntut adanya perubahan paradigma dari *power oriented* menjadi *service oriented*, yaitu dari orientasi kekuasaan menuju orientasi pelayanan publik.(Mozin dkk., 2025, hlm. 247).

Dalam kaitannya dengan *good governance*, reformasi birokrasi menjadi instrumen penting untuk memastikan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Kutai Kartanegara, berjalan sesuai dengan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan kepastian hukum. Dengan demikian, keberhasilan reformasi birokrasi tidak hanya diukur dari perubahan struktur dan prosedur, tetapi juga dari sejauh mana perubahan tersebut mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memenuhi hak-hak masyarakat sebagai warga negara.(E. S. Hidayat, 2019, hlm. 47).

Namun demikian, secara normatif masih terdapat kelemahan dalam pengaturan reformasi birokrasi, terutama terkait dengan belum adanya standar operasional yang rinci dan indikator kinerja yang terukur dalam pelayanan kependudukan.(Sibagariang, 2025, hlm. 199). Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun kerangka hukum reformasi birokrasi telah tersedia, implementasinya masih memerlukan penguatan agar benar-benar mampu mewujudkan tata kelola pemerintahan yang berbasis *good governance* di tingkat daerah.

#### **B. Prinsip Good Governance dalam Sistem Hukum Indonesia**

Prinsip *good governance* merupakan landasan normatif dalam penyelenggaraan pemerintahan yang menekankan pada tata kelola yang baik, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan publik. Dalam perspektif hukum, *good governance* tidak hanya dipahami sebagai konsep administratif, tetapi juga sebagai prinsip hukum yang mengikat setiap tindakan pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah.(Hamdi.R & Day, 2024, hlm. 43). Secara normatif, prinsip *good governance* telah diakomodasi dalam sistem hukum Indonesia melalui berbagai peraturan perundang-undangan. Salah satu landasan utamanya adalah Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menegaskan bahwa Indonesia merupakan negara hukum yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat dan perlindungan hak asasi manusia.(E. Hidayat, 2016, hlm. 83). Prinsip ini mengandung implikasi bahwa setiap penyelenggaraan pemerintahan harus dilaksanakan secara bertanggung jawab dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik.(Ansori, 2015, hlm. 139).

Selanjutnya, dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, ditegaskan bahwa penyelenggaraan pemerintahan daerah harus berdasarkan asas-asas umum pemerintahan yang baik, seperti akuntabilitas, transparansi, efisiensi, efektivitas, dan kepentingan umum. Ketentuan ini menunjukkan bahwa *good governance* telah menjadi bagian integral dalam kerangka hukum pemerintahan daerah. Selain itu, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan memperkuat posisi *good governance* melalui pengaturan mengenai Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB). (Zaelani dkk., 2019, hlm. 462).

Asas-asas tersebut meliputi kepastian hukum, kemanfaatan, ketidakberpihakan, kecermatan, tidak menyalahgunakan wewenang, keterbukaan, serta pelayanan yang baik. AUPB ini menjadi pedoman normatif bagi aparatur pemerintah dalam menjalankan kewenangannya agar tidak menyimpang dari prinsip hukum dan kepentingan masyarakat.(Zaelani dkk., 2019, hlm. 464). Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, prinsip *good governance* memiliki peran yang sangat penting sebagai standar dalam menilai kualitas pelayanan publik. Prinsip transparansi menuntut adanya keterbukaan informasi terkait prosedur, persyaratan, dan waktu penyelesaian pelayanan.(Ernalis dkk., 2024a, hlm. 168). Akuntabilitas mengharuskan setiap tindakan aparatur dapat dipertanggungjawabkan, baik secara administratif maupun secara hukum. Sementara itu, prinsip responsivitas menuntut aparatur untuk mampu merespons kebutuhan dan keluhan masyarakat secara cepat dan tepat.(Ernalis dkk., 2024a, hlm. 176).

Namun demikian, meskipun prinsip *good governance* telah diatur secara normatif dalam berbagai peraturan perundang-undangan, implementasinya di tingkat daerah, termasuk di Kabupaten Kutai Kartanegara, masih menghadapi berbagai kendala. Salah satu permasalahan utama adalah bahwa pengaturan mengenai prinsip-prinsip tersebut masih bersifat umum dan belum sepenuhnya diikuti dengan pengaturan teknis yang rinci. Akibatnya, penerapan prinsip *good governance* sering kali bergantung pada interpretasi dan kebijakan masing-masing instansi.

Dalam perspektif hukum, kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara norma dan implementasi (*das sollen* dan *das sein*). Prinsip *good governance* yang seharusnya menjadi pedoman utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik, belum sepenuhnya terinternalisasi dalam praktik birokrasi. (Retnowati, 2012, hlm. 57). Hal ini berdampak pada belum optimalnya kualitas pelayanan administrasi kependudukan, baik dari segi transparansi, akuntabilitas, maupun kepastian hukum. Karena itu, diperlukan penguatan konstruksi normatif *good governance* melalui perumusan regulasi yang lebih operasional dan implementatif, khususnya dalam pelayanan administrasi kependudukan. (Pratama dkk., 2022, hlm. 54). Dengan demikian, prinsip *good governance* tidak hanya menjadi norma hukum yang bersifat deklaratif, tetapi juga menjadi instrumen efektif dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas di Kabupaten Kutai Kartanegara.

### **C. Konstruksi Normatif Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Kutai Kartanegara**

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki kedudukan strategis dalam sistem pemerintahan daerah, karena berkaitan langsung dengan pemenuhan hak dasar warga negara. Dalam perspektif hukum, penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan harus dilaksanakan berdasarkan asas legalitas, akuntabilitas, transparansi, dan kepastian hukum sebagai bagian dari prinsip *good governance*. (Uno & Hakeu, 2025, hlm. 611).

Secara normatif, pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia telah memiliki dasar hukum yang kuat melalui Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan yang merupakan perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006. Undang-undang ini mengatur secara komprehensif mengenai penyelenggaraan administrasi kependudukan, termasuk kewajiban pemerintah dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan tidak diskriminatif kepada masyarakat. Selain itu, dalam konteks pemerintahan daerah, pengaturan tersebut diperkuat oleh Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk mengelola pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat setempat.

Di tingkat daerah, khususnya di Kabupaten Kutai Kartanegara, penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) sebagai perangkat daerah yang memiliki fungsi pelayanan langsung kepada masyarakat. (Yusron dkk., 2022, hlm. 13). Secara normatif, pelaksanaan pelayanan ini seharusnya tidak hanya berpedoman pada peraturan perundang-undangan nasional, tetapi juga didukung oleh regulasi daerah, seperti peraturan bupati dan standar operasional prosedur (SOP) yang mengatur mekanisme pelayanan secara lebih rinci dan operasional.

Dalam kerangka reformasi birokrasi, konstruksi normatif pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Kutai Kartanegara diharapkan mampu mengakomodasi prinsip-prinsip *good governance*, terutama dalam aspek transparansi, akuntabilitas, dan kepastian hukum. (Ernalis dkk., 2024b, hlm. 172). Transparansi diwujudkan melalui keterbukaan informasi terkait persyaratan, prosedur, dan jangka waktu pelayanan. Akuntabilitas tercermin dari adanya pertanggungjawaban aparatur dalam setiap proses pelayanan, sedangkan kepastian hukum diwujudkan melalui kejelasan aturan dan prosedur yang mengikat. (Ernalis dkk., 2024b, hlm. 174).

Namun demikian, hasil analisis normatif menunjukkan bahwa konstruksi hukum yang mengatur pelayanan administrasi kependudukan masih memiliki beberapa kelemahan. Pertama, pengaturan yang ada cenderung bersifat umum dan belum sepenuhnya memberikan pedoman teknis yang rinci terkait standar pelayanan, indikator kinerja, serta mekanisme

evaluasi. Kedua, belum adanya integrasi yang optimal antara regulasi nasional dan kebijakan daerah, sehingga implementasi pelayanan sering kali bergantung pada kebijakan internal instansi. Ketiga, mekanisme pengawasan dan pengaduan masyarakat belum diatur secara komprehensif dalam kerangka normatif, sehingga berpotensi melemahkan akuntabilitas pelayanan publik.

Dalam konteks Kabupaten Kutai Kartanegara, kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun secara normatif telah tersedia kerangka hukum yang mengatur pelayanan administrasi kependudukan, namun konstruksi normatif tersebut belum sepenuhnya operasional dalam mendukung implementasi reformasi birokrasi berbasis *good governance*. Hal ini berimplikasi pada belum optimalnya kualitas pelayanan publik, khususnya dalam hal transparansi informasi, kepastian waktu pelayanan, dan akuntabilitas aparatur.

Karena itu, diperlukan penguatan konstruksi normatif pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Kutai Kartanegara melalui perumusan regulasi yang lebih spesifik dan implementatif. Penguatan ini dapat dilakukan dengan menetapkan standar pelayanan yang terukur, memperjelas mekanisme pengawasan, serta mengintegrasikan prinsip-prinsip *good governance* ke dalam kebijakan teknis pelayanan. (Saputri dkk., 2025, hlm. 1138). Dengan demikian, pelayanan administrasi kependudukan tidak hanya memenuhi aspek legalitas formal, tetapi juga mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

#### **D. Analisis Kelemahan Normatif dalam Reformasi Birokrasi Pelayanan Kependudukan**

Meskipun secara normatif reformasi birokrasi dalam pelayanan administrasi kependudukan telah memiliki dasar hukum yang cukup kuat, namun hasil analisis menunjukkan bahwa konstruksi hukum yang ada masih memiliki berbagai kelemahan yang berdampak pada belum optimalnya implementasi prinsip *good governance* di tingkat daerah, khususnya di Kabupaten Kutai Kartanegara.

Pertama, kelemahan terletak pada sifat pengaturan yang masih umum dan normatif-deklaratif. Ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan memang telah mengatur prinsip-prinsip *good governance*, seperti akuntabilitas, transparansi, dan kepastian hukum. Namun, pengaturan tersebut belum disertai dengan norma operasional yang rinci, seperti indikator kinerja pelayanan, standar evaluasi, serta mekanisme pengukuran kualitas pelayanan publik. Akibatnya, implementasi reformasi birokrasi sering kali bersifat administratif dan belum menyentuh aspek substantif pelayanan.

Kedua, terdapat ketidakjelasan standar pelayanan dan indikator kinerja dalam kerangka normatif pelayanan administrasi kependudukan. Meskipun telah ada kewajiban bagi pemerintah untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan tidak diskriminatif sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, namun tidak terdapat pengaturan yang secara spesifik menetapkan parameter keberhasilan pelayanan, seperti batas waktu pelayanan yang mengikat secara hukum, standar kualitas pelayanan, serta konsekuensi hukum apabila standar tersebut tidak terpenuhi. Hal ini menyebabkan sulitnya mengukur kinerja reformasi birokrasi secara objektif.

Ketiga, lemahnya mekanisme pengawasan dan akuntabilitas hukum. Dalam perspektif *good governance*, pengawasan merupakan elemen penting untuk memastikan bahwa setiap tindakan aparatur dapat dipertanggungjawabkan. (Iskandar & Pranoto, 2026, hlm. 400). Namun, dalam kerangka normatif yang ada, mekanisme pengawasan terhadap pelayanan administrasi kependudukan masih belum diatur secara komprehensif, terutama terkait dengan pengawasan eksternal dan partisipasi masyarakat. Akibatnya, akuntabilitas pelayanan cenderung bersifat internal dan administratif, tanpa adanya kontrol publik yang efektif.

Keempat, belum optimalnya integrasi antara regulasi nasional dan kebijakan daerah. Secara normatif, pemerintah daerah memiliki kewenangan untuk mengatur pelayanan publik melalui kebijakan daerah. Namun, dalam praktiknya, sering terjadi ketidaksinkronan antara regulasi nasional dengan peraturan teknis di daerah. Kondisi ini menyebabkan adanya perbedaan interpretasi dan implementasi kebijakan, yang pada akhirnya berdampak pada ketidakkonsistenan pelayanan administrasi kependudukan.

Kelima, keterbatasan pengaturan terkait pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik. Reformasi birokrasi saat ini sangat erat kaitannya dengan digitalisasi pelayanan. (Rizqi & D, 2021, hlm. 39). Namun, dalam kerangka normatif yang ada, pengaturan mengenai pelayanan berbasis elektronik masih belum sepenuhnya terintegrasi dalam sistem hukum administrasi kependudukan. Hal ini berdampak pada belum optimalnya pemanfaatan teknologi dalam meningkatkan transparansi dan efisiensi pelayanan.

Dalam perspektif hukum, berbagai kelemahan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara norma dan implementasi (*das sollen* dan *das sein*). Secara normatif, prinsip *good governance* telah diakui dan diatur dalam sistem hukum Indonesia, namun belum sepenuhnya diterjemahkan ke dalam norma operasional yang mampu mengarahkan praktik birokrasi secara konkret.

Sebab itu, diperlukan penguatan konstruksi normatif reformasi birokrasi dalam pelayanan administrasi kependudukan, khususnya di Kabupaten Kutai Kartanegara. Penguatan tersebut dapat dilakukan melalui:

- Perumusan regulasi teknis yang lebih rinci dan operasional
- Penetapan standar pelayanan dan indikator kinerja yang terukur
- Penguatan mekanisme pengawasan dan partisipasi masyarakat
- Integrasi kebijakan pusat dan daerah secara sistematis
- Pengembangan regulasi terkait digitalisasi pelayanan publik

Dengan adanya penguatan tersebut, reformasi birokrasi tidak hanya menjadi konsep normatif yang bersifat simbolik, tetapi juga menjadi instrumen hukum yang efektif dalam mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang transparan, akuntabel, dan berkeadilan sesuai dengan prinsip *good governance*. (Rizqi & D, 2021, hlm. 405).

#### **E. Penguatan Reformasi Birokrasi Berbasis Good Governance dalam Pelayanan Kependudukan**

Berdasarkan analisis terhadap kelemahan konstruksi normatif reformasi birokrasi dalam pelayanan administrasi kependudukan, diperlukan langkah-langkah strategis untuk memperkuat penerapan prinsip *good governance* secara lebih operasional dan implementatif. Penguatan ini penting agar reformasi birokrasi tidak hanya berhenti pada tataran normatif, tetapi mampu diwujudkan secara nyata dalam kualitas pelayanan publik di Kabupaten Kutai Kartanegara. (Prakoso, 2020, hlm. 138). Pertama, diperlukan penguatan regulasi teknis yang lebih operasional dan implementatif. Meskipun secara umum prinsip-prinsip *good governance* telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, namun pengaturan tersebut masih bersifat umum. Pemerintah daerah perlu menyusun regulasi turunan, seperti peraturan bupati atau standar operasional prosedur (SOP), yang secara rinci mengatur mekanisme pelayanan administrasi kependudukan, termasuk prosedur, waktu pelayanan, dan standar kualitas layanan. (Islahuddin, 2025, hlm. 39).

Kedua, perlu dilakukan penetapan standar pelayanan dan indikator kinerja yang terukur. Dalam kerangka hukum pelayanan publik, standar pelayanan merupakan instrumen penting untuk menilai kinerja aparatur. Standar tersebut harus mencakup aspek waktu penyelesaian, biaya, prosedur, serta kualitas hasil pelayanan. Dengan adanya indikator yang jelas, kinerja reformasi birokrasi dapat diukur secara objektif dan akuntabel, sehingga memudahkan proses evaluasi dan pengawasan. Ketiga, diperlukan penguatan mekanisme pengawasan dan akuntabilitas publik. Pengawasan tidak hanya dilakukan secara internal oleh instansi pemerintah, tetapi juga harus melibatkan pengawasan eksternal, termasuk partisipasi masyarakat. Dalam hal ini, perlu dibentuk sistem pengaduan masyarakat yang efektif, transparan, dan mudah diakses. (Setiawan, 2021, hlm. 124). Selain itu, hasil pengawasan harus ditindaklanjuti secara konkret agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Keempat, penting untuk melakukan integrasi dan sinkronisasi antara regulasi nasional dan kebijakan daerah. Pemerintah daerah harus memastikan bahwa setiap kebijakan teknis yang dibuat selaras dengan peraturan perundang-undangan di tingkat pusat. (Mozin

dkk., 2025, hlm. 245). Sinkronisasi ini bertujuan untuk menghindari terjadinya disharmonisasi regulasi yang dapat menghambat pelaksanaan reformasi birokrasi dalam pelayanan kependudukan.

Kelima, diperlukan penguatan aspek digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan sebagai bagian dari reformasi birokrasi modern. Pemanfaatan teknologi informasi dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas pelayanan publik. Pemerintah daerah perlu mengembangkan sistem pelayanan berbasis elektronik yang terintegrasi, serta memastikan kesiapan sumber daya manusia dan infrastruktur pendukungnya. Keenam, diperlukan peningkatan kapasitas dan profesionalitas aparatur pemerintah. Reformasi birokrasi tidak hanya berkaitan dengan perubahan sistem, tetapi juga perubahan perilaku aparatur karena itu, perlu dilakukan pembinaan, pelatihan, dan penguatan integritas aparatur agar mampu menjalankan tugas pelayanan secara profesional, responsif, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. (Uno & Hakeu, 2025, hlm. 618).

Melalui berbagai upaya penguatan tersebut, diharapkan reformasi birokrasi dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Kutai Kartanegara dapat berjalan secara lebih efektif dan sesuai dengan prinsip *good governance*. Penguatan konstruksi normatif yang diikuti dengan implementasi yang konsisten akan mampu mewujudkan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan berkeadilan, sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah.

## CONCLUSION

Reformasi birokrasi dalam pelayanan administrasi kependudukan merupakan bagian penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) di tingkat daerah. Dalam perspektif hukum, reformasi birokrasi tidak hanya berkaitan dengan perubahan administratif, tetapi juga menyangkut pembenahan konstruksi normatif yang mengatur penyelenggaraan pelayanan publik agar sesuai dengan prinsip transparansi, akuntabilitas, kepastian hukum, dan keadilan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara normatif reformasi birokrasi dalam pelayanan administrasi kependudukan telah memiliki dasar hukum yang kuat dalam sistem hukum Indonesia, terutama melalui Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, serta Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Regulasi tersebut telah mengakomodasi prinsip-prinsip *good governance* sebagai dasar penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik.

Namun demikian, konstruksi normatif yang ada masih memiliki kelemahan, terutama karena sifat pengaturannya yang cenderung umum dan belum sepenuhnya operasional. (Mozin dkk., 2025, hlm. 237). Ketiadaan standar pelayanan yang terukur, lemahnya mekanisme pengawasan, serta belum optimalnya integrasi antara regulasi pusat dan daerah menjadi faktor yang menghambat implementasi reformasi birokrasi secara efektif. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara norma hukum (*das sollen*) dan praktik penyelenggaraan pelayanan publik (*das sein*), khususnya dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Kutai Kartanegara. (Retnowati, 2012, hlm. 58). Karena itu, diperlukan penguatan konstruksi normatif reformasi birokrasi melalui perumusan regulasi yang lebih rinci, penetapan standar pelayanan yang jelas, penguatan mekanisme pengawasan, serta pengembangan sistem pelayanan berbasis teknologi. (Perbawa & Najicha, 2022, hlm. 175). Dengan demikian, reformasi birokrasi tidak hanya menjadi konsep normatif yang bersifat deklaratif, tetapi dapat berfungsi sebagai instrumen hukum yang efektif dalam mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang transparan, akuntabel, dan berkeadilan sesuai dengan prinsip *good governance* di Kabupaten Kutai Kartanegara.

## REFERENCES

- Agustin, A. W. (2025). Konflik Kewenangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah dalam Penetapan Kebijakan Administratif: Analisis dari Sudut Pandang HAN. *Beleid*, 3(2), 168–195. <https://doi.org/10.51825/beleid.v3i2.33231>
- Ansori, L. (2015). DISKRESI DAN PERTANGGUNGJAWABAN PEMERINTAH DALAM PENYELENGGARAAN PEMERINTAHAN. *Jurnal Yuridis*, 2(1), 135–150. <https://doi.org/10.35586/v2i1.165>
- Ernalis, F., Jahidin, T., Yusrawati, Afriana, & Iqbal, M. (2024a). OPTIMALISASI PRINSIP GOOD GOVERNANCE UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN BIREUEN. *Ekasakti Jurnal Penelitian Dan Pengabdian*, 4(1), 167–181.
- Ernalis, F., Jahidin, T., Yusrawati, Afriana, & Iqbal, M. (2024b). OPTIMALISASI PRINSIP GOOD GOVERNANCE UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN BIREUEN. *Ekasakti Jurnal Penelitian Dan Pengabdian*, 4(1), 167–181.
- Hamdi, R. K., & Day, G. S. S. (2024). Prinsip-Prinsip Dasar Tata Kelola Negara dalam Islam dan Relevansinya dengan Praktik Tata Kelola Pemerintahan yang Baik. *MADANIA Jurnal Hukum Pidana Dan Ketatanegaraan Islam*, 14(2), 39–48.
- Herlina, M. (2024). Analisis Dampak Implementasi Norma Penjelasan Dalam Peraturan Perundang-Undangan Terhadap Kepastian dan Efektivitas Penegakan Hukum di Indonesia. *Journal of Interdisciplinary Legal Perspectives*, 1(1), 46–58. <https://doi.org/10.70837/4n41x506>
- Hidayat, E. (2016). PERLINDUNGAN HAK ASASI MANUSIA DALAM NEGARA HUKUM INDONESIA. *ASAS*, 8(2). <https://doi.org/10.24042/asas.v8i2.1249>
- Hidayat, E. S. (2019). KINERJA PELAYANAN BIROKRASI DALAM MEWUJUDKAN KEPUASAN PELANGGAN. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(2). <https://doi.org/10.25157/dinamika.v6i2.2260>
- Iskandar, G., & Pranoto, E. (2026). Independensi Pengawas Internal dan Eksternal Birokrasi Publik Serta Implikasinya Terhadap Good Governance. *JURNAL PENELITIAN SERAMBI HUKUM*, 19(01), 399–412. <https://doi.org/10.59582/sh.v19i01.1463>
- Islahuddin, M. (2025). Penerapan Konsep Good Governance dalam Pelayanan Publik di Pemerintahan. *Policy and Law Journal*, 2(1), 33–43.
- Matin, H. N. A., Darmawan, C., Bestari, P., & Syaifullah. (2025). Civic Governance and Good Governance: Dinamika Kebijakan Desentralisasi Pendidikan Di Era Otonomi Daerah. *Integralistik*, 36(1). <https://doi.org/10.15294/j473yx66>
- Maysura, N. A. (2025). Peran Sistem Merit dalam Reformasi Birokrasi di Indonesia: Tantangan dan Solusi dalam Perspektif Hukum Administrasi Negara: Peran Sistem Merit dalam Reformasi Birokrasi di Indonesia: Tantangan dan Solusi dalam Perspektif Hukum Administrasi Negara. *Mendapo: Journal of Administrative Law*, 6(1), 85–105. <https://doi.org/10.22437/mendapo.v6i1.40185>
- Mozin, S. Y., Pakaya, R., Musa, A., Supu, H., Syarif, S. W., Kadir, S. S., Datau, N., Rasid, M., & Labino, R. I. A. (2025). Penerapan Prinsip Good Governance sebagai Upaya Menghindari Patologi Birokrasi Menuju Birokrasi yang Efisien. *Sosial Simbiosis: Jurnal Integrasi Ilmu Sosial Dan Politik*, 2(2), 235–250. <https://doi.org/10.62383/sosial.v2i2.1738>
- Perbawa, I. K. S. L. P., & Najicha, F. U. (2022). Tantangan Reformasi Birokrasi dalam Mewujudkan Good Governance berbasis Partisipasi Masyarakat. *Jurnal Discretie*, 3(3), 170–181. <https://doi.org/10.20961/jd.v3i3.90765>
- Prakoso, C. T. (2020). INOVASI LAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA DALAM PERSPEKTIF DIGITAL GOVERNMENT. *Jurnal Paradigma*, 9(2), 131–146. <https://doi.org/10.30872/jp.v9i2.5486>
- Pratama, A., Sukristyanto, A., & Hariyoko, Y. (2022). Pelayanan Publik Melalui E-Klamping dalam Mewujudkan Administrasi Kependudukan Berbasis Good Governace di Kota Surabaya. *Journal of Contemporary Public Administration*, 2(2), 50–56. <https://doi.org/10.22225/jcpa.2.2.2022.50-56>
- Retnowati, E. (2012). KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK DAN Good GOVERNANCE (ANTARA DAS SEIN DAN DAS SOLLEN). *PERSPEKTIF: Kajian Masalah Hukum Dan Pembangunan*, 17(1), 54–61. <https://doi.org/10.30742/perspektif.v17i1.94>
- Rizqi, F., & D, S. N. I. S. (2021). IMPLEMENTASI CYBER NOTARY DI INDONESIA DITINJAU DALAM UPAYA REFORMASI BIROKRASI ERA 4.0. *Jurnal Hukum Dan Kenotariatan*, 5(1), 37–51. <https://doi.org/10.33474/hukeno.v5i1.9391>

- Saputri, N., Prianti, D., Priandana, N. G., Karunia, I., Lauji, A. L., Kurniawan, I., Agustin, M., Bardana, S. A., Fadhilatunnisa, R., Mentari, A., & Kusuma, F. A. (2025). Implementasi Good Governance sebagai Upaya Penguatan Otonomi Daerah di Indonesia. *JURNAL ILMIAH PENELITIAN MAHASISWA*, 3(6), 1136–1147. <https://doi.org/10.61722/jipm.v3i6.1787>
- Setiawan, A. (2021). Analisis Yuridis terhadap Penataan Struktur Organisasi Kementerian dalam Rangka Peningkatan Reformasi Birokrasi. *Supremasi Hukum: Jurnal Kajian Ilmu Hukum*, 10(2), 117–142. <https://doi.org/10.14421/sh.v10i2.2313>
- Sibagariang, A. V. (2025). Optimalisasi Perjanjian Kinerja dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan di Tingkat Desa. *Jurnal Hasil Penelitian Dan Pengembangan (JHPP)*, 3(4), 193–201. <https://doi.org/10.61116/jhpp.v3i4.831>
- Subarsyah, T., Satiaputra, A. A. N., Pujiati, I., Melyawati, C., & Christina, C. S. P. (2025). Hukum dalam Narasi Tradisi: Studi Sosiologi Hukum atas Pendekatan Kultural Dedi Mulyadi dalam Reformasi Birokrasi Lokal. *Das Sollen: Jurnal Kajian Kontemporer Hukum Dan Masyarakat*, 4(01). <https://journal.forikami.com/index.php/dassollen/article/view/949>
- Talaohu, A. R., Salampessy, M., Mozin, N., Sulaeman, A., Wali, A., Rahim, E. I., Jamaludin, H., Asriani, A., Madinar, M., Purba, Y. H., & Utama, A. S. (2025). *Pengantar Ilmu Pemerintahan: Konsep, sistem dan praktik*. CV. Gita Lentera.
- Uno, S., & Hakeu, F. (2025). IMPLEMENTASI PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN AD-MINISTRASI PUBLIK: TINJAUAN HUKUM ADMINISTRASI NEGARA. *Jurnal Hukum Egalitaire*, 2(3), 610–620.
- Yusron, A., Ramdani, R., & Sugiarti, C. (2022). Digital Governance dalam Pelaksanaan Program E-Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 7(1). <https://doi.org/10.36982/jpg.v7i1.1988>
- Zaelani, M. A., Handayani, I. G. K. A. R., & Isharyanto, I. (2019). Asas Umum Pemerintahan Yang Baik Berlandaskan Pancasila Sebagai Dasar Penggunaan Diskresi. *Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM*, 26(3), 458–480. <https://doi.org/10.20885/iustum.vol26.iss3.art2>