

**ANALISIS PROGRAM PRIMA (PROFESIONAL,
RESPONSIF, INOVATIF, MELAYANI,
AKUNTABEL) BERBASIS SIAK DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KUTAI TIMUR**

NABILA ASRIN

**eJournal Pemerintahan Integratif
Volume 12, Nomor 04, 2025**

ANALISIS PROGRAM PRIMA (PROFESIONAL, RESPONSIF, INOVATIF, MELAYANI, AKUNTABEL) BERBASIS SIAK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KUTAI TIMUR

Nabila Asrin¹, Alberto Noviano Patty²

Abstrak

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan layanan dasar yang berkaitan dengan penyediaan hak sipil masyarakat. Pemerintah Kabupaten Kutai Timur telah menerapkan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) sebagai sistem basis data kependudukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Selain itu, Program PRIMA (Profesional, Responsif, Inovatif, Melayani, dan Akuntabel) diterapkan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan. Namun dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai kendala, seperti keterbatasan sumber daya manusia, gangguan jaringan, serta sarana dan prasarana yang belum memadai.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Program PRIMA berbasis SIAK dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Kutai Timur. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan studi kasus melalui teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan SIAK telah membantu integrasi dan validasi data kependudukan, namun belum berjalan optimal akibat kendala teknis dan keterbatasan kapasitas aparatur. Oleh karena itu diperlukan penguatan SDM, peningkatan infrastruktur teknologi, serta penguatan integritas kelembagaan.

Kata Kunci : *pelayanan publik, prima, siak, administrasi kependudukan, good governance*

Pendahuluan

“Governance yang baik” merupakan “sebuah konsep pendekatan yang bertujuan untuk pengembangan sektor publik melalui “good governance”. “Tata kelola sektor publik”, tata kelola yang baik. (suwidyanti, 2023)

¹ Mahasiswa Program S1 Pemerintahan Integratif, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: rrendis208@gmail.com

² Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

Pelayanan yang berkualitas atau pelayanan prima sebagai salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat bergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani.

Konsep pelayanan prima (service excellence) oleh (Masyi'ah & Yulian Sembiring, 2023) merupakan suatu model kualitas pelayanan terbaik dan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh suatu instansi guna memuaskan penggunaan jasa atau produk yang disediakan oleh instansi tersebut untuk menimbulkan berbagai kesan baik dari pelanggan kepada instansi.

Pelayanan publik yang diatur dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009, tentang pelayanan publik, kemudian Permenpan RB no. 36 tahun 2012 tentang standar pelayanan, dan Permenpan RB no. 38 Tahun 2012 tentang pedoman penilaian kinerja unit pelayanan publik. Dengan dasar hukum diatas diharapkan pemerintah dan aparatur negara dapat memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan (Pakarain & Abdussamad, 2022).

Berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003, pelayanan publik dipahami sebagai seluruh aktivitas yang dilaksanakan oleh penyelenggara publik, baik sebagai cara atau Upaya untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (maryam, 2016)

Sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) adalah salah satu contoh penggunaan sistem informasi di lembaga pemerintah, yang terletak di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kutai timur. SIAK merupakan sistem informasi yang dibuat dengan mengikuti standar tertentu untuk mengelola sistem informasi administrasi kependudukan, guna mencapai pelayanan publik yang efisien dan juga memberikan dukungan kepada para petugas (puspasari et al., 2022)

Diberitakan (Redaksi, 2023) Orang nomor satu di kutim ini menyatakan bahwa pemerintah kabupaten kutai timur akan terus memberikan layanan administrasi kepada masyarakat, dan pemerintah bahkan menyediakan layanan yang mudah diakses bagi masyarakat. Adanya sistem ini diharapkan dapat mengurangi aktivitas calo dalam manajemen administrasi penduduk.

Mengutip berita “Disdukcapil kutim dorong pemanfaatan layanan siap kawal” dalam pusanan media.com (pusaran media, 2025), Kepala Disdukcapil Kabupaten Kutai Timur menyampaikan bahwa ribuan masyarakat telah memanfaatkan aplikasi layanan digital sejak tahun 2022, dimana layanan administrasi kependudukan dasar seperti permohonan cetak Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, dan Surat Pindah telah dapat diakses secara berani melalui aplikasi maupun situs web resmi Disdukcapil.

SIAP KAWAL SIAK berfungsi sebagai platform layanan publik (front-end) yang dapat diakses oleh media permohonan layanan dan memantau kemajuan dokumen melalui sinkronisasi status data dari SIAK sebagai bagian dari upaya penguatan aksesibilitas dan penghentian transformasi pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Kutai Timur.

SIAK diterapkan di daerah kota/kabupaten dan menangani status kependudukan serta perubahannya. Sistem Informasi Administrasi kependudukan (SIAK), sistem informasi berbasis web yang bertujuan untuk menata data administrasi kependudukan serta meningkatkan pelayanan publik dan membantu petugas di jajaran pemerintah daerah (kabupaten/kota), khususnya dinas kependudukan dan pencatatan sipil dengan cepat (Nurhikmah Siti, Herman Murdiansyah, 2021).

Meskipun demikian, dalam implementasinya masih ditemukan permasalahan seperti keterbatasan kemampuan teknologi aparatur, gangguan jaringan, serta belum optimalnya penerapan standar operasional prosedur. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk mengkaji secara mendalam implementasi Program PRIMA berbasis SIAK dalam pelayanan publik (hardalina & info, 2022)

Kerangka Dasar Teori

Good Governance

Menurut *World Bank (2000)*, *good governance* mencakup mencakup mekanisme, proses, dan institusi di mana warga negara dan kelompok-kelompok sosial mengekspresikan kepentingan mereka, melaksanakan hak dan kewajiban mereka, serta menengahi perbedaan di antara mereka. Dengan kata lain, *good governance* mencerminkan hubungan sinergis antara negara dan masyarakat yang mampu menjamin efektivitas, efisiensi, dan legitimasi penyelenggaraan pemerintahan. Aspek-aspek ini sangat penting dalam membangun sistem pemerintahan yang adaptif, inklusif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Nurlaela, 2015).

Menurut (Moento et al., 2019), terdapat enam prinsip utama dalam *good governance* yang relevan untuk diterapkan di tingkat pemerintahan lokal, yaitu:

1. Akuntabilitas
Akuntabilitas mencerminkan kewajiban setiap penyelenggara negara, khususnya pejabat publik, untuk mempertanggungjawabkan setiap tindakan, keputusan, dan kebijakan yang diambil baik kepada publik maupun lembaga yang berwenang.
2. Transparansi
Transparansi merupakan prinsip yang menjamin keterbukaan akses terhadap informasi yang relevan dan akurat bagi masyarakat. Hal ini penting untuk mendorong partisipasi publik dan pengawasan terhadap kinerja pemerintah daerah.
3. Partisipasi
Partisipasi masyarakat adalah elemen krusial dalam proses pengambilan keputusan yang demokratis
4. Efektivitas dan Efisiensi
Prinsip ini penekanan pada pencapaian tujuan organisasi pemerintahan secara optimal dengan memanfaatkan sumber daya yang ada secara hemat dan produktif.

5. Responsivitas
Responsivitas mengacu pada kemampuan pemerintah daerah untuk secara cepat dan tepat menanggapi kebutuhan, keluhan, dan aspirasi masyarakat.
6. Keadilan dan Supermasi hukum
Prinsip ini menjamin bahwa setiap warga negara diperlakukan secara setara di hadapan hukum, tanpa diskriminasi, serta memiliki akses yang adil terhadap sumber daya dan layanan publik.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan aspek fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan *modern*, yang mencerminkan keberpihakan negara terhadap pemberian hak-hak dasar warga negara. Dalam pengertian umum, pelayanan publik dapat diartikan sebagai seluruh aktivitas atau rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh institusi pemerintah baik pusat maupun daerah yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara adil, merata, dan efisien.

Menurut (Pasulu & Pali, 2021), Pelayanan publik yang berkualitas dicampur oleh sejumlah karakteristik esensial yang menjadi tolok ukur keberhasilannya, antara lain:

1. Aksesibilitas Pelayanan Publik
Aksesibilitas pelayanan publik mengacu pada sejauh mana masyarakat dapat memperoleh layanan yang disediakan pemerintah, baik secara geografis maupun ekonomi.
2. Ketepatan Waktu dan Ketepatan Prosedur Pelayanan
Pelayanan yang dilakukan sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan serta prosedur yang jelas, sederhana, dan transparan, menunjukkan adanya kepatuhan terhadap prinsip tata kelola yang baik.
3. Kesetaraan Akses Pelayanan
Prinsip kesetaraan dalam pelayanan publik berarti bahwa setiap warga negara memiliki hak yang sama untuk memperoleh layanan, tanpa diskriminasi atas dasar jenis kelamin, suku, agama, status sosial, atau wilayah tempat tinggal.
4. Kepuasan Pengguna layanan
Hal ini dapat dinilai dari pengalaman langsung pengguna layanan, termasuk kecepatan pelayanan, kasih sayang dan profesionalisme petugas, serta kemudahan akses dan informasi.
5. Komitmen terhadap Hasil layanan
Komitmen terhadap hasil menuntut adanya indikator kinerja pelayanan yang diukur dan dapat dievaluasi secara akuntabel sebagai dasar peningkatan mutu layanan.

Sumber Daya Manusia

Menurut Werther dan Davis (1996) dikutip kembali oleh (Komedi & Ferianto, 2023) SDM dipahami sebagai suatu sistem terintegrasi yang memiliki tujuan untuk meningkatkan efektivitas organisasi melalui pengelolaan individu sebagai aset strategi. Dalam konteks organisasi publik, khususnya instansi pemerintah, SDM merujuk pada Aparatur Sipil Negara (ASN) yang memiliki peran strategis tidak hanya sebagai pelaksana administratif, tetapi juga sebagai agen transformasi, representasi negara, dan penggerak pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Menurut (Komedi & Ferianto, 2023), Beberapa dimensi penting dalam pengelolaan SDM yang relevan dengan fokus penelitian ini antara lain:

1. Kompetensi dan Profesionalisme Aparatur
2. Motivasi dan Kinerja Pelayanan
3. Pelatihan dan Pengembangan Kapasitas SDM
4. Etika Pelayanan dan Budaya Kerja Birokrasi

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai implementasi Program PRIMA berbasis Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur. Pendekatan ini dipilih berdasarkan pertimbangan bahwa fenomena yang diteliti bersifat kompleks, dinamis, dan berkaitan erat dengan konteks sosial, budaya organisasi, serta interaksi antaraktor dalam sistem pelayanan publik.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pelayanan Publik Berbasis Siak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur telah memberikan kemudahan dalam proses pelayanan administrasi kependudukan. Masyarakat dapat memperoleh informasi prosedur layanan secara lebih jelas melalui sistem digital dan aplikasi pendukung, sehingga meningkatkan transparansi pelayanan.

Pemanfaatan SIAK membantu proses integrasi dan validasi data kependudukan secara nasional. Hal ini mengurangi risiko terjadinya data ganda serta mempercepat proses penerbitan dokumen kependudukan. Namun dalam praktiknya masih ditemukan kendala teknis, seperti gangguan jaringan dan lambatnya sinkronisasi data dengan server pusat. Kendala tersebut berdampak pada lamanya waktu pelayanan, terutama pada saat jumlah permintaan meningkat. Selain itu, belum seluruh pelayanan berjalan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP).

Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik masih sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur teknologi dan stabilitas jaringan yang digunakan.

Sumber Daya Manusia

Dari aspek sumber daya manusia, aparatur Disdukcapil Kabupaten Kutai Timur pada umumnya telah menunjukkan sikap profesional, ramah, dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pegawai menerapkan prinsip 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun) sebagai bagian dari etika pelayanan publik. Hasil wawancara menunjukkan bahwa motivasi kerja karyawan didorong oleh rasa tanggung jawab terhadap masyarakat serta dukungan lingkungan kerja yang kondusif. Kerja sama antarrekan dan komunikasi yang baik dengan pimpinan juga memperkuat kinerja pegawai dalam menghadapi beban kerja yang tinggi.

Meskipun demikian, keterbatasan jumlah pegawai dan belum meratanya kemampuan teknologi informasi menjadi kendala utama. Tidak semua aparatur memiliki kompetensi yang sama dalam mengoperasikan sistem digital, sehingga diperlukan pelatihan dan pendampingan secara berkelanjutan. Keterbatasan sarana dan prasarana juga mempengaruhi efektivitas kerja pegawai, terutama pada saat pelayanan dalam kondisi ramai.

Analisis Program Prima

Program PRIMA (Profesional, Responsif, Inovatif, Melayani, dan Akuntabel) telah menjadi pedoman utama dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Kutai Timur. Nilai profesionalisme tercermin dari kedisiplinan pegawai dalam menjalankan tugas, sedangkan nilai responsivitas terlihat dari upaya pegawai dalam melayani masyarakat dengan cepat dan tepat.

Aspek inovasi diwujudkan melalui pemanfaatan teknologi digital, seperti penggunaan SIAK dan aplikasi bold layanan. Nilai melayani dan akuntabilitas tercermin dari komitmen aparatur dalam memberikan pelayanan yang transparan dan dapat dipertanggungjawabkan.

Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Program PRIMA belum sepenuhnya optimal. Masih terdapat kendala teknis, rendahnya literasi digital sebagian masyarakat, serta keterbatasan fasilitas pendukung. Kondisi ini sejalan dengan temuan bahwa keberhasilan Program PRIMA sangat dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia dan infrastruktur teknologi

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai implementasi Program PRIMA (Profesional, Responsif, Inovatif, Melayani, dan Akuntabel) berbasis Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut.

Pertama, dari aspek pelayanan publik, penerapan layanan berbasis SIAK telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan keterbukaan informasi, kemudahan akses, serta transparansi pelayanan administrasi kependudukan. Masyarakat memperoleh kepastian prosedur melalui alur layanan yang lebih jelas dan penggunaan aplikasi pendukung. Namun, pelayanan belum sepenuhnya berjalan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) karena masih adanya hambatan teknis seperti gangguan jaringan dan keterlambatan sinkronisasi data.

Kedua, dari aspek sumber daya manusia, aparatur Disdukcapil Kabupaten Kutai Timur telah menunjukkan kompetensi, profesionalisme, serta sikap pelayanan yang baik. Pegawai mampu mengoperasikan sistem SIAK, memahami tugas dan fungsi, serta menjaga etika pelayanan dalam melayani masyarakat. Pelatihan dan bimbingan teknis menjadi faktor penting dalam mendukung peningkatan kapasitas aparatur. Meskipun demikian, keterbatasan jumlah pegawai, sarana prasarana, serta beban kerja yang tinggi menyebabkan pelayanan tidak selalu optimal, terutama pada saat jumlah pemohon meningkat.

Ketiga, dari aspek implementasi Program PRIMA, penerapan nilai-nilai profesionalisme, responsivitas, inovasi, pelayanan, dan akuntabilitas telah memberikan arah perbaikan dalam tata kelola pelayanan publik. Program PRIMA menjadi pedoman bagi aparatur dalam menjalankan tugas pelayanan kepada masyarakat. Namun, implementasinya belum sepenuhnya optimal karena masih dipengaruhi oleh kendala teknis, keterbatasan fasilitas pendukung, serta rendahnya literasi digital sebagian masyarakat.

Keempat, keberhasilan implementasi pelayanan berbasis SIAK dan Program PRIMA sangat dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia, dukungan infrastruktur teknologi, serta koordinasi antarunit kerja. Tanpa adanya dukungan yang memadai dari ketiga aspek tersebut, kualitas pelayanan publik yang profesional dan akuntabel akan sulit terwujud secara berkelanjutan.

Dengan demikian, secara umum dapat disimpulkan bahwa penerapan Program PRIMA berbasis SIAK di Kabupaten Kutai Timur telah berjalan cukup baik dan memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan pelayanan administrasi kependudukan. Namun, masih diperlukan berbagai upaya perbaikan dan penguatan agar pelayanan publik dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan prinsip *good governance*.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai implementasi Program PRIMA (Profesional, Responsif, Inovatif, Melayani, dan Akuntabel) berbasis Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur, dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem pelayanan administrasi kependudukan berbasis teknologi informasi telah memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Digitalisasi pelayanan melalui SIAK dan dukungan aplikasi SIAP KAWAL memungkinkan masyarakat memperoleh akses informasi yang lebih terbuka, transparan, serta memberikan kepastian prosedur pelayanan yang lebih jelas.

Sistem ini juga membantu proses integrasi dan validasi data kependudukan secara lebih sistematis sehingga meminimalisir potensi kesalahan data dan dokumen ganda. Dengan demikian, penerapan pelayanan berbasis SIAK telah mendorong terwujudnya prinsip-prinsip good governance, terutama dalam aspek transparansi, akuntabilitas, serta efektivitas pelayanan publik.

Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa implementasi Program PRIMA berbasis SIAK belum sepenuhnya berjalan secara optimal. Beberapa kendala masih ditemukan dalam praktik pelayanan, terutama yang berkaitan dengan keterbatasan infrastruktur jaringan internet, ketidakstabilan koneksi VPN, serta proses sinkronisasi data dengan sistem pusat yang sering mengalami gangguan.

Kondisi tersebut berdampak pada lambatnya proses verifikasi dokumen serta belum tercapainya standar waktu pelayanan sebagaimana ditetapkan dalam standar prosedur operasional (SOP). Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh keberadaan sistem teknologi, tetapi juga sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur pendukung serta stabilitas jaringan yang memadai.

Selain faktor infrastruktur, aspek sumber daya manusia juga menjadi faktor penting dalam keberhasilan implementasi Program PRIMA. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aparatur Disdukcapil Kabupaten Kutai Timur secara umum telah memiliki kompetensi yang baik dalam menjalankan tugas pelayanan administrasi kependudukan serta dalam mengoperasikan sistem pelayanan berbasis digital.

Profesionalisme aparatur tercermin dari ketelitian dalam pengolahan data kependudukan serta tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Meskipun demikian, masih diperlukan peningkatan kapasitas teknis bagi sistem operator melalui pelatihan dan bimbingan teknis secara berkelanjutan, terutama dalam menghadapi perkembangan informasi teknologi yang terus berubah.

Peningkatan kapasitas aparatur ini menjadi penting untuk memastikan bahwa nilai-nilai profesional, responsif, inovatif, melayani, dan akuntabel dapat diterapkan secara konsisten dalam praktik pelayanan sehari-hari.

Lebih lanjut, penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi Program PRIMA tidak hanya berkaitan dengan penggunaan teknologi pelayanan, tetapi juga merupakan upaya transformasi budaya organisasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Nilai-nilai PRIMA berperan sebagai landasan normatif yang mendorong aparatur pemerintah untuk memberikan pelayanan yang lebih berkualitas, responsif terhadap kebutuhan masyarakat, serta berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.

Dalam konteks ini, integrasi antara nilai-nilai pelayanan prima dengan sistem teknologi informasi seperti SIAK menjadi strategi penting dalam mendorong reformasi birokrasi di sektor pelayanan administrasi kependudukan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa implementasi Program PRIMA berbasis SIAK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Meskipun demikian, optimalisasi implementasi program tersebut masih memerlukan penguatan pada beberapa aspek strategi, terutama peningkatan kualitas infrastruktur jaringan, pengembangan kapasitas sumber daya manusia aparatur, serta penguatan integritas kelembagaan.

Upaya perbaikan yang berkelanjutan pada aspek-aspek tersebut diharapkan dapat mendorong terwujudnya pelayanan publik yang lebih cepat, akurat, transparan, dan akuntabel, serta mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara lebih efektif dan berkelanjutan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai implementasi Program PRIMA berbasis Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur, yang menunjukkan masih adanya berbagai kendala dalam aspek sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, serta kualitas pelayanan publik, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Pemerintah daerah diharapkan dapat meningkatkan kualitas infrastruktur teknologi, khususnya stabilitas jaringan, kapasitas server, dan pemeliharaan sistem SIAK secara berkala, agar pelayanan informasi dapat berjalan lebih cepat, akurat, dan berkelanjutan.
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil perlu mengoptimalkan program pelatihan dan bimbingan teknis bagi aparatur secara rutin, baik dalam penguasaan teknologi informasi maupun peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis nilai-nilai PRIMA.
3. Pemerintah daerah diharapkan dapat mengalokasikan anggaran secara lebih optimal untuk mendukung pengadaan sarana dan prasarana pelayanan, seperti perangkat komputer, jaringan internet, ruang tunggu yang nyaman, serta fasilitas pendukung lainnya.
4. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil perlu meningkatkan kegiatan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat terkait prosedur pelayanan berbasis SIAK dan layanan digital, agar masyarakat dapat memanfaatkan layanan secara mandiri, cepat, dan tepat.
5. Perlu dilakukan perbaikan koordinasi internal antarbidang serta peningkatan komunikasi antara pimpinan dan aparatur dalam menyelesaikan berbagai kendala operasional guna mendukung kelancaran pelayanan.
6. Pimpinan instansi diharapkan dapat meningkatkan kegiatan pemantauan dan evaluasi secara berkala terhadap kinerja aparatur dan sistem pelayanan, sehingga setiap permasalahan dapat segera ditindaklanjuti secara tepat.

7. Pemerintah daerah juga diharapkan dapat mendorong pengembangan inovasi pelayanan publik berbasis digital secara berkelanjutan, seperti pengembangan aplikasi pelayanan administrasi kependudukan yang lebih terintegrasi dan mudah diakses oleh masyarakat. Inovasi ini diharapkan mampu meningkatkan efisiensi proses pelayanan serta memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan tanpa harus selalu datang langsung ke kantor pelayanan.
8. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil perlu terus memperkuat penerapan nilai-nilai Program PRIMA (Profesional, Responsif, Inovatif, Melayani, dan Akuntabel) dalam setiap aktivitas pelayanan publik. Penguatan nilai-nilai tersebut dapat dilakukan melalui pembinaan internal, peningkatan disiplin kerja aparatur, serta penegakan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan agar kualitas pelayanan publik dapat terjaga secara konsisten.
9. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, instansi terkait juga diharapkan dapat mengembangkan sistem umpan balik (feedback) dari masyarakat, seperti penyediaan kotak saran, survei kepuasan masyarakat, serta media pengaduan berbasis digital. Melalui mekanisme tersebut, instansi dapat memperoleh masukan secara langsung dari masyarakat sehingga dapat menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di masa mendatang.
10. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam mengkaji lebih lanjut mengenai implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan berbasis teknologi informasi. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan kajian dengan pendekatan yang lebih luas, misalnya dengan menambahkan variabel lain seperti tingkat kepuasan, efektivitas pelayanan masyarakat digital, serta analisis dengan daerah lain yang telah menerapkan sistem pelayanan administrasi kependudukan berbasis teknologi secara lebih optimal.

Daftar Pustaka

- Suwidyanti, N. (2023). Peran Good Governance Melalui Reformasi Birokrasi dan E-Governemnt Guna Meningkatkan Penyelenggaraan Pemerintahan Berbasis Kinerja Di kota Surabaya. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Adminsitrasi Dan Pelayanan Publik*, 10, 530–543.
- Masyi'ah, A. N., & Yulian Sembiring, J. (2023). Analisis Strategi Pelayanan Prima (Service Excellence) Personel Aviation Security Bandar Udara Sentani. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 16(1), 1–9.
<https://doi.org/10.56521/manajemen-dirgantara.v16i1.828>
- Pakarain, I. R., & Abdussamad, Z. (2022). Penguatan Kapasitas Kinerja Aparatur Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas

- Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo. *Provider Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 67–81. <https://doi.org/10.59713/projip.v1i2.267>
- Maryam, N. (2016a). Mewujudkan Good Governance Melalui Palyanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, VI(1), 1–18.
- Puspasari, A. Z., Sawiji, H., & Sulistyanningrum I, C. D. (2022a). Analisis Pemanfaatan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (Siak) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Publik. *JIKAP (Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran)*, 6(4), 48. <https://doi.org/10.20961/jikap.v6i4.49334>
- Redaksi, P. (2023). *Demi Meningkatkan Layanan ke Masyarakat, Operator SIAK Dapat Latihan Bimtek dari Pemkab Kutim*. Presisi.
- Nurhikmah Siti, Herman Murdiansyah, & F. F. (2021a). *Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (Siak) Dalam Proses Pelayanan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipilkota Banjarmasin*. 1–15.
- Hardalina, H., & Info, A. (2022a). *Evaluasi implementasi sistem informasi administrasi (SIAK) pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sintang*. 6(2), 265–272.
- Nurlaela, W. S. (2015b). Pengaruh Good Government Governance Dan Akuntabilitas Terhadap Kinerja Instansi Pemerintah. *Jurnal Universitas Komputer Indonesia*, 1–20.
- Moento, P. A., Firman, F., & Yusuf, A. P. (2019a). Good Governance Dalam Pemerintahan. *Musamus Journal of Public Administration*, 1(2), 10–16. <https://doi.org/10.35724/mjpa.v1i2.1985>
- Pasulu, I., & Pali, E. (2021). Pengukuran Kualitas Pelayanan Publik Berdasarkan Permenpan No 14 Tahun 2017 pada Puskemas Sanggalangi' Kabupaten Toraja Utara. *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Terapan (JESIT)*, 2(1), 33–42. <https://doi.org/10.47178/jesit.v2i1.1318>
- Komedi, K., & Ferianto, J. (2023). Konsep Dan Terapan Pengembangan Sumber Daya Manusia Sektor Publik di Indonesia (Eksistensi Kelembagaan BPSDM). *Musamus Journal of Public Administration*, 6(1), 479–487. <https://doi.org/10.35724/mjpa.v6i1.5317>