



Pola Kerjasama Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Serang

Dian Imanuella

Program Studi Ilmu Ekonomi, Universitas Bina Bangsa, Indonesia

Penulis Korespondensi : imanuella.dian5@gmail.com

Abstract. *The use of population data plays a crucial role in improving the quality of public services and supporting data-driven policymaking. The Population and Civil Registration Service (Disdukcapil), as the agency responsible for population administration, is responsible for providing accurate, up-to-date, and integrated population data. This study aims to analyze collaborative patterns of population data utilization and public service innovation at the Serang City Population and Civil Registration Service. The research method used is a qualitative method with a descriptive approach. Data collection techniques were carried out through observation, documentation, and literature studies from various relevant academic sources. The results show that collaborative patterns of population data utilization are carried out through the integration of population information systems, data exchange between government agencies, and the development of information technology-based services. Public service innovations carried out include the digitization of population administration services, the use of online service information systems, and improving the quality of digital technology-based services. This collaborative data utilization can increase the effectiveness of public services and accelerate the population administration process for the community. Therefore, strengthening inter-agency coordination, improving the quality of human resources, and developing information technology infrastructure are important factors in supporting the successful utilization of population data and public service innovation.*

Keywords: *Data Utilization; Digital Transformation; Inter-Agency Cooperation; Population Administration; Public Service Innovation.*

Abstrak. Penggunaan data kependudukan memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mendukung pembuatan kebijakan berbasis data. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), sebagai instansi yang bertanggung jawab atas administrasi kependudukan, bertanggung jawab untuk menyediakan data kependudukan yang akurat, mutakhir, dan terintegrasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pola kolaboratif pemanfaatan data kependudukan dan inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, dokumentasi, dan studi literatur dari berbagai sumber akademis yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pola kolaboratif pemanfaatan data kependudukan dilakukan melalui integrasi sistem informasi kependudukan, pertukaran data antar instansi pemerintah, dan pengembangan pelayanan berbasis teknologi informasi. Inovasi pelayanan publik yang dilakukan meliputi digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan, penggunaan sistem informasi pelayanan daring, dan peningkatan kualitas pelayanan berbasis teknologi digital. Pemanfaatan data secara kolaboratif ini dapat meningkatkan efektivitas pelayanan publik dan mempercepat proses administrasi kependudukan bagi masyarakat. Oleh karena itu, penguatan koordinasi antarlembaga, peningkatan kualitas sumber daya manusia, dan pengembangan infrastruktur teknologi informasi merupakan faktor penting dalam mendukung pemanfaatan data kependudukan dan inovasi pelayanan publik yang sukses.

Kata Kunci: Administrasi Kependudukan; Inovasi Pelayanan Publik; Kerja Sama Antar Lembaga; Pemanfaatan Data; Transformasi Digital.

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sekaligus meningkatkan kesejahteraan sosial. Pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan layanan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai kinerja pemerintah serta tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan (Dwiyanto,

2021). Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas menjadi tuntutan yang tidak dapat dihindari dalam sistem pemerintahan modern.

Dalam konteks tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), penyediaan pelayanan publik harus didukung oleh sistem administrasi yang profesional serta pemanfaatan teknologi informasi yang optimal. Transformasi digital dalam sektor pemerintahan telah menjadi salah satu strategi utama untuk meningkatkan efisiensi birokrasi, mempercepat proses pelayanan, serta memperluas akses masyarakat terhadap berbagai layanan publik (Indrajit, 2020). Digitalisasi pelayanan publik juga menjadi bagian dari reformasi birokrasi yang bertujuan untuk menciptakan sistem pemerintahan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Mardiasmo, 2018).

Salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah ketersediaan data yang akurat dan terintegrasi. Data kependudukan merupakan salah satu jenis data strategis yang memiliki peran penting dalam mendukung berbagai kebijakan pemerintah. Data kependudukan memuat berbagai informasi penting mengenai penduduk, seperti identitas individu, status perkawinan, pendidikan, pekerjaan, serta kondisi sosial ekonomi masyarakat. Informasi tersebut dapat dimanfaatkan oleh berbagai instansi pemerintah dalam proses perencanaan pembangunan, penentuan kebijakan publik, serta pelaksanaan program pelayanan kepada masyarakat (Budiharjo et al., 2024).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) merupakan instansi pemerintah yang memiliki tanggung jawab utama dalam mengelola administrasi kependudukan. Tugas utama instansi ini meliputi pendaftaran penduduk, pencatatan peristiwa penting seperti kelahiran, perkawinan, perceraian, dan kematian, serta pengelolaan basis data kependudukan secara nasional. Keberadaan data kependudukan yang akurat dan terintegrasi sangat penting dalam mendukung berbagai program pembangunan daerah serta meningkatkan kualitas pelayanan publik (Salman, 2024).

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, pemerintah juga dituntut untuk terus melakukan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Inovasi pelayanan publik dapat dilakukan melalui pengembangan sistem informasi, digitalisasi proses administrasi, serta penerapan layanan berbasis teknologi internet. Penerapan teknologi digital dalam pelayanan publik terbukti mampu meningkatkan efisiensi birokrasi, mempercepat proses administrasi, serta mengurangi potensi kesalahan dalam pengelolaan data (Al-Muttaqin & Nugroho, 2025). Selain itu, penggunaan teknologi digital juga memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan publik secara lebih mudah dan cepat tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan.

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik berbasis digital di instansi administrasi kependudukan mampu meningkatkan kualitas pelayanan serta mempercepat proses pengurusan dokumen administrasi kependudukan. Implementasi berbagai aplikasi pelayanan digital di Disdukcapil telah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan secara daring (Aisy et al., 2023). Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik dapat menjadi solusi dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat.

Selain inovasi teknologi, pemanfaatan data kependudukan juga memerlukan kolaborasi yang kuat antar berbagai instansi pemerintah. Kolaborasi ini bertujuan untuk memaksimalkan penggunaan data kependudukan dalam berbagai sektor seperti pendidikan, kesehatan, bantuan sosial, serta pelayanan publik lainnya. Integrasi data antar instansi pemerintah dapat meningkatkan akurasi perencanaan kebijakan serta mempercepat proses pengambilan keputusan berbasis data (Khaliq et al., 2025).

Dalam praktiknya, pemanfaatan data kependudukan oleh berbagai instansi pemerintah masih menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan integrasi sistem informasi, perbedaan standar pengelolaan data, serta kurangnya koordinasi antar lembaga. Oleh karena itu, diperlukan pola kolaborasi yang efektif antara instansi pengelola data kependudukan dengan instansi pemerintah lainnya agar data tersebut dapat dimanfaatkan secara optimal dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Safutri et al., 2024).

Dengan adanya sistem pengelolaan data kependudukan yang terintegrasi serta dukungan inovasi pelayanan berbasis digital, pemerintah diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik secara signifikan. Pemanfaatan data kependudukan secara optimal tidak hanya dapat meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi, tetapi juga dapat mendukung perumusan kebijakan pembangunan yang lebih tepat sasaran (Kurniawan, 2016).

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pola kolaborasi dalam pemanfaatan data kependudukan serta inovasi pelayanan publik yang diimplementasikan oleh Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

2. KAJIAN TEORITIS

Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah atau penyedia pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang, jasa, dan jasa administrasi. Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam

menjalankan tugasnya sebagai pengelola negara. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan setiap warga negara dan penduduk, sesuai dengan hukum dan peraturan, untuk barang dan jasa atau jasa administrasi yang disediakan oleh penyedia pelayanan publik. Pelayanan publik yang baik harus mematuhi beberapa prinsip penting, termasuk transparansi, akuntabilitas, partisipasi, kesetaraan, serta efektivitas dan efisiensi. Prinsip-prinsip ini bertujuan untuk memastikan bahwa pelayanan pemerintah dapat diakses oleh seluruh warga negara secara adil dan berkualitas tinggi. Lebih lanjut, pelayanan publik harus berorientasi pada kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa.

Dalam konteks administrasi pemerintahan modern, kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kemampuan pemerintah dalam memanfaatkan teknologi informasi dan data yang akurat. Transformasi digital dalam pelayanan publik merupakan salah satu strategi yang diterapkan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mempercepat proses administrasi. Digitalisasi layanan juga memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan dengan lebih mudah dan cepat tanpa harus mengunjungi kantor layanan secara langsung. Penelitian menunjukkan bahwa inovasi layanan publik berbasis teknologi informasi dapat meningkatkan efisiensi layanan dan mengurangi birokrasi yang berbelit-belit dalam proses administrasi kependudukan. Oleh karena itu, pengembangan sistem layanan berbasis digital merupakan langkah strategis dalam meningkatkan kualitas layanan publik (Febian Akhmad Al-Muttaqin; Rino Ardhian Nugroho, 2025).

Administrasi Kependudukan

Administrasi kependudukan adalah sistem yang mengatur pencatatan, pengelolaan, dan pemanfaatan data kependudukan dalam administrasi pemerintahan. Administrasi kependudukan mencakup berbagai kegiatan seperti pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan data kependudukan, dan penerbitan dokumen kependudukan seperti kartu keluarga, kartu identitas, akta kelahiran, dan dokumen lainnya. Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, administrasi kependudukan adalah serangkaian kegiatan yang mengatur dan mengorganisir penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, dan pemanfaatan data kependudukan.

Administrasi kependudukan memainkan peran penting dalam administrasi pemerintahan karena data kependudukan merupakan salah satu sumber informasi utama untuk perencanaan pembangunan. Data kependudukan dapat digunakan untuk berbagai tujuan, seperti perencanaan pembangunan daerah, perumusan kebijakan publik, dan pelaksanaan berbagai

program pelayanan sosial. Lebih lanjut, administrasi kependudukan juga berfungsi sebagai alat untuk memberikan kepastian hukum mengenai identitas penduduk. Dengan sistem administrasi kependudukan yang baik, setiap penduduk dapat memiliki identitas resmi yang diakui oleh negara sehingga mereka dapat memperoleh berbagai layanan publik secara sah.

Pemanfaatan Data Kependudukan

Pemanfaatan data kependudukan adalah proses penggunaan data kependudukan yang dikelola oleh instansi pemerintah untuk berbagai tujuan pembangunan dan pelayanan publik. Data kependudukan memiliki nilai strategis karena mengandung informasi penting mengenai karakteristik penduduk, seperti jumlah penduduk, usia, pendidikan, pekerjaan, dan kondisi sosial ekonomi.

Data kependudukan dapat dimanfaatkan oleh berbagai instansi pemerintah dalam perumusan kebijakan dan implementasi program pembangunan. Misalnya, data kependudukan dapat digunakan untuk menentukan alokasi bantuan sosial, perencanaan pembangunan fasilitas pendidikan, dan pengembangan layanan kesehatan.

Di era digitalisasi pemerintahan, pemanfaatan data kependudukan juga didukung oleh penggunaan sistem informasi administrasi kependudukan. Sistem ini memungkinkan data kependudukan diakses oleh berbagai instansi pemerintah dengan lebih cepat dan akurat. Integrasi data antar instansi juga dapat meningkatkan efisiensi pelayanan publik dan meminimalkan kesalahan dalam pengelolaan data.

Beberapa penelitian telah menunjukkan bahwa penggunaan data kependudukan terintegrasi dapat meningkatkan efektivitas pelayanan publik karena instansi pemerintah dapat memperoleh informasi kependudukan dengan lebih cepat dan akurat. Oleh karena itu, pengelolaan data kependudukan yang baik merupakan faktor penting dalam mendukung tata kelola pemerintahan yang efektif.

Kerjasama Antar Instansi Pemerintah

Kerjasama antar instansi pemerintah merupakan bentuk koordinasi dan kolaborasi antar berbagai lembaga pemerintah untuk mencapai tujuan bersama. Dalam penyediaan layanan publik, kerjasama antar instansi sangat penting untuk meningkatkan efektivitas layanan dan mempercepat proses administrasi. Kerjasama antar instansi biasanya dilakukan melalui pertukaran data dan informasi, koordinasi program kerja, dan pengembangan sistem layanan terpadu. Dalam konteks pemanfaatan data kependudukan, kerjasama antar instansi memungkinkan berbagai lembaga pemerintah untuk menggunakan data kependudukan sebagai dasar untuk perumusan kebijakan dan implementasi program layanan publik.

Kolaborasi ini juga dapat meningkatkan efisiensi layanan publik karena instansi pemerintah tidak perlu lagi mengumpulkan data secara terpisah. Dengan mengintegrasikan data antar instansi, proses layanan dapat dilakukan lebih cepat dan akurat. Selain itu, kerja sama antar instansi juga dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam administrasi pemerintahan. Dengan koordinasi yang baik antar instansi, pemerintah dapat memberikan layanan yang lebih optimal kepada masyarakat.

Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi pelayanan publik adalah upaya pemerintah untuk mereformasi penyampaian pelayanan publik. Inovasi ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, mempercepat proses administrasi, dan mempermudah akses masyarakat terhadap pelayanan publik. Inovasi pelayanan publik dapat diimplementasikan melalui berbagai cara, seperti menyederhanakan prosedur pelayanan, memanfaatkan teknologi informasi, mengembangkan pelayanan berbasis digital, dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Di era digital saat ini, banyak instansi pemerintah telah mulai mengembangkan sistem pelayanan daring untuk mempermudah akses masyarakat terhadap pelayanan administrasi.

Digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk inovasi yang banyak diimplementasikan oleh Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil di berbagai daerah. Melalui pelayanan digital, masyarakat dapat memproses dokumen kependudukan seperti kartu keluarga, akta kelahiran, dan kartu identitas secara daring tanpa harus mengunjungi kantor pelayanan secara langsung. Inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi telah terbukti meningkatkan efisiensi pelayanan dan mengurangi waktu tunggu pelayanan. Oleh karena itu, pengembangan inovasi pelayanan publik merupakan strategi penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah (Annisa Zulfa Rohadatul Aisy, et al., 2023).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang pola kolaborasi dalam pemanfaatan data kependudukan dan inovasi pelayanan publik yang diimplementasikan oleh Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang. Pendekatan deskriptif digunakan untuk secara sistematis dan faktual menggambarkan fenomena yang terjadi di lapangan, khususnya yang berkaitan dengan proses pemanfaatan data kependudukan dan implementasi inovasi pelayanan publik. Penelitian kualitatif memungkinkan peneliti untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif

tentang proses kerja, bentuk kolaborasi antarlembaga, dan berbagai kendala yang dihadapi dalam implementasi pelayanan administrasi kependudukan. Dengan pendekatan ini, peneliti dapat memperoleh informasi mendalam mengenai praktik pemanfaatan data dan inovasi pelayanan yang diimplementasikan oleh instansi pemerintah.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang, instansi pemerintah daerah yang bertanggung jawab atas administrasi kependudukan. Lokasi penelitian dipilih berdasarkan peran strategis instansi tersebut dalam pengelolaan data kependudukan dan pengembangan inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi.

Penelitian ini dilakukan selama Program Magang (KKP), di mana peneliti terlibat langsung dalam kegiatan yang berkaitan dengan pemanfaatan data kependudukan dan inovasi pelayanan di bidang terkait.

Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data Penelitian ini mengandalkan dua jenis sumber data, yaitu:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber primer melalui observasi selama pelaksanaan KKP. Data ini mencakup informasi tentang proses pelayanan administrasi kependudukan, penggunaan data kependudukan oleh instansi terkait, dan berbagai inovasi pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari berbagai sumber tertulis, seperti dokumen instansi, laporan kegiatan, undang-undang dan peraturan, buku, dan jurnal ilmiah yang relevan dengan topik penelitian. Data sekunder digunakan untuk mendukung analisis penelitian dan memperkuat landasan teoritis yang digunakan dalam penelitian.

Data Instrumen utama dalam penelitian kualitatif ini adalah peneliti sendiri, yang didukung oleh pedoman observasi, dokumentasi dan studi literatur. Pengolahan data dilakukan melalui beberapa tahapan sistematis untuk memastikan validitas hasil:

a) Reduksi Data

Reduksi data adalah proses penyortiran, penyederhanaan, dan pengelompokan data yang diperoleh dari hasil penelitian. Pada tahap ini, peneliti memilih data yang relevan dengan topik penelitian, yaitu penggunaan data kependudukan dan inovasi dalam pelayanan publik.

b) Penyajian Data

Setelah data disiapkan, langkah selanjutnya adalah menyajikannya dalam narasi yang terstruktur dengan baik. Penyajian data dimaksudkan untuk memudahkan peneliti dalam memahami hubungan antara berbagai informasi yang diperoleh selama penelitian.

c) Penarikan Kesimpulan

Tahap terakhir dalam pengolahan data adalah menarik kesimpulan akhir berdasarkan hasil analisis. Fokus penelitian ini adalah pola kolaborasi penggunaan data dan inovasi pelayanan publik di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang.

Untuk memastikan validitas data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi data, yang melibatkan perbandingan data yang diperoleh dari berbagai sumber dan metode pengumpulan data. Triangulasi dilakukan dengan membandingkan hasil observasi dengan berbagai dokumen yang ada dan penelitian sebelumnya. Dengan menggunakan teknik triangulasi, diharapkan data yang diperoleh dalam penelitian ini memiliki tingkat validitas yang tinggi, sehingga menghasilkan temuan yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemanfaatan Data Kependudukan dalam Pelayanan Publik

Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Serang memiliki tugas penting untuk menyediakan data kependudukan yang akurat, mutakhir, dan terintegrasi. Data kependudukan yang dikelola oleh instansi ini merupakan salah satu sumber informasi utama yang digunakan oleh pemerintah daerah dalam berbagai kegiatan pelayanan publik dan perencanaan pembangunan. Data ini mencakup informasi tentang identitas penduduk, jumlah penduduk, status perkawinan, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan, dan berbagai informasi sosial lainnya yang dibutuhkan oleh berbagai instansi pemerintah.

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) adalah sistem yang digunakan oleh pemerintah pusat dan daerah untuk mengelola dan memanfaatkan data kependudukan. Sistem ini memfasilitasi pengelolaan data warga secara digital, menyederhanakan proses penyimpanan, pengolahan, dan penyediaan data kepada instansi terkait. Sistem ini memungkinkan pemerintah untuk memperoleh data kependudukan dengan lebih cepat dan akurat.

Penggunaan data kependudukan sangat penting dalam mendukung berbagai program pelayanan publik, seperti verifikasi data warga penerima bantuan sosial, layanan kesehatan, layanan pendidikan, dan berbagai program pembangunan daerah lainnya. Pemerintah dapat

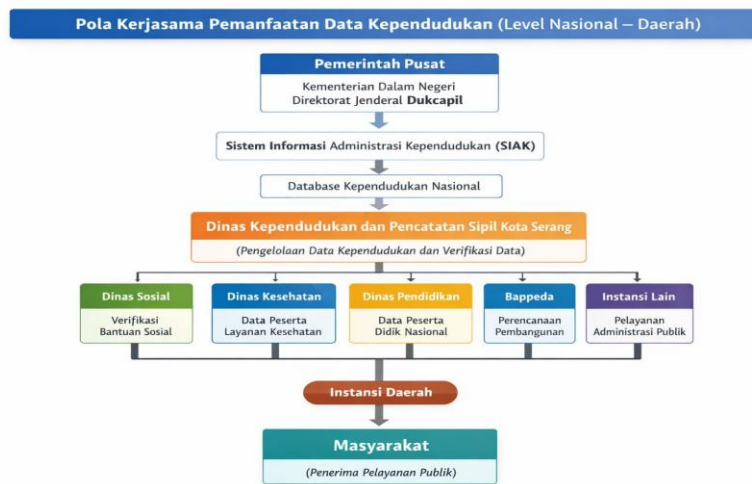
memastikan bahwa program pelayanan publik disampaikan kepada sasaran penduduk yang tepat dengan menggunakan data kependudukan yang valid. Penelitian menunjukkan bahwa penggunaan sistem informasi administrasi kependudukan dapat membuat pelayanan publik lebih efektif karena instansi pemerintah dapat memperoleh data kependudukan lebih cepat dan akurat (Salman, 2024).

Penggunaan data kependudukan dapat memberikan manfaat signifikan dalam membantu pemerintah mengambil keputusan yang lebih tepat di sektor pembangunan. Namun, beberapa kendala masih ada dalam implementasinya, seperti kurangnya integrasi sistem antar lembaga dan kekurangan sumber daya manusia dalam mengelola teknologi informasi. Dan dengan itu dibutuhkan untuk meningkatkan kapasitas sumber daya manusia dan mengembangkan sistem informasi terpadu sangat penting untuk mendukung penggunaan data kependudukan secara optimal.

Pola Kerjasama Pemanfaatan Data Kependudukan

Pendekatan kolaboratif dalam pemanfaatan data kependudukan merupakan salah satu strategi pemerintah untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Kolaborasi ini dilakukan antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan berbagai instansi pemerintah lainnya, seperti dinas kesehatan, dinas pendidikan, dan lembaga pelayanan sosial. Kolaborasi ini biasanya dilakukan melalui mekanisme integrasi data dan pemberian hak akses terhadap data kependudukan kepada instansi terkait. Melalui kolaborasi ini, instansi pemerintah dapat menggunakan data kependudukan sebagai dasar untuk melaksanakan berbagai program pelayanan publik. Misalnya, dinas kesehatan dapat menggunakan data kependudukan untuk mendaftarkan peserta pelayanan kesehatan, sedangkan dinas sosial dapat menggunakan data tersebut untuk menentukan penerima bantuan sosial.

Pendekatan kolaboratif ini juga mencerminkan upaya pemerintah untuk meningkatkan koordinasi antar instansi dalam penyampaian pelayanan publik. Integrasi data antar instansi memungkinkan penyampaian pelayanan yang lebih cepat dan efisien karena instansi tidak perlu lagi mengumpulkan data secara terpisah. Beberapa studi menunjukkan bahwa kolaborasi antar instansi pemerintah dalam penggunaan data kependudukan dapat meningkatkan efektivitas pelayanan publik dan mempercepat proses administrasi bagi masyarakat (Budiharjo, et al., 2024). Kolaborasi ini juga dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan data kependudukan.



Gambar 1. Pengelolaan Data Kependudukan.

Diagram tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan data penduduk dimulai di tingkat nasional, yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil di bawah Kementerian Dalam Negeri. Di tingkat ini, pemerintah memelihara Basis Data Kependudukan Nasional, yang berisi data identitas seluruh penduduk Indonesia.

Data ini kemudian dikelola melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), yang terhubung dengan Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil di tingkat regional, termasuk Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang. Melalui sistem ini, pemerintah daerah dapat mengelola, memperbarui, dan memverifikasi data penduduk secara terintegrasi dengan sistem nasional.

Lebih lanjut, data penduduk yang dikelola oleh Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat dimanfaatkan oleh berbagai instansi pemerintah daerah melalui mekanisme kolaborasi pemanfaatan data. Instansi seperti dinas sosial, dinas kesehatan, dinas pendidikan, dan dinas perencanaan pembangunan daerah dapat menggunakan data penduduk sebagai dasar untuk melaksanakan program pelayanan masyarakat.

Misalnya, dinas sosial dapat menggunakan data penduduk untuk memverifikasi penerima bantuan sosial, dinas kesehatan dapat menggunakannya untuk pelayanan kesehatan dan partisipasi asuransi kesehatan, dan dinas pendidikan dapat menggunakannya untuk pendaftaran siswa. Sementara itu, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) menggunakan data kependudukan sebagai dasar perencanaan pembangunan daerah.

Secara lanjut pola kolaborasi ini dapat mendukung implementasi konsep tata kelola kolaboratif, yaitu kerja sama antar berbagai instansi pemerintah dalam bersama-sama menyelesaikan masalah pelayanan publik. Melalui kolaborasi antar instansi, pemerintah dapat

memanfaatkan sumber daya yang tersedia secara lebih optimal untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Inovasi Pelayanan Publik Pada Disdukcapil

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang telah menerapkan berbagai inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi. Inovasi-inovasi ini merupakan bagian dari adaptasi terhadap perkembangan teknologi dan meningkatnya permintaan masyarakat akan pelayanan yang cepat dan mudah diakses.

Salah satu inovasi tersebut adalah digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan. Melalui pelayanan digital ini, masyarakat dapat memproses berbagai dokumen kependudukan, seperti kartu keluarga, akta kelahiran, dan dokumen pencatatan sipil lainnya, secara daring tanpa harus mengunjungi kantor pelayanan secara langsung.

Digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan menawarkan berbagai manfaat, termasuk peningkatan efisiensi pelayanan, pengurangan waktu tunggu, dan akses yang lebih mudah ke pelayanan publik. Selain itu, sistem pelayanan digital juga dapat meningkatkan transparansi, memungkinkan masyarakat untuk memantau proses pemrosesan dokumen dengan lebih jelas.

Penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik berbasis digital dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan mempermudah akses masyarakat ke pelayanan administrasi kependudukan (Khaliq, et al., 2025). Transformasi digital dalam pelayanan publik juga dapat membantu pemerintah meningkatkan efektivitas pelayanan dan mengurangi birokrasi yang berbelit-belit.

Namun, keberhasilan inovasi pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kesiapan teknologi dan kemampuan sumber daya manusia untuk mengelola sistem pelayanan digital. Oleh karena itu, pemerintah perlu terus mengembangkan infrastruktur teknologi informasi dan meningkatkan kompetensi pegawai dalam teknologi digital.

Kendala Dalam Pemanfaatan Data Dan Inovasi Pelayanan

Meskipun berbagai upaya telah dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan publik, beberapa kendala masih tetap ada dalam pemanfaatan data kependudukan dan inovasi layanan publik. Salah satu kendala utama adalah keterbatasan infrastruktur teknologi informasi, yang belum sepenuhnya terintegrasi di seluruh instansi pemerintah.

Selain itu, masih terdapat keterbatasan kapasitas sumber daya manusia yang mampu mengelola sistem informasi kependudukan. Hal ini dapat berdampak pada efektivitas manajemen data dan implementasi inovasi layanan berbasis teknologi informasi.

Penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital dalam layanan publik sangat dipengaruhi oleh kesiapan teknologi, dukungan kebijakan pemerintah, dan kompetensi sumber daya manusia yang mengelola sistem layanan digital (Wulan Safutri, et al., 2024).

Oleh karena itu, berbagai upaya diperlukan untuk mengatasi kendala-kendala ini, seperti meningkatkan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan teknologi informasi, mengembangkan infrastruktur teknologi, dan meningkatkan koordinasi antar instansi pemerintah dalam pemanfaatan data kependudukan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian tentang pola pemanfaatan data kolaboratif dan inovasi pelayanan publik di kalangan pegawai negeri sipil di Kota Serang, dapat disimpulkan bahwa penggunaan data kependudukan memainkan peran penting dalam mendukung penyampaian pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien. Data kependudukan yang dikelola melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) berfungsi sebagai sumber data utama yang digunakan oleh berbagai instansi pemerintah dalam melaksanakan program pelayanan publik. Sistem ini memungkinkan pengelolaan data kependudukan yang terintegrasi, sehingga meningkatkan akurasi data dan mempercepat proses pelayanan administrasi kependudukan. Kolaborasi antara pegawai negeri sipil di Kota Serang dan berbagai instansi pemerintah daerah menunjukkan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan data kependudukan secara optimal. Kolaborasi ini melibatkan berbagai instansi, seperti dinas sosial, dinas kesehatan, dinas pendidikan, dan dinas perencanaan pembangunan daerah, yang menggunakan data kependudukan sebagai dasar untuk melaksanakan berbagai program pelayanan publik. Dengan memanfaatkan data kependudukan ini, pemerintah daerah dapat memverifikasi data masyarakat secara lebih akurat, sehingga program pelayanan yang tepat sasaran dapat menjangkau mereka yang membutuhkan. Namun, instansi terkait masih menghadapi beberapa kendala dalam menerapkan pemanfaatan data kependudukan, seperti infrastruktur teknologi informasi yang terbatas, integrasi sistem yang kurang optimal antar instansi, dan pemahaman sumber daya manusia yang terbatas tentang pengelolaan dan pemanfaatan data kependudukan. Oleh karena itu, berbagai upaya diperlukan untuk meningkatkan efektivitas pemanfaatan data kependudukan, termasuk meningkatkan integrasi sistem informasi antar instansi, memperkuat infrastruktur teknologi informasi, dan meningkatkan kompetensi sumber daya manusia yang terlibat dalam pengelolaan data kependudukan. Lebih lanjut, pemerintah daerah diharapkan memperkuat koordinasi dan regulasi terkait pemanfaatan data kependudukan untuk memastikan kolaborasi yang lebih

efektif dan terstruktur antar instansi. Pengembangan berkelanjutan inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi juga diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan mempermudah akses masyarakat terhadap berbagai pelayanan publik. Dengan upaya-upaya ini, diharapkan pemanfaatan data kependudukan dapat memberikan kontribusi yang lebih optimal untuk mendukung penyediaan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada masyarakat.

DAFTAR REFERENSI

- Aisy, A. Z. R., Nurlukman, A. D., Suryatman, A. G., & Aditya, T. (2023). Inovasi sistem pelayanan publik aplikasi Sobat Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 11. <https://doi.org/10.47828/jianaasian.v11i1.141>
- Al-Muttaqin, F. A., & Nugroho, R. A. (2025). Effectiveness of digital-based public service innovation: Case study of population services in Indonesia's local government. *Jurnal Analisis Kebijakan dan Pelayanan Publik*, 11. <https://doi.org/10.31947/jakpp.v11i1.11802>
- Budiharjo, H., Nenobais, N., & Pandiwinata, Z. (2024). Evaluasi program hak akses data kependudukan untuk efektivitas pelayanan publik. *Jurnal Ilmiah Administrasi dan Kebijakan Publik*, 10. <https://doi.org/10.32509/publika.v10i2.5341>
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315709765>
- Dwiyanto, A. (2021). *Manajemen pelayanan publik: Peduli, inklusif, dan kolaboratif*. Gadjah Mada University Press.
- Indrajit, R. E. (2020). *Electronic government: Strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital*. Andi.
- Khaliq, Z. A., et al. (2025). Transformasi digital dalam pelayanan publik di Dispendukcapil. *Studies in Social Sciences and Humanities*, 2.
- Kurniawan, A. (2016). *Transformasi pelayanan publik*. Pembaruan.
- Mardiasmo. (2018). *Akuntansi sektor publik*. Andi.
- Osborne, S. P. (2018). *The new public governance? Emerging perspectives on the theory and practice of public governance*. Routledge.
- Safutri, W., Alamanda, D. T., Ramdhani, A., & Fauziyyah, N. (2024). Online service acceptance model of population and civil registration agency in Indonesia using technology acceptance model. *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, 5. <https://doi.org/10.59141/jist.v5i5.1042>
- Salman. (2024). Digitalisasi birokrasi: Efisiensi pelayanan di Disdukcapil Sinjai. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 21.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian administrasi*. Alfabeta.
- Suwarno, Y. (2018). *Inovasi di sektor publik*. STIA-LAN Press.

- Tambouris, E., Janssen, M., & Charalabidis, Y. (2012). Electronic government and electronic democracy. *Government Information Quarterly*, 29.
- UNDP. (2019). *Digital government for sustainable development*. United Nations Development Programme.
- United Nations. (2020). *E-government survey 2020: Digital government in the decade of action*. United Nations.
- World Bank. (2021). *GovTech maturity index: The state of public sector digital transformation*. World Bank.