IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (SIAK) DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KOTA AMBON PROVINSI MALUKU

Hesty Amelia Atmadja
NPP. 33.1029
Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Email: hsameliaa@gmail.com

Pembimbing Skripsi : Piet Hein Pusung, S.STP., M.Si
Email : ppusung@gmail.com

ABSTRACT

The high burden of population administration in Ambon City, influenced by its archipelagic geographical characteristics, a continuously growing population reaching 366,301 residents in 2025, and limited digital infrastructure, has created significant challenges in population registration and civil registration services. Previous studies noted unequal SIAK implementation results across regions, particularly in eastern Indonesia, where network limitations, low digital literacy, and inadequate device availability remain critical barriers. ***Purpose:*** *This study aims to describe the implementation of the Population Administration Information System (SIAK) in improving the quality of population administration services at the Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) of Ambon City.* ***Method:*** *This research employs a qualitative approach with a descriptive method based on a constructivist paradigm. Data were collected through in-depth interviews with 15 informants, non-participatory observation, and documentation. Data analysis utilized NVivo 12 software with thematic coding guided by the Mazmanian and Sabatier (1983) policy implementation theory and the SERVQUAL model (Zeitham et al. 1990).* ***Result:*** *The findings reveal that SIAK implementation has made meaningful contributions to population service quality in Ambon City, particularly in the dimensions of Reliability and Assurance. However, challenges persist in Responsiveness (lack of automatic document-status notifications), Tangibles (limited accessibility for elderly users), and equitable digital literacy across communities. Thematic analysis through NVivo 12 identified eight major nodes: Service Quality, Problem Characteristics, Digital Readiness and Literacy, Service Innovation, Organizational Support, Infrastructure & Technology, Human Resources, and Public Acceptance of SIAK.* ***Conclusion:*** *SIAK implementation in Ambon City has been progressing but has not yet achieved optimal effectiveness due to geographic complexity, digital literacy gaps, infrastructure instability, and HR rotation challenges. It is recommended to develop automatic notification systems, decentralize services to*

sub-district level, strengthen community digital literacy outreach, and establish a dedicated SIAK IT team.

Keywords: *Policy Implementation; Population Administration Information System (SIAK); Service Quality; SERVQUAL*

ABSTRAK

Tingginya beban administrasi kependudukan di Kota Ambon yang dipengaruhi oleh karakteristik geografis kepulauan, pertumbuhan penduduk yang mencapai 366.301 jiwa pada tahun 2025, serta keterbatasan infrastruktur digital telah menciptakan tantangan signifikan dalam pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Penelitian sebelumnya mencatat hasil implementasi SIAK yang tidak merata di berbagai daerah, khususnya di Indonesia Timur, di mana keterbatasan jaringan, rendahnya literasi digital, dan ketidakcukupan perangkat masih menjadi hambatan krusial. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Ambon. **Metode:** Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif berlandaskan paradigma konstruktivisme. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam terhadap 15 informan, observasi non-partisipatif, dan studi dokumentasi. Analisis data menggunakan perangkat lunak *NVivo 12* dengan pengkodean tematik yang berpijak pada teori implementasi kebijakan Mazmanian dan Sabatier (1983) dan model *SERVQUAL* (Zeithaml et al. 1990). **Hasil/Temuan:** Temuan menunjukkan bahwa implementasi SIAK telah memberikan kontribusi yang cukup nyata terhadap kualitas pelayanan kependudukan di Kota Ambon, khususnya pada dimensi *Reliability* dan *Assurance*. Namun tantangan masih ditemukan pada aspek *Responsiveness* (minimnya notifikasi status dokumen), *Tangibles* (aksesibilitas bagi lansia), serta pemerataan literasi digital masyarakat. Analisis tematik melalui *NVivo 12* mengidentifikasi delapan *node* utama: Kualitas Pelayanan, Karakteristik Masalah, Kesiapan & Literasi Digital Masyarakat, Inovasi Layanan, Dukungan Organisasi, Infrastruktur & Teknologi, Sumber Daya Manusia, dan Penerimaan Masyarakat terhadap SIAK. **Kesimpulan:** Implementasi SIAK di Kota Ambon terus berkembang namun belum mencapai efektivitas optimal akibat kompleksitas geografis, kesenjangan literasi digital, ketidakstabilan infrastruktur teknologi, dan tantangan rotasi SDM. Disarankan untuk membangun sistem notifikasi otomatis, mendesentralisasikan layanan ke tingkat kecamatan, memperkuat sosialisasi literasi digital masyarakat, serta membentuk tim IT khusus SIAK.

Kata kunci: Implementasi Kebijakan; Kualitas Pelayanan; *SERVQUAL*; Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang berlangsung semakin cepat dalam era pemerintahan modern telah mendorong berbagai institusi publik, termasuk sektor administrasi kependudukan, untuk melakukan transformasi digital sebagai upaya menyesuaikan diri dengan tuntutan pelayanan publik yang efisien, akurat, dan aksesibel (Menpanrb, 2025). Pemerintah Indonesia merespons dinamika tersebut dengan menerapkan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) sebagai sistem nasional yang mengintegrasikan seluruh data kependudukan ke dalam satu pusat data yang akurat, aman, dan dapat dimanfaatkan secara real time sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan (Pemerintah Republik Indonesia, 2013) dan Permendagri Nomor 95 Tahun 2019 tentang SIAK (Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia, 2019b).

Kota Ambon sebagai Ibukota Provinsi Maluku memiliki karakteristik geografis kepulauan dengan luas daratan 359,45 km² yang terbagi atas 5 kecamatan dan 50 desa/kelurahan. Pertumbuhan penduduk Kota Ambon menunjukkan peningkatan setiap tahun, dari 358.826 jiwa pada tahun 2023 menjadi 366.301 jiwa pada tahun 2025 (BPS Provinsi Maluku, 2025). Pertumbuhan ini secara langsung meningkatkan kebutuhan masyarakat terhadap dokumen kependudukan seperti KTP-el, Kartu Keluarga, akta kelahiran, dan dokumen vital lainnya sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan (Pemerintah Republik Indonesia, 2013) dan Peraturan Daerah Kota Ambon Nomor 10 Tahun 2016 (Pemerintah Kota Ambon, 2016).

Tabel 1.1 Jumlah Penduduk Kabupaten/Kota di Provinsi Maluku (2023–2025)

No.	Kabupaten / Kota	2023	2024	2025
1	Kepulauan Tanimbar	128.648	130.487	132.317
2	Maluku Tenggara	124.968	126.245	127.502
3	Maluku Tengah	436.090	440.848	445.618
4	Buru	140.462	142.304	144.124
5	Kepulauan Letti	107.367	109.159	110.930
6	Seram Bagian Barat	222.449	226.044	229.622
7	Seram Bagian Timur	144.818	147.139	149.475
8	Maluku Barat	85.807	87.197	88.571
9	Buru Selatan	79.455	80.842	82.219
10	Kota Ambon	358.826	362.639	366.301
11	Kota Tual	91.572	92.744	93.884
	Total Provinsi Maluku	1.920.462	1.945.648	1.970.563

Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Maluku (Tahun 2023-2025)

Berdasarkan data BPS Provinsi Maluku tahun 2023–2025, jumlah penduduk di Provinsi Maluku terus mengalami peningkatan, termasuk Kota Ambon yang bertambah dari 358.826 jiwa pada tahun 2023 menjadi 366.301 jiwa pada tahun 2025. Pertumbuhan ini tidak hanya terjadi di ibu kota provinsi, tetapi juga pada hampir seluruh kabupaten/kota lainnya. Kenaikan jumlah penduduk ini penting terhadap kebutuhan pelayanan administrasi kependudukan, terutama di Kota Ambon yang menjadi pusat aktivitas ekonomi, pemerintahan, dan mobilitas masyarakat di Maluku (Sinambela, 2025).

Tabel 1.2 Jumlah Penduduk per Kecamatan di Kota Ambon (2023)

Kecamatan	Jumlah Penduduk (2023)	Kepadatan (Jiwa/Km²)
Sirimau	147.996	1.705
Nusaniwe	91.415	1.035
Teluk Ambon Baguala	60.022	1.496
Leitimur Selatan	44.525	475
Teluk Ambon	10.094	200

Sumber: BPS Kota Ambon, Tahun 2023

Meskipun pemerintah telah melakukan berbagai upaya untuk memperkuat implementasi SIAK secara nasional, beberapa penelitian mencatat bahwa pelaksanaannya di wilayah timur Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan, meliputi keterbatasan jaringan internet, minimnya literasi digital masyarakat, serta sarana perangkat yang tidak merata antara kantor pusat Disdukcapil dan kecamatan-kecamatan yang jauh dari pusat kota. Fenomena ini menjadi dasar urgensi penelitian mengenai implementasi SIAK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Terdapat beberapa permasalahan yang menjadi fokus penelitian ini. Pertama, tingginya volume permohonan dokumen kependudukan yang terus meningkat setiap tahun tidak sebanding dengan jumlah staf Disdukcapil Kota Ambon yang hanya berjumlah 15 orang (12 ASN dan 3 Non-ASN). Kedua, kondisi geografis kepulauan Kota Ambon menyebabkan masyarakat dari kecamatan pinggiran harus menempuh jarak 30-40 menit untuk mengakses kantor Disdukcapil. Ketiga, kesenjangan literasi digital yang signifikan antara kelompok muda perkotaan dengan kelompok lansia dan masyarakat kepulauan menyebabkan adopsi layanan digital SIAK belum merata. Keempat, gangguan server nasional

dan instabilitas jaringan masih sering menghambat pelayanan, mengakibatkan antrian panjang dan ketidakpuasan masyarakat.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi dari beberapa penelitian terdahulu yang relevan. Anggraini & Manar (2025) menemukan bahwa implementasi SIAK di Kota Semarang berhasil meningkatkan efisiensi pelayanan melalui digitalisasi dokumen, namun masih terkendala koordinasi lintas instansi. Farabi & Taupik (2024) menemukan bahwa aspek sumber daya—khususnya SDM dan infrastruktur—menjadi variabel paling menentukan keberhasilan implementasi SIAK di Kabupaten Tabalong. Santhi (2024) menemukan bahwa efektivitas SIAK terpusat di Lombok Timur dipengaruhi oleh kesiapan operator dan kualitas jaringan internet. Lutfia et al. (2023) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Bekasi masih memerlukan peningkatan pada dimensi bukti fisik dan ketanggapan. Parontong (2020) menemukan bahwa implementasi SIAK di Kota Manado dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik apabila didukung pelatihan SDM yang berkelanjutan.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini memiliki kebaruan ilmiah yang membedakannya dari penelitian sebelumnya dalam tiga aspek utama. Pertama, dari sisi lokus, penelitian ini dilaksanakan di Kota Ambon dengan karakteristik geografis kepulauan yang unik dan kompleks, yang belum banyak dikaji dalam konteks implementasi SIAK. Kedua, dari sisi metode, penelitian ini menggunakan analisis tematik berbantuan perangkat lunak *NVivo 12* untuk mengolah data kualitatif dari 15 informan, menghasilkan visualisasi data yang lebih sistematis dan terstruktur. Ketiga, dari sisi kerangka teori, penelitian ini mengombinasikan teori implementasi kebijakan Mazmanian dan Sabatier (1983) dengan model *SERVQUAL* dalam satu kerangka analisis yang terintegrasi untuk mengevaluasi implementasi SIAK.

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon, Provinsi Maluku.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, berlandaskan paradigma konstruktivisme (*interpretivism*) (Sugiyono, 2023; Zellatifanny & Mudjiyanto, 2018). Paradigma ini dipilih karena penelitian berupaya memahami implementasi SIAK bukan hanya sebagai kebijakan

administratif teknis, tetapi juga sebagai hasil interaksi sosial, kebijakan, dan perilaku birokrasi yang membentuk praktik pelayanan publik di Disdukcapil Kota Ambon.

Data dikumpulkan melalui tiga teknik utama: (1) Wawancara mendalam (*in-depth interview*) semi-terstruktur terhadap 15 informan yang terdiri dari pejabat instansi pelaksana, pelaksana pelayanan, dan masyarakat pengguna layanan SIAK; (2) Observasi non-partisipatif terhadap proses pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Ambon; serta (3) Studi dokumentasi berupa dokumen resmi, laporan kegiatan, data statistik, dan peraturan perundang-undangan terkait.

Analisis data menggunakan perangkat lunak *NVivo 12* melalui tahapan: penginputan data, pengenalan dan pendalaman data, pengkodean awal (*open coding*), pengkodean lanjutan (*axial coding*), pengkodean selektif (*selective coding*), penulisan memo analitik, pengujian konsistensi melalui *query tools*, penyajian visualisasi data, dan penyimpulan hasil penelitian (Bazeley & Jackson, 2013). Analisis berpijak pada kerangka teori implementasi kebijakan Mazmanian dan Sabatier (1983) yang mengidentifikasi tiga variabel utama: Karakteristik Masalah, Karakteristik Kebijakan, dan Kondisi Lingkungan Eksternal; serta model *SERVQUAL* Zeithaml et al. (1990) yang mencakup dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis implementasi SIAK di Disdukcapil Kota Ambon menggunakan kerangka teori Mazmanian dan Sabatier (1983) yang dikombinasikan dengan model *SERVQUAL*. Analisis tematik melalui *NVivo 12* menghasilkan delapan *node* utama yang menjadi dasar pembahasan sebagai berikut.

3.1. Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan merupakan *node* paling dominan dalam penelitian ini berdasarkan hasil *coding NVivo 12*. Analisis mencakup lima sub-*node*: *Reliability*, *Assurance*, *Responsiveness*, *Tangibles*, dan Empati Petugas. Pada dimensi *Reliability*, SIAK terbukti meningkatkan akurasi data dan kecepatan proses penerbitan dokumen kependudukan. Masyarakat menyatakan bahwa proses menjadi lebih teratur dan kesalahan administrasi berkurang secara signifikan. Dimensi *Assurance* menunjukkan peningkatan transparansi yang dirasakan nyata oleh masyarakat karena proses antrian ditentukan oleh sistem, bukan relasi pribadi. Praktik "kenal orang dalam" yang sebelumnya marak hampir sepenuhnya hilang. Dimensi *Responsiveness* masih menghadapi tantangan berupa waktu antrian yang panjang dan belum adanya sistem notifikasi otomatis status dokumen via SMS atau WhatsApp. Dimensi *Tangibles* menyoroti bahwa fasilitas fisik masih kurang ramah bagi kelompok lansia (ukuran tulisan kecil, nomor antrian kurang jelas). Dimensi Empati Petugas mendapat apresiasi tertinggi dari

masyarakat, terutama kelompok rentan, karena sikap sabar dan pendampingan aktif petugas.



Sumber : Diolah Peneliti Menggunakan NVivo 12 (2026)
Gambar 4. 9 *Word cloud* Kualitas Pelayanan

Gambar 4.9 memperlihatkan *Word cloud* khusus untuk *node* Kualitas Pelayanan. Kata-kata dengan ukuran terbesar adalah “petugas”, “baik”, “cepat”, “mudah”, “proses”, “layanan”, “sistem”, “dokumen”, “kurang”, dan “lama”. Dominasi kata “petugas” sangat kuat dan menjadi kata paling menonjol, yang menegaskan bahwa sikap, kesabaran, dan bantuan langsung dari petugas merupakan faktor yang paling dihargai oleh masyarakat. Kata “baik”, “cepat”, dan “mudah” mencerminkan apresiasi yang tinggi terhadap perbaikan pelayanan setelah penerapan SIAK. Sebaliknya, kemunculan kata “kurang” dan “lama” menunjukkan bahwa meskipun ada kemajuan, masih terdapat beberapa aspek yang dirasakan kurang memuaskan, terutama terkait waktu proses, antrian, dan fasilitas pendukung.

3.2. Karakteristik Masalah

Karakteristik Masalah mencakup lima sub-*node*: Volume Permohonan Dokumen, Aksesibilitas Geografis, Akurasi Data Kependudukan, Mobilitas Penduduk & Mutasi, serta Proses Verifikasi & Kelengkapan Dokumen. Volume permohonan dokumen terus meningkat setiap tahun, khususnya pada periode awal bulan dan menjelang tahun ajaran baru. Aksesibilitas geografis menjadi kendala bagi masyarakat di kecamatan pinggiran yang harus menempuh jarak 30-40 menit ke kantor Disdukcapil. Proses verifikasi dokumen yang belum lengkap dari masyarakat juga masih menjadi penyebab utama keterlambatan pelayanan.



Sumber : Diolah Peneliti Menggunakan NVivo 12 (2026)
Gambar 4. 12 *Word cloud* Karakteristik Masalah

Gambar 4.12 memperlihatkan *Word cloud* khusus untuk *node* Karakteristik Masalah. Kata-kata dengan ukuran terbesar adalah “dokumen”, “kependudukan”, “mengurus”, “data”, “akta”, “sistem”, “kelahiran”, “kematian”, dan “volume”. Dominasi kata “dokumen” dan “kependudukan” sangat kuat, yang menegaskan bahwa pembahasan informan banyak berfokus pada berbagai jenis dokumen vital yang harus diurus. Kata “volume”, “proses”, dan “kelengkapan” juga muncul menonjol, menggambarkan tantangan volume permohonan yang tinggi serta masalah kelengkapan berkas yang sering dialami masyarakat.

3.3. Kesiapan & Literasi Digital Masyarakat

Kesiapan & Literasi Digital Masyarakat mencakup tiga sub-*node*: Disparitas Literasi Digital, Penerimaan & Adopsi Layanan Digital, dan Jangkauan Sosialisasi. Disparitas literasi digital yang signifikan ditemukan antara generasi muda perkotaan yang sudah familiar dengan layanan digital, dengan kelompok lansia, ibu rumah tangga, dan masyarakat kepulauan yang masih kesulitan. Sebagian masyarakat sudah mulai mengadopsi IKD (Identitas Kependudukan Digital) sebagaimana layanan daring yang didorong melalui Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 (Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia, 2019a), namun adopsi masih terbatas pada kelompok tertentu. Sosialisasi layanan Disdukcapil juga lebih banyak menjangkau warga asli melalui jalur kelurahan, sementara pendatang dan masyarakat pinggiran sering tertinggal.



Sumber : Diolah Peneliti Menggunakan NVivo 12 (2026)

Gambar 4. 15 *Word cloud* Kesiapan & Literasi Digital Masyarakat

Gambar 4.15 memperlihatkan *Word cloud* khusus untuk *node* Kesiapan & Literasi Digital Masyarakat. Kata-kata dengan ukuran terbesar adalah “masyarakat”, “digital”, “layanan”, “online”, “sosialisasi”, “disdukcapil”, “petugas”, “kelurahan”, dan “cukup”. Dominasi kata “masyarakat” dan “digital” sangat kuat, yang menegaskan bahwa pembahasan informan banyak berfokus pada kesiapan masyarakat dalam menggunakan layanan digital. Kata “sosialisasi” dan “petugas” juga muncul menonjol, menggambarkan pentingnya peran sosialisasi dan bantuan petugas dalam menjembatani kesenjangan literasi digital.

3.4. Inovasi Layanan

Inovasi Layanan mencakup tiga sub-*node*: Identitas Kependudukan Digital (IKD), Layanan Jemput Bola & Desentralisasi, serta Harapan Pengembangan Digital. IKD sudah mulai dimanfaatkan oleh generasi muda dan mahasiswa yang melek digital. Program layanan jemput bola ke wilayah kepulauan sudah ada namun frekuensinya masih dianggap kurang. Masyarakat mengharapkan pengembangan aplikasi khusus, video panduan sederhana, dan perluasan layanan ke tingkat kecamatan.



Sumber : Diolah Peneliti Menggunakan NVivo 12 (2026)
Gambar 4. 1 *Word cloud* Inovasi Layanan

Gambar 4.18 memperlihatkan *Word cloud* khusus untuk *node* Inovasi Layanan. Kata-kata dengan ukuran terbesar adalah “membantu”, “layanan”, “ikd”, “kecamatan”, “program”, “harus”, “sangat”, “smartphone”, dan “mengaktifkan”. Dominasi kata “membantu” dan “layanan” menegaskan bahwa inovasi yang diharapkan masyarakat adalah yang benar-benar memberikan manfaat praktis. Kata “ikd” dan “kecamatan” juga muncul kuat, menggambarkan dua arah utama inovasi yang diinginkan yaitu digitalisasi identitas (IKD) dan desentralisasi layanan ke tingkat kecamatan.

3.5. Variabel Lingkungan / Dukungan Organisasi

Variabel Lingkungan mencakup tiga sub-*node*: Dukungan Pimpinan, Koordinasi Antarbagian, dan Kondisi Sosial Masyarakat. Dukungan pimpinan Disdukcapil menjadi faktor kunci yang mendorong percepatan implementasi SIAK, termasuk penyediaan anggaran dan motivasi staf. Koordinasi antarbagian masih menghadapi hambatan, terutama antara bagian pencatatan sipil dengan bagian pengelolaan informasi, yang kadang menyebabkan keterlambatan verifikasi dan penerbitan dokumen. Kondisi sosial masyarakat yang beragam, terutama di wilayah kepulauan, menuntut Disdukcapil untuk terus menyesuaikan strategi pelayanannya.



Sumber : Diolah Peneliti Menggunakan NVivo 12 (2026)
Gambar 4. 2 *Word cloud* Variabel Lingkungan atau Dukungan Organisasi

Gambar 4.21 memperlihatkan *Word cloud* khusus untuk *node* Variabel Lingkungan atau Dukungan Organisasi. Kata-kata dengan ukuran terbesar adalah “koordinasi”, “bagian”, “masih”, “pelayanan”, “disdukcapil”, “dokumen”, “pimpinan”, “masyarakat”, dan “dukungan”. Dominasi kata “koordinasi” dan “bagian” sangat kuat, yang menegaskan bahwa isu koordinasi antarbagian menjadi pembahasan paling dominan. Kata “pimpinan” dan “dukungan” juga muncul menonjol, menggambarkan pentingnya peran kepemimpinan dan dukungan organisasi dalam kelancaran pelaksanaan SIAK.

3.6. Infrastruktur & Teknologi

Infrastruktur & Teknologi mencakup dua sub-*node*: Stabilitas Sistem & Jaringan, serta Sarana & Prasarana. Gangguan server nasional dari Kementerian dan ketidakstabilan jaringan masih menjadi kendala yang memperlambat pelayanan dan memaksa masyarakat menunggu lebih lama. Fasilitas fisik dan perangkat teknologi di kantor pusat Disdukcapil sudah relatif memadai, namun distribusi sarana ke tingkat kecamatan masih terbatas. Disdukcapil Kota Ambon memiliki 15 unit komputer, server cadangan, jaringan internet fiber optic, serta perangkat perekaman KTP-el yang terhubung dengan sistem pusat Kemendagri.

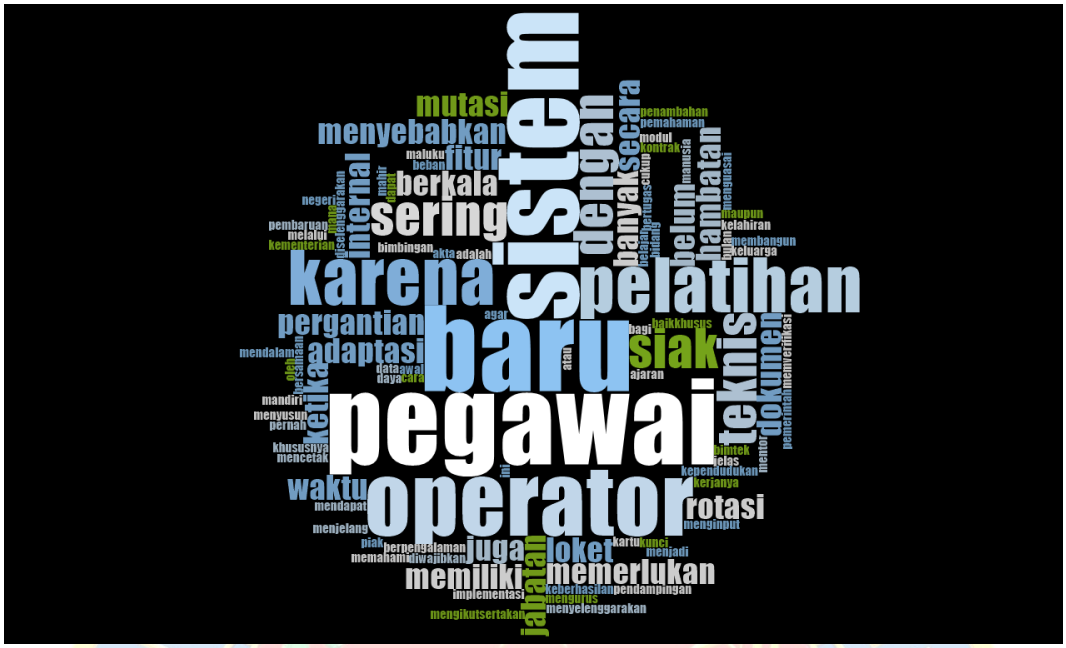


Sumber : Diolah Peneliti Menggunakan NVivo 12 (2026)
Gambar 4. 24 *Word cloud* Infrastruktur & Teknologi

Gambar 4.24 memperlihatkan *Word cloud* khusus untuk *node* Infrastruktur & Teknologi. Kata-kata dengan ukuran terbesar adalah “server”, “internet”, “jaringan”, “cadangan”, “gangguan”, “pelayanan”, “kantor”, “proses”, dan “stabil”. Dominasi kata “server” dan “internet” sangat kuat, yang menegaskan bahwa pembahasan informan banyak berfokus pada ketersediaan dan kestabilan server serta koneksi internet. Kata “cadangan” dan “gangguan” juga muncul menonjol, menggambarkan kekhawatiran akan gangguan teknis dan pentingnya backup sistem.

3.7. Sumber Daya Manusia (SDM)

SDM mencakup tiga sub-*node*: Kapasitas & Pelatihan Staf, Beban Kerja & Jumlah Staf, serta Hambatan Mutasi & Rotasi Jabatan. Disdukcapil Kota Ambon memiliki 15 pegawai (12 ASN dan 3 Non-ASN) dengan 8 orang berpendidikan S1 dan 2 orang S2. Beban kerja staf loket cukup tinggi saat musim puncak permohonan dokumen. Kebijakan rotasi dan mutasi pegawai menjadi hambatan karena operator yang sudah mahir harus digantikan dengan yang baru, sehingga menurunkan efisiensi pelayanan dalam jangka pendek.



Sumber : Diolah Peneliti Menggunakan NVivo 12 (2026)
Gambar 4. 27 *Word cloud* Sumber Daya Manusia (SDM)

Gambar 4.27 memperlihatkan *Word cloud* khusus untuk *node* Sumber Daya Manusia (SDM). Kata-kata dengan ukuran terbesar adalah “pegawai”, “baru”, “sistem”, “pelatihan”, “operator”, “mutasi”, “beban”, “rotasi”, dan “adaptasi”. Dominasi kata “pegawai” dan “baru” sangat kuat, yang menegaskan bahwa pembahasan banyak berfokus pada pegawai baru dan adaptasi mereka terhadap sistem SIAK. Kata “pelatihan” dan “mutasi” juga muncul menonjol, menggambarkan pentingnya pelatihan dan dampak rotasi jabatan terhadap kinerja pelayanan.

3.8. Penerimaan Masyarakat terhadap SIAK

Penerimaan Masyarakat menjadi *node* dengan referensi terbanyak (19 referensi) dalam analisis *NVivo 12*. Mencakup tiga sub-*node*: Persepsi Positif, Preferensi Tatap Muka vs Digital, dan Harapan & Usulan Masyarakat. Sebagian besar masyarakat merasakan perbaikan yang nyata setelah penerapan SIAK: proses lebih cepat, transparan, dan adil. Namun kelompok lansia dan masyarakat yang kurang melek digital masih lebih memilih layanan tatap muka karena merasa lebih aman dan nyaman. Masyarakat mengharapkan sosialisasi lebih luas, perluasan layanan ke kecamatan, sistem antrian online, dan notifikasi status dokumen secara otomatis.



Sumber : Diolah Peneliti Menggunakan NVivo 12 (2026)

Gambar 4. 3 *Word cloud* Penerimaan Masyarakat terhadap SIAK

Gambar 4.30 memperlihatkan *Word cloud* khusus untuk *node* Penerimaan Masyarakat terhadap SIAK. Kata-kata dengan ukuran terbesar adalah “layanan”, “masyarakat”, “petugas”, “dokumen”, “mudah”, “transparan”, “online”, “langsung”, dan “harapan”. Dominasi kata “layanan” dan “masyarakat” sangat kuat, yang menegaskan bahwa pembahasan informan berfokus pada persepsi terhadap kualitas layanan dan pengalaman langsung masyarakat. Kata “mudah”, “transparan”, dan “harapan” juga muncul menonjol, mencerminkan campuran antara apresiasi dan harapan perbaikan di masa depan.

3.9. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Temuan penelitian ini mengkonfirmasi dan sekaligus memperluas penelitian terdahulu. Sejalan dengan Anggraini & Manar (2025), penelitian ini menemukan bahwa SIAK berhasil meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan, namun koordinasi antarbagian masih menjadi hambatan. Temuan mengenai keterbatasan SDM dan infrastruktur di wilayah pinggiran sejalan dengan Farabi & Taupik (2024) yang menekankan pentingnya aspek sumber daya dalam implementasi kebijakan. Berbeda dengan Santhi & Junaidi (2024) yang meneliti di wilayah NTB, penelitian ini menemukan bahwa kondisi geografis kepulauan Kota Ambon menambah kompleksitas tersendiri dalam aksesibilitas layanan. Temuan mengenai Empati Petugas sebagai faktor krusial melengkapi temuan Lutfia et al. (2023) tentang pentingnya dimensi ketanggapan dan bukti fisik. Kesiapan literasi digital masyarakat yang tidak merata juga sejalan dengan

temuan Khadijah et al. (2026) yang menyoroti beban administratif akibat reformasi layanan publik digital di Indonesia. Penguatan tata kelola pemerintahan yang adaptif dan berkelanjutan sebagaimana dikemukakan oleh Pusung et al. (2024) juga menjadi dasar rekomendasi penelitian ini. Transformasi digital pelayanan publik yang ditelaah oleh Susanto & Makmur (2024) menunjukkan bahwa keberhasilan e-government sangat ditentukan oleh integrasi manajemen informasi dan kapasitas SDM. Pentingnya manajemen pengembangan kecamatan dalam pemerintahan daerah yang efektif sebagaimana dikaji Simangunsong et al. (2020) juga relevan dengan konteks penguatan layanan SIAK di tingkat lokal. Isu kepercayaan publik terhadap pemerintah digital yang diangkat oleh Ibrahim et al. (2023) juga relevan dengan temuan mengenai penerimaan masyarakat terhadap SIAK di Kota Ambon. Peran digitalisasi dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik sebagaimana dikemukakan Syamsiar (2023) menegaskan urgensi transformasi SIAK yang berkelanjutan. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa pendekatan hybrid (tatap muka dan digital) masih sangat diperlukan dalam konteks masyarakat yang heterogen seperti Kota Ambon. Hasil ini sejalan pula dengan perspektif Simangunsong et al. (2019) mengenai kerangka strategis tata kelola pemerintahan yang baik dalam manajemen sektor publik Indonesia, serta dengan kajian Lanin et al. (2023) yang menekankan peran manajer publik dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan masyarakat.

3.10. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Temuan menarik lainnya adalah bahwa program Duta IKD berbasis *peer-to-peer* yang dikembangkan oleh Disdukcapil Kota Ambon terbukti efektif menjangkau kelompok mahasiswa dan generasi muda, sejalan dengan temuan Pusung et al. (2024) mengenai pentingnya tata kelola yang adaptif terhadap lingkungan dan kepentingan pembangunan berkelanjutan. Selain itu, integrasi SIAK dengan program Identitas Kependudukan Digital (IKD) membuka peluang besar untuk transformasi layanan yang lebih inklusif di masa mendatang (Dirjen Dukcapil, 2024). Tantangan utama yang menjadi penghambat adalah ketidakstabilan server nasional yang berada di luar kendali Disdukcapil Kota Ambon, serta kebijakan rotasi jabatan yang perlu mempertimbangkan keahlian teknis operator SIAK. Hal ini juga dikuatkan oleh temuan Simangunsong & Hutasoit (2018) mengenai kompleksitas pengembangan wilayah terdepan Indonesia dalam konteks tata kelola yang efektif, serta relevan dengan kajian Hutasoit (2023) mengenai pertumbuhan penduduk di wilayah perbatasan yang menuntut pengelolaan data kependudukan yang akurat dan responsif.

IV. KESIMPULAN

Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon telah menunjukkan perkembangan yang cukup berarti dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, meskipun belum sepenuhnya mencapai efektivitas optimal. Berdasarkan kerangka teori Mazmanian dan Sabatier (1983) dan model

SERVQUAL, implementasi SIAK berhasil meningkatkan *Reliability* dan *Assurance* pelayanan secara signifikan. Namun demikian, kompleksitas geografis kepulauan, kesenjangan literasi digital masyarakat, ketidakstabilan infrastruktur teknologi, dan tantangan rotasi SDM masih menghambat pencapaian efektivitas penuh.

Guna mengoptimalkan implementasi SIAK, disarankan kepada Disdukcapil Kota Ambon untuk membangun sistem notifikasi otomatis berbasis SMS atau WhatsApp, mendesentralisasikan layanan ke tingkat kecamatan melalui penyediaan loket khusus di kecamatan dengan populasi padat dan akses terbatas, memperkuat literasi digital masyarakat melalui pelibatan tokoh lokal, pemuka agama, dan organisasi kemasyarakatan, serta membentuk tim IT khusus SIAK agar proses adaptasi tidak terganggu oleh rotasi jabatan.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama pada waktu, biaya, dan cakupan lokus yang hanya mencakup satu instansi (Disdukcapil Kota Ambon). Selain itu, analisis hanya menggunakan data kualitatif tanpa triangulasi data kuantitatif sehingga temuan bersifat deskriptif-interpretatif.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penelitian lanjutan disarankan untuk menggunakan pendekatan mixed methods dengan cakupan yang lebih luas, melibatkan seluruh Disdukcapil di Provinsi Maluku, sehingga dapat diperoleh gambaran yang lebih komprehensif tentang implementasi SIAK di wilayah kepulauan Indonesia Timur.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Bapak Piet Hein Pusung, S.STP.,M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini, serta seluruh informan yang telah bersedia berbagi pengalaman dan pengetahuannya sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik. Terima Kasih dan penghargaan juga ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon beserta seluruh jajarannya yang telah memberikan kesempatan, kemudahan akses data, dan dukungan penuh selama pelaksanaan penelitian. Terima kasih juga disampaikan kepada seluruh informan yang telah meluangkan waktu dan memberikan informasi yang menjadi bagian penting dalam penyusunan penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Anggraini, M. D., & Manar, D. G. (2025). Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) (Studi Penelitian Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang). *Journal of Politic and Government Studies*, *14*(2), 1380–1395. https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/view/50335

Badan Pusat Statistik Kota Ambon. (28 Februari 2023). *Kota Ambon Dalam Angka 2023*. https://ambonkota.bps.go.id/id/publication/2023/02/28/bc9390f2c4485ac30becd560/kota-ambon-dalam-angka-2023.html

Badan Pusat Statistik Provinsi Maluku. (4 Maret 2025). *Jumlah Penduduk Menurut Kabupaten/Kota di Maluku, 2025*. https://maluku.bps.go.id/id/statistics-table/2/OTIjMg==/jumlah-penduduk-menurut-kabupaten-kota-di-maluku.html

Bazeley, P., & Jackson, K. (2013). *Qualitative Data Analysis with NVivo* (2nd ed.). Sage.

Dirjen Dukcapil. (2024). *Identitas Kependudukan Digital Wujudkan Layanan Publik yang Inklusif*. Kemdagri. https://dukcapil.kemendagri.go.id/blog/read/identitas-kependudukan-digital-wujudkan-layanan-publik-yang-inklusif

Farabi, N. A. Z. Al, & Taupik, M. (2024). Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Dilihat dari Aspek Sumber Daya pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong. *JAPB*, *7*(2), 1423–1436. https://doi.org/10.35722/japb.v7i2.1091

Hutasoit, I. (2023). Population growth in Batam Municipality as the frontier and outermost region at the border between Indonesia-Singapore-Malaysia. *Jurnal Biometrika dan Kependudukan*, *12*(2), 165–176. https://doi.org/10.20473/jbk.v12i2.2023.165-176

Ibrahim, A. H. H., Baharuddin, T., & Wance, M. (2023). Bibliometric analysis of e-government and trust: A lesson for Indonesia. *Jurnal Borneo Administrator*, *19*(3), 269–284. https://doi.org/10.24258/jba.v19i3.1303

Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2019a). Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.

Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2019b). Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.

Lanin, D., Saputra, B., & Magriasti, L. (2023). Assessing the Mediating Effect of the Role of Public Managers Between Service Quality and Public Satisfaction of Multiple Ethnicities in Local Governments in Sumatra, Indonesia. *Public Policy & Administration/Viesoji Politika ir Administravimas*, *22*(1), 33. https://doi.org/10.5755/j01.ppaa.22.1.33725

Lutfia, P. L., Indartuti, E., & Murti, I. (2023). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, *3*(06), 70–81. https://aksiologi.org/index.php/praja/article/view/1040

Mazmanian, D. A., & Sabatier, P. A. (1983). *Implementation and Public Policy*. Scott, Foresman and Company. https://books.google.co.id/books/about/Implementation_and_Public_Policy.html?hl=id&id=TqyJ_8m4gYAC

Menpanrb. (2025). *Hadirkan Kemudahan Layanan Publik Melalui Transformasi Digital Pemerintah*. https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/hadirkan-kemudahan-layanan-publik-melalui-transformasi-digital-pemerintah

Nabawi, I. H., Bajari, A., Erwina, W., & Khadijah, U. L. S. (2026). The Digital Shock: Administrative Burden and the Governance–Service Trade-Off in Indonesia's Public Service Reform. *Administrative Sciences*, *16*(3), 159. https://doi.org/10.3390/admsci16030159

Parontong, O., Rares, J., & Posumah, J. H. (2020). Pengaruh Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, *6*, 96. https://ejournal.unsrat.ac.id/v2/index.php/JAP/article/view/30618

Pemerintah Kota Ambon. (2016). Peraturan Daerah Kota Ambon Nomor 10 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Pemerintah Republik Indonesia. (2013). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Pusung, P. H., Warouw, F. F., Rotty, V. N. J., & Giroth, L. G. J. (2024). Mapping environmental problems in the new capital city of "Nusantara" as a foundation for sustainable development governance. *Environment and Social Psychology*, *9*(2). https://doi.org/10.54517/esp.v9i2.1808

Santhi, N. H., & Junaidi. (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

Simangunsong, F., & Hutasoit, I. (2018). A study of the development of Natuna Regency as a key site on Indonesia's outer border with particular regard to national defense and security issues in the South China Sea. *Journal of Marine and Island Cultures*, *7*(2), 63–73. https://doi.org/10.21463/jmic.2018.07.2.04

Simangunsong, F., Hutasoit, I., & Sentosa, I. (2019). A strategic framework of good governance, infrastructure development and community empowerment in Indonesian public sector management. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, *GCBSS Special Edition*, 1–12. https://www.ajhtl.com/uploads/7/1/6/3/7163688/article_22_se_gbcss_2019.pdf

Simangunsong, F., Lamawato, S. P., & Hutasoit, I. (2020). Management development of district in the administration of local government in East Flores Regency, East Nusa Tenggara Province. *Journal of Urban and Regional Analysis*, *XII*(2), 145–164. https://doi.org/10.37043/JURA.2020.12.2.2

Sinambela, N. M. (2025). Mendagri apresiasi Dukcapil miliki data kependudukan paling lengkap. *ANTARA News*. https://www.antaranews.com/berita/4789341/mendagri-apresiasi-dukcapil-miliki-data-kependudukan-paling-lengkap

Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Susanto, H., & Makmur, H. (2024). The influence of information technology, administrative management and knowledge management practices on the success of e-government in Indonesia. *International Journal of Data and Network Science*, *8*(4), 2119–2126. https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2024.6.019

Syamsiar, S. (2023). The role of digitalization in enhancing public service effectiveness in Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, *13*(1), 465–472. https://doi.org/10.26858/jiap.v13i1.51026

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Free Press. https://www.researchgate.net/publication/238685068_Delivering_quality_service_Balancing_customer_perceptions_and_expectations

Zellatifanny, C. M., & Mudjiyanto, B. (2018). Tipe penelitian deskripsi dalam ilmu komunikasi. *Diakom: Jurnal Media dan Komunikasi*, *1*(2), 83–90. https://www.researchgate.net/publication/332168438_TIPE_PENELITIAN_DESKRIPSI_DALAM_ILMU_KOMUNIKASI