

**ANALISIS PENERAPAN *RESPONSIVE GOVERNANCE* PADA APLIKASI Si D'nOK
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SEMARANG**

Rivaldo Enggal Saputra, Maesaroh

**Program Studi S1 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
Email: fisip@undip.ac.id**

ABSTRACT

This study is motivated by the persistent problems found in the implementation of digital-based public services through the Si D'nOK application at the Department of Population and Civil Registration of Semarang City, particularly regarding the responsiveness of services to public complaints and reports. This study aims to analyze the implementation of responsive governance in the Si D'nOK application and to identify the supporting and inhibiting factors affecting its implementation. The theoretical framework used in this study is the concept of responsive governance proposed by Zeithaml as cited in Rasdiana and Riski Ramadani (2021), as well as the principle of responsiveness within the good governance framework. This research employs a descriptive qualitative method, with data collected through interviews, observation, and documentation. The results show that the implementation of responsive governance in the Si D'nOK application has generally been carried out, but it has not yet been fully optimal. Several indicators indicating this suboptimal implementation include the ability to respond to citizens, service speed, timeliness of service delivery, and responsiveness to complaints, which result in delayed responses by officers, technical problems within the application system, and the absence of an integrated and systematic complaint-handling mechanism. Meanwhile, the indicators that have been implemented optimally are service accuracy and appropriateness. Supporting factors for the implementation of responsive governance include policy support, the availability of digital platforms, and organizational commitment to improving public services, which are reflected in digital technology and system integration, accessibility and public participation, and service suitability. Conversely, the inhibiting factors consist of limited human resource capacity, technical system constraints, and weak internal coordination in handling complaints, as reflected in human resource capacity limitations and the contextual intelligence of the government.

Keywords: responsive governance, public service, e-government, Si D'nOK, population administration.

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih ditemukannya permasalahan dalam penerapan pelayanan publik berbasis digital melalui aplikasi Si D'nOK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, khususnya pada aspek responsivitas pelayanan terhadap aduan dan keluhan masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis penerapan *responsive governance* pada aplikasi Si D'nOK serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam implementasinya. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsep *responsive governance* menurut Zeithaml dalam Rasdiana & Riski Ramadani (2021) serta prinsip responsivitas dalam kerangka *good governance*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *responsive governance* pada aplikasi Si D'nOK secara umum telah berjalan, namun belum sepenuhnya optimal. Beberapa indikator yang menunjukkan belum optimalnya penerapan tersebut antara lain kemampuan merespon masyarakat, kecepatan melayani, ketepatan waktu pelayanan, dan kemampuan menanggapi keluhan sehingga menyebabkan keterlambatan respon petugas terhadap pengaduan masyarakat, kendala teknis pada sistem aplikasi, serta belum terintegrasinya mekanisme penanganan aduan secara sistematis. Indikator yang optimal yakni kecermatan melayani dan ketepatan melayani. Adapun faktor pendukung penerapan *responsive governance* meliputi adanya dukungan kebijakan, ketersediaan platform digital, dan komitmen organisasi dalam meningkatkan pelayanan publik yang tercermin dari faktor teknologi digital dan integrasi sistem, aksesibilitas dan partisipasi publik, dan kesesuaian layanan, serta faktor penghambat terdiri dari keterbatasan sumber daya manusia, kendala teknis sistem aplikasi, serta lemahnya koordinasi internal dalam penanganan pengaduan yang tercermin dari faktor kapasitas sumber daya manusia, dan kecerdasan konstektual pemerintah.

Kata kunci: *responsive governance*, pelayanan publik, *e-government*, Si D'nOK, administrasi kependudukan.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan indikator utama keberhasilan pemerintahan yang demokratis dan responsif. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan dan ekspektasi masyarakat melalui pelayanan yang profesional, efektif, efisien, transparan, dan responsif, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam konteks tersebut, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi tanggung jawab utama pemerintah guna menjamin terpenuhinya hak-hak masyarakat sebagai pengguna layanan.

Sejalan dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, pemerintah mendorong penerapan prinsip *Good Governance* yang menekankan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Salah satu prinsip utama dalam *Good Governance* adalah responsivitas, yaitu kemampuan pemerintah untuk merespons kebutuhan, aspirasi, serta keluhan masyarakat secara cepat dan tepat. Prinsip ini dikenal sebagai *responsive governance*, yang menempatkan pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang proaktif dan adaptif, bukan semata-mata sebagai pengendali administrasi.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi membuka peluang besar bagi pemerintah untuk mewujudkan *responsive*

governance melalui penerapan *e-Government*. Di Indonesia, implementasi *e-Government* diwujudkan melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik secara terintegrasi, transparan, dan akuntabel. Evaluasi nasional terhadap pelaksanaan SPBE menunjukkan adanya peningkatan capaian dari tahun ke tahun. Namun demikian, peningkatan indeks tersebut belum tentu sepenuhnya mencerminkan kualitas pelayanan digital yang dirasakan langsung oleh masyarakat, sehingga diperlukan kajian yang lebih spesifik pada tingkat daerah dan unit pelayanan publik yang berinteraksi langsung dengan warga.

Provinsi Jawa Tengah merupakan salah satu daerah yang menunjukkan capaian SPBE yang relatif tinggi dan konsisten, bahkan memperoleh predikat “Memuaskan” pada tahun 2024. Meskipun demikian, capaian SPBE di tingkat kabupaten/kota di dalam provinsi tersebut menunjukkan variasi. Kota Semarang sebagai ibu kota provinsi memiliki peran strategis sebagai pusat pemerintahan dan pelayanan publik. Oleh karena itu, Kota Semarang dituntut untuk memiliki kualitas pelayanan publik berbasis digital yang optimal. Namun, capaian SPBE Kota Semarang belum sepenuhnya mencerminkan ekspektasi tersebut.

Peningkatan Indeks SPBE Kota Semarang menunjukkan adanya kemajuan dalam implementasi sistem pemerintahan berbasis elektronik. Akan tetapi, capaian tersebut perlu ditelaah lebih lanjut dari perspektif pengalaman

masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal ini menjadi penting mengingat keberhasilan SPBE tidak hanya diukur dari capaian indeks secara administratif, tetapi juga dari sejauh mana sistem tersebut mampu meningkatkan responsivitas dan kualitas pelayanan publik secara nyata.

Salah satu sektor pelayanan publik yang memiliki tingkat urgensi tinggi di Kota Semarang adalah pelayanan administrasi kependudukan. Dengan jumlah penduduk yang terus meningkat dan tingkat kepadatan tertinggi di Provinsi Jawa Tengah, Pemerintah Kota Semarang dituntut untuk menyediakan pelayanan administrasi kependudukan yang cepat, akurat, dan responsif. Dalam rangka mendukung hal tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang mengembangkan aplikasi layanan administrasi kependudukan berbasis elektronik yang dikenal dengan nama Si D'nOK sebagai bagian dari implementasi SPBE.

Aplikasi Si D'nOK diharapkan mampu mempermudah akses masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan serta meningkatkan kecepatan dan daya tanggap pelayanan. Namun, berdasarkan temuan lapangan dan data sekunder berupa pengaduan masyarakat, rating aplikasi, serta ulasan pengguna, implementasi layanan digital melalui aplikasi Si D'nOK masih menghadapi berbagai permasalahan. Keluhan yang muncul antara lain lambatnya respons petugas,

ketidakjelasan informasi progres layanan, rendahnya kepastian waktu penyelesaian, serta kendala teknis dan non-teknis dalam penggunaan aplikasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan berbasis digital belum sepenuhnya diikuti oleh mekanisme pelayanan yang responsif dan terintegrasi.

Fenomena tersebut mengindikasikan adanya kesenjangan antara capaian formal SPBE dan kualitas respons pelayanan publik yang dirasakan langsung oleh masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini memfokuskan kajian pada penerapan *responsive governance* dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Si D'nOK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana prinsip responsivitas telah diterapkan dalam layanan digital tersebut, mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat implementasinya, serta merumuskan rekomendasi perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis elektronik.

Berdasarkan uraian tersebut, pertanyaan penelitian yang diajukan adalah: *Mengapa penerapan responsive governance pada aplikasi Si D'nOK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang belum berjalan sesuai dengan yang diharapkan?*

KAJIAN TEORI

1. Penerapan *Responsive Governance*

Zeithaml dalam Rasdiana & Riski Ramadani (2021) menjelaskan secara rinci dan menyebutkan bahwa responsivitas termasuk ke dalam salah satu dimensi kualitas pelayanan publik, dimana dalam responsivitas sendiri terdiri dari atas beberapa indikator, yaitu:

a. Kemampuan Merespons Masyarakat

Indikator ini mengukur kemampuan pengelola aplikasi dalam memberikan respons yang cepat, jelas, dan relevan terhadap interaksi pengguna, baik melalui fitur pengaduan maupun kanal komunikasi lainnya. Responsivitas tercermin dari kejelasan informasi teknis, penggunaan bahasa yang mudah dipahami, serta sikap komunikatif dan solutif dalam menanggapi pertanyaan dan permintaan layanan pengguna.

b. Kecepatan Melayani

Kecepatan melayani berkaitan dengan kemampuan sistem dan petugas dalam merespons permohonan pengguna secara sigap dan efisien. Indikator ini mencakup waktu respons awal, kecepatan proses verifikasi dokumen, serta penyampaian pembaruan status layanan, yang menunjukkan efektivitas sistem digital dalam meminimalkan waktu tunggu pengguna.

c. Ketepatan Melayani

Indikator ini menilai ketepatan sistem dan petugas dalam menyajikan informasi serta memproses layanan sesuai kebutuhan pengguna. Ketepatan tercermin dari kesesuaian informasi dengan ketentuan yang berlaku,

keakuratan alur layanan yang ditampilkan, serta ketepatan hasil verifikasi data dan dokumen yang diajukan.

d. Kecermatan Melayani

Kecermatan melayani menekankan tingkat ketelitian sistem dan petugas dalam memproses data pengguna. Aspek ini meliputi ketelitian pemeriksaan kelengkapan dan keabsahan dokumen digital, akurasi verifikasi data, serta kehati-hatian dalam pengelolaan dan penyimpanan data untuk mencegah kesalahan sistem maupun manusia.

e. Ketepatan Waktu Pelayanan

Indikator ini mencerminkan kemampuan aplikasi dalam menyelesaikan layanan sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan. Ketepatan waktu mencakup kesesuaian antara estimasi dan realisasi penyelesaian layanan, ketepatan penyampaian notifikasi status, serta konsistensi pemenuhan standar pelayanan (SLA).

f. Kemampuan Menanggapi Keluhan

Indikator ini menilai efektivitas aplikasi dan petugas dalam menampung, memproses, dan menyelesaikan keluhan pengguna. Penilaian mencakup kemudahan akses fitur pengaduan, kejelasan alur penanganan, kecepatan respons awal, serta konsistensi tindak lanjut hingga keluhan diselesaikan secara tuntas.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat *Responsive Governance*

Menurut Hood dan Margetts (2007) dalam bukunya *The Tools of Government in the Digital Age*, pemerintahan yang responsif di era digital ditentukan oleh sejauh mana pemerintah mampu

menggunakan alat-alat pemerintahan (*tools of government*) secara efektif sesuai dengan konteks sosial dan teknologi masyarakat. Dalam kerangka tersebut, terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan *Responsive Governance*, yaitu sebagai berikut:

a. Kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM)

Kapasitas aparatur merupakan faktor kunci dalam keberhasilan *responsive governance*. Hood dan Margetts (2007) menegaskan bahwa kemampuan pemerintah merespons masyarakat sangat bergantung pada kompetensi individu dalam mengelola teknologi, berkoordinasi, dan menindaklanjuti aduan secara cepat dan konsisten. Dalam konteks aplikasi Si D'nOK, kapasitas SDM tercermin dari kecepatan, konsistensi, serta kemampuan petugas menyesuaikan prosedur kerja dengan kebutuhan pengguna, yang berimplikasi langsung pada akuntabilitas dan kualitas respons pelayanan.

b. Teknologi Digital dan Integrasi Sistem

Efektivitas pelayanan publik digital ditentukan oleh keandalan dan tingkat integrasi sistem teknologi yang digunakan. Hood dan Margetts (2007) menekankan bahwa sistem yang stabil dan terintegrasi lintas unit memungkinkan pelayanan yang cepat dan terkoordinasi. Indikator ini tercermin dari stabilitas aplikasi Si D'nOK, keterpaduan data antarbagian, serta kemudahan teknis dan kualitas antarmuka yang memengaruhi persepsi publik terhadap layanan digital pemerintah.

c. Aksesibilitas dan Partisipasi Publik

Pemerintahan yang responsif mensyaratkan keterlibatan aktif masyarakat dalam proses pelayanan publik. Kemudahan akses terhadap kanal aduan dan dorongan untuk menyampaikan aspirasi menjadi indikator penting responsivitas (Hood & Margetts, 2007). Dalam aplikasi Si D'nOK, aksesibilitas dan partisipasi tercermin dari kemudahan penggunaan aplikasi, intensitas pengaduan masyarakat, serta persepsi publik terhadap kecepatan dan kejelasan tanggapan pemerintah sebagai bentuk komunikasi dua arah.

d. Kesesuaian Layanan

Keberhasilan kebijakan digital sangat dipengaruhi oleh kesesuaian antara desain sistem dan konteks sosial pengguna. Hood dan Margetts (2007) menyatakan bahwa ketidaksesuaian *policy tools* dengan karakteristik masyarakat dapat menurunkan efektivitas pelayanan. Pada aplikasi Si D'nOK, kesesuaian layanan tercermin dari desain, bahasa, dan alur pelayanan yang mampu menyesuaikan kebutuhan dan kemampuan pengguna, sehingga memengaruhi tingkat kepercayaan dan responsivitas pelayanan.

e. Kecerdasan Kontekstual Pemerintah

Kecerdasan kontekstual (*contextual intelligence*) merujuk pada kemampuan pemerintah memahami pola, kebutuhan, dan perilaku masyarakat untuk menyesuaikan strategi pelayanan (Hood & Margetts, 2007). Pemerintah yang responsif tidak hanya bereaksi terhadap aduan, tetapi juga memanfaatkan data dan tren keluhan untuk melakukan perbaikan dan inovasi layanan. Indikator ini tercermin dari kemampuan

pemerintah menganalisis data aduan, menindaklanjuti masukan masyarakat, serta melakukan penyesuaian kebijakan secara berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menganalisis penerapan *responsive governance* pada pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital melalui aplikasi Si D'nOK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan pemahaman mendalam terhadap fenomena responsivitas pelayanan publik berdasarkan pengalaman empiris aktor penyelenggara dan pengguna layanan.

Penelitian dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dengan fokus kajian pada responsivitas pemerintah dalam mengelola layanan aplikasi Si D'nOK. Subjek penelitian meliputi aparatur pemerintah yang terlibat langsung dalam pengelolaan aplikasi, yaitu Sekretaris Dinas, Subkoordinator Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), operator SIAK, serta admin media/aplikasi dan pengaduan. Selain itu, penelitian ini melibatkan masyarakat Kota Semarang yang pernah menggunakan aplikasi Si D'nOK dan menyampaikan aduan sebagai informan pengguna layanan. Pemilihan informan dilakukan secara *purposive sampling*, serta dikombinasikan dengan *snowball sampling* untuk menjangkau pengguna dengan

pengalaman relevan.

Data penelitian bersifat kualitatif dan diperoleh dari sumber primer dan sekunder. Data primer dikumpulkan melalui wawancara mendalam dan observasi langsung terhadap pelaksanaan pelayanan, baik melalui aplikasi Si D'nOK maupun layanan luring sebagai bentuk penyesuaian bagi masyarakat yang mengalami kendala digital. Data sekunder diperoleh melalui studi dokumentasi dan kepustakaan, meliputi regulasi, laporan resmi pemerintah, Survei Kepuasan Masyarakat, data pengaduan, serta literatur ilmiah yang relevan.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Data yang diperoleh dianalisis secara kualitatif dengan tahapan pengumpulan data, reduksi, penyajian, verifikasi, dan penarikan kesimpulan. Analisis dilakukan dengan membandingkan temuan empiris di lapangan dengan konsep *responsive governance* untuk mengidentifikasi kesenjangan antara capaian pelayanan digital dan pengalaman masyarakat sebagai pengguna.

Keabsahan data dijamin melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik dengan membandingkan informasi dari aparatur pemerintah dan masyarakat serta mencocokkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi guna memastikan kredibilitas dan konsistensi temuan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan *responsive governance* pada layanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Si D'nOK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang menunjukkan bahwa transformasi digital telah berjalan, namun belum sepenuhnya diikuti oleh tata kelola respons pelayanan yang konsisten dan terintegrasi. Analisis berbasis enam indikator responsivitas kemampuan merespon masyarakat, kecepatan melayani, ketepatan melayani, kecermatan melayani, ketepatan waktu pelayanan, dan kemampuan menanggapi keluhan menunjukkan variasi capaian antarindikator yang mengindikasikan adanya kesenjangan antara desain layanan digital dan praktik implementasi di lapangan.

Indikator ketepatan melayani dan kecermatan melayani telah berjalan relatif baik. Hal ini tercermin dari prosedur verifikasi dokumen yang mengikuti standar operasional pelayanan serta tingkat kesesuaian output layanan dengan ketentuan administrasi kependudukan. Namun demikian, capaian tersebut belum diimbangi oleh indikator lain yang lebih bersifat responsif terhadap dinamika kebutuhan pengguna. Kemampuan merespon masyarakat, kecepatan melayani, dan ketepatan waktu pelayanan masih menjadi titik lemah utama, terutama dalam penanganan pengaduan dan permohonan layanan berbasis daring. Keterlambatan respon petugas, ketidakjelasan informasi progres layanan, serta tidak adanya kepastian waktu penyelesaian memperlihatkan

bahwa mekanisme layanan digital belum sepenuhnya berorientasi pada pengalaman pengguna (*user-oriented service*).

Indikator kemampuan menanggapi keluhan juga menunjukkan kondisi yang belum optimal. Saluran pengaduan yang tersedia baik melalui aplikasi, media sosial, maupun kanal komunikasi pendukung belum terintegrasi dalam satu sistem penanganan aduan yang sistematis dan *real-time*. Akibatnya, respon terhadap keluhan masyarakat cenderung bersifat reaktif, bergantung pada inisiatif individu petugas, dan tidak didukung oleh standar waktu layanan yang jelas. Kondisi ini memperkuat temuan bahwa keberadaan platform digital belum secara otomatis menjamin terwujudnya tata kelola yang responsif apabila tidak disertai penguatan mekanisme internal dan koordinasi lintas fungsi.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa penerapan *responsive governance* pada aplikasi Si D'nOK dipengaruhi oleh lima faktor utama. Kapasitas sumber daya manusia menjadi faktor krusial, di mana keterbatasan jumlah dan kompetensi petugas dalam pengelolaan layanan digital berdampak langsung pada lambannya respon dan rendahnya konsistensi pelayanan. Teknologi digital dan integrasi sistem juga berpengaruh signifikan, terutama terkait stabilitas aplikasi dan belum terhubungnya sistem pengaduan secara menyeluruh. Selain itu, aksesibilitas dan partisipasi masyarakat masih menghadapi tantangan, khususnya bagi kelompok pengguna yang memiliki keterbatasan literasi digital, sehingga menuntut adanya layanan pendukung di luar sistem daring.

Faktor kesesuaian layanan menunjukkan bahwa meskipun desain layanan telah disesuaikan dengan kebutuhan administrasi kependudukan, implementasinya belum sepenuhnya adaptif terhadap kompleksitas kasus dan variasi permohonan masyarakat. Sementara itu, kecerdasan kontekstual pemerintah yang mencerminkan kemampuan institusi dalam membaca kebutuhan riil masyarakat dan menyesuaikan strategi pelayanan belum dimanfaatkan secara optimal, terutama dalam menjadikan data pengaduan dan umpan balik publik sebagai dasar perbaikan layanan secara berkelanjutan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menegaskan bahwa penerapan *responsive governance* pada aplikasi Si D'nOK masih berada pada tahap transisi dari digitalisasi prosedural menuju tata kelola pelayanan yang benar-benar responsif. Digitalisasi layanan telah meningkatkan akses dan efisiensi administratif, namun belum sepenuhnya diiringi oleh sistem respons pelayanan yang cepat, terukur, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna. Oleh karena itu, penguatan kapasitas sumber daya manusia, integrasi sistem pengaduan, serta pemanfaatan umpan balik masyarakat secara strategis menjadi prasyarat penting untuk mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang responsif, adaptif, dan berkelanjutan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan *responsive governance* melalui

aplikasi Si D'nOK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang belum berjalan optimal. Meskipun aplikasi telah menyediakan kanal pelayanan dan pengaduan berbasis digital, responsivitas pelayanan masih belum sepenuhnya dirasakan oleh masyarakat, terutama pada aspek kecepatan, kepastian waktu, dan konsistensi respons terhadap permohonan layanan serta keluhan.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan belum diiringi oleh penyesuaian manajemen alur kerja internal dan mekanisme respons yang terintegrasi. Akibatnya, proses pelayanan masih cenderung bersifat birokratis dan reaktif, ditandai dengan lambatnya tindak lanjut, keterbatasan informasi progres layanan, serta tidak adanya standar penyelesaian keluhan yang jelas. Kondisi ini memperlihatkan adanya kesenjangan antara ketersediaan teknologi digital dan praktik responsivitas pelayanan publik.

Di sisi lain, aspek ketepatan dan kecermatan hasil pelayanan relatif telah berjalan dengan baik, khususnya dalam verifikasi dokumen dan pengelolaan data administrasi kependudukan. Namun, capaian tersebut belum mampu meningkatkan persepsi responsivitas secara keseluruhan karena tidak didukung oleh efisiensi waktu dan kejelasan proses pelayanan.

Faktor utama yang memengaruhi belum optimalnya penerapan *responsive governance* meliputi keterbatasan kapasitas sumber daya manusia, belum optimalnya pemanfaatan data keluhan sebagai dasar pembelajaran dan perbaikan layanan, serta lemahnya integrasi teknologi aplikasi

dengan alur kerja internal. Dengan demikian, keberhasilan pelayanan digital tidak hanya ditentukan oleh keberadaan aplikasi, tetapi juga oleh penguatan kapasitas organisasi dan internalisasi nilai-nilai responsivitas dalam praktik pelayanan publik.

SARAN

Berdasarkan temuan penelitian yang menunjukkan bahwa penerapan responsive governance pada aplikasi Si D'nOK belum berjalan optimal, khususnya pada aspek responsivitas pelayanan, maka saran yang diajukan adalah sebagai berikut:

1. Untuk memaksimalkan indikator kemampuan merespons masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang perlu menyusun mekanisme respons layanan yang terstandarisasi dalam aplikasi Si D'nOK, mencakup alur tindak lanjut, jenis respons, dan batas waktu penanganan, sehingga respons pelayanan tidak bergantung pada individu petugas dan dapat berjalan secara konsisten.
2. Untuk meningkatkan kecepatan pelayanan, diperlukan penyesuaian manajemen alur kerja internal dengan sistem digital, termasuk pembagian tugas dan pengelolaan antrean layanan, agar digitalisasi tidak hanya memindahkan prosedur birokrasi konvensional ke dalam aplikasi.
3. Untuk memperkuat ketepatan waktu pelayanan, Dispendukcapil disarankan menetapkan standar waktu penyelesaian layanan digital yang jelas dan transparan pada setiap jenis layanan dalam aplikasi Si D'nOK, guna memberikan kepastian bagi masyarakat sekaligus menjadi acuan kinerja aparatur.
4. Untuk meningkatkan kemampuan menanggapi keluhan masyarakat, pemerintah perlu membangun sistem penanganan aduan yang terintegrasi, dilengkapi dengan informasi progres dan hasil penyelesaian keluhan, serta memanfaatkan data aduan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan layanan secara berkelanjutan.
5. Untuk mengatasi keterbatasan kapasitas sumber daya manusia, Dispendukcapil Kota Semarang disarankan melakukan penguatan kapasitas aparatur melalui penambahan dan distribusi petugas layanan digital yang lebih proporsional, serta pelatihan pengelolaan layanan dan pengaduan berbasis aplikasi.
6. Untuk meningkatkan kecerdasan kontekstual pemerintah, data keluhan dan masukan masyarakat yang masuk melalui aplikasi Si D'nOK perlu diolah dan dianalisis secara sistematis guna membaca pola permasalahan dan kebutuhan pengguna, sehingga respons pelayanan tidak hanya bersifat reaktif, tetapi juga adaptif dan berbasis pembelajaran.

DAFTAR PUSTAKA

- Denhardt, R. B. (2007). *The new public service: Serving, not steering*. M.E. Sharpe.
<https://doi.org/10.4324/9781315709773>
- Dhani, A., Afrizal, T., Yuniningsih, T., & Subowo, A. (2025). Analisis penerapan responsive governance pada aplikasi Sapa Mbak Ita di Kota Semarang. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(2).
<https://doi.org/10.14710/jppmr.v14i2.49890>
- Fernanda, A. P., Astuti, R. S., & Rahman, A. Z. (2023). Responsive governance pada aplikasi SAKPOLE SAMSAT Kota Semarang II. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(3).
<https://doi.org/10.14710/jppmr.v12i3.39827>
- Hafid, H., Cikusin, Y., & Hayat. (2021). Responsivitas pelayanan publik di Dinas Perhubungan Kota Surakarta. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 20(1).
<https://doi.org/10.35967/njip.v20i1.135>
- Herdini, F., & Widiyarta, A. (2020). Responsivitas pelayanan publik dalam menangani keluhan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Nganjuk. *Public Administration Journal*, 2(1), 1–9.
<https://doi.org/10.33005/paj.v2i1.38>
- Hood, C. C., & Margetts, H. Z. (2007). *The tools of government in the digital age*. Palgrave Macmillan.
<https://www.oii.ox.ac.uk/research/publications/the-tools-of-government-in-the-digital-age/>
- Keban, Y. T. (2014). *Enam dimensi strategis administrasi publik: Konsep, teori, dan isu*. Gava Media.
- Rasdiana, & Ramadani. (2021). Responsivitas penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(2).
<https://doi.org/10.52316/jap.v17i2.76>
- Vigoda, E. (2002). From responsiveness to collaboration: Governance, citizens, and the next generation of public administration. *Public Administration Review*, 62(5), 527–540.
<https://doi.org/10.1111/1540-6210.00235>

Peraturan Perundang-undangan

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 102 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.

Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 22 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Layanan Administrasi Kependudukan Berbasis Digital.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.