



UNIVERSITAS NASIONAL

**PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL BERBASIS AKSES DIGITAL DI KABUPATEN
CIANJUR**

SKRIPSI

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

Osse Talita Rahma Sendjaja

213515516034

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
FEBRUARI, 2025**



NATIONAL UNIVERSITY

***DIGITAL ACCESS-BASED POPULATION AND CIVIL
REGISTRATION SERVICES IN CIANJUR REGENCY***

THESIS

***Submitted as one of the requirements to obtain a Bachelor Degree of Public
Administration (S.AP)***

Osse Talita Rahma Sendjaja

213515516034

PUBLIC ADMINISTRATION STUDY PROGRAM

FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES

FEBRUARY, 2025



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Osse Talita Rahma Sendjaja

NPM : 213515516034

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
Berbasis Akses Digital Di Kabupaten Cianjur

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 tidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, Februari 2024

Yang membuat pernyataan



Osse Talita Rahma Sendjaja

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

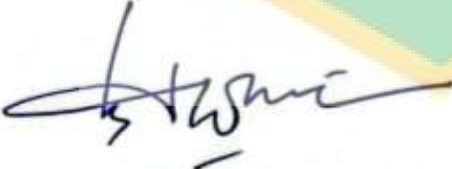
JAKARTA

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama	: Osse Talita Rahma Sendjaja
NPM	: 213515516034
Program Studi	: Administrasi Publik
Judul Skripsi	: Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Berbasis Akses Digital di Kabupaten Cianjur
Diajukan Untuk	: Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disetujui untuk diajukan,
Jakarta, 24 Januari 2025

UNIVERSITAS NASIONAL

Dosen Pembimbing	Ketua Program Studi
	
Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si	Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Osse Talita Rahma Sendjaja
NPM : 213515516034
Program Studi : Administrasi Publik
Konsentrasi :
Judul Skripsi : Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan
Sipil Berbasis Akses Digital Di Kabupaten Cianjur
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk
memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Nasional

Disetujui untuk disahkan

Jakarta, 12 Maret 2025

Dosen Pembimbing

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

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Erna Ernawati Chotim., M.Si.



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Osse Talita Rahma Sendjaja
NPM : 213515516034
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
Berbasis Berbasis Akses Digital Di Kabupaten Cianjur

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. Aos Yuli Firdaus, S.IP., M.Si.

Penguji 1 : Dr. Syaipudin, M.Si.

Penguji 2 : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si.

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 11 Maret 2025



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR 4
PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Osse Talita Rahma Sendjoja
Nomor Pokok Mahasiswa : 213515516034
Fakultas / Akademik : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Prodi / Konsetrasi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Berbasis Akses Digital di Kabupaten Cianjur

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 05 Maret 2025, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 11 Maret 2025

Ketua Sidang : Dr. Aas Yuli Firdaus, S.IP., M.Si.

Penguji I : Dr. Syaipudin, M.Si.

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

Keterangan :

*j) Lembaran ini dapat diminta di Sekretariat FISIP, apabila Skripsinya telah diujikan dan dinyatakan LULUS, halaman ini tidak dijilid.

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

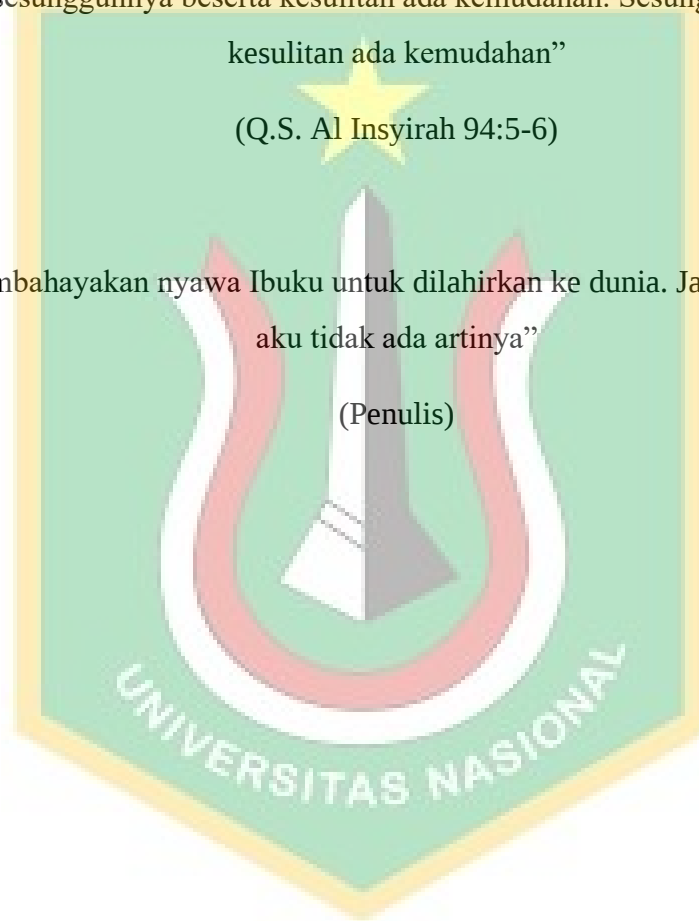
(Q.S. Al Baqarah 2:286)

“Maka, sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan”

(Q.S. Al Insyirah 94:5-6)

“Aku membahayakan nyawa Ibuku untuk dilahirkan ke dunia. Jadi tidak mungkin aku tidak ada artinya”

(Penulis)



Skripsi ini dipersembahkan teruntuk kedua orang tua tercinta dan seluruh pihak yang telah membantu saya dalam menyusun skripsi ini hingga dapat terselesaikan.

Terima kasih.

PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL BERBASIS AKSES DIGITAL DI KABUPATEN CIANJUR

OSSE TALITA RAHMA SENDJAJA

213515516034

Pembimbing: Dr. Bhakti Nur Avianto, S.I.P., M.Si.,

ABSTRAK

Keluhan yang disampaikan oleh masyarakat mengenai syarat dan ketentuan yang diberlakukan berbelit-belit dalam pengisian administrasi kependudukan, keterbatasan nomor antrian dalam Simpelaku, keterbatasan blanko dalam membuat administrasi kependudukan, proses pembuatan administrasi kependudukan yang tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, dan aplikasi Simpelaku sering mengalami kesulitan atau *server down*. Peraturan Daerah Kabupaten Cianjur Nomor 10 Tahun 2010 menjadi pedoman birokrat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Cianjur untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Fokus utama penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan Disdukcapil Kabupaten Cianjur berbasis akses digital. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan Disdukcapil Kabupaten Cianjur berbasis akses digital serta mengetahui hambatan dan solusi yang dihadapi dalam proses pelayanan berbasis akses digital. Pendekatan penelitian dengan wawancara mendalam, observasi, dokumentasi, dan kajian pustaka. Berdasarkan temuan penelitian, pelayanan berbasis akses digital Simpelaku di Kabupaten Cianjur diperoleh kesimpulan yaitu terdapat 5 (lima) aspek yang mempengaruhi pelayanan Disdukcapil berbasis akses digital di Kabupaten Cianjur, yaitu aspek *tangible* (berwujud), aspek *reability* (keandalan), aspek *responsiviness* (ketanggapan), aspek *assurance* (jaminan), dan aspek *empathy* (empati). Terkait hambatan yang terjadi pada proses pelayanan berbasis akses digital, Disdukcapil Kabupaten Cianjur telah tepat sasaran dengan melakukan berbagai inovasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berada di desa (pelosok). Inovasi pelayanan ini disebut dengan Dawala (Datangi Warga Layani) dan Semedi (Sehari Mesti Jadi) dalam menghadapi hambatan tidak meratanya pelayanan di daerah Kabupaten Cianjur antara perbatasan Puncak Bogor sampai dengan perbatasan Ujung Garut.

Kata Kunci: Pelayanan publik, akses digital, simpelaku

DIGITAL ACCESS-BASED POPULATION AND CIVIL REGISTRATION SERVICES IN CIANJUR REGENCY

OSSE TALITA RAHMA SENDJAJA

213515516034

Mentor: Dr. Bhakti Nur Avianto, S.I.P., M.Si.,

ABSTRACT

Complaints submitted by the public regarding the terms and conditions imposed are complicated in filling out population administration, limited queue numbers in *Simpelaku*, limited forms in making population administration, the process of making population administration that does not match the specified time, and the *Simpelaku* application often experiences difficulties or server down. Cianjur Regency Regional Regulation Number 10 of 2010 is a guideline for the Bureaucrats of the Cianjur Regency Population and Civil Registration Service to provide effective and efficient services to improve community welfare. This study uses a qualitative method. The main focus of this study is to determine the services of the Cianjur Regency Population and Civil Registration Service based on digital access. The purpose of this study is to determine the quality of Cianjur Regency Population and Civil Registration Service services based on digital access and to determine the obstacles and solutions faced in the digital access-based service process. The research approach uses in-depth interviews, observation, documentation, and literature review. Based on the research findings, the digital access-based service of *Simpelaku* in Cianjur Regency, it was concluded that there are 5 (five) aspects that affect the quality of digital access-based *Disdukcapil* services in Cianjur Regency, namely tangible aspects, reliability aspects, responsiveness aspects, assurance aspects, and empathy aspects. Regarding the obstacles that occur in the digital access-based service process, the Cianjur Regency *Disdukcapil* has been right on target by carrying out various innovations in providing services to people in villages (remote areas). This service innovation is called *Dawala* (Come to Serve Citizens) and *Semedi* (One day Must Be Done) in dealing with the obstacles of uneven service in the Cianjur Regency area between the Puncak Bogor border and the Garut Border.

Keywords: Public services, digital access, *simpelaku*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat, ridho, dan hidayah-nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir perkuliahan dengan tepat waktu yang berjudul “Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Berbasis Akses Digital Di Kabupaten Cianjur”. Skripsi ini disusun untuk diajukan sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar Strata Satu (S1) Sarjana Administrasi Publik pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Penulis juga menyadari bahwa selesainya skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam mengerjakan tugas akhir ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang terhormat kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bemawi Putra, M.A, selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Ibu Dr. Dra. Erna Ermawati Chotim, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.IP., M.Si. selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
4. Bapak Angga Sulaiman, S.IP., M.AP. selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
5. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto S.IP., M.Si. selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional dan Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membantu serta membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu.
6. Bapak Khoirul Abror Ad-Dluha Ghoni, S.AP., M.A.P. selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional.
7. Ibu/Bapak Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional, atas ilmu dan pengarahan yang diberikan kepada penulis selama menjalani kuliah.

8. Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan wawancara dan mencari data untuk memenuhi penelitian skripsi.
9. Wanita tercantik, Ibu Dede Kusmiawati Jamilah selaku Ibu kandung yang selalu memberikan doa restu, memperjuangkan tenaga dan finansial agar penulis menjadi anak yang sukses dan membanggakan keluarga.
10. Pria kuat, Bapak Supardi Adi Sendjaja selaku Ayah penulis yang selalu memberikan semangat, dukungan, dan doa agar penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu.
11. Wanita yang selalu berusaha kuat dalam menghadapi semua hal, Osse Talita Rahma Sendjaja selaku penulis dalam penelitian skripsi ini terima kasih telah berjuang sejauh ini untuk menyelesaikan tugas akhir ini dengan mandiri, kuat, tegar, penuh semangat, penuh keyakinan, dan tidak pernah menyerah sesulit apapun yang dihadapi. You Are Great.
12. Briptu Romi Jankavale Bahtiar. M selaku sosok pria yang selalu mendengarkan semua keluhan penulis, memberikan semangat dan dukungan kepada penulis, serta selalu menemani penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Ciwi-ciwi, Kikan Adrina Putri, Nabilla Kusumawati, dan Natasya Dwi Aprilianti selaku sahabat penulis yang selalu menemani dan mendengarkan curhatan penulis, memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kesalahan, oleh karena itu saran dan kritik dari berbagai pihak sangat dibutuhkan dalam membangun penelitian yang lebih baik lagi untuk kedepannya.

Jakarta, 24 Januari 2025



Osse Talita Rahma Sendjaja

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
FORMULIR PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI.....	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	12
1.4.2 Manfaat Praktis	12
1.5 Sistematika Penulisan	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Penelitian Terdahulu.....	14
2.2 Konsep Teori.....	25
2.2.1 Teori Pelayanan	25

2.2.2 Teori Pelayanan Publik.....	26
2.2.3 Teori Digital.....	34
2.2.4 Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu (SIMPELAKU)	36
2.3 Kerangka Pemikiran.....	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	40
3.1 Pendekatan Penelitian.....	40
3.2 Penentuan Informan	40
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.3.1 Metode Pengumpulan data.....	42
3.3.2 Sumber Data	43
3.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	44
3.4.1 Teknik Pengolahan Data.....	44
3.4.2 Analisis Data.....	44
3.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	45
BAB IV PEMBAHASAN.....	47
4.1 Gambaran Umum.....	47
4.1.1 Profil Disdukcapil Kabupaten Cianjur.....	47
4.1.2 Tupoksi Disdukcapil Kabupaten Cianjur.....	49
4.1.3 Struktur Organisasi	51
4.1.4 Layanan Publik Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu.....	52
4.2 Hasil Penelitian	55
4.2.1 Hasil Wawancara dari Indikator <i>Tangible</i> (Berwujud).....	55
4.2.2 Hasil Wawancara dari Indikator <i>Reability</i> (Keandalan).....	61
4.2.3 Hasil Wawancara dari Indikator <i>Responsiviness</i> (Ketanggapan)	65

4.2.4 Hasil Wawancara dari Indikator <i>Assurance</i> (Jaminan).....	68
4.2.5 Hasil Wawancara dari Indikator <i>Empathy</i> (Empati).....	71
4.3 Pembahasan	74
4.3.1 Analisis Simpelaku Terkait Indikator <i>Tangible</i> (Berwujud)	74
4.3.2 Analisis Simpelaku Terkait Indikator <i>Reability</i> (Keandalan).....	75
4.3.3 Analisis Simpelaku Terkait Indikator <i>Responsiviness</i> (Ketanggapan). 76	
4.3.4 Analisis Simpelaku Terkait Indikator <i>Assurance</i> (Jaminan)	77
4.3.5 Analisis Simpelaku Terkait Indikator <i>Empathy</i> (Empati).....	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	80
5.1 Kesimpulan	80
5.2 Saran.....	81
5.2.1 Saran Teoritis.....	81
5.2.2 Saran Paraktis	82
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN.....	86
Lampiran 1 : Surat Permohonan Penelitian.....	87
Lampiran 2 : Surat Balasan Permohonan Penelitian	88
Lampiran 3 : Pedoman Wawancara.....	89
Lampiran 4 : Transkrip Wawancara.....	97
Lampiran 5 : Dokumentasi Penelitian.....	128
Lampiran 6 : Daftar Riwayat Hidup	133
Lampiran 7 : Hasil Turnitin.....	134

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3. 1 Informan Peneliti.....	41
Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian.....	46



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	Kepatuhan Pelayanan Publik pada Kabupaten di Indonesia Tahun 2022	5
Gambar 1. 2	Data Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Kabupaten Cianjur Tahun 2023	6
Gambar 1. 3	Penghargaan Adminiduk Prima Tahun 2024.....	7
Gambar 1. 4	Keluhan Masyarakat Terhadap Aplikasi Simpelaku	8
Gambar 2. 1	Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu.....	37
Gambar 2. 2	Kerangka Pemikiran	39
Gambar 4. 1	Letak Geografis Kabupaten Cianjur	47
Gambar 4. 2	Struktur Organisasi Disdukcapil Kabupaten Cianjur	51
Gambar 4. 3	Layanan Publik Simpelaku	52
Gambar 4. 4	Tampilan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu.....	54

