

**Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Sistem Informasi
Administrasi Kependudukan (SIAK)
(Studi Penelitian Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
Kota Semarang)**

Marita Dian Anggraini, Dzunuwanus Ghulam Manar

Program Studi S1 Ilmu Pemerintahan,

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

e-mail: anggrainimarita1@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini membahas mengenai implementasi pelayanan administrasi kependudukan melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Kota Semarang. Tujuan penelitian untuk menjelaskan bagaimana implementasi SIAK dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Semarang. Fokus penelitian adalah evaluasi efektivitas berdasarkan prinsip *Good Governance* yaitu partisipasi, transparansi, akuntabilitas, efisiensi, dan keadilan. Metode penelitian adalah deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi ke SIAK berhasil meningkatkan efisiensi pengelolaan data, mempercepat proses pelayanan, dan meningkatkan akurasi data secara real-time. Prinsip partisipasi dan transparansi cukup optimal melalui keterlibatan pegawai, sedangkan akuntabilitas dan efisiensi terlaksana dengan baik lewat prosedur kerja yang jelas dan monitoring rutin. Namun, implementasi prinsip keadilan masih terkendala oleh keterbatasan infrastruktur dan kesenjangan akses teknologi di daerah terpencil. Penelitian ini menyarankan peningkatan informasi manfaat SIAK kepada masyarakat serta mempertahankan pelayanan manual untuk menjangkau kelompok masyarakat yang sulit mengakses teknologi digital.

Kata Kunci: implementasi, Pelayanan Publik, *Good Governance*, SIAK

Abstract

This research discusses the implementation of population administration services through the Population Administration Information System (SIAK) in Semarang City. The purpose of the study is to describe how SIAK is implemented in population administration services in Semarang City. The research focuses on evaluating effectiveness based on Good Governance principles, namely participation, transparency, accountability, efficiency, and equity. The research method used is descriptive qualitative, with data collection conducted through interviews, observations, and documentation. The findings indicate that the transition to SIAK has successfully improved data management efficiency, accelerated service processes, and enhanced real-time data accuracy. Participation and transparency principles are relatively optimal due to staff involvement, while accountability and efficiency

principles are well-implemented through clear work procedures and regular monitoring. However, the implementation of the equity principle still faces challenges related to limited infrastructure and unequal technology access in remote areas. This study recommends increasing public awareness about the benefits of SIAK and maintaining manual services to support groups facing difficulties in accessing digital technology.

Keywords: *Implementation, Public Service, Good Governance, Population Administration Information System (SIAK)*

I. PENDAHULUAN

Semua negara berupaya menyediakan barang, jasa, dan dukungan administratif yang penting untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil warga negaranya praktik ini yang dikenal sebagai penyediaan layanan publik. Tugas ini ditetapkan oleh Undang-Undang Dasar 1945, yang mengharuskan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar semua warga negaranya guna menjamin kesejahteraan mereka, maka dari itu penilaian dari sebuah penyelenggaraan pelayanan publik menentukan efektivitas sistem pemerintahan tersebut. Wujud efektivitas sistem pemerintahan sebagai unsur dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan oleh organisasi, kegiatan dan program.

Terobosan baru dilakukan Pemerintah Kota Semarang dalam menciptakan pelayanan publik berbasis elektronik bertujuan untuk memudahkan birokrasi dalam pendataan dokumen administrasi kependudukan di Kota Semarang yang belum terdata maupun yang belum melakukan pembaharuan secara valid dalam database Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Salah satu upaya untuk menggapai visi misi pembangunannya, tahun 2020

Pemerintah Kota Semarang menciptakan program pelayanan proses administratif kependudukan dan sipil berbasis elektronik melalui SI D'nOK.

Sebelum penerapan Program Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SI AK), selama bertahun-tahun, Disdukcapil Kota Semarang telah berupaya meningkatkan layanan penyelenggaraan adminduk dan capil melalui Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan (SI DnOK). Sistem ini merupakan salah satu langkah yang diambil dalam rangka mendukung atau mempermudah terkait pendaftaran kependudukan, juga untuk memastikan dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan. Aplikasi SI DnOK ini berfungsi untuk mengelola data kependudukan di tingkat kelurahan atau kecamatan yang lokasinya terpisah. Namun, karena berbasis internet, data tersebut dapat dikumpulkan pada satu titik pusat, di sistem data lokal. Aplikasi ini mencakup layanan yang digunakan untuk mengelola data kependudukan daerah, Data kependudukan, Akta Pencatatan Sipil, Kartu Tanda

Penduduk, Surat Keterangan Kependudukan, dan Kartu Keluarga. Pada masa penggunaan Si D'nOK, proses administrasi seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) masih mengandalkan kombinasi antara pengecekan data digital dan pemeriksaan berkas fisik. Sebagai contoh, ketika masyarakat mengajukan permohonan pembuatan atau perpanjangan KTP, petugas Disdukcapil harus terlebih dahulu mencocokkan dokumen persyaratan yang dibawa oleh pemohon, seperti fotokopi KK, akta kelahiran, atau surat nikah, dengan data yang ada di dalam sistem SI D'nOK dan berkas manual yang tersimpan di kantor.

Jika pemohon adalah warga baru yang pindah dari luar wilayah Kota Semarang, maka mereka wajib melampirkan surat pengantar dari kelurahan atau kecamatan asal yang menyatakan bahwa pemohon benar-benar sudah keluar dari wilayah sebelumnya. Ini merupakan langkah preventif untuk memastikan agar tidak terjadi kasus KTP ganda, yaitu satu orang memiliki dua identitas kependudukan di dua wilayah berbeda. Hal serupa juga berlaku dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK).

Petugas akan mencocokkan formulir pendaftaran dan semua dokumen pendukung, seperti surat nikah atau akta kelahiran anak, dengan data yang tersimpan di sistem. Selain itu, bagi warga yang berasal dari luar kota, wajib juga melampirkan surat pengantar dari daerah asal sebagai bukti administrasi kepindahan. Namun, keterbatasan dari sistem Si Dnok adalah bahwa *database*-nya hanya dikelola di tingkat kota dan belum terhubung langsung ke pusat Kementerian Dalam Negeri. Hal ini menyebabkan potensi terjadinya data ganda atau ketidaksesuaian informasi antar wilayah masih cukup tinggi, karena setiap kabupaten/kota saat itu mengelola datanya masing-masing secara mandiri.

Selain itu, sistem Si Dnok juga masih ada banyak masalah dan keluhan pelayanan dari masyarakat seperti seringkali aplikasi mengalami *server timeout*, *stuck at registration*, *error*, pengajuan gagal, notifikasi tidak masuk, masih rentan terhadap *human error* karena proses validasi data sebagian masih dilakukan secara manual oleh petugas. (Azhari, 2021) Pelayanan pun menjadi lebih lambat karena memerlukan waktu tambahan untuk melakukan verifikasi data antara

dokumen fisik yang dibawa oleh pemohon dan data yang tersimpan di sistem. Menurut *Customer Service* Disdukcapil bahwa administrasi Disdukcapil Kota Semarang tahun 2019-2020, proses administrasi KTP dan KK rata-rata membutuhkan waktu antara 3 hingga 7 hari kerja untuk verifikasi dan validasi dokumen. (Wawancara, 24 Oktober 2024). Proses yang lama ini disebabkan oleh pemeriksaan dokumen fisik yang dilakukan secara manual oleh petugas. Selain itu, sering ditemukan kesalahan administratif dan duplikasi data yang disebabkan oleh kurangnya integrasi data antar wilayah.

Upaya mengatasi permasalahan ini dan seiring pembaharuan sistem, muncul tantangan yang harus dihadapi yaitu meningkatkan taraf pelayanan aplikasi kependudukan dengan menjadi penyedia informasi data yang terintegrasi oleh tingkat pusat. Melalui pemerintah pusat yaitu Ditjen Dukcapil memunculkan inovasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Kemunculan SIAK tertulis dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri No.95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Pemerintahan Daerah (SIPD). Peraturan tersebut mengatur tentang

penyelenggaraan Sistem Informasi Pemerintahan Daerah yang bertujuan untuk menyatukan data dari berbagai sektor pemerintahan di daerah, termasuk administrasi kependudukan, agar lebih terintegrasi dan mudah diakses oleh berbagai instansi pemerintah. Untuk mengatasi ketimpangan ini, pemerintah melalui Kementerian Dalam Negeri meluncurkan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).

SIAK adalah sistem digital nasional untuk mengintegrasikan data kependudukan dari seluruh daerah ke dalam satu sistem yang. Dengan adanya SIAK, proses administrasi kependudukan dapat menjadi lebih efisien, data kependudukan lebih akurat dan terbaru secara *real-time*, guna memastikan pengawasan serta integrasi pusat-daerah berjalan lebih lancar. Implementasi ke SIAK juga meningkatkan keamanan dan konsistensi data, sehingga meminimalkan risiko duplikasi data, pemalsuan identitas dan kebocoran data. Dengan pengumpulan data kependudukan dalam satu sistem yang mudah diakses, instansi pemerintah dapat bekerja lebih efektif serta menghadirkan pelayanan masyarakat

yang semakin berkualitas (Alinda,2024).

Setelah penggunaan Program Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), pengerjaan dan pelayanan pembuatan KTP dan KK menjadi lebih sederhana dibandingkan dengan saat menggunakan Si Dnok. Dengan SIAK, jika ada masyarakat yang hendak memperpanjang KTP, petugas hanya mencocokkan persyaratan yang diajukan pemohon dengan data yang ada di database. Jika masyarakat ingin membuat KTP baru, petugas langsung memasukkan data pemohon baru tersebut ke dalam database. Demikian pula dalam pembuatan KK, petugas tinggal mencocokkan data KK pemohon dengan data yang sudah ada dalam database atau langsung memasukkan data baru jika KK tersebut adalah permohonan baru. Setelah data dimasukkan dan diverifikasi, dokumen dapat langsung diproses dengan lebih cepat.

implementasi dari sistem pelayanan lokal menuju SIAK hal yang tidak mudah. Disdukcapil di berbagai daerah menghadapi sejumlah tantangan, termasuk kesiapan infrastruktur teknologi, kesiapan

sumber daya manusia, dan keamanan data. Seperti pelaksanaan SIAK di disdukcapil Kabupaten Sintang permasalahan yang terjadi berkaitan dengan terbatasnya jaringan *band-width*, simpanan data duplikat, dan data ganda di database (Haryatiningsih, 2022). Meskipun SIAK membawa banyak manfaat, dalam praktiknya masih ditemukan kendala teknis seperti gangguan jaringan, ketergantungan kepada pusat dalam hal perbaikan sistem, serta masih adanya keluhan dari masyarakat terkait waktu pelayanan di kondisi tertentu. Fenomena ini perlu dikaji lebih dalam untuk menganalisis implementasi SIAK. Oleh karena itu berdasarkan penjelasan diatas penelitian ini akan dibahas berdasarkan rumusan masalah yaitu: Bagaimana implementasi Pelayanan Kependudukan Melalui SIAK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang?

II. KERANGKA TEORI

A. Konsep *Good Governance*

Good Governance merupakan prinsip dalam pengelolaan pemerintahan yang bertujuan untuk menciptakan layanan publik yang optimal, sistem peradilan yang kredibel, serta administrasi yang transparan dan bertanggung jawab

kepada masyarakat. *Good Governance* dalam pelayanan publik telah mengalami perubahan paradigma. Awalnya, sistem pelayanan publik berorientasi pada pendekatan administrasi publik konvensional (*old public administration*), kemudian berkembang menuju pendekatan manajemen publik modern (*new public management*), dan akhirnya bertransformasi ke konsep pelayanan publik yang lebih berorientasi pada kepentingan masyarakat (*new public service*). Model *new public service* berlandaskan prinsip demokrasi yang menekankan kesetaraan dan hak yang sama bagi seluruh warga negara (Dwiyanto, 2006).

Kualitas pelayanan publik yang bagus adalah hasil dari penerapan sistem pelayanan publik yang baik berdasarkan prinsip *Good Governance*. Prosedur pelayanan yang sistematis dan pelayanan yang terstandar memberikan mekanisme kontrol sehingga segala masalah yang muncul akan mudah diketahui dan diatasi. Birokrasi sebagai pelayan publik harus mampu menampung, merespon, dan melayani seluruh warga masyarakat dengan menyediakan sistem pelayanan dan strategi yang tepat. Dalam model pelayanan publik ditemukan bahwa kepentingan publik tidak boleh

berkaitan dengan kepentingan elit politik seperti model manajemen publik lama. Pelayanan publik wajib bisa bertanggung jawab kepada seluruh masyarakat. Pelayanan publik yang memacu pada konsep *Good Governance* mengharuskan birokrasi menerapkan asas pelayanan publik yang akuntabel baik pada peraturan hukum maupun pada nilai – nilai di dalam masyarakat.

Pelaksanaan *Good Governance* sebagai landasan dalam mengambil keputusan dan pelaksanaannya dapat diwakili bersama sebagai wujud kesepakatan yang telah dicapai oleh penduduk, pemerintah dan area privat guna menyelenggarakan pemerintahan. Birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan sebagai faktor dasar yang berperan dalam mewujudkan *Good Governance*.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung, harus memperhatikan prinsip - prinsip tata kelola pemerintahan dalam pelayanan publik sebagai berikut:

1. Partisipasi

Masyarakat memiliki hak untuk terlibat dalam proses pengambilan keputusan. Pemerintah harus membuka ruang dialog dengan warga

dan memastikan adanya keterlibatan aktif dalam kebijakan publik.

2. Transparansi

Informasi tentang kebijakan dan keputusan pemerintah harus tersedia bagi publik. Informasi tentang proses pemerintahan, kebijakan, dan pengelolaan sumber daya harus dapat diakses oleh masyarakat secara terbuka dan mudah dipahami. Transparansi membantu membangun kepercayaan publik terhadap pemerintah.

3. Akuntabilitas

Setiap pihak yang terlibat dalam proses pemerintahan, baik aparatur negara maupun lembaga publik lainnya, harus bertanggung jawab atas keputusan dan tindakan yang diambil. Akuntabilitas memastikan bahwa pelaksanaan tugas berjalan sesuai dengan aturan yang berlaku.

4. Efisiensi

Pemerintah harus memastikan bahwa kebijakan yang dibuat dapat berjalan secara optimal dengan memanfaatkan sumber daya secara maksimal.

5. Keadilan

Semua warga negara memiliki hak yang sama dalam proses pemerintahan dan pelayanan publik tanpa diskriminasi. Pemerintahan harus menjamin bahwa kelompok-kelompok

yang rentan tetap mendapatkan akses yang adil terhadap layanan publik.

B. Konsep *E-government*

E-government secara sederhana didefinisikan oleh Budhiraja (2002) sebagai kemampuan warga negara untuk memutuskan kapan dan di mana mereka mengakses informasi dan layanan pemerintah. Menurut Budhiraja, ada tiga masalah dasar dalam penerapan solusi *e-government*, yaitu masalah teknologi, masalah manajemen perubahan, dan masalah pendanaan. Manfaat penerapan *e-government* bagi negara meliputi:

1. Memperbaiki pelaksanaan pelayanan birokrasi serta peran para pemangku kepentingan dalam menilai efektivitas dan efisiensi kinerja di berbagai aspek pemerintahan.

2. Meningkatkan prinsip pelayanan publik yaitu transparansi, pengawasan, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan kekuasaan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep pemerintahan yang baik

3. Mengurangi biaya administrasi, hubungan, dan interaksi Pemerintah dengan pemangku kepentingan;

4. Menciptakan lingkungan komunitas baru yang dapat memenuhi beragam kebutuhan masyarakat dengan cepat dan akurat.

C. Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh aparatur pemerintah merupakan wujud nyata peran aparatur negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan melaksanakan tugasnya sebagai abdi masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik oleh lembaga pemerintah, dalam semangat negara kesejahteraan, bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan seluruh warga negara. Secara umum, pelayanan publik dapat diartikan sebagai penyelenggaraan pelayanan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan perseorangan atau masyarakat yang berkepentingan terhadap suatu organisasi, sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang ditetapkan (Modeong, 1999).

Definisi yang saat ini menjadi rujukan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana termuat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau

pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dari beberapa pengertian pelayanan publik yang diuraikan tersebut, maka pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

III. METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini, peneliti menerapkan metode deskriptif kualitatif, karena peneliti berfokus pada penggambaran peristiwa di lapangan secara sistematis, logis, objektif, dan faktual. Tujuannya adalah untuk memahami setiap fakta yang ada demi menarik kesimpulan terkait permasalahan yang dihadapi. Bogdan dan Taylor dalam (Moleong, 2005) mendeskripsikan bahwa metode penelitian kualitatif didefinisikan sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati tentang penerapan pelayanan administrasi kependudukan melalui

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif.

Penelitian ini menjadikan subjek penelitian yaitu yang terlibat dalam menggunakan aplikasi SIAK antara lain Kepala Bidang Pengelolaan dan Penyajian Data Kependudukan Disdukcapil Kota Semarang, Operator SIAK Disdukcapil Kota Semarang, dan Masyarakat pengguna layanan berbasis SIAK. Lokasi penelitian ini adalah sekitar Kota Semarang karena lokasi penelitian mempunyai relevansi terhadap cakupan penggunaan aplikasi online kependudukan. Kedua tentunya Kantor Disdukcapil Kota Semarang. Sumber data didapatkan dengan Data Primer merupakan data yang didapatkan atau dikumpulkan secara langsung di lapangan oleh peneliti atau pihak yang berkaitan memerlukannya Kedua Data sekunder merupakan data yang didapatkan atau dikumpulkan oleh peneliti melalui sumber-sumber pustaka yang telah ada. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi.

IV. PEMBAHASAN

A. Perkembangan Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

implementasi pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang mengalami perubahan signifikan dari sistem konvensional menuju sistem yang lebih modern dan terintegrasi, terutama melalui penggunaan aplikasi Si D'Nok dan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Awalnya administrasi kependudukan dilakukan dengan cara manual atau menggunakan dokumen fisik. Setiap penduduk yang ingin mengajukan permohonan administrasi wajib menunjukkan KTP, KK, atau akta kelahiran melalui kantor kelurahan terlebih dahulu. Data disimpan dalam arsip berupa kertas yang rawan akan kehilangan dan kerusakan. Selain itu masyarakat harus datang langsung ke kantor untuk mengurus dokumen seperti KTP, akta kelahiran, dan akta kematian. Proses ini seringkali memakan waktu dan tenaga, serta tidak efisien, terutama bagi masyarakat yang tinggal jauh dari kantor (Wiyanto, 2023).

Tahun 2021, Kementerian dalam Negeri mengenalkan SIAK sebagai basis data kependudukan nasional terintegrasi. Dengan tujuan memusatkan data penduduk berskala nasional seluruh Indonesia. Implementasi ini dilakukan secara bertahap dan menyesuaikan kemampuan infrastruktur teknologi serta penginputan data dari sebelumnya manual ke dalam sistem digital. Seiring dengan penguatan SIAK, beberapa daerah mulai mengembangkan aplikasi lokal untuk mempermudah pelayanan. Di Kota Semarang, aplikasi Si D'Nok diperkenalkan pada tahun 2020 sebagai sistem daring yang memungkinkan masyarakat mengakses layanan administrasi kependudukan tanpa harus datang langsung ke kantor Disdukcapil. Aplikasi Si D'Nok (Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan) diluncurkan oleh Disdukcapil Kota Semarang sebagai langkah untuk mengatasi masalah yang ada dalam sistem konvensional. Aplikasi ini memungkinkan masyarakat untuk mengajukan permohonan dokumen kependudukan secara online, sehingga mengurangi kebutuhan untuk datang langsung ke kantor. Dengan Si D'Nok, masyarakat dapat melakukan

pendaftaran, pelacakan status pengajuan, dan memberikan umpan balik mengenai layanan yang diterima (Hadiati, 2021).

Pada periode tahun 2021, pemerintah mendorong integrasi penuh antara aplikasi lokal seperti Si D'Nok dengan SIAK sebagai basis data nasional. Setiap perubahan atau pembaruan data yang dilakukan melalui aplikasi lokal harus langsung tersinkronisasi ke SIAK. Aplikasi Si DnOK dan SIAK Terpusat merupakan dua sistem yang saling melengkapi dalam mendukung pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Si DnOK berperan sebagai platform *front-end* layanan digital yang digunakan masyarakat untuk mengajukan permohonan dokumen kependudukan secara daring, seperti akta kelahiran, kartu keluarga, hingga akta kematian. Aplikasi ini memungkinkan warga mengakses layanan dari rumah, memantau status pengajuan, dan menerima dokumen dalam format digital. Sementara itu, SIAK Terpusat merupakan sistem *back-end* nasional yang digunakan oleh petugas Disdukcapil untuk melakukan verifikasi, pemrosesan data, dan pencetakan dokumen secara terintegrasi dengan database

kependudukan nasional. Data yang diajukan melalui Si DnOK akan diverifikasi dan diproses melalui SIAK, sehingga menghasilkan dokumen resmi yang akurat dan sah secara hukum. Dengan demikian, integrasi antara Si DnOK dan SIAK Terpusat mencerminkan upaya modernisasi pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi digital

B. Implementasi berdasarkan Prinsip *Good Governance*

Aplikasi ini menerima pelayanan dokumen kependudukan meliputi Akta kelahiran, akta kematian, KTP elektronik, KIA, Perubahan biodata, pindah keluar, pindah datang, dan layanan pencatatan sipil lainnya.

Pembahasan temuan penelitian berdasarkan prinsip-prinsip *Good Governance* secara jelas menunjukkan bagaimana implementasi sistem administrasi SIAK tidak hanya berdampak pada peningkatan kualitas teknis pelayanan, tetapi juga mempengaruhi aspek tata kelola pemerintahan secara keseluruhan. Dengan prinsip transparansi, masyarakat memperoleh kemudahan dalam mengakses informasi yang jelas tentang layanan administrasi. Sementara dari aspek akuntabilitas, integrasi sistem nasional membuat setiap aktivitas petugas tercatat, jelas,

dan dapat dipertanggungjawabkan, sehingga meminimalkan kesalahan serta penyalahgunaan kewenangan. Partisipasi juga tercermin melalui pelatihan rutin bagi operator, sehingga implementasi sistem dapat berjalan efektif dan adaptif terhadap perkembangan kebutuhan layanan publik. Efektivitas dan efisiensi terwujud dengan adanya percepatan pelayanan administrasi dan pengurangan proses birokrasi yang kompleks, sedangkan prinsip keadilan tercermin melalui akses layanan yang setara bagi seluruh lapisan masyarakat tanpa diskriminasi. Dengan demikian, prinsip-prinsip *Good Governance* secara nyata berkorelasi erat dengan hasil temuan penelitian mengenai dampak implementasi sistem tersebut. Penggunaan prinsip-prinsip ini dalam analisis penelitian mampu menjelaskan secara komprehensif bagaimana perubahan sistem digital di Disdukcapil memberikan kontribusi penting bagi peningkatan kualitas tata kelola pemerintahan di Kota Semarang.

implementasi pelayanan administrasi kependudukan melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Kota Semarang menunjukkan hasil positif

terutama dalam aspek efisiensi, akuntabilitas, serta transparansi internal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi dari aplikasi lokal ke SIAK membawa perbaikan signifikan dalam pengelolaan data administrasi kependudukan. Efisiensi pelayanan meningkat pesat, terlihat dari berkurangnya waktu yang dibutuhkan dalam proses pembuatan dokumen seperti KTP dan Kartu Keluarga. Data kependudukan juga menjadi lebih akurat dan terbaru secara real-time, yang membantu mencegah terjadinya duplikasi data serta memperbaiki integrasi data antar wilayah secara nasional.

Dari perspektif *Good Governance*, prinsip akuntabilitas dalam pelaksanaan SIAK terlaksana dengan sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari adanya SOP, pembagian tugas yang jelas antar petugas operator, verifikator, hingga pimpinan di tingkat kepala bidang dan kepala dinas. Selain itu, monitoring rutin yang dilakukan secara internal setiap minggu. Oleh pemerintah pusat melalui audit tahunan yang dilaksanakan setahun minimal dua kali turut memperkuat transparansi dan akuntabilitas pelaksanaan pelayanan kependudukan.

Sementara itu, prinsip transparansi cukup optimal di tingkat internal melalui adanya pelatihan rutin, bimbingan teknis, serta sosialisasi perubahan sistem secara berkala kepada para pegawai operator SIAK. Namun, informasi kepada masyarakat masih dirasa kurang, karena banyak masyarakat yang belum sepenuhnya memahami perubahan sistem dan manfaat dari implementasi SIAK.

Pada aspek partisipasi, keterlibatan pegawai sudah berjalan dengan baik melalui forum diskusi internal dan briefing mingguan untuk evaluasi dan masukan terhadap sistem. Namun, partisipasi aktif masyarakat dalam tahap sosialisasi masih terbatas, sehingga diperlukan upaya tambahan untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat agar lebih memahami dan mendukung implementasi sistem ini.

Prinsip keadilan menjadi tantangan terbesar dalam implementasi SIAK di Kota Semarang. Kendala utama berasal dari keterbatasan di daerah terpencil, yang menyebabkan sebagian warga sulit mengakses layanan digital. Oleh karena itu, pelayanan manual tetap perlu dipertahankan untuk menjangkau masyarakat di daerah-daerah tersebut.

V. PENUTUP

implementasi SIAK di Kota Semarang terbukti membawa dampak positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, khususnya dalam aspek efisiensi, akuntabilitas, dan transparansi internal. Meski demikian, masih terdapat tantangan dalam aspek keadilan melalui penguatan infrastruktur teknologi, serta mempertahankan inovasi pelayanan manual. Upaya tersebut penting untuk memastikan pemerataan layanan bagi seluruh masyarakat, sehingga tujuan pelayanan administrasi kependudukan yang berkualitas dan inklusif dapat tercapai secara optimal.

DAFTAR PUSTAKA

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Dalam Negeri No.95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Pemerintahan Daerah (SIPD).

Alinda, dkk, Penguatan Penerapan SIAK Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Barat Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat. 2024 Vol. 11 No. 1 (2024)

Gabriella Ririmasse. 2023. implementasi Aplikasi SIAK Di

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Ambon Provinsi Maluku. Eprints Ipdn

Taylor, Bogdan, And Devault. *Introduction To Qualitative Research Methods:A Guidebook And Resource.*

Muh. Rizal, Abdul Mahsyar, Nur Khaerah. 2023. Transformasi Pelayanan Perizinan Melalui *e-government* Di Kabupaten Pinrang. Universitas Muhammadiyah Makassar

Dian Astari Nur. 2021. Kesiapan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen Dalam Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Tahun 2021. e-Prints Ipdn.

Haeny Salfian. 2020. Efektivitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Mataram Tahun 2019. Universitas Muhammadiyah Mataram

Muhammad Fahmi. 2021. Penggunaan Aplikasi Si D'Nok Oleh Pemerintah Kota Semarang Dalam Mewujudkan *Good Governance*. Skripsi. UNDIP

Nabila Khoirun Nissa. 2018. Pemanfaatan Electronic Government Untuk Mendukung Reformasi Birokrasi Pemerintah Pada Pemerintahan Kota Semarang. *Journal Of Politic And Government Studies* In Vol 7, No 04 (2018)

Rahman Mulyawan, 2016. Birokrasi dan Pelayanan Publik. Cetakan 1. Unpad Press

Sri Haryatiningsih, Hardalina. 2022. Evaluasi implementasi Sistem Informasi Administrasi (SIAK) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang. JRTI (Jurnal Riset Tindakan Indonesia) Vol. 6, No. 2, 2022, pp. 265-272

Triyanto, D. Kismartini, K. Purnaweni, H. & Luqman, Y. (2024). Analisis Penerapan Smart Governance di Kota Semarang. PERSPEKTIF, 13 (2): 466-477