



## Evaluasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara

### Evaluation Of The Population Administration Information System At The Population And Civil Registration Office Of North Bengkulu Regency

Hemelda Azhary<sup>1)</sup>; Tuti Handayani IS<sup>2)</sup>; Antonio Imanda<sup>3)</sup>  
<sup>1,2,3)</sup> Universitas Dehasen Bengkulu  
Email: <sup>1)</sup> [hemeldaazhary146@gmail.com](mailto:hemeldaazhary146@gmail.com)

#### How to Cite :

Azhary. H., Handayani. T., Imanda. A. (2025). Evaluation Of The Population Administration Information System At The Population And Civil Registration Office Of North Bengkulu Regency . Jurnal Multidisiplin. 2(2).

#### ARTICLE HISTORY

Received [25 Oktober 2025]  
Revised [01 Desember 2025]  
Accepted [03 Desember 2025]

#### KEYWORDS

Information Systems, Population Administration, Policy Evaluation, Public Service Innovation.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



#### ABSTRAK

Penelitian ini mengevaluasi implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Bengkulu Utara. Menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap petugas Dukcapil serta pengguna layanan, penelitian ini mengungkap tiga dimensi utama evaluasi. Evaluasi proses menunjukkan bahwa implementasi SIAK telah memenuhi standar nasional dengan dukungan SDM terlatih dan verifikasi data berlapis, tetapi masih menghadapi kendala pada koordinasi internal dan keterbatasan infrastruktur jaringan, terutama di wilayah pedesaan. Evaluasi manfaat mengonfirmasi peningkatan efisiensi layanan, seperti waktu penerbitan KTP yang berkurang dari satu minggu menjadi 1–2 hari dan percepatan verifikasi data dari tiga hari menjadi empat jam berkat validasi otomatis yang mengurangi kesalahan administratif. Namun, manfaat ini belum merata karena sebagian wilayah dengan jaringan internet terbatas masih bergantung pada pelayanan manual. Evaluasi akibat menunjukkan adanya peningkatan transparansi dan kualitas layanan publik, di mana masyarakat dapat mengakses layanan dengan lebih cepat dan akurat. Meski demikian, transformasi digital menghadapi tantangan berupa kesenjangan literasi digital dan perbedaan tingkat adopsi teknologi antargenerasi. Implikasi penelitian ini menegaskan perlunya perbaikan infrastruktur jaringan, penguatan koordinasi internal, peningkatan kapasitas SDM, serta sosialisasi dan pendampingan teknologi secara berkelanjutan agar implementasi SIAK dapat berjalan optimal dan merata

#### ABSTRACT

This study evaluates the implementation of the Population Administration Information System (SIAK) at the Population and Civil Registration Office (Dukcapil) of North Bengkulu Regency. Using a descriptive qualitative approach with data collection techniques through interviews, observation, and documentation of Dukcapil officers and service users, this study uncovers three main dimensions of evaluation. Process evaluation indicates that SIAK implementation has met national standards with the support of trained human resources and multi-layered data verification, but still faces challenges in internal coordination and limited network infrastructure, particularly in rural areas. Benefit evaluation confirms increased service efficiency, such as a reduction in KTP issuance time from one week to 1–2 days and an acceleration of data verification from three days to four hours thanks to automated validation that reduces administrative errors. However, these benefits are not evenly distributed as some areas with limited internet connections still rely on manual services. Consequence evaluation indicates increased transparency and quality of public services, with the public able to access services more

*quickly and accurately. However, digital transformation faces challenges in the form of a digital literacy gap and differences in technology adoption rates between generations. The implications of this research emphasize the need for improved network infrastructure, strengthened internal coordination, enhanced human resource capacity, and ongoing technology outreach and mentoring to ensure optimal and equitable implementation of SIAK*

## PENDAHULUAN

Administrasi kependudukan merupakan aspek fundamental dalam tata kelola pemerintahan modern. Data kependudukan yang akurat, mutakhir, dan terintegrasi menjadi basis penting bagi perumusan kebijakan publik, penyediaan layanan dasar, serta perlindungan hak-hak sipil masyarakat. Dalam konteks Indonesia, urgensi administrasi kependudukan ditegaskan melalui Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 yang kemudian diperbarui dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013. Regulasi tersebut menegaskan bahwa setiap penduduk berhak memperoleh dokumen kependudukan yang sah dan pemerintah wajib menjamin aksesibilitas layanan tersebut bagi seluruh warga negara (Kementerian Dalam Negeri, 2013). Ketentuan hukum ini memperlihatkan bahwa administrasi kependudukan bukan sekadar urusan administratif, melainkan instrumen strategis dalam mendukung pembangunan nasional.

Sebagai implementasi dari regulasi tersebut, Kementerian Dalam Negeri mengembangkan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Sistem berbasis teknologi informasi ini diterapkan secara nasional di seluruh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil). Tujuan utama dari SIAK adalah mempercepat penerbitan dokumen kependudukan, mengurangi potensi kesalahan administratif, serta meningkatkan akurasi dan transparansi pelayanan publik (Hidayat, 2020). Keberadaan SIAK juga mencerminkan langkah nyata pemerintah dalam mewujudkan konsep e-government yang menekankan efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas penyelenggaraan layanan publik (Indrajit, 2006).

Lebih jauh, SIAK tidak hanya dipandang sebagai inovasi teknologi, melainkan juga bagian dari strategi reformasi birokrasi. Sistem ini dirancang untuk memperbaiki pelayanan yang sebelumnya lamban, berbelit, dan rawan kesalahan, menjadi lebih cepat, transparan, dan terintegrasi. Penerbitan dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, dan akta kematian kini dapat dilakukan dengan durasi yang lebih singkat. Dalam kerangka teori difusi inovasi, Rogers (2003) menjelaskan bahwa keberhasilan adopsi teknologi dipengaruhi oleh lima faktor: keunggulan relatif, kesesuaian, kompleksitas, trialability, dan observabilitas. Penerapan SIAK di Indonesia mencerminkan adanya keunggulan relatif dalam hal efisiensi dan akurasi. Akan tetapi, aspek kompleksitas dan keterbatasan akses teknologi di sejumlah daerah masih menjadi kendala serius yang memengaruhi kecepatan adopsi.

Kabupaten Bengkulu Utara merupakan salah satu daerah yang menerapkan SIAK sesuai kebijakan nasional. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS, 2024), jumlah penduduk Kabupaten Bengkulu Utara mencapai 307,51 ribu jiwa dengan mayoritas (65,23%) berada pada kelompok usia produktif. Tingginya kebutuhan masyarakat terhadap dokumen kependudukan memperlihatkan urgensi keberadaan sistem yang efektif dan efisien. Walaupun demikian, hasil observasi awal menunjukkan bahwa penerapan SIAK di Bengkulu Utara masih menghadapi kendala yang signifikan. Masalah utama terletak pada keterbatasan infrastruktur jaringan internet di wilayah pedesaan yang membuat pelayanan digital belum dapat diakses secara optimal. Akibatnya, sebagian besar pelayanan masih dilakukan secara manual, sehingga tujuan efisiensi SIAK belum sepenuhnya tercapai (Pratama & Wicaksono, 2021).

Selain faktor teknis, persoalan literasi digital juga menjadi hambatan lain dalam implementasi SIAK. Sebagian masyarakat masih terbiasa dengan pola pelayanan konvensional dan kurang memahami mekanisme pelayanan berbasis digital. Kesenjangan ini semakin jelas terlihat pada perbedaan tingkat adopsi teknologi antar generasi, di mana kelompok usia lanjut lebih sulit beradaptasi dibandingkan dengan generasi muda. Hal ini sesuai dengan pandangan Denhardt dan Denhardt (2003) yang menegaskan bahwa pelayanan publik yang ideal bukan semata berorientasi pada efisiensi administratif, melainkan juga harus inklusif dan mampu menjangkau kebutuhan warga dengan berbagai latar belakang.

Kondisi di Bengkulu Utara mencerminkan adanya jarak antara tujuan ideal kebijakan digitalisasi pelayanan kependudukan dengan realitas implementasi di lapangan. Fenomena tersebut menunjukkan pentingnya evaluasi komprehensif terhadap penerapan SIAK, tidak hanya untuk menilai efektivitas teknis sistem, tetapi juga untuk memahami dampaknya terhadap masyarakat. Menurut Wirawan (2012), evaluasi kebijakan publik dapat dilakukan melalui tiga dimensi: evaluasi proses, evaluasi manfaat, dan evaluasi akibat. Evaluasi proses menelaah sejauh mana program dilaksanakan sesuai standar yang



berlaku; evaluasi manfaat mengukur hasil langsung yang dirasakan masyarakat; sedangkan evaluasi akibat menilai dampak jangka panjang terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Penelitian terdahulu menegaskan bahwa penerapan SIAK menghasilkan temuan yang beragam. Atmajaya (2023) dalam studinya di Kota Prabumulih menemukan bahwa kepuasan masyarakat terhadap SIAK dipengaruhi oleh akurasi data, kemudahan penggunaan, dan waktu pelayanan. Sementara itu, Ririmasse (2024) menyoroti penerapan SIAK Terpusat di Kota Ambon yang masih terkendala oleh infrastruktur jaringan dan kurangnya pelatihan SDM. Perbedaan konteks daerah menyebabkan variasi dalam keberhasilan implementasi SIAK. Oleh karena itu, kajian terhadap Kabupaten Bengkulu Utara penting untuk memberikan pemahaman yang lebih spesifik mengenai faktor pendukung dan penghambat penerapan SIAK di wilayah tersebut.

## LANDASAN TEORI

### Konsep Evaluasi

Evaluasi merupakan salah satu tahap penting dalam siklus kebijakan publik. Menurut Dunn (2003), evaluasi adalah aktivitas yang berfokus pada penilaian nilai (value judgments) dari suatu kebijakan atau program, dengan mempertimbangkan sejauh mana tujuan yang ditetapkan dapat tercapai. Evaluasi kebijakan dipandang sebagai sarana untuk menilai efektivitas, efisiensi, relevansi, dan keberlanjutan suatu kebijakan dalam konteks tertentu. Thoha (1991) menekankan bahwa evaluasi adalah upaya sistematis untuk mengetahui kondisi suatu objek dengan menggunakan instrumen tertentu, kemudian hasilnya dibandingkan dengan standar atau tolok ukur yang telah ditentukan. Wirawan (2012) mengelompokkan evaluasi ke dalam tiga bentuk utama: evaluasi proses (process evaluation), evaluasi manfaat (outcome evaluation), dan evaluasi akibat (impact evaluation). Evaluasi proses menilai bagaimana suatu program dilaksanakan sesuai dengan rencana, termasuk sejauh mana kepatuhan pada prosedur standar operasional. Evaluasi manfaat menitikberatkan pada hasil langsung yang dirasakan oleh penerima program, sementara evaluasi akibat mengukur dampak jangka panjang, baik terhadap institusi maupun masyarakat luas. Ketiga dimensi ini sering digunakan dalam penelitian kebijakan publik karena memberikan gambaran menyeluruh terhadap implementasi program.

### Administrasi Kependudukan

Administrasi kependudukan adalah sistem pengelolaan data dan dokumen yang berkaitan dengan identitas serta status kependudukan warga negara. Soekanto (2006) mendefinisikan administrasi kependudukan sebagai proses pencatatan, pengolahan, dan penyimpanan data kependudukan yang dilakukan pemerintah untuk keperluan pelayanan publik. Tujuan utama administrasi kependudukan adalah menjamin keabsahan identitas warga, menyediakan basis data untuk perencanaan pembangunan, dan menjaga ketertiban administrasi pemerintahan.

### Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) adalah inovasi berbasis teknologi informasi yang dirancang untuk memperbaiki pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia. Menurut Indrajit (2006), sistem informasi publik bertujuan mendukung efisiensi, efektivitas, serta transparansi birokrasi. SIAK merupakan wujud nyata penerapan e-government, di mana pelayanan publik berbasis manual digantikan dengan sistem terintegrasi secara digital. Hidayat (2020) menjelaskan bahwa SIAK memiliki fungsi utama untuk mempercepat penerbitan dokumen kependudukan, mengurangi kesalahan administratif, serta meningkatkan akurasi data. Sistem ini memungkinkan adanya validasi otomatis, yang secara signifikan memperpendek waktu pelayanan. Misalnya, penerbitan KTP yang sebelumnya memerlukan waktu satu minggu dapat dipersingkat menjadi 1–2 hari berkat fitur verifikasi data yang lebih cepat.

### Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi

Pelayanan publik berbasis teknologi informasi dikenal sebagai bagian dari konsep e-government. Menurut Denhardt dan Denhardt (2003), pelayanan publik tidak boleh hanya dipahami sebagai sarana untuk efisiensi birokrasi, tetapi harus menekankan pelayanan yang inklusif dan berorientasi pada kepentingan warga negara. UNESCO (2005) menambahkan bahwa e-government bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan publik, memperluas akses masyarakat, serta memperkuat transparansi dan partisipasi warga dalam proses pemerintahan. Ciri utama pelayanan publik berbasis teknologi informasi meliputi kemudahan akses (user-friendly), kecepatan waktu pelayanan (real-time), efisiensi biaya, serta akuntabilitas yang lebih tinggi (Indrajit, 2006). Implementasi layanan digital juga berfungsi untuk mengurangi potensi penyimpangan administratif, memperkecil peluang korupsi, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah.

### **Inovasi Pelayanan Publik**

Inovasi dalam pelayanan publik dipahami sebagai penerapan ide, proses, atau teknologi baru untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Osborne dan Brown (2005) menjelaskan bahwa inovasi di sektor publik tidak hanya terbatas pada penggunaan teknologi, tetapi juga mencakup perubahan struktur organisasi, proses kerja, dan pendekatan terhadap masyarakat. Muluk (2009) menambahkan bahwa inovasi pelayanan publik daerah sering didorong oleh desentralisasi, tuntutan masyarakat, serta persaingan antar daerah untuk menciptakan citra positif. Rogers (2003) melalui teori difusi inovasi menekankan lima elemen utama yang memengaruhi keberhasilan inovasi: keunggulan relatif, kompatibilitas, kompleksitas, trialability, dan observabilitas. Dalam konteks SIAK, keunggulan relatif terlihat pada peningkatan kecepatan pelayanan, sementara hambatan utama terletak pada kompleksitas penggunaan serta keterbatasan infrastruktur pendukung.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada pemahaman yang mendalam mengenai implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk menafsirkan fenomena berdasarkan perspektif para informan, sehingga dapat menggali makna, pengalaman, serta kendala yang muncul dalam praktik pelayanan publik. Bogdan dan Taylor (1992) menyebutkan bahwa penelitian kualitatif menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati, sementara Creswell (2014) menekankan bahwa penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan fenomena sebagaimana adanya tanpa memanipulasi variabel. Jenis penelitian yang digunakan adalah studi evaluatif karena fokus utamanya adalah menilai sejauh mana implementasi SIAK berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Evaluasi dilakukan berdasarkan kerangka Wirawan (2012) yang membagi evaluasi ke dalam tiga dimensi, yaitu evaluasi proses, evaluasi manfaat, dan evaluasi akibat. Evaluasi proses digunakan untuk menilai kesesuaian implementasi SIAK dengan prosedur yang berlaku, evaluasi manfaat berfokus pada hasil langsung yang dirasakan oleh masyarakat, sedangkan evaluasi akibat menganalisis dampak jangka panjang sistem terhadap kualitas pelayanan publik di Bengkulu Utara. Model evaluatif ini relevan digunakan karena mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai keberhasilan maupun kendala implementasi SIAK.

Penelitian dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara sebagai instansi yang bertanggung jawab langsung terhadap penyelenggaraan administrasi kependudukan. Pemilihan lokasi dilakukan secara purposif karena Bengkulu Utara memiliki karakteristik sosial dan geografis yang menantang, khususnya terkait keterbatasan infrastruktur jaringan dan literasi digital masyarakat. Penelitian berlangsung selama enam bulan, mulai Februari hingga Juli 2025, yang mencakup tahap persiapan, pengumpulan data, analisis, dan penyusunan laporan penelitian. Subjek penelitian ini adalah implementasi SIAK itu sendiri, sedangkan informan dipilih secara purposive sesuai kebutuhan penelitian. Informan terdiri atas pejabat struktural Dukcapil yang memahami aspek kebijakan dan manajerial, petugas operator SIAK yang terlibat langsung dalam pengelolaan sistem, serta masyarakat pengguna layanan yang mengalami secara langsung manfaat dan kendala pelayanan berbasis SIAK. Jumlah informan tidak ditentukan secara pasti sejak awal, melainkan disesuaikan hingga mencapai titik jenuh atau saturation point, yakni kondisi ketika data yang diperoleh sudah berulang dan tidak menambah informasi baru (Creswell, 2014). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan untuk menggali informasi rinci dari pejabat, petugas, maupun masyarakat terkait pengalaman dan pandangan mereka mengenai implementasi SIAK. Esterberg (2002) menjelaskan bahwa wawancara mendalam memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi jawaban informan secara lebih fleksibel dan interaktif. Selain wawancara, peneliti juga melakukan observasi langsung di kantor Dukcapil untuk mengamati proses pelayanan, interaksi antara petugas dan masyarakat, serta hambatan teknis yang muncul. Observasi dipandang penting karena dapat memberikan pemahaman kontekstual yang tidak selalu terungkap dalam wawancara (Spradley, 1997). Sementara itu, dokumentasi berupa arsip dan laporan resmi digunakan sebagai data sekunder yang memperkuat temuan lapangan, termasuk data jumlah dokumen kependudukan yang diterbitkan serta laporan capaian kinerja Dukcapil.

Analisis data dilakukan dengan menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldana (2014) yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilah informasi relevan dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informasi yang dianggap tidak sesuai dengan fokus penelitian dieliminasi agar analisis tetap terarah. Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk narasi dan tabel agar lebih mudah dipahami. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan yang dilakukan secara iteratif dengan cara membandingkan hasil analisis antar



sumber data untuk menemukan pola, tema, dan makna yang menjawab pertanyaan penelitian. Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi. Denzin (1978) menyebutkan bahwa triangulasi dapat dilakukan melalui perbandingan sumber, teknik, maupun waktu pengumpulan data. Dalam penelitian ini, triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data dari pejabat Dukcapil, petugas operator, dan masyarakat. Triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, sedangkan triangulasi waktu dilakukan dengan pengumpulan data pada kesempatan yang berbeda untuk memastikan konsistensi informasi. Selain itu, keabsahan data juga diperkuat dengan member check, yaitu mengonfirmasi hasil wawancara kepada informan agar data yang diperoleh benar-benar sesuai dengan pengalaman mereka. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, jenis penelitian evaluatif, serta teknik triangulasi dalam pengujian data, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran komprehensif mengenai implementasi SIAK di Kabupaten Bengkulu Utara. Pendekatan ini memungkinkan peneliti tidak hanya menilai aspek teknis pelaksanaan, tetapi juga menangkap dinamika sosial, budaya, dan struktural yang memengaruhi efektivitas kebijakan digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan di daerah.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Penelitian ini menghasilkan temuan utama mengenai implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Bengkulu Utara. Hasil penelitian diperoleh melalui wawancara mendalam dengan pejabat struktural, petugas operator SIAK, serta masyarakat pengguna layanan, dilengkapi dengan observasi langsung di loket pelayanan dan analisis dokumentasi resmi Dukcapil. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara kualitatif untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai pelaksanaan, manfaat, dan dampak implementasi sistem ini. Dari sisi proses implementasi, hasil penelitian menunjukkan bahwa Dukcapil Kabupaten Bengkulu Utara telah berupaya menerapkan SIAK sesuai dengan standar operasional yang ditetapkan secara nasional. Petugas operator dilatih melalui bimbingan teknis yang rutin diselenggarakan oleh Kementerian Dalam Negeri. Hal ini memperlihatkan adanya komitmen untuk meningkatkan kapasitas sumber daya manusia agar mampu mengelola sistem secara profesional. Namun, keterbatasan infrastruktur jaringan internet masih menjadi hambatan besar, terutama di wilayah pedesaan yang aksesnya tidak stabil. Kondisi ini mengakibatkan beberapa pelayanan, seperti pencetakan Kartu Keluarga dan akta kelahiran, masih harus dilakukan secara manual. Hambatan teknis ini memperlihatkan bahwa meskipun aspek prosedural telah dijalankan dengan baik, keberhasilan proses implementasi tetap sangat dipengaruhi oleh ketersediaan sarana pendukung (Pratama & Wicaksono, 2021).

Dalam hal manfaat, penerapan SIAK terbukti memberikan dampak positif terhadap efisiensi pelayanan administrasi kependudukan. Masyarakat merasakan adanya percepatan proses penerbitan dokumen, misalnya Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang sebelumnya membutuhkan waktu hingga satu minggu kini dapat diselesaikan dalam satu hingga dua hari. Selain itu, proses verifikasi data yang semula memakan waktu hingga tiga hari dapat dipangkas menjadi hanya beberapa jam berkat adanya validasi otomatis. Temuan ini sejalan dengan penelitian Hidayat (2020) yang menegaskan bahwa SIAK mampu memperbaiki akurasi data serta mengurangi kesalahan administratif. Akan tetapi, manfaat tersebut belum dirasakan secara merata oleh seluruh lapisan masyarakat. Masyarakat di daerah dengan jaringan internet terbatas masih menghadapi kendala dalam mengakses pelayanan berbasis SIAK, sehingga harus tetap menggunakan pelayanan manual. Lebih jauh, dari segi akibat atau dampak jangka panjang, penelitian menemukan bahwa penerapan SIAK mendorong peningkatan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik. Data kependudukan yang terintegrasi secara nasional memungkinkan pengawasan lebih ketat terhadap potensi manipulasi dokumen, sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi Dukcapil. Selain itu, SIAK juga berkontribusi pada peningkatan kualitas perencanaan pembangunan daerah karena data kependudukan yang tersimpan secara digital dapat diakses sebagai dasar pengambilan keputusan oleh pemerintah daerah. Namun, dampak transformasi digital ini juga memperlihatkan adanya kesenjangan baru berupa disparitas literasi digital antar generasi. Generasi muda relatif cepat beradaptasi dengan pelayanan berbasis teknologi, sementara kelompok usia lanjut masih mengalami kesulitan dalam memahami mekanisme layanan digital (Denhardt & Denhardt, 2003).

Hasil penelitian juga menunjukkan adanya persoalan koordinasi internal di lingkungan Dukcapil. Meskipun petugas operator telah dibekali pelatihan teknis, koordinasi antar bagian masih belum optimal, terutama dalam hal pembagian tugas dan alur komunikasi saat terjadi gangguan sistem. Hal ini berdampak pada keterlambatan pelayanan dan menurunkan kepuasan masyarakat. Kondisi serupa pernah diungkapkan oleh Ririmasse (2024) yang menemukan bahwa hambatan implementasi SIAK di

Kota Ambon tidak hanya bersumber dari aspek teknis, tetapi juga dari lemahnya koordinasi internal antarunit kerja. Dari perspektif masyarakat, hasil penelitian memperlihatkan adanya peningkatan kepuasan terhadap pelayanan administrasi kependudukan pasca penerapan SIAK, meskipun masih disertai keluhan terhadap keterlambatan yang terjadi akibat kendala jaringan. Beberapa masyarakat menilai pelayanan menjadi lebih transparan karena status dokumen dapat dilacak secara langsung melalui sistem, sementara sebelumnya masyarakat harus berulang kali datang ke kantor untuk memastikan proses dokumen. Hal ini memperlihatkan bahwa SIAK tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga memberikan rasa keadilan dalam pelayanan publik karena setiap pemohon dapat memantau proses secara terbuka.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa implementasi SIAK di Kabupaten Bengkulu Utara telah memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, meskipun masih menghadapi kendala struktural dan teknis. Proses implementasi berjalan sesuai pedoman, manfaat layanan sudah mulai dirasakan oleh masyarakat, dan dampak jangka panjang menunjukkan arah positif dalam menciptakan pelayanan publik yang transparan dan akuntabel. Namun, tantangan berupa keterbatasan infrastruktur jaringan, kesenjangan literasi digital, serta koordinasi internal yang belum optimal masih perlu diatasi agar tujuan digitalisasi pelayanan kependudukan dapat tercapai secara merata dan berkelanjutan.

## Pembahasan

Pembahasan penelitian ini menekankan keterkaitan antara temuan lapangan mengenai implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Kabupaten Bengkulu Utara dengan teori evaluasi kebijakan publik, pelayanan berbasis teknologi informasi, serta inovasi pelayanan administrasi. Temuan lapangan memperlihatkan bahwa implementasi SIAK memberikan dampak positif terhadap efisiensi, transparansi, dan akurasi pelayanan, meskipun masih terdapat hambatan berupa keterbatasan infrastruktur jaringan, kesenjangan literasi digital, dan koordinasi internal yang belum optimal. Aspek proses implementasi menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah berusaha menjalankan SIAK sesuai prosedur yang ditetapkan Kementerian Dalam Negeri. Kondisi ini sejalan dengan pandangan Wirawan (2012) yang menjelaskan bahwa evaluasi proses berfungsi menilai kesesuaian pelaksanaan program dengan standar yang berlaku. Upaya pelatihan operator SIAK yang dilakukan secara rutin memperlihatkan adanya komitmen peningkatan kapasitas sumber daya manusia. Namun, keterbatasan jaringan internet terutama di pedesaan menghambat kelancaran pelayanan. Hambatan teknis tersebut menegaskan bahwa kepatuhan terhadap prosedur belum cukup menjamin keberhasilan implementasi apabila sarana pendukung tidak tersedia memadai.

Dimensi manfaat memperlihatkan capaian yang lebih jelas. Layanan penerbitan dokumen kependudukan menjadi lebih cepat dan akurat. Masyarakat merasakan perbedaan signifikan dalam durasi pengurusan Kartu Tanda Penduduk maupun Kartu Keluarga. Temuan ini mendukung hasil penelitian Hidayat (2020) yang menegaskan bahwa SIAK mampu mempercepat pelayanan sekaligus mengurangi kesalahan administratif. Namun, kecepatan pelayanan belum merata dirasakan masyarakat di wilayah dengan jaringan terbatas. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa keunggulan relatif SIAK sebagaimana dikemukakan Rogers (2003) dalam teori difusi inovasi hanya dapat dirasakan sepenuhnya jika akses infrastruktur merata di seluruh wilayah. Dampak jangka panjang dari penerapan SIAK tampak pada peningkatan transparansi dan akuntabilitas pelayanan. Masyarakat kini dapat memantau proses pengurusan dokumen secara terbuka sehingga kepercayaan terhadap lembaga publik semakin kuat. Selain itu, data kependudukan yang terintegrasi menjadi basis penting dalam perencanaan pembangunan daerah. Temuan ini mendukung pandangan Denhardt dan Denhardt (2003) yang menekankan pentingnya pelayanan publik yang akuntabel dan berorientasi pada kepentingan warga. Namun, kesenjangan literasi digital antar generasi memperlihatkan tantangan baru. Generasi muda cepat menyesuaikan diri dengan layanan digital, sedangkan kelompok usia lanjut masih lebih nyaman dengan pelayanan manual, sejalan dengan temuan Pratama dan Wicaksono (2021).

Koordinasi internal menjadi isu penting yang juga terungkap dalam penelitian ini. Meskipun petugas operator telah dibekali keterampilan teknis, komunikasi antarbagian belum sepenuhnya efektif. Hambatan koordinasi berimplikasi pada keterlambatan pelayanan saat terjadi gangguan sistem. Situasi ini serupa dengan penelitian Ririmasse (2024) di Kota Ambon yang menunjukkan bahwa kelemahan koordinasi internal memperlambat respons institusi dalam mengatasi kendala SIAK. Hasil penelitian ini memperkuat teori evaluasi kebijakan yang diajukan Wirawan (2012), yakni perlunya melihat kebijakan dari tiga dimensi: proses, manfaat, dan akibat. Implementasi SIAK di Bengkulu Utara memenuhi ketiga aspek tersebut, meskipun belum sempurna. Proses berjalan sesuai pedoman, manfaat dirasakan sebagian besar masyarakat, dan akibat jangka panjang mulai terlihat dalam bentuk transparansi serta



akuntabilitas. Namun, keberhasilan penuh baru dapat dicapai apabila masalah infrastruktur dan literasi digital dapat diatasi. Dari perspektif inovasi pelayanan publik, SIAK memiliki keunggulan relatif dalam hal kecepatan dan ketepatan pelayanan. Akan tetapi, kompleksitas penggunaan dan keterbatasan akses teknologi menurunkan tingkat penerimaan sebagian masyarakat. Rogers (2003) menegaskan bahwa keberhasilan adopsi inovasi sangat dipengaruhi kompatibilitas dengan kondisi lokal. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun manfaat SIAK terbukti, keberhasilan penuh implementasi masih bergantung pada kesiapan sosial dan teknologi masyarakat Bengkulu Utara. Implikasi praktis dari penelitian ini menekankan perlunya penguatan infrastruktur jaringan di wilayah pedesaan, peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan berkelanjutan, serta program literasi digital bagi masyarakat. Pemerintah daerah juga perlu memperkuat koordinasi internal untuk mempercepat respons ketika terjadi hambatan teknis. Langkah-langkah tersebut penting agar digitalisasi pelayanan publik tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga memastikan akses yang adil dan merata bagi seluruh lapisan masyarakat.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Penelitian mengenai implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara memberikan gambaran bahwa kebijakan digitalisasi pelayanan publik telah membawa perubahan signifikan terhadap tata kelola administrasi kependudukan. Pelaksanaan SIAK menunjukkan adanya upaya nyata untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akurasi pelayanan, meskipun masih dihadapkan pada sejumlah kendala yang perlu segera diatasi. Dari sisi proses, implementasi SIAK berjalan sesuai pedoman nasional dengan dukungan pelatihan sumber daya manusia dan penggunaan prosedur standar. Hal ini memperlihatkan adanya komitmen kelembagaan untuk menegakkan tata kelola pelayanan berbasis teknologi. Namun, keterbatasan infrastruktur jaringan, terutama di wilayah pedesaan, masih menghambat kelancaran pelayanan sehingga sebagian dokumen kependudukan tetap harus diproses secara manual. Kondisi ini menegaskan bahwa keberhasilan prosedural memerlukan dukungan sarana teknologi yang memadai.

Manfaat penerapan SIAK telah dirasakan masyarakat, terutama dalam hal percepatan penerbitan dokumen kependudukan dan peningkatan akurasi data. Waktu pelayanan yang lebih singkat dan proses verifikasi yang lebih cepat memperlihatkan adanya keunggulan relatif dari sistem ini. Akan tetapi, manfaat tersebut belum merata di seluruh wilayah karena sebagian masyarakat masih terkendala akses internet yang terbatas dan rendahnya literasi digital. Dampak jangka panjang dari penerapan SIAK terlihat pada meningkatnya transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik. Masyarakat memiliki akses yang lebih terbuka untuk memantau proses pengurusan dokumen, sementara pemerintah daerah memperoleh basis data kependudukan yang lebih valid untuk perencanaan pembangunan. Meski demikian, kesenjangan adopsi teknologi antar generasi serta kelemahan koordinasi internal di lingkungan Dukcapil menunjukkan perlunya strategi yang lebih komprehensif agar digitalisasi tidak menciptakan ketidaksetaraan baru.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa SIAK di Kabupaten Bengkulu Utara telah memberikan kontribusi nyata terhadap modernisasi pelayanan administrasi kependudukan. Namun, untuk mencapai hasil yang optimal, pemerintah daerah perlu memperkuat infrastruktur jaringan, meningkatkan literasi digital masyarakat, serta memperbaiki koordinasi internal antarunit kerja. Langkah-langkah tersebut penting agar implementasi SIAK tidak hanya meningkatkan efisiensi pelayanan, tetapi juga menjamin pemerataan akses dan kualitas layanan bagi seluruh lapisan masyarakat.

### Saran

Hasil penelitian mengenai implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Kabupaten Bengkulu Utara memberikan sejumlah rekomendasi yang dapat menjadi pertimbangan bagi pemerintah daerah, instansi terkait, maupun penelitian selanjutnya. Upaya penguatan sistem pelayanan publik berbasis teknologi tidak dapat hanya berfokus pada aspek prosedural, tetapi juga harus mencakup perbaikan infrastruktur, pengembangan kapasitas sumber daya manusia, serta peningkatan literasi digital masyarakat. Pemerintah daerah disarankan untuk mempercepat pengadaan dan perbaikan infrastruktur jaringan internet, terutama di wilayah pedesaan yang masih kesulitan mengakses layanan digital. Keberhasilan implementasi SIAK sangat bergantung pada ketersediaan sarana teknologi yang merata. Selain itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil perlu memperkuat pelatihan bagi petugas operator secara berkelanjutan agar mereka mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan sistem yang terus diperbarui. Penguatan kapasitas internal juga perlu diikuti dengan peningkatan koordinasi antarunit kerja

sehingga hambatan teknis maupun administratif dapat segera ditangani tanpa menimbulkan keterlambatan pelayanan. Dari sisi masyarakat, program literasi digital menjadi kebutuhan mendesak. Kelompok usia lanjut dan masyarakat di daerah pedesaan membutuhkan pendampingan khusus agar dapat memahami dan memanfaatkan layanan berbasis teknologi. Sosialisasi yang dilakukan secara intensif, baik melalui pertemuan komunitas, media lokal, maupun panduan praktis yang mudah dipahami, akan membantu memperluas penerimaan dan penggunaan SIAK secara merata. Bagi penelitian akademis, kajian mengenai SIAK dapat diperluas dengan menganalisis aspek perbandingan antar daerah, sehingga diperoleh gambaran komprehensif mengenai faktor-faktor keberhasilan maupun kegagalan implementasi di berbagai wilayah. Penelitian selanjutnya juga dapat memperdalam analisis mengenai dampak sosial dan budaya dari digitalisasi administrasi kependudukan, khususnya terkait perubahan interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Rekomendasi-rekomendasi tersebut diharapkan dapat memperkuat keberlanjutan implementasi SIAK di Kabupaten Bengkulu Utara. Dengan perbaikan yang menyeluruh, digitalisasi administrasi kependudukan tidak hanya akan meningkatkan efisiensi pelayanan, tetapi juga memastikan keadilan, transparansi, dan inklusivitas bagi seluruh lapisan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bogdan, R., & Taylor, S. (1992). *Introduction to qualitative research methods*. New York: Wiley.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2003). *The new public service: Serving, not steering*. Armonk, NY: M. E. Sharpe.
- Denzin, N. K. (1978). *The research act: A theoretical introduction to sociological methods*. New York: McGraw-Hill.
- Dunn, W. N. (2003). *Public policy analysis: An introduction*. Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.
- Dye, T. R. (2013). *Understanding public policy* (14th ed.). Boston, MA: Pearson.
- Esterberg, K. G. (2002). *Qualitative methods in social research*. Boston: McGraw-Hill.
- Hidayat, R. (2020). Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Indonesia. *Jurnal Administrasi Negara*, 15(2), 45–59.
- Indrajit, R. E. (2006). *Konsep dan aplikasi e-government*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kementerian Dalam Negeri. (2013). *Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan*. Jakarta: Kemendagri.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Moleong, L. J. (2019). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi Revisi). Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Muluk, M. R. K. (2009). *Inovasi pelayanan publik*. Surabaya: ITS Press.
- Osborne, S., & Brown, L. (2005). *Managing change and innovation in public service organizations*. London: Routledge.
- Pratama, A., & Wicaksono, T. (2021). Literasi digital dan tantangan implementasi e-government di daerah. *Jurnal Kebijakan Publik*, 9(1), 23–37.
- Ririmasse, G. (2024). Implementasi aplikasi SIAK terpusat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon. *Jurnal Pemerintahan Daerah*, 8(2), 60–72.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). New York: Free Press.
- Soekanto, S. (2006). *Sosiologi suatu pengantar*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Spradley, J. P. (1997). *Participant observation*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suharjo. (2009). Administrasi kependudukan dalam perspektif pembangunan. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 3(2), 105–116.
- Thoha, M. (1991). *Kebijakan publik dan evaluasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- UNESCO. (2005). *Towards knowledge societies*. Paris: UNESCO.
- Wirawan. (2012). *Evaluasi: Teori, model, standar, aplikasi, dan profesi*. Jakarta: Rajawali Pers.