



UNIVERSITAS NASIONAL

**PENGELOLAAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS *WEBSITE*
SILONDO BERMULA DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA DEPOK**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Administrasi Publik (S.AP)**

SITI NUR SAMSIYAH

NPM 203515516039

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

JAKARTA, FEBRUARI 2024



UNIVERSITAS NASIONAL

***MANAGEMENT OF PUBLIC SERVICES BASED ON THE
SILONDO BERMULA WEBSITE STARTED AT THE
DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION
OF DEPOK CITY***

***Submitted as partial fulfilment of requirements for the Bachelor Degree in Public
Administration (S.AP)***

SITI NUR SAMSIYAH

NPM 203515516039

FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES

DAPARTEMEN OF PUBLIC ADMINISTRATION

JAKARTA, FEBRUARY 2024



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Siti Nur Samsiyah
NPM : 203515516039
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengelolaan Pelayanan Publik Berbasis *Website* Silondo Bermula di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari pernyataan untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disetujui untuk diajukan,
Jakarta, 29 Februari 2024

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi Administrasi Publik

Dr. Drs. Ahmad Muksin, M.Si

Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Siti Nur Samsiyah
NPM : 203515516039
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengelolaan Pelayanan Publik Berbasis *Website* Silondo Bermula di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari pernyataan untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disetujui untuk diajukan,
Jakarta, 29 Februari 2024

Dosen Pembimbing

Dr. Drs. Ahmad Muksin, M.Si

Dekan

Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Siti Nur Samsiyah

NPM : 203515516039

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Pengelolaan Pelayanan Publik Berbasis *Website*
Silondo Bermula di Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kota Depok

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. Mary Ismowati, M.Si

Penguji 1 : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si

Penguji 2 : Dr. Drs. Ahmad Muksin, M.Si

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 27 Februari 2024



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Siti Nur Samsiyah

NPM : 203515516039

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Pengelolaan Pelayanan Publik Berbasis *Website* Silondo Bermula di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 29 Februari 2024

Yang membuat pernyataan,



Siti Nur Samsiyah

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat, karunia dan rahmat-Nya, sholawat dan juga salam tidak lupa penulis panjatkan kepada junjungan baginda Nabi Muhammad SAW, keluarga dan juga sahabatnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan serta penulisan skripsi ini dengan baik, meskipun hasilnya masih jauh dari kata kesempurnaan.

Skripsi yang berjudul **“Pengelolaan Pelayanan Publik Berbasis Website Silondo Bermula di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok”** ditulis untuk dapat memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana satu (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

Penulis menyadari bahwa kelancaran dan penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu peneliti dalam menyusun skripsi yaitu kepada:

1. Bapak Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional;
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional;
3. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si., selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik dan Keuangan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional;
4. Bapak Angga Sulaiman, S.I.P., M.A.P, selaku Wakil Dekan II Bidang Kemahasiswaan, Kerjasama dan Sumber Daya Manusia;
5. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.I.P., M.Si., selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional;

6. Bapak Khoirul Abror Ad-Dluha Ghoni, S.A.P., M.A.P., selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional;
7. Bapak Dr. Ahmad Muksin, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah menyediakan banyak waktu, tenaga dan juga pikiran untuk dapat mengarahkan dan membimbing saya dalam penyusunan serta penulisan skripsi ini. Saya juga mengucapkan terimakasih atas kesabaran serta keikhlasannya atas masukan dan juga motivasinya selama proses penyusunan skripsi ini sampai kepada tahap sidang skripsi;
8. Seluruh dosen Program Studi Administrasi Publik, Universitas Nasional yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta wawasan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan;
9. Seluruh staff bagian Sekretariat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional Jakarta yang telah banyak membantu saya dalam hal administrasi;
10. Seluruh staff Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok dan Kesbangpol Kota Depok yang telah bersedia meluangkan waktu kepada peneliti dalam memberikan informasi dan juga data-data yang diperlukan dengan ramah dan baik;
11. Terima kasih juga kepada beberapa masyarakat Kota Depok yang telah bersedia menjadi informan dan juga membantu saya dalam proses mendapatkan data informasi untuk skripsi ini;
12. Serta kedua orang tua saya atas segala kasih sayang, doa, nasihat, pengorbanan, serta dukungan baik secara moral dan materil yang selalu diberikan kepada saya hingga saat ini;
13. Untuk teman-teman penulis selama masa perkuliahan dari awal hingga tahap penyusunan skripsi ini di Universitas Nasional dan teman-teman angkatan 20 Program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Dengan penuh kesadaran diri dan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan tidak terlepas dari adanya kekurangan serta kesalahan penulisan ataupun materi yang disajikan. Oleh karena

itu, penulis berharap adanya saran dan juga kritik yang bersifat membangun setelah penyusunan skripsi ini dapat memberikan kebermanfaatan bagi penulis maupun pembaca.

Jakarta, 31 Januari 2024



Siti Nur Samsiyah

ABSTRAK

Nama : Siti Nur Samsiyah
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengelolaan Pelayanan Publik Berbasis *Website* Silondo Bermula di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok
Pembimbing : Dr. Drs. Ahmad Muksin, M.Si

Permasalahan dalam pengelolaan administrasi karena kurang efektif dalam pengelolaan Silondo Bermula ini terjadi masalah yang berkaitan dengan masih rendahnya masyarakat yang menggunakan layanan Silondo Bermula, sehingga banyak masyarakat yang tidak terlayani secara efektif. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok memperkenalkan inovasi layanan publik berbasis online untuk memudahkan masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan, yakni Silondo Bermula (Sistem Layanan Online Dukcapil Depok Bersih Mudah dan Lancar). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan publik berbasis *website* Silondo Bermula. Teori yang menjadi landasan penelitian ini diuraikan oleh Booz Allen dan Hamilton mencakup 5 (lima) dimensi yaitu manfaat, efisiensi, partisipasi, transparansi, dan manajemen perubahan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Metode pengambilan sampel yaitu purposive sampling. Teknik pengumpulan data yaitu melakukan wawancara, observasi, serta dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan pelayanan publik berbasis *website* Silondo Bermula di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok telah berhasil menerapkan pemerintahan elektronik. Hal ini mencakup penggunaan teknologi untuk menyediakan layanan administrasi kependudukan secara online. Namun, pada pelaksanaannya masih belum dilakukan secara efektif. Sehingga dapat disimpulkan bahwa masyarakat belum menggunakan *website* Silondo Bermula karena penggunaan berbasis elektronik ini masyarakat tetap harus datang ke kantor pelayanan sementara pelayanan online seharusnya masyarakat mengupload berkas melalui *website* tersebut.

Kata Kunci: *Pengelolaan, Layanan Silondo Bermula, e-government, website, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok.*

ABSTRACT

Name : Siti Nur Samsiyah
Study Program : *Public Administration*
Thesis : “*Management of Public Services Based on the Silondo Website Started at the Department of Population and Civil Registration of Depok City*”
Counsellor : Dr. Drs. Ahmad Muksin, M.Si

Problems in administrative management due to lack of effectiveness in managing Silondo Bermula are problems related to the low number of people using Silondo Bermula services, so that many people are not served effectively. The Department of Population and Civil Registration of Depok City introduced an online-based public service innovation to make it easier for the public to process population documents, namely Silondo Bermula (Clean, Easy and Smooth Depok Dukcapil Online Service System). The aim of this research is to find out public services based on the Silondo Bermula website. The theory that is the basis of this research described by Booz Allen and Hamilton includes 5 (five) dimensions, namely benefits, efficiency, participation, transparency and change management. This research uses a qualitative descriptive research method. The sampling method is purposive sampling. Data collection techniques include conducting interviews, observation and documentation. The results of the research show that the management of public services based on the Silondo website, starting at the Department of Population and Civil Registration of Depok City, has succeeded in implementing electronic government. This includes the use of technology to provide online population administration services. However, its implementation has not yet been carried out effectively. So it can be concluded that people have not used the Silondo website. Starting from electronic-based use, people still have to come to the service office, while online services require people to upload files via the website.

Keywords: Management, Silondo Bermula Services, e-government, website, Depok City Population and Civil Registration Service.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
DAFTAR DOKUMENTASI.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.4.1 Manfaat Teoritis	10
1.4.2 Manfaat Praktis	10
1.5 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan	12
2.2 Kerangka Teori	17

2.2.1 Teori Pengelolaan.....	17
2.2.2 Teori Pelayanan Publik	19
2.2.3 Teori E-Government	22
2.2.4 Teori Website	26
2.3 Kerangka Pemikiran	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30
3.1 Pendekatan Penelitian.....	30
3.2 Penentuan Informan	30
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.4 Teknik Pengolahan Data	34
3.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Hasil Penelitian.....	38
4.1.1 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok.....	38
4.1.2 Tugas dan Fungsi	42
4.1.3 Visi dan Misi.....	42
4.1.4 Struktur Organisasi	43
4.1.5 Layanan Silondo Bermula	44
4.2 Hasil Pembahasan.....	46
4.2.1 Manfaat	47
4.2.2 Efisiensi	54
4.2.3 Partisipasi.....	60
4.2.4 Transparansi	67
4.2.5 Manajemen Perubahan.....	72

BAB V PENUTUP.....	81
5.1 Kesimpulan.....	81
5.2 Saran.....	83
5.2.1 Saran Teoritis.....	83
5.2.2 Saran Praktis.....	84
DAFTAR PUSTAKA.....	85
LAMPIRAN.....	87
DOKUMENTASI.....	114
HASIL TURNITIN.....	117
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	118



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Penduduk Kota Depok.....	2
Tabel 1. 2 Jenis Layanan Silondo Bermula.....	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	17
Tabel 3. 1 Informan Penelitian.....	32
Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian.....	37
Tabel 4. 1 Jumlah Penduduk Kota Depok Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Tabel 4. 2 Jumlah Perekaman KTP di Kota Depok.....	39
Tabel 4. 3 Jumlah Pemutakhiran Kartu Keluarga di Kota Depok.....	40
Tabel 4. 4 Jumlah Akta Kelahiran di Kota Depok.....	40
Tabel 4. 5 Jumlah Penduduk Pindah Datang Kota Depok.....	41
Tabel 4. 6 Jumlah Penduduk Pindah Keluar Kota Depok.....	41
Tabel 4. 7 Jumlah Transaksi Silondo Bermula.....	49
Tabel 4. 8 Jumlah Pengaduan Silondo Bermula.....	67
Tabel 4. 9 Hasil Observasi Penelitian.....	80



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tampilan Website Silondo Bermula.....	6
Gambar 1. 2 Penilaian Layanan Silondo Bermula.....	7
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	29
Gambar 3. 2 Teknik Analisis Data	35
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok.....	43
Gambar 4. 2 Poster Layanan Silondo Bermula.....	44
Gambar 4. 3 Pengambilan Dokumen DeFast.....	46
Gambar 4. 4 Menu Layanan Pengaduan Silondo Bermula.....	64
Gambar 4. 5 Ulasan Pengguna Silondo Bermula.....	64
Gambar 4. 6 Informasi Bukti Pendaftaran Layanan Silondo Bermula.....	69
Gambar 4. 7 Pencapaian Kinerja Pelayanan Publik Kota Depok	75



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	87
Lampiran 2 Transkrip Wawancara	89
Lampiran 3 Surat Permohonan Izin Penelitian	113



DAFTAR DOKUMENTASI

Foto Bersama Informan Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data.....	114
Foto Bersama Informan Administrator Database Kependudukan Ahli Pertama	114
Foto Bersama Informan Pengelola Mutasi Penduduk.....	115
Foto Bersama Informan Operator Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi	115
Foto Bersama Informan Pengguna Layanan Silondo Bermula.....	116
Foto Bersama Informan Pengguna Layanan Silondo Bermula.....	116
Foto Bersama Informan Pengguna Layanan Silondo Bermula.....	116

