PILAR HUKUM
Vol. 01 No. 01 (2026), hlm. 57-73

Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu pada Kantor Kecamatan Banyumanik Semarang

Implementation of Integrated Population Administration Services at Banyumanik District Office Semarang

Zahra Karima[1]*, Yudhitiya Dyah Sukmadewi[2], Supriyadi[3], Tri Mulyani[4]
[1] Universitas Semarang, Indonesia; zahrakarimayaya@gmail.com
[2, 3, 4] Universitas Semarang, Indonesia

Abstrak

Pelayanan administrasi kependudukan memiliki peran penting dalam menjamin pemenuhan hak masyarakat atas dokumen kependudukan serta meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi pelayanan administrasi kependudukan terpadu di Kantor Kecamatan Banyumanik, Kota Semarang, serta mengidentifikasi hambatan dan upaya penyelesaiannya. Penelitian ini menggunakan metode yuridis sosiologis dengan spesifikasi deskriptif analitis. Data primer diperoleh melalui wawancara dan observasi, sedangkan data sekunder dikumpulkan melalui studi kepustakaan. Seluruh data dianalisis secara kualitatif menggunakan teori implementasi kebijakan yang mencakup aspek komunikasi, sumber daya, disposisi aparatur, dan struktur birokrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan terpadu secara umum telah dilaksanakan dengan cukup baik melalui penerapan prosedur administrasi yang jelas, pemanfaatan teknologi informasi, serta ketersediaan sarana dan prasarana pendukung. Meskipun demikian, pelaksanaannya masih menghadapi beberapa hambatan, antara lain gangguan jaringan internet, rendahnya pemahaman masyarakat mengenai persyaratan administrasi, serta meningkatnya jumlah pemohon pada waktu tertentu. Upaya mengatasi hambatan tersebut dilakukan melalui peningkatan koordinasi antarpetugas, penyampaian informasi persyaratan administrasi kepada masyarakat, serta optimalisasi fasilitas pelayanan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi pelayanan administrasi kependudukan terpadu di Kantor Kecamatan Banyumanik telah berjalan cukup baik, tetapi masih memerlukan peningkatan infrastruktur teknologi, penyebarluasan informasi, dan pengelolaan pelayanan secara berkelanjutan guna meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta aksesibilitas pelayanan publik.

Kata Kunci: Administrasi Kependudukan; Implementasi Kebijakan; Pelayanan Publik; Pelayanan Terpadu.

Abstract

Population administration services play a crucial role in ensuring the fulfillment of citizens' rights to population documents and improving the quality of public services. This study aims to analyze the implementation of integrated population administration services at the Banyumanik District Office, Semarang City, Indonesia, and identify the obstacles encountered and efforts undertaken to address them. This research employs a socio-legal method with a descriptive-analytical approach. Primary data were collected through interviews and observations, while secondary data were obtained through literature studies. The collected data were analyzed qualitatively using a policy implementation framework focusing on communication, resources, implementers' disposition, and bureaucratic structure. The findings indicate that integrated population administration services have generally been implemented effectively through clear administrative procedures, the utilization of information technology, and the availability of supporting facilities and infrastructure. However, several obstacles remain, including unstable internet connectivity, limited public understanding of administrative requirements, and increased service demand during certain periods. Efforts to overcome these obstacles include strengthening coordination among

service personnel, improving public access to administrative information, and optimizing service facilities. The study concludes that integrated population administration services at the Banyumanik District Office have been implemented relatively well, although continuous improvements in technological infrastructure, public information dissemination, and service management are necessary to enhance the effectiveness, efficiency, and accessibility of public services.
Keywords: *Population Administration; Integrated Services; Policy Implementation; Public Services.*

I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik menjadi salah satu indikator keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan dalam mewujudkan tata kelola yang efektif, akuntabel, transparan, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Perkembangan administrasi publik di berbagai negara menunjukkan adanya pergeseran menuju sistem pelayanan yang semakin terintegrasi melalui digitalisasi, penyederhanaan prosedur, serta penguatan kapasitas birokrasi.[1] Transformasi tersebut bertujuan meningkatkan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan, mempercepat proses pelayanan, sekaligus memberikan kepastian hukum kepada masyarakat. Dalam perspektif global, pelayanan publik yang mudah diakses, inklusif, dan responsif dipandang sebagai salah satu instrumen penting untuk mendukung *good governance* dan pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (*Sustainable Development Goals*).

Komitmen tersebut diimplementasikan di Indonesia melalui reformasi birokrasi yang menempatkan pelayanan publik sebagai prioritas penyelenggaraan pemerintahan. Ketentuan mengenai pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, sedangkan penyelenggaraan administrasi kependudukan diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Regulasi tersebut memberikan jaminan hukum atas pemenuhan hak setiap warga negara untuk memperoleh identitas kependudukan. Dokumen seperti Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el), Kartu Keluarga, akta kelahiran, Kartu Identitas Anak, dan dokumen pencatatan sipil lainnya menjadi dasar bagi masyarakat dalam mengakses berbagai layanan di bidang pendidikan, kesehatan, perbankan, perpajakan, bantuan sosial, maupun pelayanan pemerintahan. Fungsi tersebut menunjukkan bahwa administrasi kependudukan tidak hanya berperan dalam menciptakan tertib administrasi negara, tetapi juga memberikan perlindungan terhadap hak-hak sipil warga negara.

Penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan masih menghadapi berbagai kendala meskipun pemerintah telah mengembangkan pelayanan terpadu dan sistem berbasis digital. Hambatan yang masih ditemukan meliputi prosedur pelayanan yang belum sepenuhnya sederhana, keterbatasan infrastruktur teknologi informasi, gangguan jaringan, rendahnya literasi digital masyarakat, serta belum optimalnya integrasi data kependudukan antarinstansi. Permasalahan tersebut berdampak pada lamanya penyelesaian pelayanan, meningkatnya beban masyarakat dalam mengurus

[1] Agus Tri Sapta Yudha and Ertien Rining Nawangsari, "Implementasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)," *Jurnal Kebijakan Publik* 15, no. 4 (2024): 439–45, https://doi.org/10.31258/jkp.v15i4.8495.

dokumen administrasi, serta menurunnya tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah.[2]

Kondisi tersebut tercermin dalam implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di berbagai daerah. Tingkat aktivasi IKD yang masih rendah menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi pelayanan administrasi kependudukan tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan regulasi maupun dukungan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh kepercayaan masyarakat terhadap keamanan data pribadi, kesiapan aparatur, serta efektivitas penyampaian informasi kepada masyarakat. Situasi tersebut memperlihatkan adanya kesenjangan antara tujuan kebijakan (*das sollen*) dengan pelaksanaan di lapangan (*das sein*), sehingga pelayanan administrasi kependudukan yang cepat, mudah, dan terintegrasi belum sepenuhnya terwujud.

Pelaksanaan desentralisasi memberikan kewenangan kepada pemerintah kecamatan untuk menyelenggarakan sebagian urusan pelayanan publik yang sebelumnya berada pada pemerintah kabupaten atau kota.[3] Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan salah satu bentuk pelimpahan kewenangan tersebut sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010. Sistem pelayanan satu pintu yang diterapkan melalui PATEN dirancang untuk memberikan kemudahan, kepastian, efisiensi, serta transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi. Keberadaan PATEN juga diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan melalui prosedur yang sederhana, kepastian waktu penyelesaian, kemudahan akses, serta akuntabilitas aparatur pemerintah di tingkat kecamatan.

Keberhasilan implementasi pelayanan administrasi kependudukan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan. George C. Edward III menjelaskan bahwa implementasi kebijakan ditentukan oleh komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi. Komunikasi yang efektif akan memperjelas arah pelaksanaan kebijakan. Ketersediaan sumber daya mendukung kelancaran penyelenggaraan pelayanan. Disposisi aparatur mencerminkan komitmen pelaksana dalam menjalankan tugas. Struktur birokrasi yang sederhana mempermudah koordinasi serta mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat. Sinergi keempat faktor tersebut menjadi prasyarat bagi terciptanya pelayanan administrasi kependudukan yang berkualitas.

---

[2] Zainudin Zainudin, "Kebijakan Digital ID Dalam Mendukung Transformasi Digital Di Indonesia," *Jurnal Bina Praja*, 2025, https://doi.org/10.21787/jbp.17.2025.1-18.

[3] Umbu Yabbu Hukapati, Saryono Yohanes, and Josef Mario Monteiro, "Implementasi Pelimpahan Kewenangan Bupati Kepada Camat Dalam Rangka Otonomi Daerah (Studi Di Kecamatan Kambera Dan Kecamatan Kota Waingapu Kabupaten Sumba Timur)," *Artemis Law Journal* 1, no. 2 (2024): 503–39, https://doi.org/10.35508/alj.v1i2.14824.

Kecamatan Banyumanik merupakan salah satu wilayah di Kota Semarang dengan pertumbuhan penduduk dan mobilitas masyarakat yang relatif tinggi. Karakteristik tersebut menyebabkan kebutuhan terhadap pelayanan administrasi kependudukan terus meningkat. Posisi Kecamatan Banyumanik sebagai penyelenggara pelayanan administrasi terpadu menuntut tersedianya pelayanan yang cepat, efektif, adaptif, dan mampu menjawab perkembangan teknologi informasi. Intensitas pelayanan yang tinggi juga memunculkan sejumlah tantangan berupa peningkatan jumlah pemohon pada waktu tertentu, gangguan sistem informasi, serta kurangnya pemahaman masyarakat mengenai persyaratan administrasi. Karakteristik tersebut menjadikan Kecamatan Banyumanik relevan sebagai lokasi penelitian mengenai implementasi pelayanan administrasi kependudukan secara terpadu.

Kajian mengenai pelayanan administrasi kependudukan telah banyak dilakukan dengan fokus pada digitalisasi pelayanan, efektivitas pelayanan elektronik, inovasi pelayanan publik, maupun implementasi PATEN. Pembahasan tersebut memberikan kontribusi terhadap pengembangan pelayanan publik, tetapi sebagian besar belum mengkaji implementasi pelayanan administrasi kependudukan secara terpadu pada tingkat kecamatan menggunakan perspektif implementasi kebijakan George C. Edward III. Analisis mengenai hubungan antara komunikasi, sumber daya, disposisi aparatur, struktur birokrasi, hambatan pelaksanaan, serta strategi penyelesaiannya juga masih terbatas, khususnya pada penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di Kota Semarang.

Kajian mengenai pelayanan administrasi kependudukan telah berkembang dengan beragam fokus penelitian, mulai dari efektivitas pelayanan, inovasi pelayanan berbasis digital, implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD), hingga evaluasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Meskipun demikian, sebagian besar penelitian masih menitikberatkan pada aspek digitalisasi atau efektivitas pelayanan secara umum, sedangkan kajian yang secara khusus mengintegrasikan implementasi pelayanan administrasi kependudukan terpadu di tingkat kecamatan dengan analisis model implementasi kebijakan George C. Edward III masih relatif terbatas.

Penelitian pertama dilakukan oleh Hidayat (2023) mengenai implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Cicalengka, Kabupaten Bandung. Penelitian tersebut menggunakan model implementasi George C. Edward III dan menemukan bahwa komunikasi, sumber daya, disposisi aparatur, serta struktur birokrasi berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi PATEN. Meskipun demikian, objek penelitian masih berfokus pada implementasi PATEN secara umum dan belum secara

spesifik membahas pelayanan administrasi kependudukan sebagai jenis pelayanan publik yang memiliki karakteristik tersendiri.[4]

Penelitian kedua dilakukan oleh Pariyatin (2024) mengenai efektivitas Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) berbasis website di Kabupaten Garut. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan mampu meningkatkan efisiensi proses administrasi, mempercepat penerbitan dokumen kependudukan, serta meminimalkan kesalahan administrasi. Akan tetapi, penelitian tersebut lebih berorientasi pada efektivitas sistem informasi sehingga belum mengkaji faktor implementasi kebijakan yang memengaruhi keberhasilan pelayanan administrasi kependudukan secara terpadu.[5]

Penelitian ketiga dilakukan oleh Sakawati (2024) mengenai inovasi pelayanan administrasi kependudukan dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kota Makassar. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa inovasi pelayanan berbasis teknologi mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penyederhanaan prosedur dan kemudahan akses masyarakat. Fokus penelitian tersebut berada pada dimensi inovasi pelayanan sehingga belum mengidentifikasi hambatan implementasi kebijakan berdasarkan faktor komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.[6]

Penelitian keempat dilakukan oleh Bahlamar (2024) mengenai implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sidoarjo menggunakan model implementasi George C. Edward III. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan telah berjalan cukup baik, namun masih memerlukan penguatan inovasi pelayanan, percepatan proses administrasi, serta peningkatan kualitas manajemen pelayanan. Penelitian ini memberikan gambaran mengenai implementasi pelayanan administrasi kependudukan pada tingkat kabupaten, tetapi belum mengkaji implementasi pelayanan secara terpadu pada tingkat kecamatan yang memiliki karakteristik kelembagaan dan kewenangan berbeda.[7]

---

[4] Rizal Ahmad Hidayat, Novie Indrawati Sagita, and Selvi Centia, "Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik (Studi Kasus Di Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung)," *Jurnal Administrasi Pemerintahan (Janitra)* 3, no. 2 (2023): 230–41, https://doi.org/10.24198/janitra.v3i2.52651.

[5] Yeni Pariyatin et al., "Effectiveness of the Integrated Administrative Information System (PATEN) in Public Service," *JAKPP (Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik)* 10, no. 2 (2024): 114–31, https://doi.org/10.31947/jakpp.v10i2.30869.

[6] Herlina Sakawati, Tarisca Amelia Chairunnisa, and Andi Cudai Nur, "Innovation Of Population Administration Services In Integrated Administrative Services (Patent) In Makassar City," *Jurnal Aktor* 4, no. 1 (2024): 25, https://doi.org/10.26858/aktor.v4i1.68304.

[7] Ahmad Riyadh Umar Bahlamar, "Experience And Perspective: Population Administration Services In Delta City," *JKMP (Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik)* 12, no. 1 (2024): 36–47, https://doi.org/10.21070/jkmp.v12i1.1769.

Penelitian kelima dilakukan oleh Hasanah (2025) mengenai implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Tangerang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rendahnya tingkat aktivasi IKD dipengaruhi oleh keterbatasan komunikasi kebijakan, kesiapan sumber daya, serta rendahnya literasi masyarakat terhadap layanan digital. Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan pelayanan administrasi berbasis digital, namun ruang lingkupnya hanya terbatas pada implementasi IKD dan belum mengevaluasi keseluruhan pelayanan administrasi kependudukan di tingkat kecamatan.[8]

Berdasarkan berbagai penelitian tersebut dapat dipahami bahwa kajian terdahulu umumnya berfokus pada efektivitas sistem pelayanan digital, implementasi PATEN, inovasi pelayanan, maupun implementasi IKD. Belum banyak penelitian yang mengintegrasikan pelayanan administrasi kependudukan secara terpadu di tingkat kecamatan dengan analisis implementasi kebijakan berdasarkan model George C. Edward III, sekaligus mengidentifikasi hambatan implementasi beserta upaya penyelesaiannya dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan di Kota Semarang. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan penelitian yang masih perlu dikaji lebih mendalam.

Penelitian ini memiliki kebaruan (*novelty*) pada dua aspek. Pertama, penelitian memfokuskan analisis pada implementasi pelayanan administrasi kependudukan secara terpadu di Kecamatan Banyumanik, Kota Semarang, sebagai unit pelayanan terdepan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat. Kedua, penelitian menganalisis implementasi pelayanan menggunakan model George C. Edward III melalui empat dimensi, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi aparatur, dan struktur birokrasi, kemudian menghubungkannya dengan hambatan implementasi serta upaya penyelesaiannya. Pendekatan tersebut diharapkan mampu memberikan gambaran empiris yang lebih komprehensif mengenai efektivitas penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan pada tingkat kecamatan sekaligus menjadi dasar penyusunan rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi pelayanan administrasi kependudukan secara terpadu di Kantor Kecamatan Banyumanik, Kota Semarang, serta mengidentifikasi hambatan yang dihadapi beserta upaya penyelesaiannya sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan publik.

II. METODE PENELITIAN

[8] Rifatul Hasanah and Riny Handayani, "Implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Tangerang: Analisis Implementasi Kebijakan Model George C. Edwards III," *PUBLICNESS: Journal of Public Administration Studies* 4, no. 4 (2025): 1–8, https://doi.org/10.24036/publicness.v4i4.315.

Penelitian ini menggunakan metode yuridis sosiologis dengan spesifikasi deskriptif analitis yang bertujuan untuk mengkaji implementasi ketentuan hukum dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan secara terpadu di Kantor Kecamatan Banyumanik, Kota Semarang, serta mengidentifikasi hambatan dan upaya penyelesaiannya.[9] Pendekatan ini memadukan kajian terhadap peraturan perundang-undangan dengan kondisi empiris untuk mengetahui kesesuaian antara ketentuan hukum dan pelaksanaannya dalam masyarakat. Penelitian dilaksanakan di Kantor Kecamatan Banyumanik, Kota Semarang, dengan fokus pada pelayanan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el), Kartu Keluarga (KK), dan Akta Kelahiran. Penentuan informan dilakukan melalui teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan pengetahuan dan keterlibatannya dalam penyelenggaraan pelayanan, meliputi Kepala Kecamatan Banyumanik, aparatur pelayanan, serta masyarakat sebagai pengguna layanan. Data penelitian terdiri atas data primer yang diperoleh melalui wawancara dan observasi langsung terhadap proses pelayanan, serta data sekunder yang dikumpulkan melalui studi kepustakaan. Bahan hukum primer meliputi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019, Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 10 Tahun 2025, serta Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 47 Tahun 2023. Sementara itu, bahan hukum sekunder mencakup buku, jurnal ilmiah, hasil penelitian, dan literatur lain yang relevan. Seluruh data dianalisis secara kualitatif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dengan menggunakan teori implementasi kebijakan serta ketentuan hukum yang berlaku.[10] Penarikan kesimpulan dilakukan secara induktif berdasarkan fakta empiris yang ditemukan untuk memperoleh gambaran secara sistematis dan menyeluruh mengenai pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan terpadu, faktor-faktor yang memengaruhi efektivitasnya, hambatan yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Banyumanik.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Implementasi Pelayanan Publik Secara Terpadu di Kantor Kecamatan Banyumanik

[9] Sugiyono Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, 27th ed. (Bandung: CV Alfabeta, 2018).

[10] Hari Sutra Disemadi, "Lenses of Legal Research: A Descriptive Essay on Legal Research Methodologies," *Journal of Judicial Review* 24, no. 2 (2022), https://doi.org/10.37253/jjr.v24i2.7280.

Kecamatan Banyumanik merupakan salah satu kecamatan di wilayah administrasi Kota Semarang yang memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Letaknya di bagian selatan Kota Semarang menjadikan kawasan ini berkembang sebagai pusat permukiman, pendidikan, perdagangan, dan jasa dengan tingkat mobilitas penduduk yang relatif tinggi. [11] Kondisi tersebut berimplikasi pada meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan yang cepat, mudah, dan berkualitas.

Secara administratif, Kecamatan Banyumanik terdiri atas sebelas kelurahan, yaitu Pudakpayung, Gedawang, Jabungan, Padangsari, Banyumanik, Srondol Wetan, Pedalangan, Sumurboto, Srondol Kulon, Tinjomoyo, dan Ngesrep. Wilayah ini berbatasan dengan Kecamatan Candisari di sebelah utara, Kecamatan Tembalang di sebelah timur, Kabupaten Semarang di sebelah selatan, serta Kecamatan Gunungpati di sebelah barat. [12] Posisi tersebut menempatkan Kecamatan Banyumanik sebagai salah satu kawasan penyangga Kota Semarang yang mengalami perkembangan penduduk dan aktivitas ekonomi secara dinamis.

Penyelenggaraan pemerintahan di Kecamatan Banyumanik didukung oleh struktur organisasi yang mengacu pada Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 47 Tahun 2023. Organisasi dipimpin oleh seorang camat yang dibantu sekretaris kecamatan, subbagian perencanaan, evaluasi dan keuangan, subbagian umum dan kepegawaian, seksi pemerintahan, seksi pembangunan, seksi kesejahteraan sosial, seksi pelayanan publik, serta seksi ketenteraman dan ketertiban. Susunan organisasi tersebut dirancang untuk mendukung pelaksanaan urusan pemerintahan, pembangunan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat secara efektif sesuai dengan kewenangan yang dimiliki kecamatan.

Kecamatan Banyumanik menjalankan fungsi perumusan kebijakan teknis, koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pemberdayaan masyarakat, pemeliharaan ketenteraman dan ketertiban umum, serta penyediaan pelayanan publik. Pelayanan administrasi kependudukan menjadi salah satu fungsi utama karena berkaitan langsung dengan pemenuhan hak administratif masyarakat. Pelaksanaan layanan tersebut diarahkan untuk memberikan kemudahan akses, kepastian prosedur, dan kepastian hukum melalui penyelenggaraan pelayanan yang terintegrasi.

Pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan berpedoman pada standar pelayanan publik sebagai acuan bagi aparatur dalam memberikan

---

[11] Bella Tasya Monica, Maesaroh, and Dewi Rostyaningsih, "Implementation Of Weekend Service In Banyumanik District, Semarang City, Central Java," *Journal of Management and Public Policy* 13, no. 4 (2024): 621–41, https://doi.org/10.14710/jppmr.v13i4.47497.

[12] Badan Pusat Statistik Kota Semarang, *Kecamatan Banyumanik Dalam Angka 2024* (Semarang: Badan Pusat Statistik Kota Semarang, 2024), https://semarangkota.bps.go.id.

layanan kepada masyarakat. Standar tersebut memberikan kepastian mengenai persyaratan, prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk layanan, mekanisme pengaduan, serta hak dan kewajiban penyelenggara maupun penerima layanan. Keberadaan standar pelayanan menjadi instrumen penting untuk menjamin konsistensi, akuntabilitas, dan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Banyumanik mengacu pada Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 10 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Seluruh proses pelayanan dilaksanakan berdasarkan prosedur yang telah ditetapkan sesuai dengan jenis layanan yang diajukan masyarakat. Pemohon diwajibkan memenuhi persyaratan administrasi sebelum proses pelayanan dilakukan. Kepastian prosedur tersebut memberikan kemudahan bagi masyarakat sekaligus membantu aparatur dalam melaksanakan pelayanan secara tertib dan sesuai ketentuan yang berlaku.

Pelayanan dilaksanakan pada jam operasional yang telah ditentukan sehingga masyarakat dapat menyesuaikan waktu pengurusan dokumen administrasi kependudukan. Kepastian waktu pelayanan mendukung efektivitas penyelenggaraan layanan sekaligus menjadi indikator kualitas pelayanan publik. Seluruh pelayanan administrasi kependudukan diberikan tanpa dipungut biaya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Informasi mengenai layanan tanpa biaya dipublikasikan secara terbuka melalui media informasi yang tersedia di kantor kecamatan sebagai bentuk transparansi sekaligus upaya mencegah praktik pungutan liar.

Pelayanan administrasi kependudukan juga didukung oleh penyediaan sarana dan prasarana yang memadai, meliputi ruang pelayanan, perangkat komputer, printer, jaringan internet, ruang tunggu, fasilitas bagi kelompok rentan, ruang laktasi, serta media informasi pelayanan. Kecamatan Banyumanik menyediakan mekanisme penyampaian pengaduan yang dapat digunakan masyarakat untuk menyampaikan keluhan, saran, maupun masukan terhadap penyelenggaraan pelayanan. Informasi yang diperoleh melalui pengaduan dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan administrasi kependudukan secara berkelanjutan.[13]

Pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan secara terpadu di Kecamatan Banyumanik menunjukkan bahwa kecamatan memiliki posisi strategis dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena melayani masyarakat dengan tingkat mobilitas penduduk yang tinggi. Kondisi tersebut

[13] Putri Liana Lutfia and Endang Indartuti, "Kualitas Pelayanan Publik Di Bidang Administrasi Kependudukan: Studi Pada Kelurahan Gebang Putih Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya," *Journal of Office Administration: Education and Practice* 2, no. 3 (2022): 191–97, https://doi.org/10.26740/joaep.v2n3.p191-197.

mendorong penyelenggara pelayanan untuk menyediakan layanan yang mudah diakses, efektif, serta mampu memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan secara cepat dan tepat. Dukungan struktur organisasi yang mengacu pada Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 47 Tahun 2023 memperjelas pembagian tugas aparatur sehingga setiap unit kerja memiliki fungsi yang saling mendukung dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelaksanaan pelayanan berpedoman pada standar pelayanan yang memuat persyaratan, prosedur, jangka waktu penyelesaian, produk pelayanan, mekanisme pengaduan, serta hak dan kewajiban penyelenggara maupun masyarakat. Kejelasan standar tersebut memberikan kepastian hukum bagi masyarakat sekaligus menjadi pedoman bagi aparatur dalam menjalankan tugasnya. Seluruh pelayanan administrasi kependudukan dilaksanakan berdasarkan Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 10 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan sehingga setiap tahapan memiliki dasar hukum yang jelas.

Proses pelayanan dimulai dari penerimaan permohonan, pemeriksaan kelengkapan persyaratan, verifikasi data, pemrosesan dokumen, hingga penyerahan hasil pelayanan kepada masyarakat. Setiap tahapan dilaksanakan sesuai prosedur operasional sehingga mampu mengurangi kesalahan administrasi serta menjamin keabsahan data kependudukan. Pemanfaatan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) turut mendukung proses verifikasi dan pengelolaan data sehingga penyelesaian dokumen berlangsung lebih efektif dibandingkan dengan mekanisme manual.[14]

Pelayanan administrasi kependudukan juga didukung oleh tersedianya ruang pelayanan, ruang tunggu, perangkat komputer, jaringan internet, sistem antrean, ruang laktasi, fasilitas bagi kelompok rentan, serta media informasi yang memudahkan masyarakat memperoleh informasi mengenai prosedur pelayanan. Penyediaan sarana tersebut menunjukkan adanya komitmen pemerintah kecamatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penyelenggaraan layanan yang nyaman, transparan, dan mudah diakses.

Hasil penelitian selanjutnya dianalisis menggunakan teori implementasi kebijakan George C. Edward III yang meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Keempat indikator tersebut memberikan gambaran mengenai faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas implementasi pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Banyumanik.

Pada aspek komunikasi, informasi mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan telah disampaikan melalui berbagai media, seperti papan informasi, media sosial, serta penjelasan langsung dari petugas kepada masyarakat. Hasil

[14] M Alif Alfian, Saidin, and Faturachman Alputra Sudirman, "Efektivitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Analisis Berbasis Model Keberhasilan Sistem Informasi," *Pamarenda: Public Administration and Government Journal*, 2025, https://doi.org/10.52423/pamarenda.v5i2.219.

wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Publik menunjukkan bahwa pelayanan tidak hanya berorientasi pada penyelesaian administrasi kependudukan, tetapi juga mencakup penanganan pengaduan, kritik, saran, serta berbagai kebutuhan masyarakat sesuai ketentuan yang berlaku. Temuan tersebut memperlihatkan adanya upaya aparatur dalam membangun komunikasi yang terbuka dan memberikan solusi terhadap setiap permasalahan yang disampaikan masyarakat. Penilaian pengguna layanan juga menunjukkan bahwa informasi yang diberikan petugas cukup jelas sehingga memudahkan masyarakat memahami tahapan pelayanan. Meskipun demikian, masih ditemukan pemohon yang belum memahami seluruh persyaratan administrasi sehingga proses pelayanan pada beberapa kesempatan mengalami keterlambatan.

Dari aspek sumber daya, Kecamatan Banyumanik telah didukung aparatur pelayanan, fasilitas kerja, perangkat teknologi, serta sarana pelayanan yang memadai. Pemanfaatan teknologi informasi mempercepat proses pengolahan data kependudukan dan meningkatkan efisiensi pelayanan. Hasil wawancara dengan pengguna layanan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara umum telah memuaskan. Kendala masih muncul ketika jumlah pemohon meningkat sehingga antrean menjadi lebih panjang dan penyampaian nomor antrean kurang terdengar dengan jelas. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kapasitas sumber daya, baik berupa sarana maupun jumlah petugas pelayanan, masih diperlukan agar kualitas pelayanan tetap terjaga pada saat beban pelayanan meningkat.

Aspek disposisi memperlihatkan bahwa aparatur memiliki komitmen dalam memberikan pelayanan yang ramah, sopan, responsif, serta sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Publik menggambarkan bahwa setiap petugas berupaya memberikan pelayanan terbaik agar masyarakat memperoleh kemudahan dalam memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan. Penilaian masyarakat memperkuat temuan tersebut karena pengguna layanan merasakan sikap petugas yang komunikatif, membantu, dan bertanggung jawab selama proses pelayanan berlangsung. Sikap tersebut menjadi salah satu faktor yang mendukung terciptanya pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Pada aspek struktur birokrasi, pelaksanaan pelayanan telah mengikuti standar operasional prosedur dengan pembagian tugas yang jelas pada setiap unit pelayanan. Mekanisme kerja yang terstruktur memudahkan koordinasi antaraparatur sehingga setiap tahapan pelayanan dapat dilaksanakan secara tertib dan sesuai ketentuan. Kejelasan struktur organisasi, prosedur pelayanan, serta pembagian kewenangan memberikan kepastian dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan sekaligus mendukung terciptanya pelayanan yang efektif, akuntabel, dan transparan.

Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian, implementasi pelayanan administrasi kependudukan secara terpadu di Kecamatan Banyumanik telah berlangsung sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Analisis menggunakan teori George C. Edward III menunjukkan bahwa komunikasi, sumber daya, disposisi aparatur, serta struktur birokrasi telah mendukung pelaksanaan pelayanan publik. Sejumlah kendala masih ditemukan, terutama berkaitan dengan pemahaman masyarakat terhadap persyaratan administrasi, kestabilan jaringan, dan meningkatnya jumlah pemohon pada waktu tertentu. Kendala tersebut tidak mengurangi efektivitas pelaksanaan pelayanan secara keseluruhan, tetapi menjadi dasar evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan secara berkelanjutan. Berdasarkan temuan tersebut, implementasi pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Banyumanik dapat dinilai telah berjalan cukup efektif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai prinsip pelayanan publik.

3.2 Hambatan dan Upaya Penyelesaiannya dalam Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Terpadu di Kantor Kecamatan Banyumanik

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi pelayanan administrasi kependudukan secara terpadu di Kecamatan Banyumanik, diketahui bahwa secara umum pelayanan telah berjalan dengan cukup baik dan mampu memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh berbagai dokumen kependudukan. Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala yang berpotensi mempengaruhi efektivitas dan optimalisasi pelayanan. Hambatan tersebut dapat berasal dari faktor internal maupun eksternal. Keberadaan hambatan perlu mendapat perhatian karena dapat mempengaruhi kelancaran proses pelayanan, waktu penyelesaian layanan, serta tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan publik. Oleh karena itu, identifikasi terhadap berbagai hambatan yang terjadi beserta upaya penyelesaiannya menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana implementasi pelayanan administrasi kependudukan secara terpadu di Kecamatan Banyumanik telah berjalan secara efektif sesuai dengan tujuan penyelenggaraan pelayanan publik.

Salah satu hambatan internal yang masih ditemui dalam implementasi pelayanan administrasi kependudukan secara terpadu di Kecamatan Banyumanik adalah gangguan jaringan internet. Pelayanan administrasi kependudukan saat ini telah terintegrasi dengan sistem informasi kependudukan berbasis elektronik sehingga hampir seluruh tahapan pelayanan, mulai dari penginputan data, verifikasi dokumen, validasi data kependudukan, hingga penerbitan dokumen, sangat bergantung pada ketersediaan dan kestabilan jaringan internet. Apabila terjadi gangguan

jaringan, maka sistem pelayanan tidak dapat diakses secara optimal sehingga proses pelayanan menjadi terhambat.[15]

Gangguan jaringan internet tidak hanya menyebabkan keterlambatan dalam pemrosesan dokumen, tetapi juga berdampak pada meningkatnya waktu tunggu masyarakat yang sedang mengurus administrasi kependudukan. Pada kondisi tertentu, petugas harus menunda proses verifikasi dan pencetakan dokumen hingga jaringan kembali normal. Kondisi tersebut berpotensi menurunkan efektivitas pelayanan dan mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh kecamatan. Hambatan ini semakin terasa ketika jumlah pemohon pelayanan sedang tinggi sehingga akumulasi antrean pelayanan menjadi semakin panjang.

Adapun upaya mengatasi hambatan tersebut, Kecamatan Banyumanik melakukan koordinasi secara berkala dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang serta pihak penyedia layanan jaringan internet guna memastikan sistem pelayanan dapat berjalan secara optimal. Selain itu, petugas pelayanan melakukan penyesuaian proses kerja dengan memverifikasi berkas yang telah masuk terlebih dahulu sehingga ketika jaringan kembali normal proses input data dapat segera dilakukan. Kecamatan juga perlu mempertimbangkan penyediaan jaringan cadangan (*backup network*) sebagai langkah antisipatif apabila terjadi gangguan pada jaringan utama sehingga pelayanan kepada masyarakat tetap dapat berlangsung secara maksimal.

Hambatan berikutnya berasal dari faktor eksternal, yaitu masih kurangnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur dan persyaratan pelayanan administrasi kependudukan.[16] Berdasarkan hasil penelitian, masih ditemukan masyarakat yang datang ke kantor kecamatan tanpa membawa dokumen persyaratan secara lengkap atau belum memahami tahapan pelayanan yang harus dilalui. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa informasi pelayanan yang tersedia belum sepenuhnya dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat.

Kurangnya pemahaman masyarakat mengakibatkan proses pelayanan tidak dapat langsung dilanjutkan karena petugas harus memberikan penjelasan ulang mengenai dokumen yang harus dilengkapi. Akibatnya, masyarakat harus kembali melengkapi persyaratan yang kurang dan datang kembali pada waktu

---

[15] Nadifa Salsabila, Herbasuki Nurcahyanto, and Aufarul Marom, "Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Si D'nOK (Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang," *Journal of Management and Public Policy* 12, no. 4 (2023): 413–29, https://doi.org/10.14710/jppmr.v12i4.41343.

[16] Irmawati, Andi Asrifan M Wijaya, and Muhammad Alwi Basir, "Transparansi Pelayanan Publik Dalam Administrasi Kependudukan Di Kantor Kelurahan Labalawa Kecamatan Betoambari Kota Baubau," *Journal of Government Science Studies* 1, no. 2 (2022): 50–57, https://doi.org/10.30598/jgssvol1issue2page50-57.

berikutnya. Situasi ini tidak hanya memperpanjang waktu penyelesaian pelayanan bagi masyarakat yang bersangkutan, tetapi juga menambah beban kerja petugas pelayanan karena harus memberikan penjelasan yang sama secara berulang kepada pemohon lainnya.[17]

Adapun upaya dalam menyelesaikan hambatan tersebut yaitu Kecamatan Banyumanik terus meningkatkan penyebarluasan informasi pelayanan melalui berbagai media, seperti papan informasi pelayanan, banner, media sosial resmi kecamatan, serta pemberian penjelasan secara langsung oleh petugas pelayanan. Selain itu, kecamatan dapat meningkatkan kegiatan sosialisasi kepada masyarakat melalui kelurahan, RT/RW, maupun forum masyarakat sehingga informasi mengenai prosedur dan persyaratan administrasi kependudukan dapat diterima secara lebih luas. Dengan adanya sosialisasi yang berkelanjutan, masyarakat diharapkan dapat mempersiapkan seluruh dokumen yang diperlukan sebelum datang ke kantor kecamatan sehingga pelayanan dapat berlangsung lebih cepat, efektif, dan efisien.

Hambatan lain yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan secara terpadu di Kecamatan Banyumanik adalah tingginya jumlah pemohon pelayanan pada waktu-waktu tertentu. Sebagai salah satu kecamatan dengan jumlah penduduk yang cukup besar di Kota Semarang, kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan juga relatif tinggi. Kondisi ini menyebabkan peningkatan jumlah pemohon yang datang secara bersamaan, terutama pada awal minggu kerja, menjelang tahun ajaran baru, maupun pada periode tertentu ketika masyarakat membutuhkan dokumen kependudukan untuk berbagai keperluan administratif.

Tingginya jumlah pemohon pelayanan berdampak pada meningkatnya antrean dan waktu tunggu masyarakat. Meskipun sistem antrean telah diterapkan, kapasitas pelayanan yang tersedia terkadang belum sebanding dengan jumlah masyarakat yang datang pada waktu yang sama.[18] Apabila kondisi tersebut terjadi secara terus-menerus, maka dapat mempengaruhi kenyamanan masyarakat dalam memperoleh pelayanan dan berpotensi menurunkan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh kecamatan.

Adapun upaya dalam menyelesaikan hambatan tersebut yaitu Kecamatan Banyumanik mengoptimalkan pembagian tugas petugas pelayanan sehingga setiap petugas dapat bekerja sesuai dengan fungsi dan tanggung jawabnya.

---

[17] Firdinan Puja et al., "A Service Quality Assessment of Population Administration in Public Sector Governance," *Journal Science Administration, Innovations, and Public Service Development* 2, no. 1 (2024): 104–22.

[18] Talitha Sahda Cahyadewi and Eka Ludiya, "Queue System Analysis In Improving Service Efficiency At Disdukcapil (Case Study At Bale Madukara Purwakarta)," *Indonesian Interdisciplinary Journal Of Sharia Economics (IIJSE)* 9, no. 2 (2025), https://doi.org/10.31538/iijse.v9i2.9905.

Selain itu, penerapan sistem antrean yang tertib terus dilakukan guna mengatur alur pelayanan agar lebih terorganisasi. Petugas juga memberikan arahan kepada masyarakat untuk mempersiapkan seluruh persyaratan administrasi sebelum datang ke kantor kecamatan sehingga waktu pelayanan dapat lebih singkat.[19] Ke depan, kecamatan juga dapat mengembangkan sistem pelayanan berbasis daring atau layanan konsultasi online untuk mengurangi kepadatan pemohon yang datang secara langsung ke kantor pelayanan.

Uraian diatas merupakan gambaran mengenai hambatan dan upaya penyelesaian dalam implementasi pelayanan administrasi kependudukan secara terpadu di Kecamatan Banyumanik. Hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan antara lain gangguan jaringan internet yang dapat menghambat proses penginputan dan pengiriman data, kurang lengkapnya persyaratan administrasi yang dibawa oleh masyarakat, serta tingginya jumlah pemohon pada waktu-waktu tertentu yang menyebabkan antrean pelayanan menjadi lebih panjang. Kondisi tersebut tentunya berpengaruh terhadap kelancaran dan efektivitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Namun demikian, pihak Kecamatan Banyumanik telah berupaya mengatasi berbagai hambatan tersebut melalui peningkatan koordinasi dengan instansi terkait, pemberian informasi dan sosialisasi mengenai persyaratan pelayanan kepada masyarakat, serta optimalisasi kinerja petugas pelayanan agar proses pelayanan tetap dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Upaya-upaya yang dilakukan oleh Kecamatan Banyumanik tersebut merupakan langkah yang tepat dalam mengatasi berbagai hambatan yang muncul selama proses pelayanan administrasi kependudukan. Peningkatan sosialisasi kepada masyarakat juga dapat meminimalkan kesalahan dan kekurangan berkas, sedangkan koordinasi yang baik dengan instansi terkait dapat membantu mempercepat penyelesaian kendala teknis yang terjadi. Dengan adanya upaya perbaikan yang dilakukan secara berkelanjutan, diharapkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Banyumanik semakin meningkat sehingga mampu memberikan pelayanan yang cepat, mudah, dan memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan publik.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa implementasi pelayanan administrasi kependudukan secara terpadu di Kantor Kecamatan Banyumanik, Kota Semarang, telah berjalan cukup efektif

[19] Dona Lintang and Agus Suherman, "Standar Pelayanan Publik (Studi Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Jatiuwung Kota Tangerang)," *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi* 13, no. 1 (2023): 64–73, https://doi.org/10.33592/jiia.v13i1.3322.

dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelaksanaan pelayanan didukung oleh penerapan standar operasional prosedur yang jelas, pemanfaatan teknologi informasi melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), serta ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai. Berdasarkan teori implementasi kebijakan George C. Edward III, keberhasilan pelayanan dipengaruhi oleh empat faktor utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi aparatur, dan struktur birokrasi. Keempat faktor tersebut telah mendukung penyelenggaraan pelayanan melalui penyampaian informasi yang cukup jelas, ketersediaan fasilitas pendukung, sikap aparatur yang responsif dan bertanggung jawab, serta pembagian tugas dan kewenangan yang terstruktur. Dengan demikian, penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Banyumanik telah memberikan kemudahan, kepastian prosedur, dan akses pelayanan kepada masyarakat, meskipun masih diperlukan peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Hambatan dalam implementasi pelayanan administrasi kependudukan secara terpadu di Kantor Kecamatan Banyumanik meliputi gangguan jaringan internet yang menghambat proses pengolahan data dan penerbitan dokumen kependudukan, kurangnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur dan persyaratan administrasi, serta meningkatnya jumlah pemohon pada waktu tertentu yang menyebabkan antrean dan waktu tunggu pelayanan menjadi lebih panjang. Untuk mengatasi hambatan tersebut, pihak Kecamatan Banyumanik melakukan berbagai upaya, antara lain meningkatkan koordinasi dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang serta penyedia jaringan internet, mengoptimalkan penyampaian informasi melalui papan pengumuman, media sosial, dan penjelasan langsung kepada masyarakat, serta meningkatkan efektivitas pembagian tugas aparatur dan pengelolaan sistem antrean. Upaya tersebut menunjukkan adanya komitmen pemerintah kecamatan dalam memperbaiki penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, diperlukan penguatan infrastruktur teknologi, peningkatan sosialisasi persyaratan administrasi, serta optimalisasi kapasitas pelayanan agar penyelenggaraan administrasi kependudukan secara terpadu dapat berlangsung lebih efektif, efisien, transparan, dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara berkelanjutan.

V. DAFTAR PUSTAKA

1. Artikel Jurnal

Alfian, M. Alif, Saidin, and Faturachman Alputra Sudirman. "Efektivitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Analisis Berbasis Model Keberhasilan Sistem Informasi." Pamarenda: Public Administration and Government Journal (2025). https://doi.org/10.52423/pamarenda.v5i2.219.

Bahlamar, Ahmad Riyadh Umar. "Experience and Perspective: Population Administration Services in Delta City." JKMP (Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik) 12, no. 1 (2024): 36–47. https://doi.org/10.21070/jkmp.v12i1.1769.

Cahyadewi, Talitha Sahda, and Eka Ludiya. "Queue System Analysis in Improving Service Efficiency at Disdukcapil (Case Study at Bale Madukara Purwakarta)." Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics (IIJSE) 9, no. 2 (2025). https://doi.org/10.31538/iijse.v9i2.9905.

Disemadi, Hari Sutra. "Lenses of Legal Research: A Descriptive Essay on Legal Research Methodologies." Journal of Judicial Review 24, no. 2 (2022). https://doi.org/10.37253/jjr.v24i2.7280.

Hasanah, Rifatul, and Riny Handayani. "Implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Tangerang: Analisis Implementasi Kebijakan Model George C. Edwards III." PUBLICNESS: Journal of Public Administration Studies 4, no. 4 (2025): 1–8. https://doi.org/10.24036/publicness.v4i4.315.

Hidayat, Rizal Ahmad, Novie Indrawati Sagita, and Selvi Centia. "Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik (Studi Kasus di Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung)." Jurnal Administrasi Pemerintahan (Janitra) 3, no. 2 (2023): 230–241. https://doi.org/10.24198/janitra.v3i2.52651.

Hukapati, Umbu Yabbu, Saryono Yohanes, and Josef Mario Monteiro. "Implementasi Pelimpahan Kewenangan Bupati kepada Camat dalam Rangka Otonomi Daerah (Studi di Kecamatan Kambera dan Kecamatan Kota Waingapu Kabupaten Sumba Timur)." Artemis Law Journal 1, no. 2 (2024): 503–539. https://doi.org/10.35508/alj.v1i2.14824.

Irmawati, Andi Asrifan M. Wijaya, and Muhammad Alwi Basir. "Transparansi Pelayanan Publik dalam Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Labalawa Kecamatan Betoambari Kota Baubau." Journal of Government Science Studies 1, no. 2 (2022): 50–57. https://doi.org/10.30598/jgssvol1issue2page50-57.

Lintang, Dona, and Agus Suherman. "Standar Pelayanan Publik (Studi pada Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Jatiuwung Kota Tangerang)." Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi 13, no. 1 (2023): 64–73. https://doi.org/10.33592/jiia.v13i1.3322.

Lutfia, Putri Liana, and Endang Indartuti. "Kualitas Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan: Studi pada Kelurahan Gebang Putih Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya." Journal of Office Administration: Education and Practice 2, no. 3 (2022): 191–197. https://doi.org/10.26740/joaep.v2n3.p191-197.

Monica, Bella Tasya, Maesaroh, and Dewi Rostyaningsih. "Implementation of Weekend Service in Banyumanik District, Semarang City, Central Java." Journal of Management and Public Policy 13, no. 4 (2024): 621–641. https://doi.org/10.14710/jppmr.v13i4.47497.

Pariyatin, Yeni, et al. "Effectiveness of the Integrated Administrative Information System (PATEN) in Public Service." JAKPP (Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik) 10, no. 2 (2024): 114–131. https://doi.org/10.31947/jakpp.v10i2.30869.

Puja, Firdinan, et al. "A Service Quality Assessment of Population Administration in Public Sector Governance." Journal Science Administration, Innovations, and Public Service Development 2, no. 1 (2024): 104–122.

Sakawati, Herlina, Tarisca Amelia Chairunnisa, and Andi Cudai Nur. "Innovation of Population Administration Services in Integrated Administrative Services (PATEN) in Makassar City." Jurnal Aktor 4, no. 1 (2024): 25. https://doi.org/10.26858/aktor.v4i1.68304.

Salsabila, Nadifa, Herbasuki Nurcahyanto, and Aufarul Marom. "Penerapan E-Government dalam Pelayanan Publik melalui Aplikasi Si D'nOK (Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang." Journal of Management and Public Policy 12, no. 4 (2023): 413–429. https://doi.org/10.14710/jppmr.v12i4.41343.

Yudha, Agus Tri Sapta, and Ertien Rining Nawangsari. "Implementasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)." Jurnal Kebijakan Publik 15, no. 4 (2024): 439–445. https://doi.org/10.31258/jkp.v15i4.8495.

Zainudin, Zainudin. "Kebijakan Digital ID dalam Mendukung Transformasi Digital di Indonesia." Jurnal Bina Praja (2025). https://doi.org/10.21787/jbp.17.2025.1-18.

2. Buku

Badan Pusat Statistik Kota Semarang. Kecamatan Banyumanik dalam Angka 2024. Semarang: Badan Pusat Statistik Kota Semarang, 2024. https://semarangkota.bps.go.id.

Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Edisi ke-27. Bandung: CV Alfabeta, 2018.