

**PELAKSANAAN DIGITALISASI PELAYANAN PADA WEBSITE  
"SIPENDUK ONLINE" DI DISDUKCAPIL KABUPATEN SEMARANG**

Shinta Putri Ramadhani  
**Program Studi Ilmu Pemerintahan**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro**  
Jl. Prof. H. Soedarto, SH Tembalang, Semarang Kotak Pos 1269  
Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405  
Laman : <http://www.fisip.undip.ac.id> email [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

**ABSTRACT**

This research discusses the digitalization of services on the "Sipenduk Online" website in Population and Civil Registration Office of Semarang Regency. The application of digitalization of services in public service institutions has become commonplace. One form of digitalization of services created by Population and Civil Registration Office of Semarang Regency is Sipenduk Online.

The policy in the form of Centralized SIAK makes online services on "Sipenduk Online" limited. The impermissibility of applications attached to the SIAK system makes Population and Civil Registration Office switch the online service platform to the form of a website.

This research uses E-Government Theory from Indrajit (2016) and uses research methods in the form of descriptive qualitative approaches. Data collection techniques in this study were carried out by interviews, observation, and documentation.

The results showed that the digitalization of services at "Sipenduk Online" in Population and Civil Registration Office of Semarang Regency has not achieved success. This is because there are still various fundamental problems related to the management of "Sipenduk Online". This is shown by the foundation of formation that is not strong, facilities provided to handle various jobs, unsystematic management structures, unfulfilled human resources, the absence of specific budget allocations regarding Sipenduk Online, and the mismatch of benefits that should be received by the community as users.

**Keywords:** Service, Digitalization, Sipenduk Online

**PENDAHULUAN**

Penerapan dan pengembangan *e-government* di Indonesia selain untuk mengikuti tuntutan zaman yang kian digitalisasi ini, juga dapat mewujudkan

pemerintah yang bersifat transparansi, akuntabel, efektif, dan efisien kepada masyarakatnya. Kini, pada pemerintahan pusat atau daerah, telah banyak yang menerapkan adanya *e-government* dalam

bentuk *e-service* atau layanan elektronik. Suatu tindakan, perusahaan, atau kinerja yang disampaikan melalui teknologi informasi disebut sebagai layanan elektronik atau *e-service* (Rowley, 2006). Dalam diterapkannya *e-service* memiliki beberapa keuntungan, seperti peningkatan reputasi instansi, penguatan posisi kompetitif, perluasan cakupan layanan, dan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat (Lu, 2001). Hal ini di dukung dengan tujuan adanya implementasi *e-service*, yaitu supaya lembaga pemerintah memiliki kapasitas untuk memberikan pelayanan publik dengan mutu yang lebih unggul dengan memanfaatkan teknologi. Secara umum, *e-service* sering diimplementasikan dalam bentuk situs web dan/atau aplikasi yang memfasilitasi pelaksanaan layanan kepada masyarakat. Penggunaan teknologi informasi dalam layanan publik memberikan manfaat yang besar.

Berbagai instansi pada pemerintahan daerah telah mendominasi penerapan *e-service*, salah satunya yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau Disdukcapil Kabupaten Semarang. Disdukcapil Kabupaten Semarang telah menerapkan adanya inovasi kebijakan berupa *e-service* dalam melayani masyarakat. Dengan kata lain, dalam memenuhi permintaan pelayanan masyarakat terkait menggunakan teknologi

sebagai objek perantara antara publik dengan aparat sipil yang berwenang. Salah satu *e-service* yang dimiliki oleh Disdukcapil Kabupaten Semarang yaitu bernama “Sipenduk Online” dengan bentuk aplikasi dan *website*. Dalam “Sipenduk Online” tersebut pengguna dapat melakukan berbagai aktivitas yang berkaitan dengan kepengurusan administrasi kependudukan seperti Akta Kelahiran, Akta Kematian, Surat Kedatangan, Surat Pindah Keluar, KIA, dan KK.

Tidak sedikit penduduk yang masih belum memiliki dokumen administrasi kependudukan lengkap. Hal ini dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya yaitu ketidaktahuan masyarakat mengenai adanya pengurusan administrasi secara *online* melalui aplikasi “Sipenduk Online”. Kurang terciptanya tertib administrasi dan memasukinya era digitalisasi pemerintahan membuat pelayanan *online* menjadi hal yang sangat dibutuhkan.

Pada bulan April 2022, diluncurkan program nasional bernama SIAK Terpusat (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan secara Terpusat) oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri. SIAK Terpusat merupakan sistem digitalisasi yang digunakan untuk memaksimalkan pelayanan yang ada di

Disdukcapil supaya dapat terhubung/terkoneksi *online* secara nasional. Peluncuran inovasi ini bertujuan untuk memudahkan proses administrasi kependudukan bagi masyarakat umum dengan memberikan akses digital terhadap sistem kapan saja dan dari lokasi mana pun dengan tingkat keamanan yang tinggi. Menggunakan inovasi terkini aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Terpusat (SIAK) telah diterapkan di 514 kabupaten dan kota di seluruh Indonesia.

Awalnya Disdukcapil Kabupaten Semarang memiliki *e-service* yang berbentuk dua platform, yaitu *website* dan aplikasi yang terintegrasi ke SIAK. Akan tetapi dalam keberjalanannya, sejak adanya SIAK Terpusat tidak diperbolehkan adanya aplikasi yang terintegrasi pada sistem SIAK. Maka dari itu sewaktu adanya SIAK Terpusat, aplikasi “Sipenduk Online” dihentikan terlebih dahulu. Kemudian pada November 2022, Disdukcapil Kabupaten Semarang melakukan *update* “Sipenduk Online” versi terbaru yang tidak terintegrasi dengan SIAK karena pentingnya pelayanan *online*. Akan tetapi dalam versi terbarunya ini “Sipenduk Online” hanya ada pada satu platform, yaitu *website*. Kebijakan berupa SIAK Terpusat tersebut membuat pelayanan *online* pada “Sipenduk Online” menjadi terbatas.

Dengan melihat peralihan kebijakan SIAK Terdistribusi ke SIAK Terpusat yang membuat pelayanan *online* Disdukcapil Kabupaten Semarang memiliki perubahan, yang mana saat ini hanya terdapat satu *platform* yakni *website* “Sipenduk Online”. Hal ini membuat banyak *miss* persepsi yang terjadi dari tahun 2022, secara internal atau eksternal. Dengan demikian, penulis akan melakukan penelitian guna menganalisis keberjalanan *website* “Sipenduk Online” setelah diberlakukannya SIAK Terpusat.

## **TUJUAN PENELITIAN**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan digitalisasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang melalui *website* “Sipenduk Online” dalam konteks *e-Government*.

## **KERANGKA TEORI**

### **Teori E-Government**

Menurut Indrajit (2016), *e-government* dapat didefinisikan sebagai mekanisme komunikasi kontemporer antara pemerintah, masyarakat, dan pihak-pihak lain yang memiliki kepentingan. Mekanisme ini menggunakan teknologi informasi, terutama internet, untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sesuai dengan konsep *e-government*, diharapkan bahwa suatu negara akan memperoleh keuntungan dengan

meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah kepada pihak yang terlibat, seperti masyarakat, bisnis, dan industri. Fokus utamanya adalah untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasi pemerintah di berbagai sektor kehidupan bernegara seperti dalam hal memperbaiki tingkat transparansi, pengendalian, dan pertanggungjawaban dalam penyelenggaraan pemerintahan sebagai bagian dari implementasi prinsip-prinsip *Good Corporate Governance*.

Dengan diterapkannya konsep *e-Government* memiliki berbagai manfaat, diantaranya yaitu : Kualitas pelayanan pemerintah kepada para *stakeholders* dapat diperbaiki, khususnya dalam hal efektivitas dan efisiensi yang terdapat di berbagai bidang; Penerapan konsep *Good Corporate Governance* dapat meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas bagi penyelenggaraan pemerintahan; Secara signifikan dapat mengurangi biaya administrasi, relasi, dan interaksi untuk keperluan sehari-hari yang pemerintah ataupun *stakeholders* keluarkan; dan dapat memberikan kesempatan bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber pendapatan baru melalui interaksi dengan pihak yang memiliki kepentingan.

Konsep *e-Government* yang tidak diterapkan dengan serius dapat menyebabkan kegagalan pembentukan *e-Government*. Menurut penelitian yang

dilakukan oleh Indrajit (2016) dari Harvard JFK School of Government, ada tiga elemen kunci keberhasilan yang penting dan harus diberikan perhatian serius dalam menerapkan konsep-konsep digitalisasi di sektor publik, yaitu :

### 1. *Support*

Ketersediaan kesungguhan dari pemerintah untuk sepenuhnya menerapkan konsep digitalisasi pelayanan. Budaya birokrasi yang cenderung bekerja berdasarkan model manajemen “top down” ini diartikan bahwa dukungan dalam penerapan digitalisasi pelayanan yang efektif dimulai dari pemerintahan yang berada di level tertinggi yang merambat ke level bawahnya. Dukungan yang diharapkan mencakup indikator :

- a. Pengakuan terhadap dasar *e-government* sebagai elemen kunci kesuksesan bagi negara dalam mencapai visi dan misi nasionalnya perlu mendapatkan prioritas tinggi
- b. Pembangunan infrastruktur dan superstruktur pendukung yang beragam bertujuan menciptakan lingkungan yang mendukung pengembangan digitalisasi pelayanan
- c. Penyampaian konsep digitalisasi pelayanan secara menyeluruh, berkelanjutan, dan konsisten kepada semua jajaran birokrat dan masyarakat umum

### 2. *Capacity*

Kemampuan atau keberdayaan pemerintah setempat dalam mewujudkan penerapan digitalisasi pelayanan merupakan faktor penting untuk menentukan keberhasilan. Terdapat tiga indikator dasar, yaitu :

- a. Alokasi sumber daya yang berkaitan dengan sumber daya anggaran atau finansial
- b. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai
- c. Ketersediaan sumber daya manusia dengan kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan

### 3. *Value*

Berbagai usaha pembentukan digitalisasi pelayanan tidak akan berguna apabila tidak terdapat pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implementasi konsep dalam digitalisasi pelayanan. Dalam indikator ini berbicara manfaat yang diperoleh masyarakat (*demand side*) sebagai penikmat/pengguna. Oleh karena itu pemerintah perlu berhati-hati dalam menetapkan prioritas untuk pengembangan digitalisasi pelayanan supaya dapat memastikan bahwa masyarakat benar-benar merasakan manfaat besar dari digitalisasi tersebut.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Melalui pendekatan ini, penelitian deskriptif dapat

menghasilkan temuan yang terinci dan menyeluruh. Dengan fokus utama penelitian adalah untuk mengetahui pelaksanaan digitalisasi pelayanan sektor publik, khususnya dalam pelayanan "Sipenduk Online" di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang. Subjek penelitian yang akan dieksplorasi adalah Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang dan masyarakat sebagai pengguna layanan "Sipenduk Online" dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Dukungan Terhadap Pelaksanaan Digitalisasi Pelayanan "Sipenduk Online"**

Dukungan (support) merupakan indikator pertama yang terpenting dalam penerapan digitalisasi pelayanan yang berisikan dukungan dari pemerintah akan terciptanya pelayanan digital. Dalam digitalisasi pelayanan melalui website "Sipenduk Online" di Disdukcapil Kabupaten Semarang ini memiliki beberapa bentuk pendukung indikator support dalam penerapannya, yaitu :

1. Fondasi Pembentukan "Sipenduk Online"

Regulasi yang mendasari pembentukan “Sipenduk Online” adalah Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring dan Keputusan Bupati Semarang Nomor 1874/0515 Tahun 2018 tentang Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan. Dalam melaksanakan pelayanan *online* pun juga memiliki regulasi berupa Peraturan Bupati Nomor 17 Tahun 2023 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Walaupun fondasi pembentukan “Sipenduk Online” memiliki pedoman regulasi yang sangat kuat, tetapi tidak didukung dengan regulasi yang dikeluarkan oleh dinas terkait (Disdukcapil) seperti halnya Surat Keputusan Kepala Dinas tentang pembentukan layanan *online* “Sipenduk Online”. Selain itu, tidak didukung pula dengan struktur pengelola dan sumber daya manusia yang jelas dan kuat. Walaupun secara sistematis telah dibentuk mandiri oleh Disdukcapil, tetapi hal tersebut menyebabkan pengelolaannya tidak optimal karena kurangnya SDM.

## 2. Infrastruktur dan Superstruktur

Infrastruktur yang mendukung dalam pelaksanaan “Sipenduk Online” telah memadai yang ditandai dengan admin dan operator pelaksana yang sudah terfasilitasi, juga kondisi ruangan untuk melaksanakan pelayanan *online* yang terlihat bersih dan

kondusif yang menandakan bahwa ruangan tersebut terbilang memadai pula. Dalam hal fasilitas masih terdapat kendala dikarenakan semua pelayanan online yang tidak hanya “Sipenduk Online” dilakukan bersamaan dalam satu laptop yang sama.

Dalam pembentukannya, “Sipenduk Online” dibentuk oleh Disdukcapil Kabupaten Semarang secara mandiri dan pengelolaannya dilakukan oleh Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data. Secara keseluruhan, pegawai Disdukcapil berjumlah 67 orang dan pegawai yang mengelola Sipenduk Online berjumlah 9 orang. Proses pelayanan *online* dilakukan oleh *Administrator Database* (ADB) dan operator dengan jumlah ADB sebanyak 2 orang dan jumlah operator sebanyak 4 orang. Jumlah pengelola dan operator yang mengawasi pelayanan “Sipenduk Online” sudah sesuai, masing-masing memiliki divisi tersendiri dan tidak terbatas pada satu atau dua orang.

## 3. Sosialisasi Terkait “Sipenduk Online”

Sosialisasi dilakukan dalam bentuk kegiatan Bimbingan Teknis Petugas Registrasi Desa dan siaran di Radio Rasika. Penyebaran informasi dilakukan di berbagai platform baik itu Instagram, twitter, maupun *website* resmi. Tidak banyak masyarakat yang mengikuti akun media sosial yang dimiliki oleh Disdukcapil Kabupaten Semarang, mayoritas

masyarakat hanya akan mengikuti media sosial yang menarik dan yang mereka butuhkan saja. Postingan yang berisikan informasi mengenai “Sipenduk Online” sangat jarang dilakukan, terakhir pada tahun 2022 lalu. Masyarakat yang mengetahui atau membaca informasi tersebut hanyalah mereka yang membuka *website* tersebut, apabila mereka tidak membuka *website* tersebut maka mereka juga tidak akan mengetahui informasi tersebut.

Banyak masyarakat yang tidak mengetahui adanya “Sipenduk Online” ini disebabkan karena sosialisasi yang dilakukan tidak sampai langsung kepada masyarakat. Tidak terdapat sosialisasi yang membahas mengenai “Sipenduk Online” secara khusus ke masyarakat langsung. Dengan ini menunjukkan bahwa sosialisasi pun tidak dilakukan dengan massif, hanya dilakukan sebagai formalitas belaka karena tidak adanya monitoring dan evaluasi.

### **Kapasitas Dalam Pelaksanaan Digitalisasi Pelayanan “Sipenduk Online”**

Kemampuan Disdukcapil dalam mewujudkan penerapan digitalisasi pelayanan tersebut dikemas kedalam tiga indikator yang ketiadaan satu atau lebih indikator dapat membuat penerapan digitalisasi menjadi tertunda atau terhambat. Ketiga indikator tersebut, yaitu :

#### 1. Sumber Daya Finansial

Disdukcapil pada tahun 2022 membutuhkan dana anggaran sejumlah Rp.11.847.543.000 dan untuk Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan yang didalamnya terdapat bagian untuk mengelola “Sipenduk Online” ini membutuhkan anggaran sebesar Rp.1.141.073.000 atau  $\pm 10\%$  dari total APBD. Berdasarkan alokasi anggaran DPA tahun 2023 pada sub Belanja Alat/Bahan untuk Kegiatan Kantor, sosialisasi mengenai pelayanan adminduk melalui media cetak dialokasikan sebesar Rp130.000.000 dengan rincian pencetakan leaflet sebanyak 26.000 lembar. Akan tetapi pada saat dilakukan wawancara dengan Seksi Inovasi dan Kerjasama yang mengelola kegiatan tersebut, diakui leaflet disebar hanya di beberapa kecamatan saja, tidak seluruh kecamatan.

Dalam pengelolaan dan pelaksanaan pelayanan “Sipenduk Online” ini belum dianggarkan secara khusus, masih termuat dalam sub kegiatan bidang yang menanganinya. Hal tersebutlah yang menyebabkan pengelolaan “Sipenduk Online” seperti tidak dikelola dengan sungguh-sungguh. Anggaran yang dialokasikan pada realisasi peruntukan anggarannya tidak tepat atau tidak sesuai.

#### 2. Infrastruktur Teknologi Informasi

Dalam hal kesiapan infrastruktur teknologi informasi dalam pelaksanaan

digitalisasi pelayanan membutuhkan berbagai hal yang berkaitan dengan teknologi informasi. Disdukcapil memiliki alat yang digunakan mendukung penerapan digitalisasi pelayanan “Sipenduk Online”. Dalam mengoperasikan pelayanan online melalui Website “Sipenduk Online” tersebut, Dukcapil memiliki server dan provider. Server yang digunakan adalah tipe HP Proliant ML 350 G6 dengan kapasitas core Intel Xeion E5670 @2.93Ghz yang terus menyala selama 24 jam. Sementara untuk jaringan internet menggunakan provider ISP yang berjenis Desnet.

Berdasarkan penjelasan Staff Seksi PIAK tersebut dapat diketahui bahwa server dan provider yang dimiliki oleh Dukcapil dalam menjalankan pelayanan online melalui “Sipenduk Online” telah tersedia dan berfungsi sebagaimana mestinya. Infrastruktur teknologi informasi yang dimiliki oleh Disdukcapil berdiri sendiri, tidak bekerja sama dengan Kominfo atau yang lainnya. Dengan ini Server dan jaringan yang tersedia dengan apik membuat proses pelayanan menjadi lancar. Terdapat pula ruangan yang secara khusus menyimpan server dan jaringan supaya tidak tersentuh oleh orang-orang yang tidak berkepentingan.

### 3. Sumber Daya Manusia

Tersedianya sumber daya manusia yang memadai merupakan suatu hal yang

krusial dalam operasional digitalisasi pelayanan. Ketersediaan sumber daya manusia dengan kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan menjadi aspek penting supaya penerapan digitalisasi pelayanan dapat sesuai dengan manfaat yang diharapkan. Terdapat 9 orang yang menangani terkait dengan teknis “Sipenduk Online”.

Apabila dilihat dari data, secara kuantitas SDM sudah sesuai dalam melakukan pelayanan online melalui “Sipenduk Online”. Dalam melaksanakan pelayanan online terdapat 4 orang sebagai operator dan 2 orang sebagai admin. Dengan sekian jumlah admin, operator, dan staff telah mampu dalam melakukan pelayanan “Sipenduk Online” yang dibuktikan dengan perolehan jumlah pengajuan “Sipenduk Online” pada Bulan Januari hingga Oktober 2023 sejumlah 2.492 dengan jumlah tertentu tiap jenis adminduk.

Apabila dilihat secara kualitas mengenai pelatihan yang bertujuan untuk menambah kemampuan dalam mengelola *website* ini hanya diperuntukkan untuk para *Administrator Database* (ADB), tidak ada pelatihan yang diperuntukkan untuk operator SIAK. Pelatihan yang diperuntukkan untuk formasi ADB tersebut berupa Bimbingan Teknis yang diadakan oleh Direktorat Jenderal Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang diadakan setiap

setahun sekali selama 3 hari pada Bulan Maret-April.

Para pegawai yang mengelola “Sipenduk Online” tidak hanya mengurus “Sipenduk Online” saja, terdapat tugas lainnya pada tiap pegawai. Hal itulah yang membuat dalam pengelolaannya, “Sipenduk Online” masih belum maksimal karena fokus pegawainya terbagi ke tugas selain mengelola “Sipenduk Online”. Walaupun tiap pegawai tidak hanya mengurus “Sipenduk Online” saja, tetapi mereka tetap bertanggung jawab dan bersikap profesionalitas dalam mengerjakan tugas yang mereka miliki.

### **Nilai Terhadap Pelaksanaan Digitalisasi Pelayanan “Sipenduk Online”**

Dalam keberhasilan penerapan digitalisasi sektor publik, pemerintah perlu melihat akan prioritas apa yang menjadi kebutuhan masyarakat. Hal ini dikarenakan kebutuhan masyarakat yang tidak terpenuhi dapat membuat penerapan digitalisasi pelayanan “Sipenduk Online” menjadi tidak berhasil atau gagal. Masyarakat sebagai penerima pelayanan memiliki beberapa keuntungan terhadap adanya pelayanan online melalui “Sipenduk Online” yang diberikan oleh Disdukcapil Kabupaten Semarang. Keuntungan dari adanya layanan online dengan melalui “Sipenduk Online” ini secara langsung dirasakan oleh masyarakat sebagai

penerima layanan karena kembali lagi kepada prinsip dari pihak pemberi layanan yakni untuk melayani masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara penulis kepada masyarakat pengguna “Sipenduk Online” mengatakan bahwa “Sipenduk Online” telah memberikan manfaat kepada masyarakat. Hal ini dikarenakan dengan adanya “Sipenduk Online” dapat menghemat waktu karena tidak perlu datang langsung ke kantor Disdukcapil untuk mengurus dokumen kependudukan dan mengantri seperti ketika melakukan layanan konvensional (secara *offline*). Namun, tidak sedikit masyarakat yang menggunakan “Sipenduk Online” ini mengalami beberapa kendala teknis seperti yang disampaikan oleh para pengguna. Kendala yang dialami oleh pengguna yaitu beberapa kali *upload* ulang berkas persyaratan, *loading* lama, lamanya aktivasi saat pendaftaran akun, dan jangka waktu pengajuan hingga dokumen selesai yang lama.

Kendala yang dialami oleh pengguna terbilang sangat konkrit karena bersifat sangat teknis dari tahun ke tahun. Apabila kendala tersebut tidak ditangani dengan baik maka akan membuat para pengguna semakin mengalami kendala yang lebih signifikan lagi. Kemudian, banyak masyarakat yang tidak ingin ribet dalam pengurusan dokumen, sehingga akhirnya lebih memilih untuk datang

langsung ke Disdukcapil untuk mengurus dokumen kependudukan dibandingkan mengurus melalui *online* yang harus banyak mengisi data dan menunggunya lama.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian penulis terhadap pelaksanaan digitalisasi sektor publik pada pelayanan “Sipenduk Online” di Disdukcapil Kabupaten Semarang memiliki berbagai permasalahan atau kendala dalam pelaksanaannya. Pada dukungan terhadap pelaksanaan digitalisasi pelayanan “Sipenduk Online” ini dalam pembentukan “Sipenduk Online” tidak memiliki regulasi yang berasal dari Disdukcapil, superstruktur yang dibentuk dengan keterbatasan pegawai sehingga menimbulkan pelayanan yang kurang optimal. Lalu, fasilitas laptop yang dimiliki digunakan untuk kepentingan layanan online lainnya dan tidak terdapat adanya sosialisasi langsung kepada masyarakat terkait “Sipenduk Online”.

Kapasitas yang dimiliki dalam pelaksanaan digitalisasi pelayanan “Sipenduk Online” ini berupa sumber daya dan infrastruktur teknologi informasi. Pada sumber daya finansial “Sipenduk Online” tidak dianggarkan secara khusus dan peruntukan anggarannya tidak sesuai. Pada sumber daya manusia mengalami kekurangan pegawai, tidak adanya bimtek

operator, dan beban kerja pegawai yang tidak hanya mengelola “Sipenduk Online”. Pada infrastruktur teknologi informasi, Disdukcapil sudah siap dalam melaksanakan penerapan digitalisasi pelayanan pada “Sipenduk Online” dengan server dan jaringan yang telah tersedia dengan apik.

Nilai atau manfaat pada digitalisasi pelayanan “Sipenduk Online” ini belum sepenuhnya dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Tidak sedikit masyarakat yang terkendala saat mengoperasikan “Sipenduk Online” secara teknis. Apabila masyarakat yang benar-benar membutuhkan dokumen kependudukan secara mendesak, mereka akan lebih memilih untuk mengurusnya secara manual atau *offline*.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dengan menilik teori *e-Government* tentang digitalisasi sektor publik ini dapat diartikan bahwa digitalisasi sektor publik pada pelayanan "Sipenduk Online" belum mencapai keberhasilan. Hal ini dikarenakan masih terdapat berbagai permasalahan yang mendasar terkait pengelolaan "Sipenduk Online". Pihak Disdukcapil tidak benar-benar mempersiapkan apa yang menjadi kebutuhan dan keluhan atau kesulitan para masyarakat sebagai pengguna. Disdukcapil hanya melihat kepentingannya pribadi, hanya sebatas sudah membuat atau menyediakan pelayanan berbasis *online*.

## SARAN

Terdapat beberapa saran yang dapat diajukan supaya pelaksanaan digitalisasi pelayanan “Sipenduk Online” dapat lebih baik lagi:

1. Lebih meningkatkan kualitas SDM dengan diadakannya pelatihan secara khusus atau bimbingan teknis bagi operator SIAK, supaya kemampuan mereka dalam mengoperasikan SIAK dapat semakin terasah sehingga dapat meningkatkan teknikalitas dari sistem layanan.
2. Melakukan sosialisasi langsung kepada masyarakat. Banyak masyarakat yang tidak mengetahui adanya “Sipenduk Online” yang dimiliki oleh Disdukcapil Kabupaten Semarang, bahkan mayoritas adalah masyarakat dengan usia melek teknologi. Hal ini dikarenakan tidak adanya penyebaran informasi yang massif kepada masyarakat.
3. Anggaran terkait “Sipenduk Online” dapat dianggarkan secara khusus, tidak tergabung dengan kegiatan lain. Dengan dianggarkan secara khusus, nantinya anggaran yang digunakan untuk pengelolaan “Sipenduk Online” dapat lebih jelas tersusunnya dan dapat dijadikan untuk acuan di tahun selanjutnya, tidak hanya berdasarkan kira-kira.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, Sofyan. (2023). Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Terpusat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kaimana Provinsi Papua Barat. *Repository IPDN*, 2-4.
- Alfrida, Ritza M dan Retno Sunu. (2019). Karakteristik Inovasi E-Service Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang (Studi Kasus Pelayanan Akta Kelahiran Dan Akta Kematian). *Journal of Public Policy and Management Review*, 8(4), 3-9.
- Ashafa, Arlina Raudhea. (2022). Pelaksanaan Program E-Service dalam Penerbitan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. *Repository IPDN*, 2-4.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang. <https://sidukcapil.semarangkab.go.id/pencatatan-sipil/kepemilikan-akta-pencatatan-sipil> (Diakses 24 Oktober 2022)
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sumatera Utara. Manfaat Akta Kelahiran. <http://disdukcapil.sumutprov.go.id/berita/detail/manfaat-akta-kelahiran> (Diakses 30 Oktober 2022)

- Gulo, W. (2002). *Metodologi Penelitian*. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Indrajit, Richardus Eko. (2016). *Konsep dan Strategi Electronic Government*.
- Karim, Navarin dkk. (2020). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Melalui E-Service Quality Di Kota Jambi. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(2), 135–149.
- Keputusan Bupati Semarang Nomor 1874/0515 Tahun 2018 Tentang Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Semarang
- Nashudin. (2016). *Manajemen dan Kepemimpinan dalam Pelayanan Publik*. Mataram: Sanabil. 112-120
- Nugraha, Joko Tri. (2018). E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi dan Kajian Media*, 2(1), 32–37.
- Nupiah, Alhanif. (2023). Implementasi E-Government Melalui Aplikasi Online Anywhere Service (Oase) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar Provinsi Sumatera Barat. *Repository IPDN*, 2-8
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2017 Tentang Jabatan Fungsional Operator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2017 Tentang Jabatan Fungsional Administrator Database Kependudukan
- Rizkinaswara, Leski. (2020). Revolusi Industri 4.0. <https://aptika.kominfo.go.id/2020/01/revolusi-industri-4-0/> (Diakses 23 Oktober 2022)
- Setiawan, Sintia Ruria. (2022). Persepsi Masyarakat Pada Aplikasi Sipenduk Online Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang. *Repository IPDN*, 2-8.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sururi, Ahmad. (2016). Inovasi Kebijakan Publik (Tinjauan Konseptual dan

- Empiris). Sawala : *Jurnal Administrasi Negara*, 4(3), 1–3.
- Taufiqurokhman dan Evi. (2018). *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang: UMJ Press 2018. 141-235
- Tim KPAI. (2013). Perkawinan Tidak Dicatatkan: Dampaknya bagi Anak. <https://www.kpai.go.id/publikasi/tinjauan/perkawinan-tidak-dicatatkan-dampaknya-bagi-anak> (Diakses 30 Oktober 2022)
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan
- Wulandari, Herlina. (2020). Efektivitas Inovasi Program Pelayanan Publik Berbasis E-Government (Studi Kasus Aplikasi “Dr . Kepo” Dokter Kependudukan Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik). *Jurnal Respon Publik*, 14(3), 27–34.
- Wulandari, Herlina. (2020). *Efektifitas Inovasi Program Pelayanan Publik Berbasis E-Goverment*. Universitas Islam Malang. 2-5.