PILAR HUKUM
Vol. 01 No. 01 (2026), hlm. 231-257

Implementasi Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 104 Tahun 2021 dalam Penyelenggaraan Sistem Kerja Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang

Implementation of Semarang Mayor Regulation Number 104 of 2021 in the Administration of the Public Service Work System at the Semarang City Population and Civil Registration Office

Flinta Cetia Firda Maretine[1]*, Heru Nuswanto[2], Sukimin[3]
[1] Universitas Semarang, Indonesia; flintacfirda@gmail.com
[2,3] Universitas Semarang, Indonesia

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 104 Tahun 2021 dalam penyelenggaraan sistem kerja pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, serta mengidentifikasi kendala dan upaya penyelesaiannya. Penelitian menggunakan metode hukum empiris dengan spesifikasi deskriptif-analitis. Data primer diperoleh melalui observasi dan wawancara dengan aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, sedangkan data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan terhadap peraturan perundang-undangan dan dokumen terkait. Data dianalisis secara kualitatif dengan menghubungkan ketentuan hukum dan pelaksanaannya di lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi peraturan tersebut dilaksanakan melalui penyederhanaan struktur organisasi, penyesuaian mekanisme kerja, penerapan standar operasional prosedur, dan pengembangan pelayanan digital melalui aplikasi Si D'nOK. Pelaksanaannya masih menghadapi kendala berupa keterbatasan kompetensi digital aparatur, resistensi terhadap perubahan, dan keterbatasan infrastruktur teknologi. Upaya penanganan dilakukan melalui peningkatan kompetensi aparatur, penguatan evaluasi kinerja, pendampingan teknis, dan pengembangan infrastruktur digital untuk mendukung efektivitas pelayanan publik.
Kata kunci: Sistem Kerja; Pelayanan Publik; Administrasi Kependudukan.

Abstract

This study aims to analyze the implementation of Semarang Mayor Regulation Number 104 of 2021 in the administration of the public service work system at the Semarang City Population and Civil Registration Office, as well as to identify implementation challenges and measures taken to address them. This study employs an empirical legal research method with a descriptive-analytical approach. Primary data were collected through observations and interviews with government officials, while secondary data were obtained through a review of relevant legislation and documents. The data were analyzed qualitatively by examining the relationship between legal provisions and their implementation. The findings indicate that the regulation has been implemented through organizational restructuring, adjustments to work mechanisms, the application of standard operating procedures, and digital service development through the Si D'nOK application. However, implementation continues to face challenges related to limited digital competencies, resistance to organizational change, and inadequate technological infrastructure. Measures include competency development, performance evaluation, technical assistance, and improvements to digital infrastructure to enhance public service effectiveness.
Keywords: Work System; Public Services; Population Administration.

I. PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. [1] Pelayanan publik harus dilaksanakan berdasarkan prinsip kepastian hukum, keterbukaan, akuntabilitas, efektivitas, dan efisiensi. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur hak dan kewajiban penyelenggara maupun penerima layanan, termasuk kewajiban penerapan standar pelayanan. Pelaksanaan ketentuan tersebut memerlukan sistem kerja yang jelas, aparatur yang kompeten, serta koordinasi antarsatuan kerja. Ketidaksesuaian antara pengaturan dan praktik pelayanan dapat menimbulkan keterlambatan serta ketidakpastian bagi masyarakat. Oleh karena itu, penataan organisasi dan mekanisme kerja menjadi bagian penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.[2]

Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dilakukan melalui kebijakan penyederhanaan birokrasi untuk membentuk organisasi pemerintahan yang lebih adaptif dan berorientasi pada hasil. [3] Kebijakan tersebut antara lain diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2021 tentang Penyederhanaan Struktur Organisasi pada Instansi Pemerintah untuk Penyederhanaan Birokrasi. Penyederhanaan birokrasi tidak hanya berkaitan dengan perubahan struktur organisasi, tetapi juga mencakup penyesuaian pembagian tugas, koordinasi, dan mekanisme pelaksanaan pekerjaan. Perubahan tersebut memerlukan kesiapan aparatur serta dukungan sarana dan prasarana agar pelayanan tetap berjalan secara efektif. Tanpa penyesuaian sistem kerja yang memadai, penyederhanaan struktur berpotensi menimbulkan ketidakjelasan kewenangan dan hambatan administratif. Dengan demikian, keberhasilan reformasi birokrasi perlu dinilai berdasarkan pelaksanaan kebijakan dalam kegiatan pelayanan publik.[4]

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan perangkat daerah yang memiliki peranan penting dalam penyelenggaraan administrasi

---

[1] Hardiyansyah, Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya (Yogyakarta: Gava Media, 2018).

[2] Rahma A. Alhasni, Nancy Onibala, dan Noval Assa, "Implementasi Identitas Kependudukan Digital melalui Digitalisasi Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado," Jurnal Administrasi, Kebijakan, dan Kepemimpinan Pendidikan 6, no. 1 (2025), https://doi.org/10.26858/jak2p.v6i1.73996

[3] Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat, Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik (Bandung: Nuansa Cendekia, 2020).

[4] Ardika Anggoro, Nur Hidayat Sardini, dan Fitriyah, "Implementasi E-Government: Aplikasi Si D'nOK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang," Journal of Politic and Government Studies 13, no. 3 (2024), https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/view/46010.

kependudukan. Pelayanan yang diberikan meliputi pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan data, serta penerbitan dokumen kependudukan. Penyelenggaraan pelayanan tersebut berlandaskan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013. Dokumen kependudukan memiliki fungsi penting karena menjadi persyaratan dalam memperoleh berbagai pelayanan administratif lainnya. Oleh karena itu, proses pelayanan harus didukung prosedur yang jelas, koordinasi antarunit, dan pemanfaatan teknologi informasi. Kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat dan mudah diakses menuntut adanya penyesuaian sistem kerja secara berkelanjutan.[5]

Pemerintah Kota Semarang menetapkan Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 104 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Sistem Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Peraturan tersebut menjadi dasar penataan kelembagaan dan mekanisme kerja dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Pasal 46 ayat (1) mengatur penerapan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, dan simplifikasi dalam pelaksanaan tugas. Selanjutnya, Pasal 46 ayat (2) mengatur penyusunan dan penerapan standar pelayanan, proses bisnis, serta standar operasional prosedur. Ketentuan tersebut bertujuan mendukung pelaksanaan tugas yang terarah dan memberikan kepastian dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Implementasinya perlu dikaji untuk mengetahui kesesuaian antara pengaturan sistem kerja dan praktik pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.[6]

Pelaksanaan peraturan tersebut diwujudkan melalui penyesuaian struktur organisasi, penguatan koordinasi, dan penerapan standar pelayanan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang juga mengembangkan pelayanan digital melalui aplikasi Si D'nOK dan Anjungan Disdukcapil Mandiri untuk mempermudah akses masyarakat terhadap administrasi kependudukan. Penyelenggaraan pelayanan didukung oleh Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Nomor 470/3992/XI/2023 mengenai standar pelayanan. Meskipun demikian,

---

[5] Dwita Puspa Arsella dan Kismartini, "Analisis Lingkungan Internal dan Eksternal dalam Meningkatkan Capaian Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Semarang," Journal of Public Policy and Management Review 14, no. 3 (2025): 497–513, https://doi.org/10.14710/jppmr.v14i3.53538

[6] Ahmad Biqnada, Dyah Lituhayu, dan Dewi Rostyaningsih, "Implementasi Kebijakan Peraturan Walikota Semarang Nomor 45 Tahun 2020 dalam Aplikasi Si D'nOK pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang," Journal of Public Policy and Management Review 13, no. 4 (2024), https://garuda.kemdiktisaintek.go.id/documents/detail/4377234.

pelaksanaan sistem kerja masih menghadapi kendala berupa keterbatasan kompetensi digital aparatur, resistensi terhadap perubahan, dan gangguan infrastruktur teknologi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa perubahan organisasi dan digitalisasi belum sepenuhnya menjamin efektivitas pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan analisis terhadap pelaksanaan kebijakan serta faktor yang menghambat pencapaian tujuannya.[7]

Penelitian terdahulu oleh Bahrudin dan Irmadiani (2022) menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan aplikasi Si D'nOK dan kepuasan masyarakat[8]. Penelitian tersebut mencatat penilaian kualitas pelayanan sebesar 82,5 persen dan tingkat kepuasan pengguna sebesar 93,2 persen. Meskipun demikian, masih ditemukan kendala berupa keterbatasan pegawai, gangguan jaringan, dan kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan digital memerlukan dukungan sumber daya manusia dan infrastruktur yang memadai. Namun, penelitian tersebut lebih menitikberatkan pada kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna. Berbeda dengan penelitian ini, pembahasan diarahkan pada implementasi ketentuan hukum mengenai sistem kerja pelayanan publik.

Penelitian Rusliandy (2022) menunjukkan bahwa penyederhanaan birokrasi pada pemerintah daerah masih menghadapi kendala dalam penataan organisasi, kompetensi aparatur, dan hubungan kerja.[9] Perubahan struktur organisasi belum sepenuhnya diikuti oleh penyesuaian mekanisme pelaksanaan tugas dan pengelolaan kinerja. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa reformasi birokrasi membutuhkan perubahan yang menyeluruh, bukan sekadar penyederhanaan jabatan struktural. Penelitian tersebut memberikan gambaran mengenai pentingnya kesiapan organisasi dalam melaksanakan kebijakan penyederhanaan birokrasi. Namun, pembahasannya berfokus pada kebijakan pemerintah daerah secara umum. Penelitian ini secara khusus mengkaji penerapan Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 104 Tahun 2021 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

Penelitian Munandar dan Rostyaningsih (2024) menemukan bahwa penerapan etika pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan

---

[7] Aqila Acyuta Endrosava dan Ratih Damayanti, "Preventing and Addressing Maladministration in Population Administration Services: A Case Study of the Semarang City Department of Population and Civil Registration," Annual Review of Legal Studies 3, no. 3 (2026), https://doi.org/10.15294/arls.v3i3.42344

[8] Agus Bahrudin dan Nadia Dwi Irmadiani, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan (Si D'nOK) terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang," Professional: Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik 9, no. 2 (2022): 553–564, https://doi.org/10.37676/professional.v9i2.3491

[9] Rusliandy, "Analisis Kebijakan Penyederhanaan Birokrasi Pemerintah Daerah," Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik 8, no. 1 (2022): 53–70, https://doi.org/10.26618/kjap.v8i1.7197.

Sipil Kota Semarang masih menghadapi persoalan dalam aspek efisiensi, produktivitas, dan kesadaran moral aparatur.[10] Hambatan yang ditemukan berkaitan dengan komunikasi petugas, kecepatan pelayanan, dan respons terhadap kebutuhan masyarakat. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh perilaku serta tanggung jawab aparatur dalam melaksanakan tugas. Meskipun memiliki objek penelitian yang sama, kajian tersebut lebih menekankan aspek etika pelayanan publik. Sementara itu, penelitian ini berfokus pada pelaksanaan pengaturan organisasi dan mekanisme sistem kerja. Perbedaan tersebut memberikan ruang untuk menganalisis hubungan antara ketentuan hukum dan praktik penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan.

Berdasarkan ketiga penelitian terdahulu, kajian mengenai pelayanan administrasi kependudukan telah membahas kualitas pelayanan digital, penyederhanaan birokrasi, dan etika aparatur. Namun, penelitian tersebut belum secara khusus mengkaji implementasi Pasal 46 Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 104 Tahun 2021 dalam penyelenggaraan sistem kerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Kesenjangan penelitian (*research gap*) terletak pada perlunya analisis mengenai kesesuaian antara ketentuan sistem kerja dan pelaksanaannya dalam pelayanan publik. Kebaruan penelitian (*novelty*) terletak pada pengkajian empiris terhadap penataan organisasi, koordinasi antarunit, penerapan standar pelayanan, dan digitalisasi berdasarkan peraturan tersebut. Penelitian ini juga mengidentifikasi kendala implementasi serta upaya yang dilakukan untuk mengatasinya. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 104 Tahun 2021 serta kendala dan upaya penyelesaiannya dalam penyelenggaraan sistem kerja pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum empiris atau nondoktrinal dengan spesifikasi deskriptif-analitis untuk mengkaji implementasi Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 104 Tahun 2021 dalam penyelenggaraan sistem kerja pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.[11] Penentuan sampel dilakukan melalui teknik purposive sampling, dengan pejabat struktural yang terlibat langsung

[10] Ravi Himawan Shaputra Munandar dan Dewi Rostyaningsih, "Analisis Penerapan Etika Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang," Journal of Public Policy and Management Review 14, no. 1 (2025): 351–363, https://doi.org/10.14710/jppmr.v1i1.48801

[11] Ishaq, Metode Penelitian Hukum dan Penulisan Skripsi, Tesis, serta Disertasi (Bandung: Alfabeta, 2017).

dalam pelaksanaan sistem kerja sebagai sampel penelitian, sedangkan populasinya adalah aparatur sipil negara yang bekerja pada instansi tersebut.[12] Sumber data terdiri atas data primer yang diperoleh melalui observasi dan wawancara dengan aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, serta data sekunder yang dikumpulkan melalui studi kepustakaan terhadap peraturan perundang-undangan, buku, artikel jurnal ilmiah, laporan kinerja, dan dokumen standar operasional prosedur yang relevan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penelitian lapangan untuk memperoleh informasi mengenai pelaksanaan mekanisme kerja, koordinasi antarunit, penerapan standar pelayanan, serta kendala yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Data yang diperoleh dianalisis secara kualitatif dengan mengelompokkan temuan berdasarkan pelaksanaan ketentuan sistem kerja, kendala implementasi, dan upaya penyelesaiannya, kemudian menghubungkannya dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hasil analisis digunakan untuk menilai kesesuaian antara pengaturan dalam Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 104 Tahun 2021 dan praktik penyelenggaraan pelayanan publik, serta merumuskan kesimpulan mengenai pelaksanaan kebijakan dan upaya mengatasi kendala yang ditemukan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Implementasi Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 104 Tahun 2021 dalam Penyelenggaraan Sistem Kerja Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang

Implementasi peraturan perundang-undangan merupakan bagian penting dalam penyelenggaraan pemerintahan karena menentukan sejauh mana ketentuan hukum dapat diterapkan dalam pelaksanaan tugas instansi pemerintah. Keberadaan suatu peraturan tidak hanya dimaksudkan untuk memberikan dasar hukum bagi pelaksanaan kewenangan, tetapi juga untuk mengarahkan penyelenggaraan pemerintahan agar berjalan secara tertib, efektif, dan dapat dipertanggungjawabkan.[13] Dalam pelayanan publik, implementasi kebijakan berkaitan dengan kemampuan instansi pemerintah menerjemahkan ketentuan normatif ke dalam mekanisme kerja yang dapat dilaksanakan oleh aparatur. Pelaksanaan kebijakan tersebut memerlukan kesesuaian antara struktur organisasi, pembagian tugas, koordinasi antarunit, dan prosedur pelayanan yang digunakan. Ketidaksesuaian antara pengaturan dan pelaksanaan dapat menimbulkan hambatan administratif yang berpengaruh

[12] Bambang Sunggono, Metodologi Penelitian Hukum (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2016).
[13] Mardiansyah Fathoni dan Mendra Wijaya, "Proses Adopsi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Kota Pekanbaru," Jurnal Mahasiswa Pemerintahan 2, no. 2 (2025): 326–334, https://journal.uir.ac.id/index.php/jmp/article/view/22460

terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, implementasi Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 104 Tahun 2021 perlu dianalisis berdasarkan ketentuan yang diatur serta pelaksanaannya dalam sistem kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 104 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Sistem Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang merupakan dasar pengaturan kelembagaan yang digunakan dalam penelitian ini. Pembentukan peraturan tersebut berkaitan dengan kebijakan penyederhanaan birokrasi yang bertujuan meningkatkan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan daerah. Pengaturan mengenai kedudukan organisasi diperlukan untuk memberikan kejelasan terhadap posisi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam struktur pemerintahan Kota Semarang. Ketentuan mengenai susunan organisasi, tugas, dan fungsi menjadi pedoman dalam menentukan pembagian kewenangan serta tanggung jawab setiap unit kerja. Pengaturan sistem kerja memberikan arahan mengenai hubungan koordinasi dan mekanisme pelaksanaan tugas agar pelayanan publik dapat diselenggarakan secara terpadu. Implementasi peraturan tersebut perlu dinilai berdasarkan kesesuaian antara perubahan kelembagaan yang dilakukan dan tujuan penyederhanaan birokrasi dalam meningkatkan kinerja pelayanan.[14]

Penyederhanaan birokrasi merupakan salah satu bentuk reformasi administrasi pemerintahan yang diarahkan untuk membentuk organisasi yang lebih sederhana dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.[15] Kebijakan tersebut memiliki keterkaitan dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2021 tentang Penyederhanaan Struktur Organisasi pada Instansi Pemerintah untuk Penyederhanaan Birokrasi. Penyederhanaan struktur organisasi tidak hanya berkaitan dengan pengurangan jenjang jabatan struktural, tetapi juga memerlukan penyesuaian terhadap pola hubungan kerja dan pembagian tanggung jawab aparatur. Perubahan organisasi yang hanya dilakukan secara administratif berpotensi menimbulkan ketidaksesuaian apabila tidak disertai penataan mekanisme kerja.[16] Aparatur perlu memahami perubahan kewenangan dan tanggung jawab agar pelaksanaan tugas tidak mengalami

---

[14] Thessalonika Feren Yesnat dan Nina Widowati, "Analisis Inovasi Layanan Aplikasi Sistem Informasi Dokumen On-Line Kependudukan (Si D'nOK) di Kota Semarang," Journal of Public Policy and Management Review 14, no. 2 (2025): 183–196, https://doi.org/10.14710/jppmr.v14i2.49810

[15] Ridwan HR, Hukum Administrasi Negara (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2016).

[16] Ginting dkk., "Efektivitas Aplikasi Si D'nOK dalam Pelayanan Kartu Identitas Anak di Disdukcapil Kota Semarang," NOVA IDEA 2, no. 2 (2025), https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/nova_idea/article/view/52648.

tumpang tindih atau kekosongan fungsi. Dalam hal ini, implementasi Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 104 Tahun 2021 dapat dipahami sebagai bagian dari upaya menyesuaikan organisasi perangkat daerah dengan arah kebijakan penyederhanaan birokrasi.

Berdasarkan hasil penelitian yang tercantum dalam naskah, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang telah melakukan penyesuaian struktur organisasi berdasarkan ketentuan Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 104 Tahun 2021. Struktur organisasi tersebut menempatkan Kepala Dinas sebagai pimpinan yang bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan tugas dan fungsi instansi. Pelaksanaan tugas didukung oleh unit kerja yang mencakup Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, Bidang Pendaftaran Penduduk, Bidang Pencatatan Sipil, serta Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan. Penataan tersebut diarahkan untuk memperjelas pembagian tugas dan memperkuat koordinasi dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Perubahan struktur organisasi juga berkaitan dengan penyesuaian mekanisme pelaksanaan tugas melalui kelompok jabatan fungsional sesuai dengan kebutuhan organisasi. Keberadaan struktur tersebut menunjukkan adanya langkah penyesuaian kelembagaan, meskipun efektivitasnya tetap perlu dinilai berdasarkan pelaksanaan tugas dan hubungan kerja antar unit.[17]

Penataan struktur organisasi memiliki hubungan langsung dengan pelaksanaan kewenangan dan pertanggungjawaban dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Setiap bidang pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang memiliki fungsi yang saling berkaitan dalam proses pengelolaan administrasi kependudukan. Bidang Pendaftaran Penduduk berhubungan dengan pelayanan administrasi pendaftaran penduduk, sedangkan Bidang Pencatatan Sipil menjalankan fungsi pelayanan pencatatan peristiwa penting sesuai dengan kewenangannya. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan memiliki peranan dalam mendukung pengelolaan sistem dan informasi kependudukan, sementara Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan berkaitan dengan pengembangan pemanfaatan data serta inovasi pelayanan. Perbedaan fungsi tersebut membutuhkan koordinasi agar pelayanan yang diterima masyarakat tidak terhambat oleh pemisahan tugas antarbidang. Pembagian kewenangan yang jelas dapat mendukung akuntabilitas karena setiap tahapan pelayanan memiliki unit yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaannya.[18]

---

[17] Aditya Indrawan dan Taufiqurokhman, "Analisis Penyederhanaan Birokrasi Pemerintah Daerah Lingkup Badan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Kalimantan Tengah," Jurnal Ilmiah Administrasita' 16, no. 1 (2025), https://doi.org/10.47030/administrasita.v16i1.851

[18] Satunggale Kurniawan dan Nunun Rina Indahyanti, "Inovasi Dukcapil Go Online sebagai Wujud Perkembangan Era Digitalisasi pada Layanan Administrasi Kependudukan di Kota

Pelaksanaan mekanisme sistem kerja secara khusus diatur dalam Pasal 46 ayat (1) Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 104 Tahun 2021. Ketentuan tersebut menekankan penerapan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, dan simplifikasi dalam pelaksanaan tugas pimpinan unit kerja dan kelompok jabatan fungsional. Prinsip koordinasi berkaitan dengan hubungan kerja antarunit agar pelaksanaan tugas dapat dilakukan secara terarah dan tidak berjalan secara terpisah. Integrasi diperlukan untuk memastikan bahwa kegiatan yang dilaksanakan oleh setiap unit merupakan bagian dari proses pelayanan yang saling mendukung. Sinkronisasi berfungsi menjaga kesesuaian pelaksanaan kegiatan dengan kebijakan dan kebutuhan organisasi, sedangkan simplifikasi diarahkan untuk menyederhanakan prosedur kerja yang tidak diperlukan. Keempat prinsip tersebut menjadi dasar untuk menilai apakah mekanisme kerja yang diterapkan telah mendukung tujuan pembentukan organisasi pemerintahan yang efektif dan efisien.[19]

Berdasarkan temuan penelitian, penerapan prinsip koordinasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dilakukan melalui kegiatan komunikasi dan kerja sama antarlembaga pemerintahan. Bentuk pelaksanaannya antara lain berupa rapat rutin antarorganisasi perangkat daerah serta kegiatan koordinasi yang berkaitan dengan pengelolaan data dan pelayanan administrasi kependudukan. Kegiatan tersebut memiliki fungsi untuk menyelaraskan pelaksanaan tugas yang melibatkan lebih dari satu unit atau instansi pemerintah.[20] Koordinasi diperlukan karena penyelenggaraan administrasi kependudukan memiliki keterkaitan dengan berbagai kebutuhan pelayanan publik lainnya. Pelaksanaan koordinasi juga dapat membantu mengidentifikasi hambatan yang muncul akibat perbedaan prosedur atau kebutuhan data antarinstansi. Keberadaan kegiatan tersebut memperlihatkan adanya upaya menerapkan prinsip koordinasi, tetapi penilaian mengenai keberhasilannya memerlukan informasi mengenai hasil dan tindak lanjut dari kegiatan yang dilaksanakan.

Penerapan prinsip integrasi dan sinkronisasi berkaitan dengan kemampuan instansi menyelenggarakan pelayanan melalui hubungan kerja yang saling mendukung. Dalam pelayanan administrasi kependudukan,

---

Probolinggo," Jurnal Inovasi Pendidikan dan Ilmu Sosial 3, no. 1 (2025), https://doi.org/10.36636/jipsos.v3i1.5589

[19] Rizky Praria Laharu, Hardi Warsono, dan Retno Sunu Astuti, "Difusi Inovasi Aplikasi Si D'nOK dalam Penerbitan Dokumen Kependudukan di Kota Semarang," Journal of Public Policy and Management Review 13, no. 3 (2025), https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/44887.

[20] Aris Munandar, Entang Adhy Muhtar, dan Reno Wikandaru, "Analisis Kualitas Pelayanan Berbasis Elektronik dalam Bidang Administrasi Kependudukan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil) Kota Semarang," SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah 5, no. 1 (2026), https://doi.org/10.55681/sentri.v5i1.5552

pengelolaan informasi dan penerbitan dokumen memerlukan keterpaduan antara unit yang bertanggung jawab terhadap pendaftaran, pencatatan, serta pengelolaan data. Berdasarkan uraian dalam naskah penelitian, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang melaksanakan kegiatan evaluasi statistik sektoral sebagai bagian dari koordinasi dan penyesuaian pengelolaan informasi. Kegiatan tersebut dapat mendukung kesesuaian data yang digunakan dalam pelaksanaan tugas apabila diikuti dengan pemeriksaan dan tindak lanjut yang memadai. Sinkronisasi juga diperlukan untuk menghindari perbedaan informasi atau prosedur yang dapat menimbulkan kesulitan bagi masyarakat sebagai penerima pelayanan. Pelaksanaan kedua prinsip tersebut menunjukkan pentingnya hubungan kerja antarb idang yang tidak hanya didasarkan pada pembagian tugas formal, tetapi juga pada keterpaduan proses pelayanan.

Prinsip simplifikasi dalam mekanisme kerja diarahkan pada penyederhanaan tahapan pelayanan agar pelaksanaan tugas menjadi lebih mudah dan efisien. Penyederhanaan tersebut tidak berarti menghilangkan persyaratan hukum yang wajib dipenuhi dalam pelayanan administrasi kependudukan. Perbaikan prosedur harus tetap memperhatikan ketepatan data, keabsahan dokumen, serta kewenangan pejabat yang bertanggung jawab terhadap penerbitannya. Berdasarkan hasil penelitian, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang mengembangkan pelayanan melalui Anjungan Disdukcapil Mandiri sebagai salah satu bentuk penyederhanaan akses pelayanan. Pemanfaatan sarana tersebut dapat mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap pelayanan tatap muka untuk jenis layanan yang didukung oleh sistem. Efektivitas penerapan prinsip simplifikasi tetap bergantung pada kemudahan penggunaan sarana, kesiapan infrastruktur, dan tersedianya bantuan bagi masyarakat yang mengalami kesulitan mengakses pelayanan digital.

Ketentuan mengenai penyelenggaraan sistem kerja juga terdapat dalam Pasal 46 ayat (2) Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 104 Tahun 2021. Pasal tersebut mengatur penyusunan dan penerapan standar pelayanan, proses bisnis, serta standar operasional prosedur dalam pelaksanaan tugas unit kerja. Standar pelayanan diperlukan untuk memberikan kepastian mengenai persyaratan, tahapan, waktu, dan ketentuan penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Proses bisnis berfungsi menggambarkan keterkaitan kegiatan dan hubungan antarunit yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan. Standar operasional prosedur memberikan pedoman teknis mengenai langkah-langkah pelaksanaan pekerjaan agar aparatur dapat menjalankan tugas secara konsisten. Ketiga instrumen tersebut memiliki fungsi yang saling melengkapi dalam mendukung kepastian hukum dan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan dokumen yang dicantumkan dalam naskah penelitian, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang telah menetapkan standar pelayanan melalui Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Nomor 470/3992/XI/2023. Penetapan keputusan tersebut merupakan salah satu bentuk pelaksanaan kewenangan administratif dalam penyusunan pedoman pelayanan. Standar pelayanan memiliki fungsi untuk memberikan kejelasan mengenai prosedur yang harus dilaksanakan aparatur dan persyaratan yang harus dipenuhi masyarakat. Keberadaan standar tertulis juga dapat digunakan sebagai dasar evaluasi apabila terdapat ketidaksesuaian antara prosedur yang ditetapkan dan pelayanan yang diberikan. Pelaksanaan standar pelayanan perlu disertai penyampaian informasi yang mudah dipahami agar masyarakat mengetahui hak dan kewajibannya selama mengurus dokumen kependudukan. Penetapan standar pelayanan menunjukkan adanya pemenuhan aspek administratif, sedangkan konsistensi penerapannya masih memerlukan penilaian berdasarkan praktik pelayanan yang berlangsung.

Penerapan standar operasional prosedur merupakan bagian penting dalam menjaga keseragaman pelaksanaan tugas pada setiap unit pelayanan. Standar tersebut memberikan arahan mengenai urutan pekerjaan, tanggung jawab petugas, serta tindakan yang harus dilakukan dalam menghadapi kondisi pelayanan tertentu. Dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan, penerapan prosedur yang jelas diperlukan untuk mengurangi kesalahan pengolahan data dan ketidaksesuaian penerbitan dokumen. Standar operasional prosedur juga dapat mendukung koordinasi antarbidang karena setiap petugas memiliki pedoman mengenai tahapan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Keberadaan prosedur tertulis tidak dapat secara langsung dianggap sebagai bukti bahwa seluruh pelayanan telah dilaksanakan sesuai standar tanpa adanya pemeriksaan terhadap penerapannya. Evaluasi pelaksanaan prosedur diperlukan untuk mengetahui apakah pedoman yang ditetapkan telah membantu mempercepat pelayanan dan mengurangi hambatan administratif.

Transformasi pelayanan berbasis digital merupakan salah satu aspek yang menonjol dalam penyesuaian sistem kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Pengembangan pelayanan digital berkaitan dengan kebutuhan masyarakat terhadap akses administrasi kependudukan yang lebih mudah dan tidak selalu bergantung pada kehadiran langsung di kantor pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang menggunakan aplikasi Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan atau Si D'nOK sebagai sarana pelayanan berbasis elektronik. Aplikasi tersebut dikembangkan untuk mendukung pengajuan dan pengurusan dokumen kependudukan melalui mekanisme

daring sesuai dengan jenis layanan yang tersedia. Pemanfaatan teknologi tersebut dapat membantu mengurangi tahapan administratif tertentu dan memberikan alternatif akses bagi masyarakat. Pelaksanaan digitalisasi tetap perlu memperhatikan kemampuan pengguna, kesiapan aparatur, dan keandalan sistem agar tujuan peningkatan kualitas pelayanan dapat tercapai.

Penggunaan aplikasi Si D'nOK memiliki hubungan dengan penerapan prinsip simplifikasi dan integrasi dalam penyelenggaraan sistem kerja pelayanan publik. Melalui pelayanan berbasis elektronik, sejumlah proses administrasi dapat dilakukan menggunakan sistem informasi yang mendukung pengelolaan permohonan dan dokumen. Pemanfaatan teknologi dapat membantu aparatur dalam melaksanakan tugas apabila sistem yang digunakan sesuai dengan kebutuhan pelayanan dan didukung prosedur kerja yang jelas. Bagi masyarakat, pelayanan digital memberikan alternatif untuk mengakses layanan tanpa harus selalu datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Meskipun demikian, kemudahan akses tersebut tidak dapat dirasakan secara merata apabila sebagian masyarakat memiliki keterbatasan perangkat, jaringan internet, atau kemampuan menggunakan aplikasi. Oleh karena itu, implementasi pelayanan digital perlu disertai dengan penyediaan informasi dan bantuan pelayanan agar perubahan sistem kerja tidak menimbulkan hambatan baru bagi penerima layanan.

Pengembangan pelayanan melalui Anjungan Disdukcapil Mandiri juga menjadi bagian dari upaya penyesuaian mekanisme kerja yang diuraikan dalam naskah penelitian. Sarana tersebut digunakan untuk mendukung pelayanan administrasi kependudukan melalui pemanfaatan perangkat elektronik sesuai dengan jenis dokumen dan prosedur yang tersedia. Penggunaan anjungan mandiri dapat memberikan alternatif bagi masyarakat dalam mengakses pelayanan dan mengurangi ketergantungan pada proses administrasi konvensional. Pemanfaatan sarana tersebut memiliki keterkaitan dengan tujuan penyederhanaan birokrasi karena diarahkan pada peningkatan kemudahan dan efisiensi pelayanan. Keberhasilan penggunaan anjungan mandiri tetap memerlukan dukungan sistem informasi, pemeliharaan perangkat, dan kesiapan petugas dalam memberikan bantuan apabila terjadi kendala teknis. Keberadaan sarana digital perlu dipandang sebagai bagian dari penyesuaian mekanisme pelayanan, bukan sebagai satu-satunya ukuran keberhasilan implementasi Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 104 Tahun 2021.

Penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan juga harus memperhatikan asas pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Asas tersebut mencakup kepastian hukum, keterbukaan, akuntabilitas, ketepatan waktu, serta kemudahan dan keterjangkauan pelayanan. Implementasi Peraturan Wali

Kota Semarang Nomor 104 Tahun 2021 perlu dipahami sebagai bagian dari upaya mewujudkan asas tersebut melalui penataan sistem kerja. Penyederhanaan struktur organisasi dan penerapan standar pelayanan dapat mendukung kepastian mengenai kewenangan serta prosedur yang harus dilaksanakan. Pengembangan pelayanan digital dapat memperluas alternatif akses masyarakat apabila pelaksanaannya memperhatikan kebutuhan dan kemampuan penerima layanan. Kesesuaian antara kebijakan penataan sistem kerja dan asas pelayanan publik perlu dinilai berdasarkan manfaat yang benar-benar diperoleh masyarakat dalam proses pengurusan dokumen kependudukan.

Implementasi sistem kerja yang efektif juga memerlukan dukungan kompetensi aparatur sebagai pelaksana pelayanan publik. Perubahan struktur organisasi dan penggunaan teknologi menuntut aparatur untuk menyesuaikan kemampuan dengan mekanisme kerja yang diterapkan. Aparatur tidak hanya dituntut memahami prosedur administrasi, tetapi juga memiliki kemampuan menggunakan sistem informasi yang mendukung pelayanan. Berdasarkan uraian dalam naskah penelitian, penyesuaian terhadap penggunaan teknologi masih menghadapi perbedaan kemampuan di antara aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa perubahan kebijakan organisasi perlu disertai pengembangan kompetensi agar aparatur mampu melaksanakan tanggung jawab secara optimal. Hubungan antara kompetensi aparatur dan pelaksanaan sistem kerja menjadi penting karena keberhasilan implementasi kebijakan bergantung pada kemampuan pelaksana dalam menerjemahkan ketentuan ke dalam kegiatan pelayanan.

Penilaian terhadap implementasi Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 104 Tahun 2021 perlu membedakan antara pemenuhan ketentuan administratif dan efektivitas pelaksanaan pelayanan publik. Pemenuhan ketentuan administratif dapat terlihat dari adanya penyesuaian struktur organisasi, penetapan standar pelayanan, dan penggunaan pedoman kerja. Efektivitas pelaksanaan berkaitan dengan kemampuan mekanisme tersebut mendukung kelancaran pelayanan, memperjelas tanggung jawab, serta mengurangi hambatan yang dihadapi masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang telah melaksanakan sejumlah langkah penyesuaian kelembagaan dan pengembangan pelayanan digital. Temuan tersebut memberikan dasar untuk menyatakan bahwa implementasi peraturan telah dilakukan pada beberapa aspek yang menjadi fokus penelitian. Penilaian mengenai tingkat keberhasilan secara menyeluruh masih memerlukan data yang lebih terperinci mengenai waktu penyelesaian layanan, pencapaian standar pelayanan, dan pengalaman masyarakat sebagai penerima layanan.

Berdasarkan keseluruhan pembahasan, implementasi Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 104 Tahun 2021 dalam penyelenggaraan sistem kerja pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang telah diwujudkan melalui penataan struktur organisasi, penerapan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, dan simplifikasi, serta penyusunan standar pelayanan. Pelaksanaan kebijakan tersebut juga didukung oleh pengembangan pelayanan berbasis digital melalui aplikasi Si D'nOK dan pemanfaatan Anjungan Disdukcapil Mandiri. Langkah tersebut menunjukkan adanya penyesuaian mekanisme kerja dengan arah kebijakan penyederhanaan birokrasi dan kebutuhan pelayanan administrasi kependudukan. Meskipun demikian, keberadaan struktur organisasi dan sarana pelayanan digital belum cukup untuk menunjukkan bahwa seluruh tujuan kebijakan telah tercapai secara optimal. Efektivitas implementasi perlu dilihat dari konsistensi pelaksanaan prosedur, kemampuan aparatur, kelancaran koordinasi, dan kualitas pelayanan yang diterima masyarakat. Analisis terhadap pelaksanaan kebijakan tersebut menjadi dasar untuk mengidentifikasi kendala implementasi serta upaya penyelesaiannya yang dibahas pada subbab berikutnya.

3.2 Kendala dalam Implementasi Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 104 Tahun 2021 dan Upaya Penyelesaiannya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang

Implementasi suatu kebijakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik tidak selalu berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan. Pelaksanaan kebijakan dapat menghadapi berbagai kendala yang berkaitan dengan kesiapan sumber daya manusia, perubahan mekanisme kerja, maupun ketersediaan sarana dan prasarana pendukung.[21] Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan tidak hanya ditentukan oleh kejelasan pengaturan, tetapi juga oleh kemampuan instansi dalam melaksanakan ketentuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 104 Tahun 2021, penyesuaian sistem kerja membutuhkan perubahan terhadap pola koordinasi, pembagian tanggung jawab, dan penggunaan teknologi dalam pelayanan administrasi kependudukan. Perubahan tersebut memerlukan kesiapan organisasi agar aparatur mampu menjalankan tugas sesuai dengan mekanisme yang berlaku. Oleh karena itu, identifikasi kendala dan upaya penyelesaiannya menjadi bagian penting dalam menilai pelaksanaan kebijakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

[21] . Nanik Murwati, Hadi Prabowo, Hyronimus Rowa, Halilul Khairi, dan Ananda Putri Sujatmiko, "Menyederhanakan Birokrasi melalui Teori Biaya Transaksi," Jurnal Bina Praja 16, no. 2 (2024): 389–402, https://doi.org/10.21787/jbp.16.2024.389-402

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 104 Tahun 2021 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang masih menghadapi sejumlah kendala yang memengaruhi pelaksanaan sistem kerja pelayanan publik. Kendala tersebut terutama berkaitan dengan keterbatasan kompetensi digital aparatur, perbedaan kemampuan masyarakat dalam mengakses pelayanan elektronik, resistensi terhadap perubahan mekanisme kerja, serta keterbatasan infrastruktur teknologi informasi. Permasalahan tersebut muncul dalam proses penyesuaian organisasi terhadap kebijakan penyederhanaan birokrasi dan pengembangan pelayanan berbasis digital. Setiap kendala memiliki karakteristik yang berbeda, tetapi saling berkaitan dalam memengaruhi kelancaran pelaksanaan tugas dan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Keterbatasan kemampuan aparatur dapat menghambat penggunaan sistem, sedangkan gangguan infrastruktur dapat mengurangi manfaat pelayanan digital meskipun petugas telah memahami prosedurnya. Dengan demikian, penanganan kendala perlu dilakukan secara menyeluruh melalui peningkatan kapasitas aparatur, penyesuaian mekanisme kerja, dan penguatan sarana pendukung pelayanan.[22]

Kendala pertama berkaitan dengan keterbatasan kompetensi sumber daya manusia dalam menyesuaikan diri terhadap penggunaan teknologi informasi. Pengembangan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital menuntut aparatur memiliki kemampuan teknis untuk mengoperasikan aplikasi, mengelola data, dan menyelesaikan permasalahan yang muncul selama proses pelayanan. Berdasarkan temuan penelitian, kemampuan aparatur dalam menggunakan sistem pelayanan digital belum sepenuhnya merata sehingga sebagian petugas masih membutuhkan bantuan dari tim teknologi informasi. Ketergantungan tersebut dapat memengaruhi kelancaran pelayanan apabila terjadi gangguan teknis yang tidak dapat ditangani secara langsung oleh petugas pelayanan. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kebutuhan kompetensi dalam sistem kerja yang telah dikembangkan dan kemampuan sebagian aparatur dalam melaksanakan tugas. Keterbatasan kompetensi digital perlu diperhatikan karena pelaksanaan kebijakan penyederhanaan birokrasi tidak dapat dipisahkan dari kesiapan aparatur sebagai pelaksana pelayanan publik.[23]

Kompetensi aparatur memiliki kedudukan penting dalam mendukung efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik karena berkaitan dengan

---

[22] Pandu Pamungkas, Zetia Wijayanti, dan Ina Masruroh, "Inovasi Tata Kelola Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Identitas Kependudukan Digital (IKD)," Jurnal Mediasosian 10, no. 2 (2026), https://doi.org/10.30737/mediasosian.v10i2.7895

[23] Marshal Adhitama Putra, "Implementasi Identitas Kependudukan Digital: Tantangan dan Strategi Kebijakan di Kabupaten Muara Enim," Jurnal Analis Kebijakan 10, no. 1 (2026), https://doi.org/10.37145/jak.v10i1.829

kemampuan menjalankan kewenangan secara tepat dan bertanggung jawab. Aparatur yang memahami prosedur kerja dan penggunaan teknologi dapat melaksanakan pelayanan dengan lebih mandiri serta mengurangi ketergantungan terhadap bantuan teknis. Sebaliknya, keterbatasan kemampuan dalam mengoperasikan sistem dapat menimbulkan keterlambatan apabila penyelesaian suatu permohonan harus menunggu penanganan dari petugas tertentu. Dalam pelayanan administrasi kependudukan, keterlambatan tersebut berpotensi memengaruhi pemenuhan kebutuhan masyarakat terhadap dokumen yang diperlukan untuk berbagai kepentingan administratif. Permasalahan kompetensi juga menunjukkan bahwa perubahan sistem kerja memerlukan proses pembelajaran dan penyesuaian yang berkelanjutan. Oleh karena itu, peningkatan kemampuan aparatur perlu ditempatkan sebagai bagian dari pelaksanaan kebijakan, bukan sekadar kegiatan pendukung yang dilakukan setelah munculnya hambatan.[24]

Upaya yang dilakukan untuk mengatasi keterbatasan kompetensi aparatur mencakup pemantauan terhadap pelaksanaan tugas serta pemberian bantuan teknis dalam penggunaan sistem pelayanan. Berdasarkan uraian dalam naskah penelitian, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang melakukan pemantauan terhadap aparatur sipil negara untuk mengetahui pelaksanaan pekerjaan dan hambatan yang dihadapi. Kegiatan tersebut dapat digunakan untuk mengidentifikasi kebutuhan peningkatan kemampuan pada unit pelayanan yang menggunakan teknologi informasi. Bantuan dari petugas yang memiliki kompetensi teknis juga diperlukan untuk menjaga kelangsungan pelayanan ketika aparatur menghadapi kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi. Meskipun demikian, bantuan teknis yang hanya bersifat sementara belum sepenuhnya menyelesaikan persoalan apabila tidak disertai peningkatan kemampuan petugas secara berkelanjutan. Penguatan kompetensi perlu diarahkan agar aparatur memiliki pemahaman yang memadai terhadap prosedur pelayanan dan mampu menangani permasalahan teknis sesuai dengan batas kewenangannya.[25]

Peningkatan kompetensi aparatur dapat dilakukan melalui kegiatan pelatihan yang disesuaikan dengan kebutuhan pelaksanaan tugas pada masing-masing unit kerja. Materi pelatihan perlu mencakup penggunaan aplikasi pelayanan, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, penerapan standar operasional prosedur, dan penanganan kendala teknis yang umum

[24] Maria Florentina Rena, Agung Suprojo, dan Abd. Rohman, "Efektivitas Pelayanan Program Identitas Kependudukan Digital (IKD) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang," Anterior Jurnal 24, no. 1 (2025), https://doi.org/10.33084/anterior.v24i1.8533

[25] Ratih Aprilia Sari dan Edy Raharja, "The Impact of Bureaucratic Simplification Policy on Cross-Functional Team Cooperation of the Semarang City Government," Social Science and Humanities Journal 9, no. 1 (2025): 6440–6449, https://doi.org/10.18535/sshj.v9i01.1589

terjadi. Pelatihan juga perlu disertai praktik agar aparatur dapat memahami penerapan materi dalam situasi pelayanan yang sebenarnya. Selain peningkatan kemampuan individu, diperlukan mekanisme berbagi pengetahuan antaraparat untuk mengurangi ketergantungan terhadap petugas tertentu. Evaluasi hasil pelatihan dapat dilakukan dengan memperhatikan kemampuan aparatur dalam menyelesaikan pekerjaan serta berkurangnya kebutuhan bantuan teknis untuk permasalahan yang bersifat rutin. Langkah tersebut merupakan penguatan yang dapat dipertimbangkan agar penyesuaian sistem kerja didukung oleh sumber daya manusia yang memiliki kompetensi sesuai dengan perkembangan pelayanan digital.[26]

Selain kompetensi aparatur, perbedaan kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi juga menjadi kendala dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Pemanfaatan aplikasi Si D'nOK memberikan alternatif pelayanan yang lebih mudah diakses bagi masyarakat yang memiliki perangkat dan kemampuan menggunakan layanan digital. Namun, tidak seluruh masyarakat memiliki tingkat literasi digital, ketersediaan perangkat, atau akses jaringan internet yang sama. Berdasarkan hasil penelitian, masih terdapat masyarakat yang mengalami kesulitan dalam menggunakan pelayanan berbasis elektronik sehingga membutuhkan bantuan dalam proses pengurusan dokumen kependudukan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengembangan teknologi pelayanan perlu memperhatikan karakteristik dan kebutuhan pengguna layanan. Apabila perbedaan kemampuan masyarakat tidak diantisipasi, digitalisasi berpotensi menimbulkan kesenjangan akses antara kelompok yang mampu menggunakan teknologi dan kelompok yang masih bergantung pada pelayanan konvensional.[27]

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memperhatikan asas kesamaan hak, persamaan perlakuan, dan kemudahan pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Penerapan asas tersebut menghendaki agar setiap masyarakat memperoleh kesempatan yang setara untuk mengakses pelayanan tanpa mengalami hambatan yang tidak proporsional. Pengembangan pelayanan berbasis digital tidak boleh mengabaikan masyarakat yang belum memiliki kemampuan atau sarana untuk menggunakan teknologi. Dalam konteks administrasi kependudukan, akses terhadap pelayanan memiliki arti penting karena

---

[26] Hibatullah Rifqi dan Mendra Wijaya, "Digitalisasi Layanan Kependudukan: Studi Kasus Implementasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru," Jurnal Mahasiswa Pemerintahan 2, no. 2 (2025): 283–290, https://journal.uir.ac.id/index.php/jmp/article/view/22251

[27] Muhammad Ilham Nur Ikhsan Rintaka, "Implementasi Identitas Kependudukan Digital dan Sistem Pengaduan Si Anoa pada Disdukcapil Sultra," Journal Publicuho 9, no. 2 (2026), https://doi.org/10.35817/publicuho.v9i2.1064

dokumen kependudukan digunakan untuk memenuhi berbagai kebutuhan hukum dan administratif. Oleh karena itu, penerapan sistem elektronik perlu disertai mekanisme pelayanan yang mampu menjangkau masyarakat dengan kondisi dan kemampuan yang berbeda. Keberadaan alternatif pelayanan menjadi salah satu bentuk penyesuaian agar inovasi teknologi tetap sejalan dengan kewajiban pemerintah dalam memberikan pelayanan yang mudah diakses.[28]

Berdasarkan temuan penelitian, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang tetap menyediakan pelayanan secara langsung bagi masyarakat yang mengalami kesulitan menggunakan layanan digital. Penyediaan pelayanan tatap muka tersebut merupakan langkah untuk menjaga akses masyarakat terhadap pengurusan dokumen administrasi kependudukan. Pelayanan langsung juga memberikan kesempatan kepada petugas untuk membantu masyarakat memahami persyaratan dan prosedur yang harus dipenuhi. Keberadaan mekanisme tersebut menunjukkan bahwa penerapan teknologi tidak sepenuhnya menggantikan kebutuhan terhadap interaksi langsung antara aparatur dan penerima layanan. Namun, penyediaan alternatif pelayanan perlu disertai pengaturan yang jelas agar tidak menimbulkan perbedaan informasi atau ketidaksesuaian prosedur antara pelayanan daring dan pelayanan langsung. Keselarasan kedua mekanisme tersebut diperlukan untuk menjaga kepastian hukum dan konsistensi standar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Upaya mengatasi keterbatasan literasi digital masyarakat juga dapat diperkuat melalui penyampaian informasi pelayanan secara lebih sederhana dan mudah dipahami. Informasi mengenai persyaratan dokumen, tahapan pengajuan, penggunaan aplikasi, serta penyelesaian kendala perlu disediakan melalui media yang dapat dijangkau oleh berbagai kelompok masyarakat. Penyampaian informasi tidak cukup hanya dilakukan melalui sistem elektronik apabila sebagian penerima layanan justru mengalami kesulitan dalam mengakses teknologi tersebut. Petugas pelayanan dapat memberikan pendampingan kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan dalam menggunakan aplikasi atau memahami prosedur pengajuan dokumen. Penyediaan petunjuk penggunaan yang jelas juga dapat membantu mengurangi kesalahan pengisian data dan pengajuan permohonan yang tidak sesuai dengan persyaratan. Langkah tersebut merupakan bentuk penguatan pelayanan yang dapat mendukung penerapan prinsip kemudahan,

[28] Ghaida Nur Aziza Fauzia Susanto dan Endang Larasati Setianingsih, "Evaluasi Kebijakan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang," Journal of Public Policy and Management Review 14, no. 2 (2025), https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/50592

keterbukaan, dan kesamaan akses dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan.[29]

Kendala berikutnya berkaitan dengan resistensi sebagian aparatur terhadap perubahan mekanisme kerja yang diterapkan dalam proses penyederhanaan birokrasi dan digitalisasi pelayanan. Perubahan sistem kerja dapat menimbulkan kesulitan penyesuaian apabila aparatur telah terbiasa melaksanakan tugas melalui prosedur yang digunakan sebelumnya. Berdasarkan hasil penelitian, sebagian aparatur masih menunjukkan kecenderungan untuk menggunakan mekanisme manual karena merasa lebih terbiasa dengan prosedur tersebut. Kekhawatiran terhadap kesalahan teknis dalam penggunaan aplikasi juga menjadi salah satu faktor yang memengaruhi penerimaan terhadap perubahan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa perubahan organisasi tidak hanya berkaitan dengan penyesuaian aturan dan struktur, tetapi juga menyangkut kebiasaan kerja serta kesiapan individu. Resistensi perlu dipahami sebagai persoalan implementasi yang membutuhkan penanganan melalui komunikasi, peningkatan pemahaman, dan pendampingan dalam pelaksanaan tugas.[30]

Resistensi terhadap perubahan dapat memengaruhi konsistensi penerapan mekanisme kerja apabila aparatur memiliki pemahaman atau kebiasaan yang berbeda dalam melaksanakan prosedur pelayanan. Ketika sebagian petugas telah menggunakan sistem elektronik, sedangkan petugas lainnya masih bergantung pada mekanisme konvensional, terdapat kemungkinan munculnya perbedaan tahapan kerja yang memerlukan penyesuaian lebih lanjut. Kondisi tersebut dapat mengurangi manfaat penyederhanaan prosedur apabila pekerjaan yang seharusnya dilakukan melalui sistem masih memerlukan proses tambahan secara manual. Di sisi lain, penggunaan prosedur konvensional tidak selalu menunjukkan penolakan terhadap kebijakan karena dalam keadaan tertentu dapat berkaitan dengan kebutuhan pelayanan atau gangguan sistem elektronik. Oleh karena itu, penilaian terhadap resistensi aparatur perlu mempertimbangkan alasan yang mendasari penggunaan mekanisme kerja tertentu. Penanganan yang tepat harus diarahkan pada peningkatan pemahaman dan kesiapan aparatur, bukan

[29] Alifia Dyah Prameshwari Utami, "The Si D'nOK Application as a Catalyst for Bureaucratic Reform Based on E-Government in Achieving Good Governance in Semarang City," Semarang State University Undergraduate Law and Society Review 5, no. 2 (2025): 1807–1830, https://doi.org/10.15294/lsr.v5i2.31548

[30] Tety Yuliani dan Dewi Indriasih, "Pengaruh Desentralisasi, Penyederhanaan Birokrasi dan Reformasi Birokrasi terhadap Pelayanan Publik dengan Kinerja Pegawai sebagai Variabel Perantara," Permana: Jurnal Perpajakan, Manajemen, dan Akuntansi 17, no. 1 (2025): 118–148, https://permana.upstegal.ac.id/index.php/permana/article/view/709

hanya pada tuntutan untuk menggunakan teknologi tanpa dukungan yang memadai.

Berdasarkan uraian dalam naskah penelitian, upaya mengatasi resistensi aparatur dilakukan melalui pelatihan teknis dan pendampingan dalam penggunaan sistem pelayanan. Pelatihan memberikan kesempatan kepada aparatur untuk memahami perubahan prosedur dan memperoleh keterampilan yang diperlukan dalam melaksanakan tugas. Pendampingan diperlukan terutama ketika aparatur mulai menerapkan mekanisme kerja baru dan masih menghadapi kesulitan dalam penggunaan teknologi. Melalui pendampingan, permasalahan yang muncul selama pelaksanaan tugas dapat diidentifikasi dan ditangani tanpa harus menghentikan seluruh proses pelayanan. Kegiatan tersebut juga dapat membantu mengurangi kekhawatiran aparatur terhadap kemungkinan terjadinya kesalahan teknis. Meskipun demikian, keberhasilan upaya tersebut perlu dievaluasi berdasarkan perubahan kemampuan dan konsistensi aparatur dalam menerapkan mekanisme kerja yang telah ditetapkan.

Penanganan resistensi terhadap perubahan juga memerlukan peranan pimpinan dalam membangun pemahaman mengenai tujuan dan manfaat kebijakan penataan sistem kerja. Pimpinan unit kerja memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa aparatur memahami pembagian tugas dan prosedur yang harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan organisasi. Komunikasi mengenai perubahan kebijakan perlu dilakukan secara jelas agar aparatur mengetahui alasan penyesuaian mekanisme kerja serta dampaknya terhadap pelaksanaan tugas. Selain memberikan arahan, pimpinan perlu menyediakan ruang bagi aparatur untuk menyampaikan kesulitan yang dihadapi selama proses penyesuaian. Masukan tersebut dapat digunakan untuk mengidentifikasi kebutuhan pendampingan dan memperbaiki prosedur yang belum berjalan sesuai dengan kondisi pelayanan. Penguatan komunikasi internal merupakan langkah yang dapat dipertimbangkan untuk mendukung penerimaan aparatur terhadap perubahan dan meningkatkan konsistensi pelaksanaan sistem kerja.

Kendala ketiga berkaitan dengan keterbatasan infrastruktur teknologi informasi yang digunakan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Pelayanan berbasis elektronik membutuhkan dukungan perangkat keras, perangkat lunak, jaringan komunikasi, dan sistem pengelolaan data yang dapat berfungsi secara berkelanjutan. Berdasarkan hasil penelitian, pelaksanaan pelayanan digital pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang masih menghadapi gangguan yang berkaitan dengan kestabilan jaringan internet, kapasitas atau pengelolaan server, serta kebutuhan terhadap sistem pencadangan data. Gangguan tersebut dapat menghambat akses terhadap aplikasi dan memengaruhi kelancaran proses pengurusan dokumen

kependudukan. Ketergantungan pelayanan terhadap teknologi menyebabkan gangguan infrastruktur memiliki pengaruh langsung terhadap pelaksanaan tugas aparatur dan pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, kesiapan infrastruktur menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung implementasi sistem kerja yang mengandalkan pemanfaatan teknologi informasi.

Keterbatasan infrastruktur digital menunjukkan bahwa pengembangan aplikasi pelayanan perlu disertai perencanaan teknis dan pemeliharaan sistem secara berkelanjutan. Keberadaan aplikasi yang menyediakan berbagai fitur pelayanan belum dapat menjamin kelancaran proses administrasi apabila jaringan dan perangkat pendukung sering mengalami gangguan. Dalam pelayanan administrasi kependudukan, sistem informasi memiliki fungsi penting karena berkaitan dengan pengelolaan data pribadi dan penerbitan dokumen yang memiliki akibat hukum. Gangguan pada sistem dapat memengaruhi waktu penyelesaian pelayanan, sedangkan kelemahan pengelolaan data berpotensi menimbulkan persoalan keamanan dan keandalan informasi. Kebutuhan terhadap pencadangan data juga perlu diperhatikan untuk mendukung keberlangsungan pelayanan ketika terjadi gangguan teknis. Permasalahan tersebut memperlihatkan bahwa efektivitas pelayanan digital tidak hanya ditentukan oleh kemudahan penggunaan aplikasi, tetapi juga oleh keandalan infrastruktur yang menopang operasionalnya.

Berdasarkan temuan penelitian, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang melakukan koordinasi dengan Dinas Komunikasi dan Informatika serta penyedia layanan terkait untuk menangani kendala infrastruktur teknologi informasi. Kerja sama tersebut diperlukan karena pengelolaan jaringan, sistem elektronik, dan sarana pendukung pelayanan dapat melibatkan kewenangan serta kemampuan teknis dari instansi yang berbeda. Koordinasi antarlembaga menjadi salah satu bentuk penerapan prinsip koordinasi dan integrasi sebagaimana diatur dalam Pasal 46 ayat (1) Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 104 Tahun 2021. Melalui koordinasi tersebut, permasalahan teknis dapat disampaikan kepada pihak yang memiliki tanggung jawab dan kompetensi dalam penanganannya. Namun, keberadaan kerja sama belum dengan sendirinya menunjukkan bahwa seluruh gangguan infrastruktur telah terselesaikan secara menyeluruh. Penilaian terhadap efektivitas penanganan memerlukan informasi mengenai tindak lanjut, frekuensi gangguan, serta kemampuan sistem dalam mendukung kelangsungan pelayanan.

Penguatan infrastruktur teknologi dapat dilakukan melalui pemeliharaan sistem secara berkala, peningkatan keandalan jaringan, dan penyediaan mekanisme pencadangan data yang memadai. Pemeliharaan diperlukan untuk mengidentifikasi potensi gangguan sebelum menimbulkan

hambatan yang lebih luas terhadap pelayanan administrasi kependudukan. Penguatan jaringan dan perangkat pendukung dapat membantu menjaga kestabilan akses aplikasi yang digunakan aparatur maupun masyarakat. Sementara itu, pencadangan data dan prosedur pemulihan sistem diperlukan untuk mendukung keberlangsungan pelayanan apabila terjadi gangguan atau kerusakan perangkat. Pelaksanaan langkah tersebut perlu disesuaikan dengan kewenangan instansi, kebutuhan operasional, dan ketentuan mengenai pengelolaan serta perlindungan data pribadi. Rekomendasi penguatan infrastruktur ini menjadi bagian dari upaya perbaikan yang dapat dipertimbangkan, sedangkan pelaksanaannya secara konkret perlu didasarkan pada hasil evaluasi teknis dan kemampuan sumber daya yang tersedia.

Permasalahan infrastruktur juga perlu dikaitkan dengan kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menempatkan kepastian, ketepatan waktu, dan akuntabilitas sebagai bagian dari asas penyelenggaraan pelayanan. Ketika gangguan sistem elektronik menyebabkan keterlambatan pelayanan, penyelenggara perlu memiliki mekanisme penanganan agar masyarakat memperoleh informasi mengenai kondisi dan penyelesaian permohonannya. Kejelasan prosedur dalam menghadapi gangguan teknis diperlukan untuk menghindari ketidakpastian yang dapat merugikan penerima layanan. Penyediaan alternatif pelayanan atau mekanisme penanganan sementara juga perlu memperhatikan ketentuan administrasi kependudukan agar tidak menimbulkan persoalan terhadap keabsahan dokumen. Dengan demikian, penguatan infrastruktur harus berjalan bersama perbaikan prosedur penanganan gangguan sebagai bagian dari tanggung jawab penyelenggara pelayanan publik.

Selain penanganan terhadap masing-masing kendala, evaluasi pelaksanaan sistem kerja diperlukan untuk mengetahui kesesuaian antara ketentuan peraturan dan praktik pelayanan yang berlangsung. Evaluasi tidak hanya berkaitan dengan pemeriksaan kepatuhan administratif, tetapi juga dengan identifikasi hambatan yang memengaruhi pencapaian tujuan pelayanan publik. Dalam konteks Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, evaluasi dapat diarahkan pada pelaksanaan koordinasi antarunit, penerapan standar operasional prosedur, kemampuan aparatur, dan keandalan pelayanan digital. Informasi mengenai kendala yang berulang dapat digunakan sebagai dasar untuk menentukan prioritas perbaikan sesuai dengan kebutuhan instansi. Evaluasi juga perlu mempertimbangkan pengalaman masyarakat karena penerima layanan merupakan pihak yang secara langsung merasakan dampak dari perubahan mekanisme kerja. Hasil evaluasi yang ditindaklanjuti secara terukur dapat membantu memastikan bahwa penyesuaian organisasi

memberikan manfaat terhadap penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan.

Pelaksanaan evaluasi perlu didukung indikator yang dapat digunakan untuk menilai perkembangan kualitas sistem kerja dan pelayanan publik. Indikator tersebut dapat mencakup kesesuaian waktu penyelesaian layanan dengan standar yang ditetapkan, jumlah permohonan yang mengalami hambatan teknis, serta kemampuan aparatur menyelesaikan pekerjaan melalui sistem yang tersedia. Indikator lainnya dapat berkaitan dengan frekuensi gangguan aplikasi, kebutuhan pendampingan teknis, dan jumlah pengaduan masyarakat mengenai prosedur pelayanan. Penggunaan indikator tersebut memungkinkan instansi membedakan persoalan yang bersumber dari kemampuan aparatur, ketidaksesuaian prosedur, maupun keterbatasan infrastruktur. Namun, penelitian ini tidak menyajikan pengukuran kuantitatif yang memadai untuk menentukan tingkat pencapaian setiap indikator tersebut. Oleh karena itu, indikator yang diuraikan merupakan rekomendasi evaluatif yang dapat digunakan dalam penguatan pelaksanaan kebijakan pada masa mendatang.

Ditinjau dari perspektif hukum administrasi, kendala implementasi Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 104 Tahun 2021 menunjukkan adanya hubungan antara ketentuan normatif dan kapasitas penyelenggara dalam melaksanakan kewenangan. Peraturan tersebut telah memberikan dasar mengenai susunan organisasi, tugas, fungsi, dan prinsip pelaksanaan sistem kerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Namun, keberadaan dasar hukum perlu didukung oleh aparatur yang memiliki kompetensi, prosedur yang dapat diterapkan, dan sarana pelayanan yang berfungsi secara memadai. Keterbatasan pada salah satu unsur tersebut dapat memengaruhi pelaksanaan kewajiban pelayanan meskipun pengaturan organisasi telah ditetapkan. Kondisi ini memperlihatkan bahwa kepatuhan terhadap peraturan tidak cukup dinilai berdasarkan keberadaan dokumen atau perubahan struktur organisasi. Penilaian juga perlu mempertimbangkan kemampuan instansi melaksanakan ketentuan tersebut secara konsisten dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Hubungan antara implementasi kebijakan dan kualitas pelayanan publik juga memperlihatkan pentingnya pendekatan yang berorientasi pada kebutuhan penerima layanan. Penyederhanaan birokrasi dan digitalisasi pada dasarnya diarahkan untuk memperbaiki mekanisme penyelenggaraan pemerintahan agar lebih efektif dan efisien. Akan tetapi, tujuan tersebut tidak akan sepenuhnya tercapai apabila perubahan sistem kerja justru menimbulkan kesulitan bagi aparatur atau masyarakat. Keterbatasan literasi digital, resistensi terhadap perubahan, dan gangguan infrastruktur menunjukkan bahwa penyesuaian organisasi memerlukan perhatian terhadap kondisi pelaksana dan

pengguna layanan. Perbaikan mekanisme kerja perlu menjaga keseimbangan antara pemanfaatan teknologi, kepastian prosedur, dan tersedianya akses pelayanan yang inklusif. Dengan demikian, keberhasilan implementasi kebijakan perlu dinilai berdasarkan kemampuan perubahan organisasi memberikan pelayanan yang lebih mudah, dapat diandalkan, dan sesuai dengan ketentuan hukum.

Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian, kendala implementasi Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 104 Tahun 2021 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang terutama berkaitan dengan kompetensi digital aparatur dan masyarakat, resistensi terhadap perubahan mekanisme kerja, serta keterbatasan infrastruktur teknologi informasi. Upaya yang telah diuraikan dalam naskah penelitian meliputi pemantauan terhadap pelaksanaan tugas aparatur, pemberian pelatihan dan pendampingan teknis, penyediaan pelayanan langsung bagi masyarakat, serta koordinasi dengan Dinas Komunikasi dan Informatika dan penyedia layanan terkait. Langkah tersebut menunjukkan adanya respons organisasi terhadap hambatan yang muncul selama proses penyesuaian sistem kerja. Meskipun demikian, efektivitas setiap upaya belum dapat dinyatakan secara menyeluruh tanpa data mengenai hasil pelaksanaan dan perubahan kondisi pelayanan setelah penanganan dilakukan. Penguatan kompetensi, perbaikan komunikasi internal, pemeliharaan infrastruktur, dan evaluasi pelayanan secara berkala menjadi langkah yang relevan untuk mendukung keberlanjutan implementasi kebijakan. Dengan demikian, pelaksanaan Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 104 Tahun 2021 telah menunjukkan adanya upaya penataan sistem kerja, tetapi masih memerlukan perbaikan agar tujuan penyederhanaan birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik dapat diwujudkan secara lebih optimal.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa implementasi Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 104 Tahun 2021 dalam penyelenggaraan sistem kerja pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang telah dilaksanakan melalui penataan struktur organisasi, penyesuaian pembagian tugas dan fungsi, serta penguatan koordinasi antarunit kerja. Pelaksanaan peraturan tersebut mencerminkan penerapan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, dan simplifikasi sebagaimana diatur dalam Pasal 46 ayat (1), serta didukung oleh penyusunan standar pelayanan dan standar operasional prosedur sebagaimana diatur dalam Pasal 46 ayat (2). Penetapan standar pelayanan melalui Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Nomor 470/3992/XI/2023 menjadi salah satu bentuk pelaksanaan ketentuan tersebut.

Penyesuaian sistem kerja juga diwujudkan melalui pengembangan pelayanan berbasis digital, antara lain melalui aplikasi Si D'nOK dan pemanfaatan Anjungan Disdukcapil Mandiri. Berbagai langkah tersebut menunjukkan adanya upaya penyederhanaan birokrasi dan peningkatan kemudahan akses pelayanan administrasi kependudukan. Meskipun demikian, implementasi peraturan belum sepenuhnya optimal karena pelaksanaannya masih menghadapi sejumlah kendala yang memengaruhi kelancaran pelayanan publik.

Kendala dalam implementasi Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 104 Tahun 2021 terutama meliputi keterbatasan kompetensi digital aparatur dan masyarakat, resistensi sebagian aparatur terhadap perubahan mekanisme kerja, serta keterbatasan infrastruktur teknologi informasi. Permasalahan tersebut memengaruhi kemampuan instansi dalam menerapkan sistem kerja berbasis elektronik secara konsisten dan memberikan pelayanan yang mudah diakses oleh seluruh masyarakat. Upaya penyelesaian yang telah dilakukan mencakup pemantauan pelaksanaan tugas aparatur, pelatihan dan pendampingan teknis, penyediaan pelayanan langsung bagi masyarakat yang mengalami kesulitan menggunakan layanan digital, serta koordinasi dengan Dinas Komunikasi dan Informatika dan penyedia layanan terkait. Upaya tersebut perlu diperkuat melalui peningkatan kompetensi aparatur secara berkelanjutan, pemeliharaan infrastruktur teknologi, dan evaluasi berkala terhadap penerapan standar pelayanan. Pemerintah Kota Semarang juga perlu memastikan bahwa pengembangan pelayanan digital tetap disertai mekanisme pelayanan yang inklusif agar masyarakat memiliki kesempatan yang setara dalam memperoleh dokumen administrasi kependudukan. Dengan demikian, penguatan kapasitas organisasi dan konsistensi pelaksanaan prosedur menjadi langkah penting untuk mendukung efektivitas sistem kerja serta mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, akuntabel, dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

V. DAFTAR PUSTAKA

1. Artikel Jurnal

Alhasni, Rahma A., Nancy Onibala, dan Noval Assa. 2025. "Implementasi Identitas Kependudukan Digital melalui Digitalisasi Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado." Jurnal Administrasi, Kebijakan, dan Kepemimpinan Pendidikan 6 (1). https://doi.org/10.26858/jak2p.v6i1.73996.

Anggoro, Ardika, Nur Hidayat Sardini, dan Fitriyah. 2024. "Implementasi E-Government: Aplikasi Si D'nOK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang." Journal of Politic and Government

Studies 13 (3). https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/view/46010.

Arsella, Dwita Puspa, dan Kismartini. 2025. "Analisis Lingkungan Internal dan Eksternal dalam Meningkatkan Capaian Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Semarang." Journal of Public Policy and Management Review 14 (3): 497–513. https://doi.org/10.14710/jppmr.v14i3.53538.

Bahrudin, Agus, dan Nadia Dwi Irmadiani. 2022. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan (Si D'nOK) terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang." Professional: Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik 9 (2): 553–564. https://doi.org/10.37676/professional.v9i2.3491.

Biqnada, Ahmad, Dyah Lituhayu, dan Dewi Rostyaningsih. 2024. "Implementasi Kebijakan Peraturan Walikota Semarang Nomor 45 Tahun 2020 dalam Aplikasi Si D'nOK pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang." Journal of Public Policy and Management Review 13 (4). https://garuda.kemdiktisaintek.go.id/documents/detail/4377234.

Endrosava, Aqila Acyuta, dan Ratih Damayanti. 2026. "Preventing and Addressing Maladministration in Population Administration Services: A Case Study of the Semarang City Department of Population and Civil Registration." Annual Review of Legal Studies 3 (3). https://doi.org/10.15294/arls.v3i3.42344.

Fathoni, Mardiansyah, dan Mendra Wijaya. 2025. "Proses Adopsi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Kota Pekanbaru." Jurnal Mahasiswa Pemerintahan 2 (2): 326–334. https://journal.uir.ac.id/index.php/jmp/article/view/22460.

Feren Yesnat, Thessalonika, dan Nina Widowati. 2025. "Analisis Inovasi Layanan Aplikasi Sistem Informasi Dokumen On-Line Kependudukan (Si D'nOK) di Kota Semarang." Journal of Public Policy and Management Review 14 (2): 183–196. https://doi.org/10.14710/jppmr.v14i2.49810.

Ginting, dkk. 2025. "Efektivitas Aplikasi Si D'nOK dalam Pelayanan Kartu Identitas Anak di Disdukcapil Kota Semarang." NOVA IDEA 2 (2). https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/nova_idea/article/view/52648.

Indrawan, Aditya, dan Taufiqurokhman. 2025. "Analisis Penyederhanaan Birokrasi Pemerintah Daerah Lingkup Badan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Kalimantan Tengah." Jurnal Ilmiah Administrasita' 16 (1). https://doi.org/10.47030/administrasita.v16i1.851.

Kurniawan, Satunggale, dan Nunun Rina Indahyanti. 2025. "Inovasi Dukcapil Go Online sebagai Wujud Perkembangan Era Digitalisasi pada Layanan Administrasi Kependudukan di Kota Probolinggo." Jurnal Inovasi Pendidikan dan Ilmu Sosial 3 (1). https://doi.org/10.36636/jipsos.v3i1.5589.

Laharu, Rizky Praria, Hardi Warsono, dan Retno Sunu Astuti. 2025. "Difusi Inovasi Aplikasi Si D'nOK dalam Penerbitan Dokumen Kependudukan di Kota Semarang." Journal of Public Policy and Management Review 13 (3). https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/44887.

Munandar, Himawan Shaputra, dan Dewi Rostyaningsih. 2025. "Analisis Penerapan Etika Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang." Journal of Public Policy and Management Review 14 (1): 351–363. https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/48801.

Munandar, Aris, Entang Adhy Muhtar, dan Reno Wikandaru. 2026. "Analisis Kualitas Pelayanan Berbasis Elektronik dalam Bidang Administrasi Kependudukan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil) Kota Semarang." SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah 5 (1). https://doi.org/10.55681/sentri.v5i1.5552.

Munandar, Ravi Himawan Shaputra, dan Dewi Rostyaningsih. 2024. "Analisis Penerapan Etika Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang." Journal of Management and Public Policy 1 (1): 351–363. https://doi.org/10.14710/jppmr.v1i1.48801

Murwati, Nanik, Hadi Prabowo, Hyronimus Rowa, Halilul Khairi, dan Ananda Putri Sujatmiko. 2024. "Menyederhanakan Birokrasi melalui Teori Biaya Transaksi." Jurnal Bina Praja 16 (2): 389–402. https://doi.org/10.21787/jbp.16.2024.389-402.

Pamungkas, Pandu, Zetia Wijayanti, dan Ina Masruroh. 2026. "Inovasi Tata Kelola Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Identitas Kependudukan Digital (IKD)." Jurnal Mediasosian 10 (2). https://doi.org/10.30737/mediasosian.v10i2.7895.

Putra, Marshal Adhitama. 2026. "Implementasi Identitas Kependudukan Digital: Tantangan dan Strategi Kebijakan di Kabupaten Muara Enim." Jurnal Analis Kebijakan 10 (1). https://doi.org/10.37145/jak.v10i1.829.

Rena, Maria Florentina, Agung Suprojo, dan Abd. Rohman. 2025. "Efektivitas Pelayanan Program Identitas Kependudukan Digital (IKD) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang." Anterior Jurnal 24 (1). https://doi.org/10.33084/anterior.v24i1.8533.

Rifqi, Hibatullah, dan Mendra Wijaya. 2025. "Digitalisasi Layanan Kependudukan: Studi Kasus Implementasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kota Pekanbaru." Jurnal Mahasiswa Pemerintahan 2 (2): 283–290. https://journal.uir.ac.id/index.php/jmp/article/view/22251.

Rintaka, Muhammad Ilham Nur Ikhsan. 2026. "Implementasi Identitas Kependudukan Digital dan Sistem Pengaduan Si Anoa pada Disdukcapil Sultra." Journal Publicuho 9 (2). https://doi.org/10.35817/publicuho.v9i2.1064.

Rusliandy. 2022. "Analisis Kebijakan Penyederhanaan Birokrasi Pemerintah Daerah." Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik 8 (1): 53–70. https://doi.org/10.26618/kjap.v8i1.7197.

Sari, Ratih Aprilia, dan Edy Raharja. 2025. "The Impact of Bureaucratic Simplification Policy on Cross-Functional Team Cooperation of the Semarang City Government." Social Science and Humanities Journal 9 (1): 6440–6449. https://doi.org/10.18535/sshj.v9i01.1589.

Susanto, Ghaida Nur Aziza Fauzia, dan Endang Larasati Setianingsih. 2025. "Evaluasi Kebijakan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang." Journal of Public Policy and Management Review 14 (2). https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/50592.

Utami, Alifia Dyah Prameshwari. 2025. "The Si D'nOK Application as a Catalyst for Bureaucratic Reform Based on E-Government in Achieving Good Governance in Semarang City." Semarang State University Undergraduate Law and Society Review 5 (2): 1807–1830. https://doi.org/10.15294/lsr.v5i2.31548.

Yuliani, Tety, dan Dewi Indriasih. 2025. "Pengaruh Desentralisasi, Penyederhanaan Birokrasi dan Reformasi Birokrasi terhadap Pelayanan Publik dengan Kinerja Pegawai sebagai Variabel Perantara." Permana: Jurnal Perpajakan, Manajemen, dan Akuntansi 17 (1): 118–148. https://permana.upstegal.ac.id/index.php/permana/article/view/709.

2. Buku

Hardiyansyah. 2018. Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.

Ishaq. 2017. Metode Penelitian Hukum dan Penulisan Skripsi, Tesis, serta Disertasi. Bandung: Alfabeta.

Ridwan, Juniarso, dan Achmad Sodik Sudrajat. 2020. Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik. Bandung: Nuansa Cendekia.

Ridwan HR. 2016. Hukum Administrasi Negara. Jakarta: RajaGrafindo Persada.

Sunggono, Bambang. 2016. Metodologi Penelitian Hukum. Jakarta: RajaGrafindo Persada.