



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**“EFEKTIVITAS PELAYANAN KEPENDUDUKAN BERBASIS DIGITAL  
DI KECAMATAN TAPOS KOTA DEPOK TAHUN 2024”**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar  
Sarjana Ilmu Administrasi Publik (S.AP)

**Natasya Dwi Aprilia**  
**213515516013**

**PROGRAM STUDI ADMINTRASI PUBLIK**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**JANUARI, 2025**



**NATIONAL UNIVERSITY**

**“EFFECTIVENESS OF DIGITAL BASED POPULATION SERVICES IN  
TAPOS DISTRICT, DEPOK CITY IN 2024”**

**THESIS**

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

**Natasya Dwi Aprilia**

**213515516013**

**PUBLIC ADMINISTRATION**

**SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE**

**JANUARY, 2025**



UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JAKARTA

### PERSETUJUAN SKRIPSI

|                |                                                                                                                                                         |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nama           | : Natasya Dwi Aprilia                                                                                                                                   |
| NPM            | : 213515516013                                                                                                                                          |
| Program Studi  | : Administrasi Publik                                                                                                                                   |
| Konsentrasi    | : -                                                                                                                                                     |
| Judul Skripsi  | : Efektivitas Pelayanan Kependudukan Berbasis Digital Di Kecamatan Tapos Kota Depok Tahun 2024                                                          |
| 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 diujikan

Jakarta, Februari 2025

Dosen Pembimbing

Prof. Dr. Eko Sugiyanto, M.Si

Ketua Prodi Ilmu Komunikasi

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



UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Natasya Dwi Aprilia  
NPM : 213515516013  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Kependudukan Berbasis Digital Di  
Kecamatan Tapos Kota Depok Tahun 2024  
Diajukan Untuk : Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Strata Satu (S1) Pada Program Studi Administrasi  
Publik (S.AP) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Nasional.

Disetujui untuk disahkan,

Jakarta, 25 Februari 2025

Dosen Pembimbing

Dekan FISIP Universitas Nasional

  
Prof. Dr. Eko Sugivanto, M.Si

  
Dr. Erna Ernawati Chotim, M.Si



UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Natasya Dwi Aprilia  
NPM : 213515516013  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Kependudukan Berbasis Digital Di  
Kecamatan Tapos Kota Depok Tahun 2024.

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. Zulmansyur, M.Si

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

Penguji II : Prof. Dr. Eko Sugiyanto, M.Si

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 25 Februari 2025



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

#### PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Natasya Dwi Aprilia  
NPM : 213515516096  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Kependudukan Berbasis Digital Di Kecamatan Tapos Kota Depok Tahun 2024

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, 8 Februari 2024

Yang membuat pernyataan



Natasya Dwi Aprilia



UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JAKARTA

**FORMULIR 4**  
**PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : Natasya Dwi Aprilia  
Nomor Pokok Mahasiswa : 213515516013  
Fakultas / Akademik : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Prodi / Konsetrasi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Kependudukan Berbasis  
Digital Di Kecamatan Tapos Kota Depok Tahun  
2024

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 25 Februari 2025, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 11 Maret 2025

Ketua Sidang : Dr. Zulmansyur, M.Si

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

Penguji II : Prof. Dr. Eko Sugiyanto, M.Si

Keterangan :

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

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan hidayahnya yang telah melimpahkan keberkahan sehingga penulis mampu menyelesaikan dengan sukses proposal penelitian yang berjudul “ Efektivitas Pelayanan Kependudukan Berbasis Digital Di Kecamatan Tapos Kota Depok Tahun 2024”. Penulisan skripsi ini dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional. Saya menyadari bahwa tanpa dukungan dan arahan dari berbagai pihak, mulai dari masa perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi ini, menyelesaikan skripsi ini sulit bagi saya. Oleh karena itu, saya ingin menyampaikan rasa terima kasih 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
6. Bapak Khoirul Abror Ad-Dluha Ghoni, S.AP., M.A.P. selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional
7. Bapak Prof. Dr. Eko Sugiyanto, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pemikiran dalam membimbing saya selama proses penyusunan skripsi ini
8. Ibu Yuswarni, S. AP., MPA selaku Dosen Pembimbing Akademik saya mengucapkan terima kasih telah berkenan untuk berkontribusi dalam penulisan skripsi, dan mendorong untuk tetap semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

9. Bapak Aberar Guridno, S.Tr.Pi., M.A.P selaku Dosen Mata Kuliah saya mengucapkan terima kasih telah berkenan untuk berkontribusi dalam penulisan skripsi, dan mendorong untuk tetap semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok dan Staff Bidang yang telah memberikan banyak bantuan dalam Upaya saya mendapatkan data yang diperlukan; Kedua orang tua saya, Ayah Saiful Bahri dan Mama Satinah Munitri yang telah memberikan dukungan baik secara materi maupun moral; dan
11. Terima kasih kepada Shakila Fitriani dan Zaky Madani yang telah membersamai penulis selama penyusunan dan pengerjaan skripsi dalam kondisi apapun, dan ikut serta mendoakan, memberikan semangat, dan memotivasi dalam proses penyusunan skripsi ini.
12. Terima kasih kepada Nabilla, Osse, dan Kikan yang telah membantu, mendukung, menghibur dan menyemangati untuk segera lulus.
13. Dan terakhir, untuk diri saya sendiri. Terima kasih Natasya Dwi Aprilia sudah menepikan ego dan memilih untuk kembali bangkit untuk menyelesaikan semua ini. Terima kasih telah mengendalikan diri dari berbagai tekanan di luar keadaan dan tidak menyerah.

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati penulis menyadari masih terdapat kekurangan-kekurangan, sehingga penulis mengharapkan adanya saran dan kritik yang bersifat membangun untuk kesempurnaan skripsi.

Jakarta, 8 Februari 2025



( Natasya Dwi Aprilia )

## ABSTRAK

Nama : Natasya Dwi Aprilia  
NPM : 213515516013  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Kependudukan Berbasis Digital di Kecamatan Tapos Kota Depok Tahun 2024  
Pembimbing : Prof. Dr. Eko Sugiyanto, M.Si.

Penelitian ini mengkaji efektivitas pelayanan kependudukan berbasis digital di Kecamatan Tapos, Kota Depok pada tahun 2024. Adapun penelitian ini bertujuan untuk memberikan Gambaran yang jelas mengenai efektivitas layanan website silondo bermula berdasarkan perspektif Masyarakat dan petugas layanan.

Pelayanan ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode yang digunakan yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data dikumpulkan melalui Teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi langsung di kantor pelayanan dan dokumentasi. Teori efektivitas menurut Duncan dalam Steers (1985) digunakan sebagai kerangka analisis untuk mengidentifikasi dimensi pencapaian tujuan, dimensi integrasi, dan dimensi adaptasi. Analisis data menghasilkan temuan terkait 3 dimensi efektivitas pelayanan kependudukan berbasis digital di Kecamatan Tapos. Dimensi pencapaian tujuan, dimana tujuan diluncurkannya website silondo bermula telah sesuai dengan tujuan yaitu untuk mempermudah Masyarakat dalam mengakses layanan kependudukan. Dimensi integrasi, dimana dalam sudah terintegrasi data dengan system layanan kependudukan ini, namun beberapa informan mengatakan bahwa masih adanya mengalami kesulitan dalam penggunaan website silondo bermula. Dimensi adaptasi, dimana masih adanya kesenjangan dalam mengakses website silondo bermula ini.

Penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan kependudukan berbasis digital berjalan secara efektif hal ini didukung karena dimensi pencapaian tujuan dan dimensi integrasi dapat dikatakan sudah sesuai dengan tujuan dibuatnya website silondo bermula dan integrasi data telah mempermudah layanan kependudukan namun pada dimensi adaptasi terdapat kelemahan. Namun dimensi pencapaian tujuan dan integrasi tetap mendukung pelayanannya secara efektif.

**Kata Kunci :** Efektivitas, Website Silondo Bermula, Pelayanan Digital, Peningkatan Kualitas Digital

## ABSTRACT

Name : Natasya Dwi Aprilia  
NPM : 213515516013  
Study Program : Public Administration  
Judul Skripsi : Effectiveness Of Digital Based Population  
Services In Tapos District, Depok City In 2024  
Pembimbing : Prof. Dr. Eko Sugiyanto, M.Si.

This research examines the effectiveness of digital-based population services in Tapos District, Depok City in 2024. This research aims to provide a clear picture of the effectiveness of the Silondo website service starting from the perspective of the community and service officers.

This service uses a qualitative approach with the methods used, namely interviews, observation and documentation. Data was collected through data collection techniques, namely interviews, direct observation in service offices and documentation. Effectiveness theory according to Duncan in Steers (1985) is used as an analytical framework to identify dimensions of goal achievement, integration dimensions and adaptation dimensions. Data analysis produced findings related to 3 dimensions of the effectiveness of digital-based population services in Tapos District. The dimension of achieving goals, where the aim of launching the Silondo website was initially in accordance with the aim, namely to make it easier for the public to access population services. The integration dimension, where the data has been integrated with the population service system, however, several informants said that they still experienced difficulties in using the Silondo website. The adaptation dimension, where there is still a gap in accessing the Silondo website from now on.

This research shows that digital-based population services are running effectively. This is supported because the goal achievement and integration dimensions can be said to be in accordance with the purpose of creating the Silondo website and data integration has made population services easier, but in the adaptation dimension there are weaknesses. However, the dimensions of goal achievement and integration still support effective services.

**Keywords :** Effectiveness, Silondo Website Starting, Digital Services, Increasing Digital Quality

## DAFTAR ISI

|                                      |      |
|--------------------------------------|------|
| <b>LEMBAR PENGESAHAN</b>             | i    |
| <b>PENGESAHAN SKRIPSI</b>            | ii   |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN</b>            | iii  |
| <b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b>       | iv   |
| <b>PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI</b> | v    |
| <b>KATA PENGANTAR</b>                | vi   |
| <b>ABSTRAK</b>                       | viii |
| <b>ABSTRACT</b>                      | ix   |
| <b>DAFTAR ISI</b>                    | x    |
| <b>DAFTAR TABEL</b>                  | xii  |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b>                 | xiii |
| <b>BAB I</b>                         |      |
| <b>PENDAHULUAN</b>                   |      |
| 1.1 Latar Belakang Masalah           | 1    |
| 1.2 Rumusan Masalah                  | 13   |
| 1.3 Tujuan Penelitian                | 14   |
| 1.4 Manfaat Penelitian               | 14   |
| 1.5 Batasan Penelitian               | 14   |
| 1.6 Sistematika Penelitian           | 15   |
| <b>BAB II</b>                        |      |
| <b>TINJAUAN PUSTAKA</b>              |      |
| 2.1 Penelitian Terdahulu             | 17   |
| 2.2 Kerangka Teori                   | 23   |
| 2.2.1 Efektivitas                    | 23   |
| 2.2.2 Pelayanan                      | 29   |
| 2.2.3 kependudukan                   | 30   |
| 2.2.4 Berbasis Digital               | 31   |
| 2.3 Kerangka Pemikiran               | 32   |

### **BAB III**

#### **METODOLOGI PENELITIAN**

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| 3.1 Sifat dan Jenis Penelitian ..... | 34 |
| 3.1.1 Sifat Penelitian .....         | 34 |
| 3.1.2 Jenis Penelitian .....         | 34 |
| 3.2 Sasaran Penelitian .....         | 35 |
| 3.3 Metode Penelitian .....          | 36 |
| 3.4 Lokasi Penelitian .....          | 40 |
| 3.5 Waktu Penelitian .....           | 41 |

### **BAB IV**

#### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

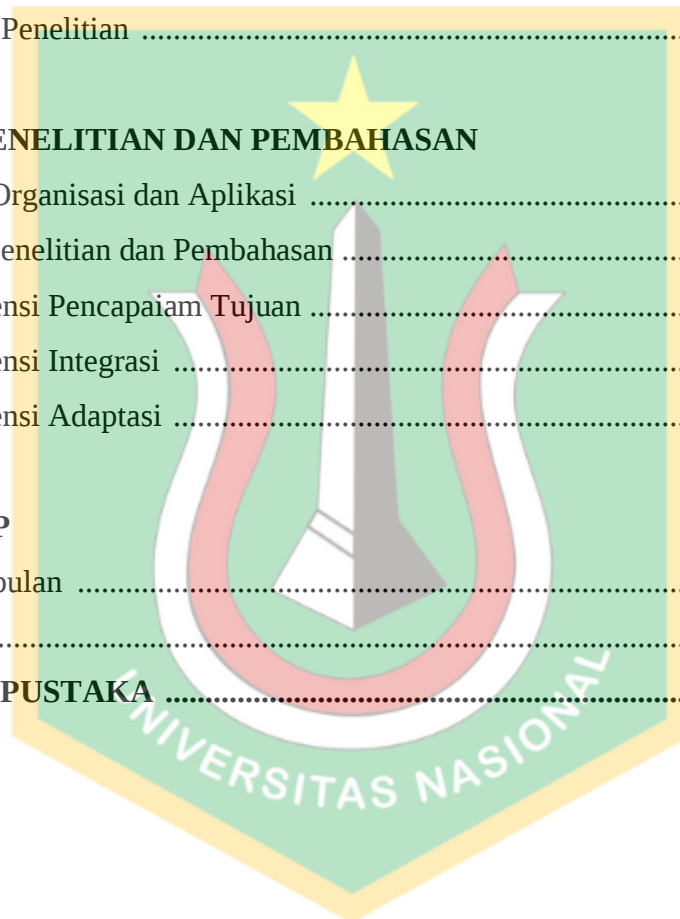
|                                           |    |
|-------------------------------------------|----|
| 4.1 Profil Organisasi dan Aplikasi .....  | 43 |
| 4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan ..... | 48 |
| 4.2.1 Dimensi Pencapaian Tujuan .....     | 49 |
| 4.2.2 Dimensi Integrasi .....             | 59 |
| 4.2.3 Dimensi Adaptasi .....              | 68 |

### **BAB V**

#### **PENUTUP**

|                      |    |
|----------------------|----|
| 5.1 Kesimpulan ..... | 78 |
| 5.2 Saran .....      | 79 |

|                             |           |
|-----------------------------|-----------|
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b> | <b>80</b> |
|-----------------------------|-----------|



## DAFTAR TABEL

|                                                          |    |
|----------------------------------------------------------|----|
| 1.1 Data Jumlah Penduduk Kota Depok Tahun 2023-2024..... | 5  |
| 1.2 IPKP Tahun 2023 .....                                | 10 |
| 1.3 IPKP Tahun 2024.....                                 | 11 |
| 2.7 Penelitian Terdahulu .....                           | 20 |
| 3.2 Sasaran Penelitian .....                             | 36 |



## DAFTAR GAMBAR

|                                                            |    |
|------------------------------------------------------------|----|
| 1.1 Website Silondo Bermula .....                          | 8  |
| 1.2 IKM Kecamatan Tapos Tahun 2024 .....                   | 12 |
| 2.3 Kerangka Pemikiran .....                               | 33 |
| 4.1.1 Prosedur Pembuatan Pindah KK dan KTP .....           | 46 |
| 4.1.2 Struktur Organisasi DUKCAPIL Kota Depok .....        | 48 |
| 4.2.1 Standar Pelayanan Web Silondo Bermula .....          | 52 |
| 4.2.2 Tingkat Kepuasan Pelayanan Web Silondo Bermula ..... | 54 |
| 4.2.3 Layanan Web Silondo Bermula Terintegrasi .....       | 61 |
| 4.2.4 Tanggapan Masyarakat Pada Dimensi Integrasi .....    | 64 |
| 4.2.5 Solusi Kendala dari Web Silondo Bermula .....        | 66 |
| 4.2.6 Sosialisasi Disdukcapil .....                        | 70 |
| 4.2.7 Saluran Informasi Layanan .....                      | 74 |
| 4.2.4 Tanggapan Masyarakat Pada Dimensi Adaptasi .....     | 76 |

