

# The Si D'nOK Application as a Catalyst for Bureaucratic Reform Based on E-Government in Achieving Good Governance in Semarang City

## *Aplikasi Si D'nOK Sebagai Katalisator Reformasi Birokrasi Berbasis E-Government Dalam Mewujudkan Good Governance Di Kota Semarang*

Alifia Dyah Prameshwari Utami ✉  
Universitas Negeri Semarang, Indonesia  
[alifiadyah21@students.unnes.ac.id](mailto:alifiadyah21@students.unnes.ac.id)

✉ Corresponding email: [alifiadyah21@students.unnes.ac.id](mailto:alifiadyah21@students.unnes.ac.id)

### Abstract

In today's digital era, the development of public service systems that can be accessed remotely online is essential. This system development serves as one of the strategic solutions the government can implement to achieve Good Governance. Through *e-government*-based bureaucratic reform, government administration is expected to become more effective, efficient, and transparent. The Si D'nOK application, developed by the Population and Civil Registration Office (Dispendukcapil) of Semarang City, is designed to facilitate digital access to civil administrative services. This study aims to analyze the Si D'nOK



Author(s). This work licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International (CC BY-NC-SA 4.0). All writings published in this journal are personal views of the author and do not represent the views of this journal and the author's affiliated institutions. The Journal is published biannually by the Faculty of Law, Universitas Negeri Semarang, Indonesia.

application as a catalyst for e-government-based bureaucratic reform in realizing good governance in Semarang City, with reference to the Mayor of Semarang Regulation Number 27 of 2021 concerning the Implementation of Electronic-Based Government Systems (SPBE) within the Semarang City Government. The study explores the implementation of the Si D'nOK application, its role in bureaucratic reform, and the supporting and inhibiting factors affecting its use. A qualitative approach was applied in this research, with data collected through interviews, literature reviews, and documentation. The research findings indicate that the Semarang City Population and Civil Registration Office (DISPENDUKCAPIL) has implemented policies related to the Si D'nOK application by monitoring the system. However, many members of the public still experience difficulties and are not yet accustomed to using the Si D'nOK application. To address this issue, broader and more comprehensive outreach is needed, especially targeting the elderly. Additionally, the recruitment of more technical experts is necessary to support the more effective operation of the Si D'nOK application so that documents can be processed promptly, preventing delays in service delivery.

**KEYWORDS** *Si D'nOK Application, E-Government, Good Governance*

Di era serba digital saat ini, diperlukan perkembangan sistem pelayanan publik yang dapat dilakukan secara online dari jarak jauh. Perkembangan sistem ini menjadi salah satu solusi strategis yang dapat dilakukan pemerintah guna mencapai Good Governance. Dengan reformasi birokrasi berbasis e-government, diharapkan penyelenggaraan pemerintahan dapat lebih efektif, efisien, dan transparan. Aplikasi Si D'nOK, yang dikembangkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Semarang, dirancang guna memfasilitasi akses digital terhadap layanan administrasi kependudukan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis aplikasi Si D'nOK sebagai katalisator reformasi birokrasi berbasis *e-government* dalam mewujudkan good governance di Kota Semarang. Dengan mengacu pada Peraturan Walikota Semarang Nomor

27 Tahun 2021, mengenai Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang. Penelitian ini mengeksplorasi implementasi aplikasi Si D'nOK, perannya dalam reformasi birokrasi, serta faktor-faktor yang mendukung dan menghambat penggunaannya. Pendekatan kualitatif diterapkan dalam penelitian ini, dengan data dikumpulkan melalui wawancara, studi literatur, serta dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kota Semarang telah melaksanakan kebijakan pada aplikasi Si D'nOK dengan melakukan monitoring pada aplikasi. Namun, masih banyak masyarakat yang merasa kesulitan dan belum terbiasa dalam menggunakan aplikasi Si D'nOK. Untuk mengatasi hal tersebut diperlukan sosialisasi yang lebih luas dan menyeluruh terutama kepada masyarakat lanjut usia. Penambahan tenaga ahli untuk mendukung terlaksananya aplikasi Si D'nOK yang lebih efektif agar dokumen segera ditangani dan tidak membuat pelayanan menjadi lama.

**KATA KUNCI** *Aplikasi Si D'nOK, E-government, Good Governace*

## Introduction

Reformasi birokrasi pada dasarnya adalah upaya pembaharuan dan transformasi dalam tata kelola pemerintahan. Reformasi birokrasi menjadi perihal penting dengan maksud meningkatkan efisiensi, efektivitas dan transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan.<sup>1</sup> Di era digital saat ini, penerapan teknologi khususnya E-government, menjadi solusi strategis dalam mencapai tujuan tersebut. *E-government* tidak hanya mempermudah akses masyarakat terhadap pelayanan publik, tetapi juga mendorong terciptanya sistem pemerintahan yang lebih responsif. Dalam pandangan Max Weber, birokrasi yang ideal adalah birokrasi yang mengutamakan profesionalitas dan rasionalitas dalam pelaksanaannya. Reformasi birokrasi harus dilakukan secara berkelanjutan, dan transformasi

---

<sup>1</sup> Kusuma, T. P., Setyadi, D. S., Andaru, I. W., & Roziqin, A. (2022). Reformasi birokrasi dalam aspek efisiensi dan transparansi pada pelayanan birokrasi pemerintahan Kota Batu. *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 7(1), 1-9.

struktural serta pengembangan layanan berbasis teknologi merupakan komponen penting dalam mencapai reformasi ini.<sup>2</sup> Selain itu, pengembangan aparatur SDM memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, keberhasilan reformasi ditentukan oleh kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik.

*E-government* sebagai buah dari reformasi birokrasi, telah membawa perubahan signifikan dalam cara pandang dan sistem pemerintahan di Indonesia. Perkembangan ini menjadi tantangan tersendiri yang perlu dihadapi di era abad ke-21. *E-government* sebagai hasil dari reformasi birokrasi telah menghasilkan transformasi besar dalam paradigma dan tata kelola pemerintahan di Indonesia. Hal ini, menjadi tantangan yang harus kita hadapi di era abad ke-21.<sup>3</sup> Penerapan *E-Government* di Indonesia telah diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan, antara lain Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional. Peraturan Walikota Semarang Nomor 27 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang dan peraturan-peraturan lainnya. Salah satu wujud implementasi *e-government* di tingkat daerah yaitu melalui pengembangan aplikasi digital untuk pelayanan publik.

Pemerintah Kota Semarang telah meluncurkan aplikasi Si D'nOK sebagai layanan digital administrasi kependudukan. Si D'nOK (Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan) merupakan aplikasi layanan mobile yang dirancang oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Semarang guna memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan secara digital. Dalam aplikasi ini, tersedia berbagai layanan yang dapat diakses oleh masyarakat mulai dari pengurusan akta kelahiran, kartu

---

<sup>2</sup> Hertati, D. (2024). Reformasi birokrasi tataran pemerintahan. Thalibul Ilmi Publishing & Education.

<sup>3</sup> Herawati, N. R. (2023). Inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Semarang Dalam Masa Pandemi Melalui Aplikasi Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan (Si D'nOK). *Journal of Politic and Government Studies*, 12(2), 102-117.

keluarga, kartu identitas anak, kartu kematian, akta perkawinan, dan layanan lainnya. Aplikasi Si D'nOK dikembangkan oleh Pemerintah Kota Semarang berlandaskan pada ketentuan dalam PERMENDAGRI Nomor 7 Tahun 2019, yang mengatur tentang penyelenggaraan layanan administrasi kependudukan secara daring. Aplikasi Si D'nOK dibuat sebagai bagian dari upaya Pemerintah Kota Semarang untuk meningkatkan layanan administrasi kependudukan yang berbasis digital. Aplikasi Si D'nOK diharapkan dapat berfungsi sebagai katalisator dalam reformasi birokrasi berbasis e-government, yang pada dasarnya mendukung terciptanya *good governance*. *Good governance* sendiri mencakup prinsip-prinsip transparansi, partisipasi, akuntabilitas, dan responsivitas, yang sangat penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Namun, implementasi *e-government* juga membawa tantangan tersendiri terutama terkait dengan perlindungan data pribadi. Pelanggaran terhadap perlindungan data pribadi dapat menimbulkan kerugian bagi individu dan merusak kepercayaan publik terhadap pemerintah. Risiko kebocoran data pribadi dan adanya serangan cyber merupakan ancaman serius yang dapat mengganggu operasional, hal tersebut perlu dicegah dengan cara memperkuat sistem keamanan pada aplikasi Si D'nOK, dilakukannya pemeliharaan sistem yang terus diawasi demi kelancaran operasional serta sinkronisasi kebijakan antar instansi pemerintah untuk memastikan keseragaman dan efektivitas layanan. Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini memfokuskan tiga rumusan masalah, sebagai berikut: Bagaimana implementasi Peraturan Walikota Semarang Nomor 27 Tahun 2021 dalam aplikasi Si D'nOK di Kota Semarang?, Bagaimana peran aplikasi Si D'nOK sebagai katalisator reformasi birokrasi berbasis *E-Government* dalam mewujudkan Good Governance di Kota Semarang?, Apa faktor pendukung dan penghambat penggunaan aplikasi Si D'nOK dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan publik di Kota Semarang?

Dari ketiga rumusan masalah diatas, penelitian ini berfokus mengeksplorasi implementasi Peraturan Walikota Semarang Nomor 27 Tahun 2021 dalam aplikasi Si D'nOK, peran aplikasi dalam reformasi birokrasi, serta faktor-faktor yang mendukung

dan menghambat penggunaannya dan apakah implementasinya selaras dengan prinsip-prinsip good governance dan Peraturan Walikota Semarang Nomor 27 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan SPBE di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang.

## Method

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif sebagai teknik utama dalam pengumpulan dan analisis data aplikasi Si D'nOK sebagai katalisator reformasi birokrasi berbasis *e-government* dalam mewujudkan good governance di Kota Semarang. Pendekatan kualitatif dan metode deskriptif digunakan karena memberikan kesempatan bagi peneliti untuk mengeksplorasi dan memahami fenomena yang terjadi secara lebih menyeluruh, serta memberikan gambaran yang komprehensif mengenai implementasi aplikasi dan dampaknya terhadap pelayanan publik. Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Instansi tersebut dipilih karena merupakan instansi yang langsung terlibat dalam pengelolaan aplikasi Si D'nOK, dan memiliki peran penting dalam penyelenggaraan layanan publik terkait kependudukan dan pencatatan sipil. Melalui pelaksanaan penelitian di tempat tersebut, peneliti dapat mengumpulkan informasi-informasi yang relevan dan akurat mengenai implementasi aplikasi serta tantangan yang dihadapi dalam prosesnya.

Data dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara, dan studi literatur. Wawancara termasuk salah satu metode pengumpulan data yang sering dipakai karena mampu mencari informasi yang mendalam dari narasumber. Lexy J. Moleong, mengungkapkan wawancara adalah suatu bentuk percakapan antara dua pihak, yaitu pewawancara dan narasumber yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi.<sup>4</sup> Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini bersifat semi-terstruktur, artinya peneliti telah menyiapkan sejumlah pertanyaan, namun tetap memberi ruang bagi informan untuk menjelaskan jawabannya secara bebas dan mendalam.

---

<sup>4</sup> Moleong, L. J., & Surjaman, T. (2016). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya. hal.6.



Metode ini dinilai efektif untuk memperoleh data yang relevan terkait aplikasi Si D'nOK, khususnya mengenai peran pelaksana, kendala teknis dan non-teknis, serta penerimaan masyarakat terhadap inovasi pelayanan publik berbasis digital. Wawancara dilakukan dengan pihak dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Narasumber dalam penelitian ini adalah Sub-Koordinator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang yang memahami pelaksanaan aplikasi Si D'nOK. Wawancara juga dilakukan dengan beberapa masyarakat yang sedang menunggu layanan di DISDUKCAPIL Kota Semarang. Selain wawancara, penelitian ini juga memanfaatkan studi literatur sebagai sarana untuk menghimpun informasi dari berbagai referensi yang berkaitan, seperti dokumen resmi, laporan penelitian sebelumnya, dan artikel ilmiah. Studi literatur adalah kegiatan untuk mengumpulkan informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang sedang dikaji melalui penelusuran sumber-sumber tertulis.<sup>5</sup>

Studi literatur ini bertujuan untuk memberikan konteks yang lebih luas mengenai e-government, good governance, dan reformasi birokrasi, serta regulasi yang berkaitan, yaitu Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE dan Peraturan Walikota Semarang Nomor 27 Tahun 2021. Studi literatur dilakukan untuk mendukung analisis yang dilakukan berdasarkan data yang diperoleh dari wawancara. Dengan pendekatan ini, peneliti dapat memperkuat argumentasi serta memperkaya analisis berdasarkan data sekunder yang valid dan kredibel.

## Result & Discussion

### A. Implementasi Peraturan Walikota Semarang No. 27 Tahun 2021 dalam Aplikasi Si D'NOK di Kota Semarang

Implementasi kebijakan pada Peraturan Walikota Semarang Nomor 27 Tahun 2021 mengenai Penyelenggaraan

---

<sup>5</sup> Sarwono, J. (2006). Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif. (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006), hlm. 68

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang merupakan wujud bentuk komitmen daerah dalam mendukung kebijakan nasional terkait transformasi digital pemerintahan. Peraturan ini sejalan dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE, yang bertujuan menciptakan tata kelola pemerintahan yang efektif, transparan, dan akuntabel melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi secara terintegrasi serta berkelanjutan. Dalam konteks Pemerintah Kota Semarang, Peraturan Walikota Nomor 27 Tahun 2021 menjadi landasan dalam pengembangan berbagai inovasi layanan publik berbasis digital di lingkungan Pemerintah Kota Semarang, salah satunya adalah aplikasi Si D'nOK, yang ditujukan untuk mendukung efisiensi, transparansi, dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Tujuan utama dari Perwal ini adalah untuk mendorong interoperabilitas antar sistem, meningkatkan efektivitas kinerja birokrasi, serta memperluas akses layanan kepada masyarakat secara digital. Perwal Nomor 27 tahun 2021 ini tidak hanya mengatur teknis implementasi SPBE di level daerah, tetapi merupakan regulasi yang mendukung arahan nasional dan merupakan refleksi dari pelaksanaan kebijakan transformasi digital nasional secara konkret di tingkat pemerintah kota.

Perwal Nomor 27 Tahun 2021 memiliki beberapa tujuan yang relevan dengan pengembangan aplikasi Si D'nOK dalam konteks pelayanan publik, diantaranya: Memberikan landasan hukum bagi pelaksanaan SPBE Pemerintah Kota Semarang secara terpadu. Peraturan ini memberikan dasar hukum yang jelas untuk implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Dengan adanya landasan hukum, pengembangan dan penggunaan aplikasi ini menjadi lebih terstruktur dan sah secara hukum. Aplikasi Si D'nOK dirancang untuk meningkatkan profesionalisme dalam pelayanan administrasi kependudukan. Melalui penerapan sistem yang terintegrasi, petugas dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Meningkatkan sinkronisasi dalam proses pelaksanaan layanan publik, aplikasi Si D'nOK berfungsi sebagai platform yang menyatukan berbagai layanan administrasi kependudukan, sehingga memudahkan sinkronisasi antara berbagai instansi pemerintah. Hal ini



menjamin bahwa pelayanan yang diselenggarakan berkualitas dan memenuhi standar yang telah ditentukan.

Implementasi kebijakan Peraturan Walikota Semarang Nomor 27 Tahun 2021 dalam pengembangan aplikasi Si D'nOK dapat dianalisis menggunakan Teori Implementasi Kebijakan yang dikembangkan oleh George C. Edwards III, indikator keberhasilan implementasi menurut teori ini diantaranya, aspek komunikasi, struktur birokrasi, pelaksana kebijakan dan aspek regulasi yang jelas (Agustino, 2006). Di lingkungan Pemerintah Kota Semarang, seluruh aplikasi berbasis elektronik diwajibkan untuk memiliki izin resmi dan ditempatkan pengelolaannya di bawah Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Semarang. Dari sisi legalitas, aplikasi Si D'nOK telah memenuhi aspek perizinan dan regulasi, sehingga keberadaannya sah secara administratif untuk mendukung pelaksanaan pelayanan publik. Dalam pengembangan dan pengoperasiannya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) tidak bekerja sama dengan pihak ketiga, melainkan berkolaborasi langsung dengan Diskominfo. Kolaborasi ini mencakup penyediaan teknisi atau programmer, penyediaan perangkat keras (hardware), serta infrastruktur teknologi lainnya. Kolaborasi ini merupakan salah satu langkah strategis yang dipilih untuk memastikan keamanan sistem dan perlindungan data pribadi masyarakat, mengingat Si D'nOK menyimpan informasi kependudukan dalam jumlah besar. Penempatan server dan pengelolaan sistem dibawah Diskominfo juga dilakukan untuk menjamin pemenuhan standar keamanan data, sesuai dengan kebijakan nasional SPBE dan prinsip perlindungan data pribadi. Selain itu, karena aplikasi ini digunakan secara luas di seluruh wilayah Kota Semarang, maka penyediaan teknis seperti bandwidth, kapasitas server, dan dukungan teknisi programmer menjadi lebih optimal jika dikelola langsung oleh instansi yang memiliki keahlian dan kapasitas yang memadai dalam bidang teknologi informasi. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi aplikasi Si D'nOK telah memperhatikan prinsip tata kelola sistem informasi pemerintahan yang baik, terutama dalam hal keamanan sistem, kolaborasi antar instansi dan kepatuhan terhadap regulasi daerah. Selain itu tidak hanya menunjukkan kesesuaian struktur birokrasi yang mendukung implementasi

kebijakan, tetapi juga mencerminkan keseriusan Pemerintah Kota Semarang dalam memastikan ketersediaan sumber daya dan komunikasi antar-instansi yang efektif. Berdasarkan variabel dalam Teori Edwards III, struktur organisasi yang jelas dan koordinatif seperti ini menjadi salah satu kunci keberhasilan pelaksanaan kebijakan secara konkret di lapangan.<sup>6</sup>

Dalam rangka memperkuat implementasi aplikasi Si D'nOK sebagai bentuk transformasi digital pelayanan administrasi kependudukan di Kota Semarang, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) telah melakukan berbagai upaya strategis. Salah satu langkah utama adalah sosialisasi aktif kepada masyarakat melalui berbagai kanal digital seperti akun media sosial Instagram @disdukcapilkotasemarang, situs web resmi, kanal YouTube, dan layanan pengaduan berbasis WhatsApp. Selain media digital, Dukcapil juga menggandeng perangkat wilayah seperti kecamatan dan kelurahan untuk menjangkau kelompok masyarakat yang kurang familiar dengan teknologi. Kegiatan edukasi juga dilakukan dalam berbagai forum masyarakat seperti acara pelayanan publik terpadu dan kegiatan kelurahan, sebagai bentuk pendekatan partisipatif dan inklusif terhadap masyarakat. Dalam konteks pengembangan sistem, pengelolaan aplikasi Si D'nOK bersifat dinamis dan menyesuaikan dengan arah kebijakan nasional, khususnya dari Kementerian Dalam Negeri. Sebelum dilakukan pembaruan atau pengembangan fitur, pihak Dukcapil terlebih dahulu melaksanakan rapat koordinasi internal bersama Diskominfo untuk menyesuaikan dengan kebutuhan teknis dan regulasi. Meskipun aplikasi belum memiliki fitur umpan balik secara langsung, layanan pengaduan berbasis WhatsApp masih menjadi saluran utama masyarakat untuk menyampaikan kritik dan saran terkait penggunaan layanan.

Keamanan informasi juga menjadi perhatian utama dalam pengelolaan aplikasi ini. Evaluasi rutin dilakukan setidaknya sekali dalam sebulan, dan dilakukan sewaktu-waktu apabila terjadi insiden mendesak. Aplikasi Si D'nOK telah melalui uji

---

<sup>6</sup> Agustino, Leo. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta, 2006.

penetrasi (PENTEST) oleh Diskominfo Kota Semarang dan dinyatakan dalam kondisi baik. Untuk kedepannya, evaluasi keamanan secara teknis akan dilakukan secara berkala dua kali setahun oleh Diskominfo. Selain itu, aplikasi ini telah memperoleh sertifikasi ISO/IEC 27001 mengenai Sistem Manajemen Keamanan Informasi selama dua tahun berturut-turut, dengan audit eksternal sebagai syarat sertifikasi tersebut. Ini menunjukkan bahwa aspek keamanan data telah memenuhi standar internasional, yang sejalan dengan prinsip SPBE. Dari aspek tata kelola, Si D'nOK juga telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mendukung pengoperasian dan pemanfaatan aplikasi secara tertib dan sistematis. Saat ini, Pemkot Semarang tengah dalam proses penyusunan Rancangan Peraturan Daerah (Raperda) yang mencantumkan ketentuan hukum mengenai kewajiban penggunaan aplikasi berbasis elektronik dalam pelayanan publik. Keseluruhan langkah ini menunjukkan komitmen kuat pemerintah daerah untuk mendukung pelaksanaan SPBE melalui inovasi layanan publik berbasis digital. Implementasi *e-government* melalui aplikasi Si D'nOK merupakan bagian dari transformasi digital pelayanan publik yang diharapkan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat serta memperkuat kepercayaan publik terhadap Pemerintah Kota Semarang.

Implementasi ini sejalan dengan amanat Peraturan Walikota Semarang Nomor 27 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang menekankan tujuh prinsip utama: efektivitas, keterpaduan, kesinambungan, efisiensi, akuntabilitas, interoperabilitas, dan keamanan. Pertama, Prinsip Efektivitas tercermin dari kemudahan akses masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan yang kini dapat dilakukan secara daring melalui Si D'nOK, tanpa perlu datang langsung ke kantor Dukcapil. Layanan ini memungkinkan pencapaian tujuan pelayanan secara lebih cepat dan tepat. Kedua, Prinsip Keterpaduan diwujudkan melalui integrasi antar instansi dan antar proses dalam satu platform, yang menyatukan berbagai jenis layanan kependudukan. Keberadaan sistem ini tidak hanya memberikan kemudahan bagi masyarakat, tetapi juga membangun kolaborasi yang harmonis antar instansi

pemerintah daerah. Ketiga, Prinsip Kestinambungan diimplementasikan dengan mekanisme pembaruan sistem dan data secara berkala, serta penyesuaian terhadap kebijakan pusat secara dinamis. Aplikasi Si D'nOK dirancang untuk terus berkembang dan beradaptasi, memastikan layanan tetap relevan dan berkelanjutan. Keempat, Prinsip Efisiensi tampak jelas dari penghematan waktu dan biaya bagi masyarakat, serta berkurangnya beban administratif di pemerintahan. Proses digital ini mengurangi antrean dan mempercepat alur layanan yang dulunya bersifat manual. Kelima, Prinsip Akuntabilitas dicapai melalui transparansi proses layanan. Masyarakat dapat memantau sejauh mana permohonan mereka telah diproses melalui sistem, sekaligus memberikan ruang bagi pemerintah untuk menunjukkan kinerja secara terbuka. Hal ini mencerminkan komitmen pemerintah terhadap pelayanan yang bertanggung jawab dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Keenam, Prinsip Interoperabilitas menjadi elemen penting yang mendukung integrasi sistem. Pada aplikasi Si D'nOK, prinsip interoperabilitas diwujudkan melalui integrasi antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) dengan Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Semarang, di mana seluruh sistem dan perangkat lunak dikembangkan secara internal tanpa melibatkan pihak ketiga. Kolaborasi ini memungkinkan pertukaran data antar instansi berjalan lancar, serta penggunaan platform dan server terpusat yang mendukung konektivitas antar sistem dalam satu ekosistem digital pemerintah daerah. Dan yang terakhir, Prinsip Keamanan diimplementasikan melalui penempatan data dan server aplikasi Si D'nOK dikelola bersama dengan Diskominfo Kota Semarang. Aplikasi ini telah melalui uji Penetration Test (PENTEST) oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika, sebagai bukti bahwa sistem keamanan informasi yang diterapkan telah sesuai. Selain itu, evaluasi internal keamanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dilakukan secara rutin minimal sebulan sekali, guna memastikan tidak adanya celah yang dapat membahayakan data pribadi masyarakat pengguna aplikasi.

Peraturan Walikota ini bertujuan untuk membangun tata kelola pemerintahan yang lebih efisien serta tanggap terhadap

aspirasi dan kebutuhan masyarakat, sejalan dengan prinsip-prinsip SPBE yang diatur secara nasional. Fokus pada peningkatan kualitas layanan publik dan proses birokrasi yang berbelit-belit. Implementasi dan dampak di tingkat lokal, peraturan walikota ini mengatur penggunaan teknologi informasi dalam administrasi pemerintahan, termasuk pengembangan aplikasi dan sistem yang mendukung pelayanan publik. Aplikasi Si D'nOK merupakan bentuk konkret dari implementasi Perwal ini, yang bertujuan untuk mempermudah akses masyarakat terhadap layanan pemerintah. Dengan adanya Perwal ini, diharapkan terjadi peningkatan dalam transparansi dan akuntabilitas, serta pengurangan waktu dan biaya dalam proses pelayanan. Masyarakat memiliki kemudahan dalam memperoleh informasi dan mengakses layanan, yang pada gilirannya meningkatkan partisipasi publik dalam proses pemerintahan.

## **B. Peran Aplikasi Si D'NOK sebagai Katalisator Reformasi Birokrasi Berbasis E-Government dalam Mewujudkan Good Governance di Kota Semarang**

Aplikasi Si D'nOK sebagai reformasi digitalisasi telah mengalami pembaruan signifikan pada tahun 2022, menurut Sub-Koordinator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang aplikasi Si D'nOK sempat dibangun ulang pada tahun 2022, sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas layanan berbasis digital di Kota Semarang. Pembangunan ulang ini dilakukan untuk menjawab berbagai tantangan teknis dan kebutuhan adaptasi sistem terhadap dinamika penggunaan masyarakat. Setelah pembaruan tersebut, penggunaan aplikasi ini menunjukkan angka kenaikan penggunaannya. Hal ini tercermin dari jumlah pengguna yang tercatat selama periode 2022 hingga 2025, yakni sebanyak 181.589 pengguna. Capaian tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital layanan

public melalui Si D'nOK telah berjalan, dan angka ini juga mempertegas peran Si D'nOK sebagai inovasi layanan yang mampu merespons kebutuhan masyarakat yang semakin digital-oriented.

Aplikasi Si D'nOK dikembangkan sebagai bentuk respons tantangan layanan administrasi kependudukan, yang sebelumnya masih bersifat manual, dan kini bertransformasi menjadi digital. Dengan Si D'nOK, masyarakat dapat mengakses layanan secara online, dari mana saja dan juga kapan saja, sehingga pelayanan menjadi lebih cepat, hemat biaya, dan efisien. Sejak pertama kali diluncurkan, aplikasi ini telah mengalami berbagai inovasi mulai dari sistem hybrid yang mengombinasikan layanan daring dan luring, hingga kini hampir seluruh proses administrasi dapat dilakukan secara online, kecuali pencetakan fisik dokumen seperti KTP yang masih memerlukan kehadiran langsung. Perubahan ini memberikan dampak nyata terhadap proses pelayanan publik, yang tentunya mengurangi jumlah antrean di kantor layanan, meningkatkan integrasi proses antar instansi, serta menyediakan arsip digital yang dapat diakses dan diawasi secara lebih efisien oleh penyelenggara layanan. Dengan demikian, Si D'nOK tidak hanya sekadar aplikasi digital, tetapi juga menjadi simbol reformasi birokrasi daerah yang mengarah pada sistem pemerintahan yang modern, transparan, dan berorientasi pada kepuasan publik.

Penerapan aplikasi Si D'nOK dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Semarang dapat dianalisis melalui perspektif Teori *Good Governance*, yang dimana teori ini menekankan prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi, responsivitas, efektivitas, efisiensi dalam tata kelola pemerintahan yang baik.<sup>7</sup> Aplikasi ini telah mewujudkan sejumlah prinsip tersebut, dalam hal sebagai berikut:

### 1. Transparansi

Prinsip transparansi diwujudkan melalui sejumlah

---

<sup>7</sup> Juanda, A. (2024). Implementasi prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dalam pemenuhan hak hukum masyarakat pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut perspektif siyasah dusturiyah (Doctoral dissertation, Uin Sunan Gunung Djati Bandung).



fitur dan proses mekanisme yang memastikan keterbukaan informasi serta kemudahan akses bagi masyarakat. Tersedianya informasi layanan yang jelas dan terperinci dalam aplikasi, seperti syarat pengajuan dokumen kependudukan, alur proses, estimasi waktu penyelesaian, dan fitur pelacakan status layanan secara online yang memungkinkan masyarakat mengetahui sejauh mana proses pengajuan dokumen mereka berlangsung. Transparansi ini tidak hanya membangun kepercayaan masyarakat terhadap sistem pelayanan publik, tetapi juga menjadi pilar penting dalam mewujudkan prinsip good governance.

## 2. Akuntabilitas

Dalam akuntabilitas diwujudkan dengan, setiap proses pengajuan dokumen secara sistematis dapat ditelusuri oleh pemohon mulai dari tahap verifikasi, validasi, hingga penerbitan, sehingga memungkinkan adanya pertanggungjawaban dari petugas Disdukcapil atas setiap layanan yang diberikan serta meminimalisir praktik penyalahgunaan wewenang atau percaloan. Adanya panduan kerja berbasis Standar Operasional Prosedur (SOP) juga memastikan bahwa pelayanan publik yang dilakukan melalui Si D'nOK dapat dipertanggungjawabkan secara administratif maupun teknis.

## 3. Responsivitas

Pada prinsip ini tampak diwujudkan dari keberadaan fitur pelacakan layanan dan kontak layanan (*contact person*) yang dapat dihubungi langsung oleh pengguna apabila mengalami kendala dalam proses pengajuan dokumen kependudukan. Serta adanya respons cepat terhadap perubahan kebijakan melalui pembaruan sistem yang bersifat dinamis mengikuti arahan dari pemerintah pusat. Tidak hanya itu, aplikasi Si D'nOK juga terus dilakukan pemeliharaan (*maintenance*) dan pengembangan, sebagai bentuk adaptasi terhadap kebutuhan yang terus berkembang. Melalui respons cepat

ini, Si D'nOK mencerminkan prinsip responsivitas sebagai bagian dari penerapan *good governance* dalam pelayanan publik.

#### 4. Partisipasi

Partisipasi masyarakat juga mulai terbangun meskipun masih terbatas, walaupun belum adanya fitur umpan balik langsung di aplikasinya, namun masyarakat tetap dapat memberikan saran dan keluhan melalui nomor WhatsApp layanan pengaduan dan website resmi Si D'nOK. Selain itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang secara aktif melibatkan stakeholder yaitu pihak kecamatan, kelurahan, dan Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) dalam mendukung pengembangan dan sosialisasi aplikasi. Bentuk lain dari partisipasi juga tampak dalam sosialisasi digital dan tatap muka yang memungkinkan masyarakat memahami bagaimana menggunakan aplikasi secara optimal. Aplikasi Si D'nOK tidak hanya menjadi inovasi teknologi, tetapi juga merupakan instrumen yang mendukung penyelenggaraan pemerintahan yang lebih baik, sebagaimana konsep dari *good governance* itu sendiri. Partisipasi masyarakat dan dukungan dari instansi terkait menjadi elemen penting dalam keberlanjutan dan keberhasilan implementasi Si D'nOK.

#### 5. Efektivitas dan Efisiensi

Pada prinsip efektivitas dan efisiensi, masyarakat tidak lagi harus mengunjungi kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) secara langsung, karena seluruh proses kini dapat dilakukan secara online melalui handphone. Hal ini mengurangi waktu tunggu, mempercepat proses, serta meminimalkan antrean layanan secara fisik. Dari sisi internal birokrasi, penggunaan aplikasi ini juga membantu efisiensi kerja pegawai karena data dan dokumen langsung terintegrasi secara sistematis, sehingga mengurangi beban kerja manual serta risiko kehilangan dokumen. Si D'nOK berkontribusi nyata dalam mewujudkan pelayanan publik

yang cepat, tepat sasaran, dan hemat sumber daya.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Semarang adalah instansi utama yang bertanggung jawab dalam pengelolaan, pengembangan, dan operasional aplikasi Si D'nOK. Dispendukcapil bekerja sama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Semarang dalam hal penyediaan infrastruktur teknologi informasi, keamanan data, dan pengembangan sistem. Keterlibatan unit-unit kerja terkait di lingkungan Pemerintah Kota Semarang juga diperlukan untuk sinkronisasi data dan layanan, sesuai dengan prinsip SPBE. Pelatihan dan sosialisasi untuk pengguna aplikasi Si D'nOK, baik bagi aparatur pemerintah (petugasnya) maupun masyarakat, merupakan langkah penting dalam memastikan keberhasilan implementasi aplikasi Si D'nOK. Sosialisasi yang dilakukan diantaranya, menggunakan platform media sosial dan website resmi pemerintah untuk menyebarluaskan informasi mengenai aplikasi Si D'nOK. Konten dapat berupa video tutorial, infografis, dan panduan penggunaan yang mudah dipahami. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil aktif dan gencar memberi edukasi dan sosialisasi melalui sosial media, diantaranya; kanal youtube, Instagram reels, website dll. Selain gencar dalam memberikan sosialisasi Pihak Dukcapil, juga menyediakan tim pendamping yang siap membantu masyarakat dalam menggunakan aplikasi Si D'nOK. Pendampingan ini dapat dilakukan di lokasi-lokasi tertentu, seperti kantor kelurahan, kecamatan dan pusat layanan masyarakat lainnya.

### C. Faktor Pendukung dan Penghambat Penggunaan Aplikasi Si D'NOK dan Dampaknya terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kota Semarang

Dalam menganalisis faktor pendukung dan penghambat penggunaan aplikasi Si D'nOK dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan public, dapat menggunakan Teori Implementasi Kebijakan yang dikembangkan oleh George C. Edwards III. Menurut Edwards, terdapat empat indikator yang

dapat berfungsi sebagai faktor pendukung maupun sebagai hambatan dalam proses implementasi yang terdiri dari komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.<sup>8</sup> Berdasarkan keempat indikator ini, peneliti menjabarkan faktor pendukung dan faktor penghambat pada Penggunaan Aplikasi Si D'nOK di Kota Semarang, sebagai berikut; Faktor pendukung utama meliputi dukungan penuh dari stakeholder seperti kelurahan, kecamatan, Diskominfo, serta komitmen internal dari jajaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Kejelasan komunikasi kebijakan melalui sosialisasi rutin dan media digital juga memperkuat penerimaan masyarakat terhadap penggunaan aplikasi ini. Selain itu, tersedianya panduan penggunaan serta kehadiran petugas pendamping pada layanan pojok online membantu menjembatani kendala literasi digital di kalangan masyarakat.

Aplikasi Si D'nOK telah mampu meningkatkan efisiensi pelayanan, mengurangi antrean tatap muka, dan memperkuat prinsip transparansi melalui sistem pelacakan dokumen. Di sisi lain, jika tantangan seperti kapasitas sistem dan edukasi pengguna tidak segera diatasi, maka kualitas pelayanan berpotensi menurun, terutama dalam hal kecepatan respon dan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, optimalisasi sumber daya serta perbaikan infrastruktur dan sistem koordinasi menjadi kunci dalam menjadikan aplikasi Si D'nOK sebagai instrumen digital pelayanan publik yang berkelanjutan dan terpercaya.

Keberhasilan implementasi aplikasi Si D'nOK (Sistem Digital Online Kependudukan) di Kota Semarang tidak lepas dari berbagai faktor pendukung yang melibatkan sinergi seluruh pemangku kepentingan. Dukungan dari masyarakat, kecamatan, kelurahan, Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo), serta internal Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), termasuk para verifikator dan kebijakan kepala dinas, menjadi aspek utama yang menopang operasional aplikasi ini. Hal ini sejalan dengan teori implementasi kebijakan yang dikembangkan oleh Edward III yang menyoroti peran penting komunikasi, ketersediaan sumber daya, pelaksana

---

<sup>8</sup> Agustino, Op.Cit.

kebijakan, dan struktur birokrasi dalam mendukung keberhasilan implementasi kebijakan publik.<sup>9</sup> Namun demikian, penggunaan aplikasi ini masih menghadapi beberapa hambatan signifikan. Adanya keterbatasan sumber daya manusia, khususnya jumlah verifikator yang tidak sebanding dengan volume pengajuan harian, menjadi kendala utama dalam menjaga kecepatan dan ketepatan layanan. Selain itu, literasi digital masyarakat yang belum merata, dimana terdapat beragam latar belakang sosial, usia, serta keterbatasan pemahaman teknologi menyebabkan sebagian masyarakat masih lebih memilih datang langsung ke kantor pelayanan. Sebagai solusi, Disdukcapil menyediakan unit layanan Pojok Online dan pendampingan langsung kepada masyarakat. Terdapat kendala teknis seperti bug dan keterbatasan bandwidth pada aplikasi saat jam sibuk turut memengaruhi efektivitas pelayanan. Hal ini juga menjadi perhatian yang membutuhkan koordinasi aktif dengan Diskominfo untuk penyelesaiannya tantangan lainnya meliputi perlunya pemeliharaan rutin aplikasi karena penggunaannya yang tidak bersifat harian, serta pentingnya menjaga keamanan data pribadi pengguna. Di sisi lain, faktor internal seperti keterbatasan jumlah teknisi atau sumber daya manusia (SDM), khususnya jumlah verifikator yang belum ideal, menambah tantangan dalam menangani lebih dari 1000 pengajuan per hari pada aplikasi Si D'nOK.

Adapun dampak dari penerapan Si D'nOK dalam penelitian ini, menurut petugas di Disdukcapil yang menilai bahwa kualitas layanan menjadi lebih baik dari sebelum adanya aplikasi Si D'nOK, karena masyarakat kini dapat mengurus dokumen hanya melalui ponsel tanpa membawa dokumen fisik, dimana hal itu membuat perubahan budaya kerja birokrasi yang mengalami transformasi semula manual menjadi digital. Dengan demikian, peningkatan pemahaman dan literasi digital masyarakat tetap menjadi hambatan yang harus diselesaikan guna memastikan inklusivitas layanan digital ini. Secara keseluruhan, Si D'nOK telah mendorong terciptanya pelayanan publik yang lebih efisien, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi.

---

<sup>9</sup> Ibid.

## Conclusion

Peraturan Walikota Semarang Nomor 27 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) menjadi dasar hukum untuk pengembangan inovasi pelayanan digital, salah satunya aplikasi Si D'nOK. Melalui aplikasi Si D'nOK Pemerintah Kota Semarang tidak hanya berhasil menerapkan prinsip-prinsip utama SPBE (efektivitas, efisiensi, akuntabilitas, keterpaduan, dan keamanan), tetapi juga menunjukkan kemampuan berinovasi secara mandiri dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik. Kolaborasi antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) dengan Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) menjadi contoh sinergi antarlembaga dalam menciptakan sistem layanan yang andal dan aman. Si D'nOK juga menjadi katalisator perubahan budaya kerja birokrasi dari sistem manual ke digital, yang lebih responsif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Aplikasi ini diharapkan dapat terus dikembangkan sebagai model pelayanan berbasis *e-government*. Melalui pemanfaatan teknologi digital, aplikasi ini mendukung transformasi pelayanan yang lebih transparan, akuntabel, responsif, dan partisipatif, yang merupakan ciri utama dari *good governance*. Masyarakat dapat memantau proses pengajuan dokumen secara *real time*, menghindari praktik percaloan, dan memperoleh layanan yang lebih cepat serta hemat biaya. Ini membuktikan bahwa transformasi digital layanan publik melalui Si D'nOK tidak hanya meningkatkan efisiensi birokrasi, tetapi juga turut memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah daerah.

Keberhasilan dan tantangan dalam penggunaan aplikasi Si D'nOK dipengaruhi oleh berbagai faktor pendukung dan penghambat. Dukungan dari seluruh pemangku kepentingan, termasuk kecamatan, kelurahan, Diskominfo, serta internal Dukcapil, menjadi modal utama keberlanjutan aplikasi ini. Namun, masih terdapat hambatan berupa keterbatasan SDM, literasi digital masyarakat yang belum merata, dan kendala teknis seperti gangguan sistem pada jam sibuk saat banyak yang menggunakan aplikasi. Faktor-faktor ini memengaruhi kualitas layanan, khususnya dalam hal kecepatan respon dan



akurasi proses verifikasi. Diharapkan kedepannya aplikasi Si D'nOK dapat lebih signifikan dalam peningkatan mutu pelayanan publik.

## References

- Agustino, Leo. Dasar-Dasar Kebijakan Publik. Bandung: Alfabeta, 2006.
- Azhari, M. F., & Manar, D. G. (2022). Penggunaan Aplikasi Si D'nOK Oleh Pemerintah Kota Semarang dalam Mewujudkan Good Governance. *Journal of Politic and Government Studies*, 11 (2), 148–169.
- Budiardjo, M. (2008). Dasar-Dasar Ilmu Politik. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Choirunnisa, L., Oktaviana, T. H. C., Ridlo, A. A., & Rohmah, E. I. (2023). Peran Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Sosio Yustisia: Jurnal Hukum dan Perubahan Sosial*, 3 (1), 71–95.
- Hadiati, TL, Saputra, JD, Novitasari, A., & Fajarwati, I. (2021). Aplikasi (Si D'nOK), Peran Pemerintah Dan Tingkat Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Pelayanan Publik dan Pemerintahan*, 2 (02), 50–59.
- Hanipah, M., & Aryani, L. (2022). Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government (Simpelin) di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sukabumi). *Sawala: Jurnal Administrasi Negara*, 10 (1), 112–128.
- Hardiyansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik (konsep, dimensi, indikator dan implementasinya). Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat, H., Malang, U. I., Pendapatan, P., & Usaha, P. (2018). Buku Kebijakan Publik. Universitas Islam Malang, Malang, Indonesia.
- Herawati, N. R. (2023). Inovasi Dinas Kependudukan dan

- Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Semarang Dalam Masa Pandemi Melalui Aplikasi Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan (Si D'nOK). *Journal of Politic and Government Studies*, 12 (2), 102–117.
- Hertati, D. (2024). Reformasi birokrasi tataran pemerintahan. Thalibul Ilmi Publishing & Education.
- Indrayani, E. (2020). E-Government: Konsep, Implementasi dan Perkembangannya di Indonesia.
- Juanda, A. (2024). Implementasi prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dalam pemenuhan hak hukum masyarakat pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut perspektif siyasah dusturiyah (Doctoral dissertation, Uin Sunan Gunung Djati Bandung).
- Kusuma, T. P., Setyadi, D. S., Andaru, I. W., & Roziqin, A. (2022). Reformasi birokrasi dalam aspek efisiensi dan transparansi pada pelayanan birokrasi pemerintahan Kota Batu. *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 7 (1), 1–9.
- Mardiyani, A. D., & Marom, A. (2017). Analisis Determinan Pelaksanaan E-government Di Kota Semarang (Studi Kasus [Www.semarangkota.go.id](http://www.semarangkota.go.id)). *Journal of Public Policy and Management Review*, 6 (2), 621–633.
- Moleong, L. J., & Surjaman, T. (2016). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Pujiastuti, N., & Sumarni, S. (2023). Tantangan Reformasi Birokrasi Dalam Mewujudkan Good Governance Di Indonesia. *PREDIKSI: Jurnal Administrasi dan Kebijakan*, 22 (3), 214–223.
- Rahmawati, A., & Nugroho, H. S. (2019). Strategi Pengembangan E-Government di Kota Semarang. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*, 3 (1).
- Sarwono, J. (2006). Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sodikin, F. A., Subowo, A., & Suwitri, S. (2024). Implementasi

Kebijakan E-Government di Dinas Pendidikan Kota Semarang Dalam Layanan Pendidikan Dasar. *Journal of Public Policy and Management Review*, 13 (2), 85–95.

## INTERNET

Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional.

<https://peraturan.bpk.go.id/Details/273981/perpres-no-82-tahun-2023>

Peraturan Walikota Semarang Nomor 27 tahun 2021

[https://jdih.semarangkota.go.id/ildis\\_v2/public/pencarian/1207/detail](https://jdih.semarangkota.go.id/ildis_v2/public/pencarian/1207/detail)

\*\*\*

## DECLARATION OF CONFLICTING INTERESTS

The authors state that there is no conflict of interest in the publication of this article.

## FUNDING INFORMATION

None

## ACKNOWLEDGMENT

None

## HISTORY OF ARTICLE

Submitted : January 23, 2025

Revised : Mei 12, 2025

Accepted : July 1, 2025

Published : July 30, 2025

*Notification*

Starting from the 2024 issue, our journal has transitioned to a new platform for an enhanced reading experience. All new articles and content will now be available on this updated site. However, we would like to assure you that archived issues from 2021 to 2023 are still accessible via the previous site. You can view these editions by visiting the following link:

<https://journal.unnes.ac.id/sju/lsr/issue/archive>