

Efektivitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam Pelayanan Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin

Muhammad Jauhari Akbar^{1*}, Junaidy², Devia Hetty Hernany³, Beni Akhmad⁴

^{1,2,3,4} Administrasi Publik, FISIP, Universitas Islam Kalimantan MAB Banjarmasin, Jl. Adhyaksa No.2, Sungai Miai, Kec. Banjarmasin Utara, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan.

E-mail: jauhari.akbarr@gmail.com

*Corresponding Author

 <https://doi.org/10.31004/jerk.in.v5i1.7770>

ARTICLE INFO

Article history:

Received: 09 Aug 2026

Revised: 15 Aug 2026

Accepted: 21 Aug 2026

Kata Kunci:

Efektivitas, Pelayanan, Disdukcapil.

Keywords:

Effectiveness, Population, Disdukcapil.

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan dan menganalisis efektivitas penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam pelayanan dokumen kependudukan di Disdukcapil Kota Banjarmasin serta faktor yang memengaruhinya. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap lima informan kunci, dianalisis dengan teori efektivitas Duncan dalam Steers (1985) yang mencakup pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Hasil penelitian menunjukkan penerapan SIAK sudah cukup efektif: penyelesaian dokumen dipercepat dari dua minggu menjadi satu hingga dua hari kerja, akurasi data terjaga melalui validasi otomatis, koordinasi internal dan pemanfaatan data lintas instansi berjalan baik, serta kapasitas SDM dan infrastruktur cukup memadai. Faktor pendukung meliputi komitmen pimpinan, regulasi yang kuat, dan dukungan teknis Kemendagri, sedangkan faktor penghambat meliputi gangguan server pusat, rendahnya literasi digital masyarakat, dan keterbatasan jumlah SDM.

This study aims to describe and analyze the effectiveness of the Population Administration Information System (SIAK) in population document services at Disdukcapil of Banjarmasin City and its influencing factors. A descriptive qualitative approach was used through interviews, observation, and documentation with five key informants, analyzed using Duncan's effectiveness theory in Steers (1985) covering goal attainment, integration, and adaptation. Findings show SIAK implementation has been reasonably effective: document processing accelerated from two weeks to one-two working days, data accuracy is maintained through automatic validation, internal coordination and cross-agency data use run well, and human resource capacity and infrastructure are adequate. Supporting factors include leadership commitment, strong regulations, and technical support from the Ministry of Home Affairs, while inhibiting factors include central server disruptions, low digital literacy, and limited human resources.



This is an open access article under the CC-BY-SA license.

How to Cite: Frenti Nelia Nokas, et al. (2026), Efektivitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam Pelayanan Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin, 5(1).<https://doi.org/10.31004/jerk.in.v5i1.7770>

PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam tata kelola pemerintahan bukan lagi sekadar pilihan, melainkan sebuah keniscayaan struktural. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi mendorong pergeseran mendasar dalam paradigma pelayanan publik, dari model administrasi konvensional yang birokratis dan lambat menuju sistem pelayanan berbasis digital yang lebih efisien, transparan, dan akuntabel. Pemanfaatan teknologi informasi dalam pemerintahan merupakan salah satu pilar utama dalam mewujudkan birokrasi yang bersih dan berorientasi pada kepuasan masyarakat (Hardiyansyah, 2019). Sinambela (2021) mendefinisikan pelayanan publik sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik

untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna, sehingga kualitas pelayanan publik menjadi ukuran sejauh mana negara hadir secara nyata dalam kehidupan warganya.

Salah satu bidang pelayanan publik yang paling vital dan menyentuh langsung seluruh lapisan masyarakat adalah administrasi kependudukan. Sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, administrasi kependudukan mencakup rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen serta data kependudukan yang hasilnya digunakan sebagai basis pelayanan publik dan pembangunan. Guna menjawab kebutuhan tersebut, pemerintah mengembangkan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), yaitu sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan sebagai satu kesatuan yang terintegrasi secara nasional (Permendagri Nomor 95 Tahun 2019). Melalui SIAK, setiap penduduk memiliki Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang unik dan berlaku seumur hidup, sehingga meminimalkan data ganda maupun pemalsuan identitas, dan data SIAK menjadi rujukan strategis dalam berbagai kebijakan nasional, mulai dari penetapan daftar pemilih tetap hingga penyaluran bantuan sosial (Mulyadi, 2020).

Meskipun demikian, berbagai penelitian menunjukkan bahwa efektivitas SIAK di lapangan masih menghadapi persoalan yang bersifat sistemis. Santhi dan Junaidi (2024) di Lombok Timur menemukan bahwa keterbatasan infrastruktur dan gangguan jaringan berdampak langsung pada kualitas pelayanan kependudukan. Kwijangge dkk. (2020) di Kabupaten Mimika menyimpulkan bahwa kendala utama bersumber pada keterbatasan sumber daya manusia dan infrastruktur teknologi. Temuan-temuan tersebut membentuk pola yang konsisten bahwa efektivitas SIAK sangat ditentukan oleh kesiapan infrastruktur lokal, kapasitas SDM, dan ketersediaan anggaran di masing-masing daerah, sehingga terdapat kesenjangan yang nyata antara desain sistem secara nasional dengan capaian efektivitasnya di tingkat daerah.

Kota Banjarmasin sebagai ibu kota Provinsi Kalimantan Selatan memiliki dinamika kependudukan yang tinggi, sehingga menempatkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) pada posisi krusial dalam rantai pelayanan publik. Berdasarkan pengamatan awal pada Februari–Maret 2026, ditemukan indikasi bahwa fungsi optimal SIAK belum sepenuhnya terwujud: sebagian permohonan dokumen belum diselesaikan tepat waktu sesuai SOP, sebagian loket masih mengalami gangguan teknis, dan sebagian petugas belum sepenuhnya memaksimalkan fitur SIAK yang tersedia, khususnya fitur pelaporan dan integrasi data antarunit. Kondisi ini, jika dibaca melalui kerangka efektivitas Duncan dalam Steers (1985), mengindikasikan adanya kesenjangan antara output aktual SIAK dengan tujuan yang dicanangkan, sekaligus menunjukkan belum tersedianya kajian evaluatif yang secara spesifik mengukur efektivitas penerapan SIAK di Disdukcapil Kota Banjarmasin. Atas dasar itu, penelitian ini dirancang untuk mendeskripsikan dan menganalisis efektivitas penerapan SIAK dalam pelayanan dokumen kependudukan di Disdukcapil Kota Banjarmasin, sekaligus mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambatnya.

Konsep efektivitas merupakan salah satu konsep fundamental dalam ilmu administrasi publik yang digunakan untuk mengukur sejauh mana suatu program, kebijakan, atau sistem berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Mahmudi (2019) mendefinisikan efektivitas sebagai hubungan antara output dengan tujuan organisasi, di mana semakin besar kontribusi output terhadap pencapaian tujuan, semakin efektif organisasi tersebut. Mardiasmo (2019) menegaskan bahwa efektivitas berfokus pada outcome, yakni sejauh mana suatu program berhasil mencapai tujuan akhir dan memberi dampak nyata bagi masyarakat, berbeda dengan efisiensi yang menekankan penggunaan sumber daya. Steers (1985) sendiri memaknai efektivitas organisasi sebagai jangkauan usaha suatu program dengan sumber daya tertentu untuk memenuhi tujuannya tanpa melumpuhkan sumber daya tersebut maupun memberi tekanan yang tidak wajar terhadap pelaksanaannya.

Untuk mengukur efektivitas penerapan SIAK, penelitian ini menggunakan model yang dikemukakan oleh Duncan dalam Steers (1985), yang terdiri atas tiga indikator utama. Pertama, pencapaian tujuan (*goal attainment*), yaitu keseluruhan upaya pencapaian tujuan yang dipandang sebagai suatu proses bertahap, dalam penelitian ini diukur melalui ketepatan waktu penyelesaian dokumen, keakuratan data, dan kemudahan prosedur pelayanan. Kedua, integrasi (*integration*), yaitu kemampuan organisasi mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus, dan komunikasi dengan berbagai pihak, yang dalam penelitian ini diukur melalui sosialisasi kepada masyarakat, koordinasi internal antarunit, serta keterpaduan data dengan instansi lain. Ketiga, adaptasi (*adaptation*), yaitu kemampuan organisasi menyesuaikan diri dengan lingkungannya, mencakup kapasitas SDM, kesiapan infrastruktur, serta

kemampuan mengatasi kendala teknis dan non-teknis. Ketiga indikator ini dipilih karena dinilai paling relevan dan komprehensif untuk mengkaji efektivitas penerapan sistem informasi dalam pelayanan publik di instansi pemerintahan daerah.

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) sendiri merupakan sistem informasi nasional yang dikembangkan Kementerian Dalam Negeri untuk mendukung penyelenggaraan administrasi kependudukan secara terintegrasi dari tingkat pusat hingga daerah. Beberapa penelitian terdahulu memperkuat relevansi kajian ini. Santhi dan Junaidi (2024) menemukan bahwa SIAK terpusat di Lombok Timur telah berjalan optimal dan mempercepat pelayanan, dengan kendala utama berupa gangguan jaringan dari pusat. Kwijangge dkk. (2020) di Kabupaten Mimika menyimpulkan bahwa efektivitas SIAK sangat dipengaruhi oleh kualitas jaringan, ketersediaan SOP, dan kapasitas SDM. Jaya (2023) di Kota Pontianak menemukan SIAK cukup efektif mengoptimalkan pelayanan publik meskipun masih terkendala infrastruktur jaringan. Rahmawati dkk. (2024) di Kabupaten Bogor menemukan pelayanan administrasi kependudukan belum sepenuhnya efektif akibat keterbatasan SDM dan gangguan sistem. Gapri, Razak, dan Asraf (2025) di Kabupaten Kolaka Timur menemukan bahwa SIAK terbukti meningkatkan kualitas pelayanan publik meskipun adaptasi SDM dan infrastruktur masih menjadi tantangan utama.

Kebaruan penelitian ini terletak pada tiga hal, yaitu lokasi penelitian di Disdukcapil Kota Banjarmasin dengan karakteristik dinamika kependudukan tersendiri, penggunaan teori efektivitas Duncan dalam Steers (1985) secara komprehensif melalui tiga indikator sekaligus, serta cakupan kajian yang menyeluruh terhadap seluruh jenis dokumen kependudukan, sehingga berbeda dari penelitian-penelitian terdahulu yang umumnya berfokus pada satu jenis layanan atau menggunakan kerangka teori efektivitas yang berbeda.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif sebagaimana dikemukakan oleh Moleong (2021) dan Sugiyono (2020), yang menekankan pada pemahaman mendalam terhadap fenomena implementasi sistem informasi dalam birokrasi pemerintahan yang melibatkan interaksi kompleks antara manusia, teknologi, dan prosedur organisasi, sehingga tidak dapat direduksi semata-mata ke dalam angka dan statistik. Penelitian dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin, yang beralamat di Jl. Sultan Adam No. 18, Surgi Mufti, Kecamatan Banjarmasin Utara.

Informan penelitian dipilih secara purposive, terdiri atas lima informan kunci yang terlibat langsung dalam pengelolaan dan operasional SIAK, yaitu Kepala Dinas, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK), Analis Sistem Informasi, Kasubbag Umum dan Kepegawaian, serta Operator SIAK di loket pelayanan. Wawancara terhadap kelima informan dilaksanakan pada 21 Mei 2026 di kantor Disdukcapil Kota Banjarmasin. Data dikumpulkan melalui tiga teknik utama, yaitu wawancara mendalam semi-terstruktur, observasi non-partisipan terhadap proses pelayanan di loket, serta dokumentasi berupa data statistik pelayanan, laporan kinerja instansi, dan SOP terkait.

Analisis data mengikuti model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana (2014) yang terdiri atas pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Data hasil wawancara dikategorikan dan disistematiskan sesuai tiga indikator efektivitas Duncan, kemudian disajikan dalam bentuk uraian naratif yang merangkum temuan dari seluruh informan. Keabsahan data dijamin melalui triangulasi sumber, yaitu membandingkan informasi dari kelima informan yang berbeda jabatan, dan triangulasi teknik, yaitu membandingkan data wawancara dengan hasil observasi dan dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi di Disdukcapil Kota Banjarmasin, dapat disimpulkan bahwa efektivitas penerapan SIAK dalam pelayanan dokumen kependudukan dipengaruhi oleh tiga indikator utama sebagaimana dikemukakan oleh Duncan dalam Steers (1985), yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi.

Indikator Pencapaian Tujuan (Goal Attainment)

Indikator pencapaian tujuan diukur melalui tiga aspek, yaitu ketepatan waktu penyelesaian dokumen, keakuratan data kependudukan, dan kemudahan prosedur pelayanan yang dirasakan masyarakat.

Dari segi ketepatan waktu, penerapan SIAK telah mempercepat proses penyelesaian dokumen kependudukan secara signifikan. Proses penerbitan KTP elektronik yang sebelumnya membutuhkan waktu hingga dua minggu melalui mekanisme manual, kini dapat diselesaikan dalam kurun waktu satu hingga dua hari kerja. Percepatan ini didukung oleh sistem antrian digital yang terintegrasi langsung dengan SIAK, sehingga petugas dapat langsung mengakses data pemohon begitu nomor antrian dipanggil tanpa harus membuka berkas fisik satu per satu, sekaligus meminimalkan penumpukan antrean di loket pelayanan.

Dari segi keakuratan data, SIAK dilengkapi fitur validasi secara real-time yang mampu mendeteksi ketidaksesuaian maupun duplikasi Nomor Induk Kependudukan (NIK) begitu proses input data dilakukan oleh petugas. Mekanisme ini terbukti efektif menjaga keandalan basis data kependudukan. Kesalahan data yang masih dijumpai pada praktiknya umumnya tidak bersumber dari kelemahan sistem, melainkan dari ketidaksesuaian dokumen persyaratan yang dibawa oleh pemohon, misalnya perbedaan penulisan nama antara akta kelahiran dan ijazah, sehingga diperlukan edukasi yang lebih intensif kepada masyarakat mengenai kelengkapan dan konsistensi dokumen kependudukan.

Dari segi kemudahan prosedur, Disdukcapil Kota Banjarmasin telah menyederhanakan alur pelayanan secara bertahap. Sejumlah layanan seperti permohonan perubahan data, penerbitan akta kelahiran, dan surat keterangan pindah kini dapat diajukan secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor. Meskipun demikian, kemudahan tersebut belum sepenuhnya dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat, khususnya kelompok lanjut usia dan warga di wilayah dengan akses teknologi yang terbatas, sehingga layanan tatap muka dengan petugas pendamping tetap dipertahankan sebagai jembatan bagi masyarakat yang belum sepenuhnya siap beralih ke layanan digital.

Indikator Integrasi (Integration)

Indikator integrasi diukur melalui tiga aspek, yaitu sosialisasi kepada masyarakat, koordinasi internal antarunit kerja, dan keterpaduan data dengan instansi lain.

Sosialisasi layanan SIAK telah dilakukan melalui berbagai kanal, mulai dari media sosial resmi dinas, penyebaran brosur dan banner di tingkat kelurahan, hingga sosialisasi langsung melalui kegiatan RT/RW. Meskipun demikian, jangkauan sosialisasi tersebut masih perlu diperluas, mengingat masih banyak warga yang datang langsung ke loket untuk urusan yang sebenarnya sudah dapat diselesaikan secara daring karena ketidaktahuan mereka terhadap ketersediaan layanan tersebut.

Koordinasi internal antarbidang di lingkungan Disdukcapil Kota Banjarmasin berjalan cukup baik, baik melalui forum koordinasi rutin bulanan yang melibatkan seluruh kepala bidang untuk mengevaluasi kinerja sistem dan menyelaraskan pemahaman terhadap perubahan prosedur, maupun melalui integrasi teknis antarmodul SIAK yang memungkinkan setiap bidang melakukan pengecekan data secara mandiri tanpa harus melalui komunikasi formal yang berlapis.

Pada aspek keterpaduan data, data kependudukan dari SIAK Disdukcapil Kota Banjarmasin telah dimanfaatkan oleh berbagai instansi melalui mekanisme resmi sesuai Permendagri Nomor 95 Tahun 2019, di antaranya Dinas Sosial untuk verifikasi penerima bantuan sosial, Komisi Pemilihan Umum untuk pemutakhiran Daftar Pemilih Tetap, Badan Pusat Statistik untuk keperluan statistik, serta lembaga perbankan dan asuransi untuk verifikasi identitas nasabah. Meskipun demikian, masih terdapat sejumlah instansi di lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin yang belum sepenuhnya beralih memanfaatkan data SIAK dan masih melakukan pendataan secara mandiri, sehingga berpotensi menimbulkan duplikasi dan inkonsistensi data.

Indikator Adaptasi (Adaptation)

Indikator adaptasi diukur melalui tiga aspek, yaitu kemampuan sumber daya manusia, kesiapan infrastruktur, dan kemampuan mengatasi kendala teknis.

Kemampuan sumber daya manusia dalam mengoperasikan SIAK dibangun melalui bimbingan teknis yang diselenggarakan Kementerian Dalam Negeri secara tatap muka maupun daring, serta sesi berbagi pengetahuan internal setiap kali terdapat pembaruan fitur atau prosedur baru pada sistem. Kompetensi petugas untuk kebutuhan operasional harian sudah cukup memadai, meskipun penanganan gangguan teknis yang bersifat kompleks masih memerlukan bantuan dari kepala bidang atau eskalasi ke helpdesk Kemendagri, sehingga peningkatan kapasitas troubleshooting perlu menjadi prioritas pengembangan selanjutnya.

Dari sisi kesiapan infrastruktur, perangkat komputer, printer khusus dokumen kependudukan, serta jaringan internet di Disdukcapil Kota Banjarmasin secara umum berada dalam kondisi baik dan dipelihara secara rutin. Tantangan utama justru bersumber dari ketergantungan terhadap server pusat Kemendagri yang berada di luar kendali dinas dan sewaktu-waktu dapat mengalami gangguan. Sebagai langkah antisipasi, dinas telah menyiapkan prosedur pencatatan manual sebagai mekanisme cadangan, di mana berkas permohonan tetap diterima dan dicatat secara manual untuk kemudian diinput ulang ke SIAK setelah sistem pulih, sehingga masyarakat tidak perlu kembali datang ke kantor.

Kemampuan mengatasi kendala teknis di Disdukcapil Kota Banjarmasin sudah cukup baik, khususnya untuk gangguan yang bersumber dari jaringan atau perangkat lokal yang dapat diselesaikan oleh teknisi internal dalam hitungan jam. Adapun gangguan yang bersumber dari server pusat memerlukan pelaporan ke helpdesk Kemendagri dengan waktu penyelesaian rata-rata satu hingga dua hari kerja. Selama masa gangguan berlangsung, petugas loket tetap berupaya melayani masyarakat secara transparan dengan menginformasikan kondisi sistem dan tetap mencatat berkas permohonan secara manual, sebagai wujud nyata adaptasi organisasi yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Faktor Pendukung dan Penghambat Efektivitas Penerapan SIAK

Selain dianalisis berdasarkan tiga indikator efektivitas di atas, penelitian ini juga mengidentifikasi faktor-faktor yang turut memengaruhi efektivitas penerapan SIAK di Disdukcapil Kota Banjarmasin, baik yang bersifat mendukung maupun menghambat.

Terdapat empat faktor pendukung yang secara konsisten teridentifikasi. Pertama, komitmen pimpinan yang memberikan dukungan penuh berupa alokasi anggaran pelatihan dan pemeliharaan infrastruktur pada setiap upaya optimalisasi SIAK. Kedua, ketersediaan landasan regulasi yang jelas berupa Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019. Ketiga, dukungan teknis berkelanjutan dari Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kemendagri berupa pembaruan sistem, bimbingan teknis, dan layanan helpdesk yang responsif. Keempat, motivasi dan dedikasi petugas dalam melayani masyarakat yang menjadi pendorong utama kinerja meskipun beban kerja tergolong tinggi.

Di sisi lain, terdapat empat faktor penghambat utama. Pertama, gangguan server pusat Kemendagri yang bersifat di luar kendali dinas namun berdampak langsung terhadap terhentinya seluruh proses penerbitan dokumen ketika terjadi. Kedua, rendahnya literasi digital sebagian masyarakat, terutama kelompok lanjut usia dan warga di wilayah dengan akses terbatas, yang menyebabkan layanan daring belum dimanfaatkan secara optimal. Ketiga, keterbatasan jumlah sumber daya manusia petugas loket yang belum sebanding dengan volume permohonan yang terus meningkat. Keempat, pembaruan sistem SIAK yang terkadang dilakukan tanpa pemberitahuan yang memadai, sehingga menimbulkan kebingungan dan hambatan pelayanan sementara hingga petugas menyesuaikan diri dengan perubahan tersebut.

Pembahasan

Temuan pada indikator pencapaian tujuan sejalan dengan hasil penelitian Santhi dan Junaidi (2024) di Lombok Timur dan Kwijangge dkk. (2020) di Kabupaten Mimika, yang sama-sama menemukan bahwa SIAK efektif mempercepat pelayanan melalui integrasi sistem yang baik. Sebagaimana ditegaskan Indrajit (2019), keberhasilan e-government bukan hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan masyarakat sebagai pengguna akhir sistem, sejalan dengan pandangan Mahmudi (2019) bahwa efektivitas pelayanan publik tidak hanya diukur dari terpenuhinya target output, tetapi juga dari sejauh mana pelayanan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara nyata.

Pada indikator integrasi, capaian di Kota Banjarmasin sebanding dengan temuan Gapri, Razak, dan Asraf (2025) di Kabupaten Kolaka Timur, yang juga mendapati integrasi antarsistem pemerintah sebagai tantangan tersendiri meskipun SIAK sudah berjalan baik secara internal. Hal ini sejalan dengan pandangan Sinambela (2021) bahwa sosialisasi yang efektif merupakan prasyarat penting bagi keberhasilan implementasi layanan publik berbasis teknologi informasi.

Pada indikator adaptasi, kondisi ketergantungan pada server pusat sebagai hambatan struktural juga ditemukan dalam penelitian Kwijangge dkk. (2020) dan Jaya (2023) di berbagai Disdukcapil lain di Indonesia, sejalan dengan pandangan Hardiyansyah (2019) bahwa peningkatan kompetensi SDM secara berkelanjutan merupakan kunci keberhasilan implementasi sistem informasi dalam pelayanan publik.

Faktor-faktor pendukung yang ditemukan konsisten dengan temuan Santhi dan Junaidi (2024), Gapri dkk. (2025), dan Jaya (2023) di berbagai daerah lain, yang mengonfirmasi bahwa faktor-faktor tersebut bersifat universal dalam mendukung efektivitas SIAK. Sementara itu, faktor penghambat yang ditemukan juga konsisten dengan penelitian Kwijangge dkk. (2020) dan Rahmawati dkk. (2024), yang mengindikasikan bahwa persoalan tersebut bersifat sistemik dan membutuhkan intervensi kebijakan yang komprehensif dari pemerintah pusat, sejalan dengan pandangan Laudon dan Laudon (2020) bahwa manajemen perubahan sistem informasi yang baik mensyaratkan komunikasi transparan sebelum perubahan diterapkan.



Gambar 1. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin



Gambar 2. Wawancara Penelitian di Lapangan

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa penerapan SIAK dalam pelayanan dokumen kependudukan di Disdukcapil Kota Banjarmasin secara keseluruhan sudah cukup efektif. Indikator pencapaian tujuan menunjukkan capaian paling optimal, ditandai dengan percepatan waktu penyelesaian dokumen, peningkatan akurasi data, dan tersedianya layanan daring. Indikator adaptasi juga berada pada level yang cukup baik, dengan kemampuan SDM dan infrastruktur lokal yang memadai serta adanya mekanisme contingency saat terjadi gangguan. Sementara itu, indikator integrasi masih memerlukan penguatan lebih lanjut, terutama pada aspek perluasan sosialisasi kepada masyarakat dan pemanfaatan data oleh seluruh instansi daerah secara penuh. Faktor pendukung efektivitas SIAK meliputi komitmen pimpinan, landasan regulasi yang kuat, dukungan teknis dari Kemendagri, dan dedikasi petugas, sedangkan faktor penghambat utama adalah gangguan server pusat Kemendagri, rendahnya literasi digital sebagian masyarakat, keterbatasan jumlah SDM, serta pembaruan sistem yang terkadang dilakukan tanpa pemberitahuan yang cukup.

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dipaparkan, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut. Bagi Disdukcapil Kota Banjarmasin, disarankan untuk meningkatkan frekuensi pelatihan teknis bagi operator SIAK, memperluas sosialisasi layanan daring ke seluruh

kelurahan, serta menyiapkan SOP pelayanan manual darurat yang lebih terstruktur sebagai antisipasi gangguan server pusat. Bagi Pemerintah Kota Banjarmasin, disarankan untuk mengalokasikan anggaran yang memadai bagi pemeliharaan infrastruktur teknologi informasi Disdukcapil dan memprioritaskan penambahan tenaga operator SIAK guna mengimbangi pertumbuhan volume permohonan dokumen kependudukan. Bagi Kementerian Dalam Negeri, disarankan untuk meningkatkan keandalan server pusat SIAK dan menetapkan prosedur pemberitahuan pembaruan sistem yang lebih terencana disertai panduan teknis yang komprehensif. Adapun bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk melengkapi penelitian ini dengan menambahkan perspektif masyarakat sebagai pengguna layanan melalui metode survei kuantitatif atau mixed methods, sehingga diperoleh gambaran efektivitas SIAK yang lebih komprehensif dari sisi penyedia maupun pengguna layanan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari, kepada Bapak Junaidy, S.Sos., M.I.Kom., M.AB, Ibu Devia Hetty Hernany, S.Sos., M.A, dan Bapak Beni Akhmad, S.A.P., M.A.P selaku pembimbing atas arahan dan masukan selama penelitian, kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin atas izin dan data yang diberikan, serta kepada kedua orang tua dan teman-teman atas doa, dukungan, dan semangat yang diberikan hingga artikel ini selesai.

REFERENSI

- Gapri, L., Razak, A., & Asraf, A. (2025). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik dengan SIAK: Inovasi Administrasi Kependudukan di Kabupaten Kolaka Timur. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 5(1), 45–62.
- Jaya, R. E. (2023). Efektivitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam Rangka Optimalisasi Pelayanan Publik di Kota Pontianak. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik*, 10(2), 112–128.
- Kwijangge, M. K., Korua, M. A., & Kawung, G. (2020). Efektivitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam Pelayanan Mutasi Penduduk. *Visioner: Jurnal Pemerintahan Daerah*, 12(1), 87–104. <https://doi.org/10.54783/jv.v12i1.264>
- Rahmawati, R., Fitriyana, D., Pratidina, G., & Seran, G. (2024). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor. *Jurnal Administrasi Publik dan Pembangunan*, 6(1), 33–50.
- Santhi, N. H., & Junaidi, J. (2024). Efektivitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Terpusat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Lombok Timur. *Journal of Management and Creative Business*, 2(1), 165–176. <https://doi.org/10.30640/jmcbus.v2i1.2140>
- Agus, E., & Wahyudi, S. (2021). *Administrasi Kependudukan Berbasis Teknologi Informasi*. Pustaka Akademika.
- Hardiyansyah. (2019). *Inovasi Pelayanan Publik: Paradigma, Konsep, Teori dan Implementasinya*. Gava Media.
- Indrajit, R. E. (2019). *Electronic Government: Transformasi Pelayanan Publik di Era Digital*. Andi.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm* (16th ed.). Pearson.
- Mahmudi. (2019). *Manajemen Kinerja Sektor Publik* (3rd ed.). UPP STIM YKPN.
- Mardiasmo. (2019). *Akuntansi Sektor Publik*. Andi.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Ed. Revisi). Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi, D. (2020). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Alfabeta.
- Pasolong, H. (2021). *Teori Administrasi Publik* (8th ed.). Alfabeta.
- Sinambela, L. P. (2021). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Bumi Aksara.
- Steers, R. M. (1985). *Efektivitas Organisasi*. Erlangga.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Tangkilsan, H. N. S. (2005). *Manajemen Publik*. Gramedia Widiasarana Indonesia.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2016 tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.