

**PROSEDUR PELAYANAN ADMINISTRASI PINDAH PENDUDUK PADA  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SEMARANG  
MELALUI APLIKASI BERBASIS *ONLINE***

**Regita Aurelia, Nina Widowati**

Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

Universitas Diponegoro

Jalan Prof. Soedarto, S. H., Tembalang, Kota Semarang, Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407, Faksimile (024) 7465405

Laman : [www.fisip.undip.ac.id](http://www.fisip.undip.ac.id) Email : [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

12/2 '21

---

**ABSTRACT**

*Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang or DISDUKCAPIL of Kota Semarang is a public service organization tasked with handling population administration, including online application-based population relocation services. This service procedure involves several stages, such as login, submission, document upload, data verification, and document issuance. This study aims to understand the population relocation administration service procedure and analyze what aspects contribute to the population relocation administration service procedure at DISDUKCAPIL of Kota Semarang. The research method used is a qualitative method and uses informant selection techniques, namely snowball sampling, while to test the validity of the data using triangulation. Based on the results of the study, it was found that there were obstacles in the implementation of the population relocation administration service procedure which made the implementation of the procedure less than optimal. This was caused by the hasty transition period of the procedure so that it paid less attention to the conditions of the applicant community. To overcome these obstacles, DISDUKCAPIL provided computers, accompanying officers, and Adminduk Kiosks. Furthermore, through an analysis carried out based on the characteristics of a good procedure, namely feasible, optimality, sensitivity, and implementability, it was found that the feasible and optimality aspects had not been implemented optimally due to limited accessibility of the application for certain applicant communities. However, the sensitivity and implementability aspects run optimally thanks to the efforts to fulfill the needs of the community by DISDUKCAPIL employees. This study highlights the need for improvements in the feasibility and optimality aspects to increase the effectiveness of the population transfer administration service procedure.*

**Keywords:** Procedure, Public Services, DISDUKCAPIL Kota Semarang

## ABSTRAK

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang atau DISDUKCAPIL Kota Semarang merupakan organisasi pelayanan publik yang bertugas menangani administrasi kependudukan, termasuk pelayanan pindah penduduk yang telah berbasis aplikasi online. Prosedur pelayanan ini melibatkan beberapa tahapan, seperti login, pengajuan, pengunggahan dokumen, verifikasi data, dan penerbitan dokumen. Studi ini bertujuan untuk memahami prosedur pelayanan administrasi pindah penduduk serta menilai aspek-aspek apa saja yang berkontribusi terhadap prosedur pelayanan administrasi pindah penduduk pada DISDUKCAPIL Kota Semarang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dan menggunakan teknik pemilihan informan yaitu *snowball sampling*, sedangkan untuk menguji keabsahan data menggunakan triangulasi. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui adanya hambatan pada pelaksanaan prosedur pelayanan administrasi pindah penduduk yang menjadikan pelaksanaan prosedur kurang maksimal. Hal tersebut diakibatkan oleh masa peralihan prosedur yang terburu-buru sehingga kurang memperhatikan kondisi masyarakat pemohon. Untuk mengatasi kendala tersebut, DISDUKCAPIL menyediakan komputer, petugas pendamping, dan Kios Adminduk. Selanjutnya, melalui penilaian yang dilakukan berdasarkan karakteristik prosedur yang baik yaitu *feasible*, *optimality*, *sensitivity*, dan *implementability*, ditemukan bahwa aspek *feasible* dan *optimality* belum terlaksana secara maksimal karena keterbatasan aksesibilitas aplikasi bagi masyarakat pemohon tertentu. Namun, aspek *sensitivity* dan *implementability* berjalan optimal berkat upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh pegawai DISDUKCAPIL. Penelitian ini menyoroti perlunya perbaikan pada aspek *feasible* dan *optimality* untuk meningkatkan efektivitas prosedur pelayanan administrasi pindah penduduk.

**Kata Kunci:** Prosedur, Pelayanan Publik, DISDUKCAPIL Kota Semarang

## **Pendahuluan**

Kota Semarang merupakan ibu kota provinsi Jawa Tengah dengan jumlah penduduk yang mencapai 1.659.743 jiwa tercatat pada tahun 2023 dan tentunya terus bertambah setiap tahunnya. Dengan besarnya jumlah penduduk, tentunya terjadi pertumbuhan penduduk sangat yang pesat yang kemudian memicu tingginya mobilitas masyarakat. Dengan mobilitas yang tinggi dapat menyebabkan peningkatan jumlah penduduk yang memerlukan layanan administrasi terutama pelayanan pindah penduduk.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang atau DISDUKCAPIL Kota Semarang merupakan organisasi pelayanan publik yang bergerak dibawah naungan Pemerintah Kota Semarang yang bertugas menangani berbagai macam urusan administrasi kependudukan dan kegiatan pencatatan sipil yang ada berdasarkan asas otonomi yang ada.

Dalam menjalankan tugasnya, Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 4 Tahun 2016 merupakan aturan yang menjadi acuan DISDUKCAPIL dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut meliputi berbagai jenis pelayanan administrasi kependudukan, seperti penerbitan KTP, Kartu Identitas Anak, KK, penerbitan Surat Keterangan Kependudukan, penerbitan Akta Pencatatan Sipil, dan pemberian Catatan Pinggir Akta Pencatatan Sipil.

Pengajuan administrasi pindah adalah salah satu pelayanan administrasi yang paling sering diajukan oleh masyarakat Kota Semarang. Pelayanan pindah keluar yang dimaksud adalah permohonan pindah alamat yang diajukan masyarakat pada saat akan berpindah domisili entah itu dalam satu wilayah atau berbeda kota. Sedangkan pindah datang merupakan pelayanan yang diajukan

masyarakat jika ingin mengurus administrasi terkait perubahan alamat domisili..

Hal tersebut sejalan dengan kondisi Kota Semarang sebagai kota metropolitan, sehingga tidak heran jika mobilitas masyarakat Kota Semarang tergolong tinggi terutama perpindahan masyarakat Kota Semarang ke daerah lain. Tingginya angka permohonan pengajuan administrasi pindah penduduk setiap harinya menuntut para pegawai agar bekerja dengan maksimal sehingga nantinya setiap pelayanan akan memberikan kepuasan kepada masyarakat sekaligus berjalan sesuai dengan ketentuan atau prosedur yang berlaku.

Pelayanan administrasi pindah penduduk seluruhnya telah dilaksanakan melalui aplikasi pelayanan administrasi berbasis *online*. Dengan tingginya permohonan pelayanan dari masyarakat bersamaan dengan diberlakukannya prosedur pelayanan berbasis *online* terbaru,

dapat diasumsikan bahwa permasalahan yang muncul pada pelayanan pindah penduduk juga semakin banyak. Hal ini dikarenakan tingginya angka permohonan setiap harinya harus dikombinasikan dengan adaptasi yang perlu dilakukan oleh masyarakat dan juga pegawai DISDUKCAPIL Kota Semarang.

Adapun syarat yang perlu dipenuhi agar masyarakat dapat mengajukan pelayanan pindah penduduk, seperti Kartu keluarga, Kartu Tanda Penduduk, dan Dokumen nikah/cerai (apabila memiliki).

Prosedur yang harus dilalui antara lain yaitu:

1. Melakukan *login* pada aplikasi berbasis *online*.
2. Melakukan pengajuan permohonan dan mengisi data pribadi.
3. Melakukan upload dokumen dan melengkapi data pendukung,
4. Pemeriksaan dan verifikasi
5. Penerbitan dokumen melalui *barcode* menggunakan email.

Dikarenakan pelayanan pindah penduduk dilaksanakan melalui sistem *online* hal tersebut kemudian mempengaruhi prosedur pemberian layanan yang ditetapkan. Pemilihan sistem *online* ditujukan agar masyarakat dapat mengakses pelayanan secara leluasa dan lebih efisien. Namun dalam masa peralihan tentunya diperlukan penyesuaian hal ini dikarenakan perangkat dan platform baru yang diterapkan dalam proses pelayanan membutuhkan pelatihan dan pemahaman yang memadai agar semua pihak dapat bekerja secara efektif dalam sistem yang baru.

### **Gambar 1.1 Ulasan Masyarakat Pada Pelayanan Administrasi Pindah**

★ ★ ★ ★ ★ 31/07/24  
Aplikasi perlu banyak perbaikan. Bagian isi otomatisnya tidak akurat. Tidak ada pemberitahuan sebelumnya kalau pelapor harus keluarga kandung. Sedangkan ada pilihan bahwa pelapor boleh orang lain (lainnya). Semoga bisa segera diperbaiki. Agar tidak mempersulit masyarakat untuk mengurus data. Karna sudah meluangkan waktu untuk mengurus offline malah dipaksa untuk mengurus online. Sedangkan mengurus online sarananya kurang memadai. Tidak ada sosialisasinya.

*Sumber : Laman Play Store*

Berdasarkan gambar 1.1 dapat diketahui bahwa pengguna

menyoroti ketidakakuratan dalam bagian pengisian otomatis di aplikasi ini. Pilihan yang disediakan pada aplikasi berbasis *online* justru memungkinkan pelapor dari orang lain, tetapi tidak dijelaskan secara jelas. Kurangnya sosialisasi dan dukungan yang memadai dalam mengurus data secara *online* juga menjadi menambah kesulitan masyarakat. Sehingga sarana *online* yang tersedia kurang memadai, serta tidak ada komunikasi yang baik terkait hal tersebut

Berdasarkan keluhan tersebut maka dapat diketahui bahwa prosedur pelayanan administrasi pindah penduduk yang berlaku sering mengalami kendala. Kondisi ini tentunya menjadi masalah bagi DISDUKCAPIL dikarenakan bagaimana organisasi dengan basis pelayanan masyarakat menciptakan prosedur yang menyulitkan masyarakat untuk mengakses layanan. Untuk menilai keberlangsungan prosedur lebih jauh maka peneliti melakukan penelitian

yang berbasis penilaian terhadap prosedur pelayanan pindah penduduk.

### **Metode Penelitian**

Penulis menggunakan metode penelitian kualitatif yang bertujuan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara holistik. Situs penelitian ini berlokasi di Kantor DISDUKCAPIL Kota Semarang, sedangkan dasar pemilihan situs dari penelitian ini adalah adanya ketertarikan peneliti untuk mengangkat masalah mengenai prosedur pelayanan administrasi pindah penduduk yang terjadi di lokasi penelitian.

Dalam pemilihan informan, accidental sampling akan digunakan untuk mendapatkan informasi sebanyak-banyaknya dengan pengambilan sampel informan dari berbagai golongan yang berbeda. Selain itu, untuk menambah sumber informasi, teknik snowball sampling juga akan digunakan, dengan tujuan untuk

memilih informan kunci yaitu Kepala DISDUKCAPIL Kota Semarang.

Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selanjutnya untuk proses penilaian data dalam menjalankan penelitian ini mencakup reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan juga verifikasi. Adapun digunakan tiga bentuk teknik triangulasi yaitu triangulasi teknik, sumber, dan waktu.

### **Hasil dan Pembahasan**

Peneliti mengumpulkan berbagai informan yang sebelumnya telah ditentukan sebelum kemudian wawancara dari informan tersebut dinyatakan secara deskriptif. Selain itu, peneliti juga berupaya menilai dan menjelaskan mengenai pelaksanaan prosedur pelayanan administrasi pindah penduduk beserta berbagai aspek yang berkontribusi pada pelaksanaannya. Melalui penilaian tersebut peneliti kemudian akan mendeskripsikan hasil penelitian yang telah didapatkan selama turun lapangan dan juga melakukan

proses wawancara kepada narasumber berdasarkan *interview guide* yang telah disusun sebelumnya.

### **Prosedur Pelayanan Administrasi**

#### **Pindah Penduduk oleh**

#### **DISDUKCAPIL Kota Semarang**

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 4 Tahun 2016 dijelaskan mengenai Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau DISDUKCAPIL Kota Semarang dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Tak hanya melakukan pelayanan dan pemenuhan kebutuhan kepada kelompok masyarakat pengguna layanan yang ada, DISDUKCAPIL Kota Semarang juga diharuskan melakukan dukungan terhadap peningkatan kualitas pelayanan demi menunjang kepuasan dari masyarakat yang berperan sebagai pihak pengguna layanan. Tentunya bentuk pelayanan yang akan diberikan harus bersifat cepat, tanggap, dan efisien tanpa mengurangi kualitas dari pelayanan tersebut.

#### **a. Tahap *Login* Pada Aplikasi Berbasis *Online***

Dalam tahapan awal dalam mengajukan kepengurusan administrasi pindah penduduk, masyarakat calon pemohon diwajibkan untuk melakukan *login* atau pendaftaran akun pada laman aplikasi berbasis *online*. Pada tahapan ini, dilakukan penilaian pada kemudahan akses masyarakat terhadap aplikasi dan juga seberapa jauh *media/platform* memberikan dukungan terhadap pelaksanaan prosedur pelayanan administrasi pindah penduduk. Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat dan juga pegawai, diketahui bahwa muncul kendala dalam tahap login aplikasi yaitu ada beberapa masyarakat yang kesulitan dalam melakukan pendaftaran pada website online dengan alasan kendala dari *smartphone* dan juga kendala perorangan yaitu ketidakpahaman masyarakat mengenai cara mengoperasikan website yang tersedia. Dalam mengatasi kendala

tersebut, pada awal tahun 2024 pihak DISDUKCAPIL Kota Semarang melakukan tindakan penyediaan fasilitas komputer dan juga Pegawai pendamping bagi masyarakat yang terkendala sebagai bentuk dari respon Pegawai DISDUKCAPIL Kota Semarang terhadap keluhan masyarakat yang tidak bisa atau kesulitan mengakses pelayanan berbasis *online*.

**b. Tahap Pengajuan Permohonan Pindah Penduduk dan Pengisian Data Pribadi**

Tahapan kedua pada prosedur pelayanan pindah penduduk merupakan pengajuan permohonan pindah penduduk dan pengisian data pribadi. Pada tahapan ini perlu dilakukan masyarakat pemohon agar nantinya DISDUKCAPIL Kota Semarang mengetahui lebih rinci mengenai data masyarakat pemohon. Hal ini ditujukan agar mempermudah pihak DISDUKCAPIL Kota Semarang dalam memproses data pindah penduduk. Pada tahap ini peneliti

mengamati kemudahan masyarakat pemohon dalam mengakses aplikasi khususnya pada saat pengajuan permohonan pindah penduduk serta pengisian data pribadi. dapat diketahui bahwa pada tahapan pengajuan permohonan pindah penduduk serta pengisian data pribadi tidak menemui kendala dari sisi masyarakat pengguna maupun pegawai kepengurusan administrasi pindah penduduk. Sebaliknya, pada tahapan ini mendapatkan respon yang positif karena jika dibandingkan dengan prosedur yang berlaku tahun lalu, tahapan ini sangat memudahkan masyarakat pemohon karena pengisian informasi data pribadi yang mudah, berbagai informasi pribadi bisa langsung dicantumkan pada aplikasi berbasis *online* terkait.

**c. Tahap Upload Dokumen dan Kelengkapan Data Pendukung**

Pada tahap selanjutnya yaitu *upload* dokumen serta Kelengkapan data pendukung.

Dalam melakukan kepengurusan administrasi pindah penduduk selain masyarakat pemohon diharuskan mengisi informasi data pribadi, masyarakat pemohon juga diharuskan untuk melampirkan data pendukung berupa kartu keluarga, surat keterangan nikah, dan berbagai surat keterangan lainnya yang diperlukan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, diketahui bahwa aplikasi berbasis *online* yang digunakan oleh masyarakat pemohon dan pegawai DISDUKCAPIL Kota Semarang berbeda. Maka dari itu pegawai DISDUKCAPIL Kota Semarang kurang memahami keluhan masyarakat mengenai kendala *upload* dan juga tampilan aplikasi. Meskipun begitu melalui wawancara disampaikan bahwa pihak DISDUKCAPIL Kota Semarang selalu berusaha mengatasi berbagai keluhan masyarakat pemohon mengenai permasalahan teknis dan juga lainnya. Namun tentunya

diperlukan kajian lebih lanjut mengenai respon yang diberikan oleh pegawai DISDUKCAPIL Kota Semarang kepada berbagai keluhan masyarakat pemohon. Tentunya hal tersebut akan dikaji oleh peneliti pada pembahasan berikutnya yaitu mengenai aspek yang mempengaruhi prosedur pelayanan administrasi pindah penduduk.

#### **d. Tahap Pemeriksaan dan Verifikasi**

Pemeriksaan dokumen dan verifikasi data oleh DISDUKCAPIL Kota Semarang dilakukan secara *online* oleh Pegawai operator pindah penduduk. Pada tahapan ini, berbagai aspek penilaian yang diperhatikan oleh peneliti antara lain yaitu pelaksanaan proses verifikasi yang dilakukan oleh operator, berbagai kendala yang dihadapi, serta berapa lama waktu yang dibutuhkan. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa tahapan pemeriksaan dokumen dan

verifikasi dibagi menjadi beberapa bagian seperti pengajuan, proses verifikasi data, data siap ambil, dan data telah diambil. Dalam pelaksanaannya, pihak operator DISDUKCAPIL Kota Semarang yaitu informan menemukan hambatan pada tahap verifikasi yaitu proses verifikasi yang masih bersifat manual dan belum secara otomatis. Hal ini yang pada akhirnya menghambat tahap verifikasi dan menyebabkan munculnya protes pada masyarakat pemohon.

**e. Tahap Penerbitan Dokumen**

Penerbitan dokumen merupakan tahap akhir dari prosedur pelayanan administrasi pindah penduduk. Setelah seluruh tahap dilaksanakan oleh masyarakat pemohon akan mendapatkan dokumen hasil pelayanan pindah penduduk yang akan dikirimkan melalui *email* berupa *barcode* yang dapat dicetak secara mandiri oleh masyarakat pemohon. Untuk menilai keberhasilan pelaksanaan pada tahap ini tentunya harus

dilakukan penilaian mengenai kemudahan masyarakat pemohon dalam mengakses dokumen hasil pelayanan. Berdasarkan penjelasan informan diketahui jika masyarakat pemohon yang mengalami kesulitan dalam mengakses dokumen hasil pelayanan secara mandiri melalui *barcode* yang diberikan dapat langsung mendatangi kantor DISDUKCAPIL Kota Semarang. Menanggapi hal tersebut pihak DISDUKCAPIL Kota Semarang membentuk Kios Adminduk. Dengan menunjukkan gambar *barcode* pada alat yang tersedia pada Kios Adminduk maka masyarakat pemohon akan langsung mendapatkan dokumen hasil pelayanan yang dicetak secara otomatis. Untuk mengatasi permasalahan lain yang muncul pada tahap penerbitan dokumen, pihak DISDUKCAPIL Kota Semarang telah menempatkan pegawai keamanan untuk membantu masyarakat pemohon yang kesulitan dalam

mengoperasikan alat pada Kios Adminduk.

### **Aspek-Aspek yang Berkontribusi Terhadap Prosedur Pelayanan Pindah Penduduk**

Dalam penerapan prosedur pelayanan pindah penduduk tentunya terdapat berbagai aspek yang berkontribusi dalam penerapan prosedur. Setiap tahapan dalam prosedur dimulai dari *login* pada aplikasi berbasis *online* hingga penerbitan dokumen harus jelas dan juga mudah diakses oleh masyarakat pemohon. Menurut Eiselt & Sandblom (dalam Raju, 2020) disebutkan bahwa sebuah prosedur yang baik harus memiliki 4 karakteristik antara lain yaitu *feasible*, *optimality*, *sensitivity*, dan *implementability*. Keempat karakteristik tersebut yang nantinya dapat menjadi aspek penilaian, apakah prosedur yang dijalankan sudah sesuai dan sejalan dengan fungsinya.

#### **a. *Feasible***

*Feasible* atau kelayakan memiliki arti bahwa dalam pelaksanaan suatu prosedur beserta tahapannya

harus memudahkan dan tidak menyulitkan bagi keseluruhan pihak dimulai dari pegawai DISDUKCAPIL Kota Semarang hingga masyarakat pemohon. Karakteristik *feasible* yang digunakan sebagai aspek penilaian pada sebuah prosedur dilakukan melalui berbagai indikator yang mempengaruhi kelayakan sebuah prosedur antara lain yaitu ketepatan serta kecepatan pelayanan administrasi pindah penduduk yang diberikan oleh DISDUKCAPIL Kota Semarang. Menurut Fandy Tjiptono (2017) dijelaskan bahwa dalam menjalankan ketepatan pelayanan tentunya harus memperhatikan akurasi pelayanan yang diberikan apakah telah sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat. Dalam melaksanakan sebuah pelayanan administrasi tentunya pihak DISDUKCAPIL Kota Semarang sebagai penyedia layanan harus memperhatikan ketepatan pelayanan yang diberikan. Diketahui bahwa

prosedur pelayanan administrasi pindah penduduk yang memanfaatkan aplikasi berbasis *online* belum sesuai dengan harapan pengguna. Hal ini dipengaruhi oleh latar belakang informan 3 yang berprofesi sebagai ibu rumah tangga sehingga kurang memahami tata cara pengoperasian aplikasi berbasis *online* yang digunakan sebagai media pelayanan administrasi pindah penduduk.

Selain mempertimbangkan ketepatan prosedur pelayanan yang diberikan dengan harapan dari masyarakat pemohon, Fandy Tjiptono (2017) juga menjelaskan bahwa untuk memperhatikan sebuah kelayakan diperlukan memperhatikan kecepatan pelayanan yang terdiri dari waktu tunggu dan waktu proses yang ada dalam prosedur pelayanan terkait. Estimasi waktu yang tertera pada prosedur pelayanan administrasi pindah penduduk telah sesuai dengan keterangan yang diberikan

oleh informan 4 selaku masyarakat pemohon. Diketahui bahwa secara keseluruhan bahwa prosedur pelayanan administrasi pindah penduduk membutuhkan waktu pelayanan kurang lebih 3-5 hari kerja. Jika dibandingkan dengan ketetapan peraturan yang diberikan bahwa maksimal pelayanan membutuhkan waktu kurang lebih 30 hari, maka waktu pelayanan dan proses administrasi telah sesuai dengan indikator kecepatan

#### **b. *Optimality***

Penilaian melalui aspek *optimality* dilakukan mempertimbangkan berbagai indikator, antara lain yaitu kesesuaian kualitas pelayanan administrasi pindah penduduk yang diberikan, keberhasilan pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat pemohon, dan juga penilaian mengenai sarana dan prasarana yang digunakan DISDUKCAPIL Kota Semarang untuk menunjang pelayanan administrasi pindah penduduk kepada masyarakat pemohon.

Dalam menilai aspek keoptimalan pada prosedur pelayanan administrasi pindah penduduk yang dilaksanakan oleh DISDUKCAPIL Kota Semarang, tentunya kualitas pelayanan merupakan salah satu indikator penting yang berperan didalamnya. Meskipun tidak disampaikan secara langsung tetapi dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan belum terlaksana secara maksimal. Hal ini dikarenakan pemanfaatan teknologi dalam prosedur pelayanan administrasi pindah penduduk menyulitkan masyarakat pemohon dengan latar belakang tertentu dalam mengakses keseluruhan prosedur pelayanan sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat pemohon.

Selain itu indikator keberhasilan pelayanan beserta sarana dan prasarana dalam pelaksanaan prosedur administrasi pindah penduduk tentunya dinilai melalui

produk atau hasil dari pelayanan yang diberikan oleh pihak DISDUKCAPIL Kota Semarang kepada masyarakat pemohon. Dokumen hasil akhir dari prosedur pelayanan didapatkan melalui tahap penerbitan dokumen setelah melalui berbagai tahapan sebelumnya. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada informan, dapat diketahui bahwa sempat muncul kesulitan pada masyarakat pemohon dengan latar belakang ibu rumah tangga pada saat mengakses dokumen hasil pelayanan yang diberikan dalam bentuk barcode. Menanggapi permasalahan tersebut, pihak DISDUKCAPIL Kota Semarang langsung membentuk kios adminduk yaitu sebuah sarana dan prasarana yang disediakan secara langsung dengan tujuan untuk membantu masyarakat pemohon yang kesulitan dalam mengakses dokumen hasil secara mandiri.

c. *Sensitivity*

Sensitivitas atau *sensitivity* merupakan penilaian aspek yang dilakukan dengan memperhatikan apakah sebuah prosedur pelayanan administrasi pindah penduduk dapat mengukur dampak yang terjadi ketika terjadi sebuah kondisi khusus dan mengharuskan prosedur mengalami perubahan.

Indikator respon terhadap keluhan/kondisi khusus dalam aspek sensitivitas pada pelaksanaan prosedur pelayanan administrasi pindah penduduk mengacu pada kemampuan pemerintah mengetahui persoalan yang masih dihadapi masyarakat, merumuskan alternatif pemecahan, dan mengambil langkah tindak lanjut guna penyelesaian persoalan tersebut (Purwanto, 2008). Melalui hasil wawancara dapat dipenilaian bahwa indikator respon terhadap keluhan/kondisi khusus dalam aspek sensitivitas pada pelaksanaan prosedur pelayanan administrasi pindah penduduk telah terlaksana secara maksimal.

Hal ini dinilai berdasarkan keterampilan pegawai DISDUKCAPIL Kota Semarang dalam merespon serta menanggapi keluhan/kondisi khusus yang dialami oleh masyarakat pemohon. Berdasarkan keterangan yang diberikan bahwa seluruh keluhan yang diberikan oleh masyarakat pemohon akan ditanggapi secara langsung oleh pegawai DISDUKCAPIL Kota Semarang. Dalam menilai aspek sensitivitas tentunya perlu mempertimbangkan indikator kemampuan memberikan solusi pegawai dalam pelaksanaan prosedur pelayanan administrasi. Pada indikator ini, penilaian dilakukan melalui berbagai hal, dimulai dari komunikasi yang berjalan antara pegawai dan masyarakat pemohon hingga pengambilan keputusan atas solusi yang diberikan. Dalam setiap pengambilan keputusan dalam memberi solusi, tentunya pihak DISDUKCAPIL Kota Semarang telah melakukan diskusi lebih lanjut dengan pegawai terkait, hal

tersebut yang menjadikan setiap solusi yang diberikan sejalan dan tentunya tepat sesuai dengan kondisi/permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat pemohon.

**d. *Implementability***

*Implementability* atau keterlaksanaan merupakan aspek penilaian yang dilakukan dengan mempertimbangkan pelaksanaan prosedur oleh pihak DISDUKCAPIL Kota Semarang pada kondisi lapangan yang sesungguhnya. Penilaian yang dilakukan tentunya memperhatikan berbagai indikator yang berkaitan dengan aspek *implementability* atau keterlaksanaan.

Moenir dalam Widiyanti (2019:217) menjelaskan bahwa kesadaran pegawai pada segala tingkat mengenai tanggung jawabnya meliputi keterampilan petugas, merupakan kemampuan dan keterampilan petugas dalam melaksanakan pekerjaan akan membawa dampak yang positif

terhadap organisasi. Pada pelaksanaan prosedur pelayanan administrasi pindah penduduk oleh DISDUKCAPIL Kota Semarang, tentunya setiap pegawai harus memahami secara mendalam setiap langkah dalam prosedur. Menilai berbagai keterangan yang telah diberikan maka dapat dipenilaian bahwa pelaksanaan indikator pengetahuan pegawai tentang prosedur pelayanan pindah penduduk dalam aspek keterlaksanaan sudah berjalan secara maksimal. Dapat dinilai bahwa pemahaman pegawai mengenai prosedur pelayanan pindah penduduk secara keseluruhan berhasil memudahkan serta membantu masyarakat yang kesulitan dalam memahami prosedur yang berlaku.

Gary VandenBos (2015) dalam Asosiasi Psikologis Amerika (APA) menjelaskan bahwa kemampuan adaptasi adalah kapasitas untuk menghasilkan respon-respon yang sesuai dengan situasi-situasi yang telah berubah

atau berubah-ubah; kemampuan untuk memodifikasi atau menyesuaikan perilaku seseorang saat menemui keadaankeadaan atau orang yang berbeda. Pegawai DISDUKCAPIL Kota Semarang sebagai pelaksana prosedur pelayanan administrasi pindah penduduk tentunya harus mampu beradaptasi dalam menjalankan prosedur terkait. Dapat diketahui bahwa indikator kemampuan adaptasi oleh DISDUKCAPIL Kota Semarang telah terlaksana secara maksimal. Hal ini dinilai melalui penyebaran informasi pada media sosial dan juga penyuluhan yang dilakukan sehingga masyarakat pemohon mengetahui perubahan prosedur pelayanan administrasi pindah penduduk yang telah sepenuhnya beroperasi memanfaatkan aplikasi berbasis *online*. Selain itu juga adaptasi teknologi yang dilakukan melalui penyediaan sarana komputer beserta pendampingan berhasil membantu masyarakat dalam

mengakses prosedur pelayanan administrasi pindah penduduk.

Prosedur pelayanan administrasi pindah penduduk yang dilaksanakan oleh pihak DISDUKCAPIL Kota Semarang merupakan salah satu prosedur yang memanfaatkan penggunaan aplikasi berbasis *online* dalam setiap tahapan yang berlangsung. Menilai hal tersebut maka tak heran jika pada aspek keterlaksanaan yang menjadi tolok ukur penilaian prosedur tercantum juga indikator kemudahan akses teknologi. Setelah melakukan penilaian secara keseluruhan terhadap berbagai indikator dalam aspek keterlaksanaan, dapat diketahui bahwa pada pelaksanaan prosedur pelayanan administrasi pindah penduduk telah berjalan secara maksimal. Wawancara tersebut didukung oleh indikator pengetahuan pegawai mengenai prosedur terkait yang telah maksimal, kemampuan adaptasi yang mumpuni sehingga memudahkan masyarakat

pemohon dalam memahami prosedur pelayanan pindah penduduk yang berlaku, serta keberhasilan pihak DISDUKCAPIL Kota Semarang dalam membantu masyarakat pemohon dalam mendapatkan akses teknologi yang maksimal.

### **Kesimpulan**

1. Prosedur pelayanan belum terlaksana sesuai yang diharapkan dan mengalami beberapa hambatan yang berasal dari masa peralihan prosedur yang semula *offline* menjadi *online* secara terburu-buru sehingga kurang memperhatikan kondisi masyarakat pemohon. Mengetahui hal tersebut pihak DISDUKCAPIL Kota Semarang telah menyediakan sarana komputer beserta pegawai dan pembentukan Kios Adminduk pendamping bagi masyarakat pemohon yang mengalami kendala dalam mengoperasikan

aplikasi terkait. Selain itu, muncul juga permasalahan seperti sulitnya masyarakat dalam mematuhi administrasi yang ada. Hal ini dikarenakan tidak adanya tuntutan lebih lanjut mengenai kepengurusan administrasi pindah penduduk yang harus segera diselesaikan yang pada akhirnya menyebabkan banyaknya masyarakat yang tidak menyelesaikan prosedur pelayanan administrasi pindah penduduk.

2. Dalam berbagai aspek penilaian yang berkontribusi yaitu *feasible*, *optimality*, *sensitivity*, dan *implementability*. Dapat diketahui bahwa pada pelaksanaan prosedur pelayanan administrasi pindah penduduk oleh DISDUKCAPIL Kota Semarang tepatnya pada aspek penilaian *feasible* dan *optimality* belum berjalan secara maksimal sehingga

menghambat pelaksanaan prosedur terkait. Hal ini diakibatkan pemanfaatan aplikasi berbasis *online* menyebabkan beberapa masyarakat pemohon seperti ibu rumah tangga dan juga masyarakat lanjut usia merasa kesulitan mengakses prosedur. Sedangkan pada aspek penilaian *sensitivity* dan *implementability* berjalan secara maksimal dan mendukung keberlangsungan prosedur akibat berbagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat pemohon oleh pegawai DISDUKCAPIL Kota Semarang.

### **Saran**

Dengan mengacu pada kesimpulan dari hasil penilaian sebelumnya, peneliti mengajukan beberapa rekomendasi bagi pihak DISDUKCAPIL Kota Semarang dalam pelaksanaan prosedur pelayanan administrasi pindah penduduk sebagai berikut:

- a. **Pengenalan Prosedur Pelayanan Pindah Penduduk:** DISDUKCAPIL Kota Semarang perlu melakukan pengenalan mengenai prosedur pelayanan administrasi pindah penduduk secara bertahap. Ini akan membantu masyarakat pemohon untuk memahami dan mengakses layanan dengan lebih baik.
- b. **Adaptasi Prosedur Pelayanan Administrasi Pindah Penduduk Berbasis *Online*:** Masyarakat harus diberi kesempatan untuk mempelajari prosedur pelayanan pindah penduduk berbasis *online* yang digunakan. Hal ini bertujuan agar mereka dapat beradaptasi dengan sistem baru tanpa mengalami kesulitan.
- c. **Pengembangan Prosedur Pelayanan Administrasi Pindah Penduduk *Hybrid*:** Untuk mengatasi masalah kurang maksimalnya pemenuhan karakteristik prosedur yang baik, DISDUKCAPIL disarankan untuk mengembangkan prosedur pelayanan administrasi pindah

penduduk menjadi hybrid, yaitu kombinasi antara *online* dan *offline*.

d. **Aksesibilitas bagi Masyarakat:**

Pendekatan *hybrid* pada prosedur pelayanan administrasi pindah penduduk akan memastikan bahwa masyarakat yang mengalami kesulitan dalam mengakses teknologi tetap dapat menerima pelayanan administrasi pindah penduduk secara optimal.

e. **Sosialisasi dan Edukasi Tentang Tertib Administrasi Melalui Layanan mobil keliling Disdukcapil (Mobling Dukcapil):**

Melakukan sosialisasi dan edukasi secara bertahap dan keseluruhan kepada masyarakat mengenai pentingnya **tertib terhadap administrasi** pada prosedur administrasi pindah penduduk melalui Layanan mobil keliling Disdukcapil (Mobling Dukcapil) memanfaatkan poster dan juga pamflet

Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The New Public Service: Serving, Not Steering* (4th ed.). Routledge.

Heryana, A. *Operations Research/Management Science: Karakteristik, Prosedur, dan Penggunaan*.

Pasolong, H. (2019). *Teori Administrasi Publik*.

Raju, N. V. S. (2020). *Operation Research: Theory and Practice*. CRC Press.

Rachman, M. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*.

Akmal, M. F., Dwimawanti, I. H., & Yuniningsih, T. (2023). Efektivitas sistem informasi manajemen Si D'nok (Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan) dalam pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 12(3), 914–925. <https://eprints2.undip.ac.id/id/eprint/14580/>

Anis, I., Usman, J., & Arfah, S. R. (2021). Efektivitas program pelayanan kolaborasi administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 2(3), 1104–1116.

**Daftar Pustaka**

- Bleskadi, H. M., Kaawoan, J., & Kumayas, N. (2020). Kinerja aparatur sipil negara (ASN) dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sorong Provinsi Papua Barat (Studi pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sorong).
- Desianti, L. V., Widowati, N., & Marom, A. (2022). Kualitas pelayanan publik di tempat perekaman data kependudukan (TPDK) Disdukcapil Kecamatan Pedurungan Kota Semarang. *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, dan Informasi*, 5(2), 353–364.
- Fry, A. S. F. (2021). Etika pelayanan publik (Studi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende). *Jurnal Administrasi Publik*.
- Hutasoit, I., Madjid, U., Ripa'i, A., & Rejeki, W. R. S. (2024). Pelayanan surat keterangan pindah bagi penduduk migran di Kabupaten Bogor Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Agregasi: Aksi Reformasi Government dalam Demokrasi*, 12(1), 1–19.
- Rahman, A., & Nur, D. D. F. (2023). Pengembangan standar operasional prosedur pada bidang pembinaan pemerintahan desa Kabupaten Takalar. *ADMITE: Jurnal Administrasi Terapan*, 1(1), 136–154.
- Ramadoan, S., Firman, F., & Arabiah, A. (2019). Pelaksanaan administrasi pindah datang penduduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 16(2), 72–77.
- Salam, M. A. D., & Rosy, B. (2022). Pengaruh sarana prasarana dan kualitas pelayanan administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap kepuasan masyarakat. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 9(3), 377–391.
- Sastradiredja, W. D., & Wasisto, J. (2021). Pengelolaan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, dan Informasi*, 5(2), 353–364.
- Sutopo, J. K. (2014). Pentingnya tata informasi tentang pelayanan publik bagi masyarakat. *Journal of Rural and Development*, 5(1).
- Diantari, E. M., Putri, Y. E., & Afgani, C. A. (2023, Agustus). Pengaruh kualitas pelayanan dan efektivitas aplikasi layanan administrasi kependudukan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa. In *Prosiding Seminar*

- Nasional Manajemen Inovasi (Vol. 6, No. 002, pp. 638–648).
- Seldhi, R. D., & Gustaf, R. (2023, November). Prosedur pelayanan administrasi kependudukan pada Kecamatan Parungkuda di Kabupaten Sukabumi. In SEMNASTERA (Seminar Nasional Teknologi dan Riset Terapan) (Vol. 5, pp. 45–49).
- Prasetya, Dimas Ramdhana, Tjahjanulin Domai, Lely Indah Mindarti. T.t. “Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Rangka Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang)”. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)* Vol. 2, No. 1, Hlm. 1151-1158.
- Adita, D. A. (2022). Peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan surat keterangan tempat tinggal (SKTT) orang asing di Kota Bekasi Provinsi Jawa Barat. Skripsi, Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- Andi, D. S. R. (2023). Penyusunan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan dalam meningkatkan kualitas layanan pada Kantor Kelurahan Manggala. Skripsi, Politeknik STIA LAN Makassar.
- Hasmar, M. A. (2021). Kualitas pelayanan Kelurahan Bagan Hulu Kecamatan Bangko Kabupaten Rokan Hilir (Studi surat keterangan perpindahan penduduk). Skripsi, Universitas Islam Riau.
- Widowati, I. S. (2023). Penerapan prosedur pembuatan E-KTP berdasar Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 (Studi laman Gratis Kabeh di Kecamatan Cilongok, Banyumas). Undergraduate thesis, Faculty of Social and Political Science, Universitas Diponegoro
- Putri, A. M., & Widowati, N. (2020). Kualitas pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, Undergraduate thesis, Faculty of Social and Political Science, Universitas Diponegoro.
- Armansyah, K. (2018) Hubungan Sarana Prasarana Dan Caring Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Pada Ruang Rawat Inap RSUD. Dr. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Purwokerto).
- Peraturan Walikota Semarang Nomor 104 Tahun 2021
- Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 4 Tahun 2016
- Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 14 Tahun 2016
- RPJMD Kota Semarang 2021-2026