



UNIVERSITAS NASIONAL

**EVALUASI PROGRAM LAYANAN APLIKASI SILONDO
BERMULA DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL KOTA DEPOK**

SKRIPSI

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

Adellia Safarina Azka

NPM. 203515516051

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

Februari, 2024



UNIVERSITAS NASIONAL

***EVALUATION OF THE SILONDO BERMULA APPLICATION
SERVICE PROGRAM AT THE DEPARTMENT OF
POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OF DEPOK CITY***

SKRIPSI

Submitted to comply with part of the terms of to obtain

Bachelor of Publik Administration (S. AP)

Adellia Safarina Azka

NPM. 203515516051

***FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES
DEPARTEMENT OF PUBLIK ADMINISTRATION***

February, 2024



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Adellia Safarina Azka
Nomor Pokok Mahasiswa : 203515516051
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Evaluasi Program Layanan Aplikasi 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, 30 Januari 2024

Dosen Pembimbing

Dr. Mary Ismowati, M.Si.

Ketua Program Studi Administrasi Publik

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



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI



Nama : Adellia Safarina Azka

Nomor Pokok Mahasiswa : 203515516051

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Evaluasi Program Layanan Aplikasi Silondo Bermula Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Depok.

Diajukan Untuk : Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disahkan

Jakarta, 16 Februari 2024

UNIVERSITAS NASIONAL

Dosen Pembimbing

Dekan

Dr. Mary Ismowati, M.Si.

Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si.



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Adellia Safarina Azka

NPM : 203515516051

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Evaluasi Program Layanan Aplikasi 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. Bhakti Nur Avianto, S. IP., M.Si

Penguji I : Dr. Syaipudin, M. Si

Penguji II : Dr. Mary Ismowati, M.Si

Ditetapkan di : Jakarta, 26 Februari 2024



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Adellia Safarina Azka

NPM : 203515516051

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Evaluasi Program Layanan Aplikasi Silondo Bermula Di
Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Depok

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran, dan pemaparan yang 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 dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 26 Februari 2024

Yang membuat pernyataan,


Adellia Safarina Azka

ABSTRAK

Nama : Adellia Safarina Azka

NPM : 203515516051

Judul Skripsi : Evaluasi Program Layanan Aplikasi Silondo Bermula Di
Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Depok

Sistem Layanan *Online* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok Bersih, Mudah, dan Lancar (SILONDO BERMULA) adalah sebuah sistem layanan *online* yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok untuk memudahkan masyarakat dalam mengajukan layanan administrasi kependudukan dan mendukung Kota Depok dalam rangka perwujudan *Cyber City*. Penelitian ini dilatarbelakangi permasalahan dalam pelaksanaan Silondo Bermula yang masih ditemukan permasalahan, yakni banyaknya mobilisasi masyarakat yang melakukan pindah datang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok, informasi pelayanan pindah datang melalui Silondo Bermula belum tersosialisasikan secara merata, masih ditemukan masyarakat yang mengajukan permohonan berkas pelayanan pindah datang secara tradisional, serta sulitnya mengakses sistem layanan online Silondo Bermula pada pelayanan pindah datang akibat kendala pada server. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui evaluasi Pelayanan pindah datang pada Aplikasi Silondo Bermula di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori kriteria evaluasi menurut William Dunn (dalam Hayat, dkk 2018). Metode yang dipakai dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa evaluasi pelayanan pindah datang pada Silondo Bermula sudah cukup terlaksana dari segi efektivitas, efisiensi, kecukupan, perataan, responsivitas, dan ketepatan. Namun, pada penerapannya dalam dimensi efektivitas masih belum maksimal sebab masih terdapat kendala pada Silondo Bermula yang sering kali *crash* serta responsivitas pegawai yang masih belum maksimal. Dapat disimpulkan kembali bahwa evaluasi dari pelayanan pindah datang pada Silondo Bermula ialah sudah terlaksana namun belum bisa dilakukan dengan optimal.

Kata Kunci : *Evaluasi, Silondo Bermula, Cyber City, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok.*

ABSTRACT

Name : Adellia Safarina Azka
Major : Public Administration
Thesis : “Evaluation Of The Silondo Bermula Application Service Program At The Department Of Population And Civil Registration Of Depok City ”

The Depok City Population and Civil Registration Service Online Service System is Clean, Easy and Smooth (SILONDO BERMULA) is an online service system launched by the Depok City Population and Civil Registration Service to make it easier for the public to apply for population administration services and support the City of Depok in the context of realizing Cyber City. This research is motivated by problems in the implementation of Silondo. Starting from problems that are still found, namely the large number of mobilizations of people who move to the Depok City Population and Civil Registration Service, information on moving services comes through Silondo. Starting from not being evenly socialized, there are still people who submit requests for documents. the transfer service arrives traditionally, and the difficulty of accessing Silondo's online service system begins with the transfer service arriving due to problems with the server. The purpose of this research is to find out the evaluation of moving-in services on the Silondo Starting Application at the Department of Population and Civil Registration of Depok City. The theory used in this research is the evaluation criteria theory according to William Dunn (in Hayat, et al. 2018). The method used in this research uses descriptive qualitative methods. The results of the research show that the evaluation of moving services at Silondo Bermula has been quite successful in terms of effectiveness, efficiency, adequacy, alignment, responsiveness and accuracy. However, its implementation in the effectiveness dimension is still not optimal because there are still problems with Silondo Bermula which often crashes and employee responsiveness is still not optimal. It can be concluded again that the evaluation of the move-in service at Silondo Bermula is that it has been carried out but cannot be done optimally.

Keywords: Evaluation, Silondo Bermula, Cyber City, Department of Population and Civil Registration of Depok City.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT sebab kasih dan karunia-Nya, sholawat serta salam tidak lupa penulis ucapkan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, dan juga sahabatnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan dan penulisan skripsi ini dengan baik, meskipun pada hasilnya masih begitu jauh dari kesempurnaan.

Proposal skripsi yang berjudul ***“Evaluasi Program Layanan Aplikasi Silondo Bermula Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Depok”*** disusun untuk memenuhi salah satu syarat memenuhi gelar Sarjana Administrasi Publik pada Program Studi Administrasi Publik di Universitas Nasional, Jakarta. Selain itu, adanya ketertarikan penulis dengan permasalahan dalam skripsi ini adalah untuk menganalisis evaluasi setelah diluncurkannya aplikasi Silondo Bermula pada pelayanan pindah datang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok.

Penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan, motivasi, arahan serta bimbingan dari berbagai pihak, sejak masa perkuliahan hingga sampai pada tahap penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi penulis ketika menghadapi berbagai tantangan dalam menyelesaikan skripsi ini. Maka dari itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A., M.Pd., selaku Rektor Universitas Nasional Jakarta.
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 Bidang Administrasi Akademik dan Keuangan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
4. Bapak Dr. (C) Angga Sulaiman, S.I.P., M.A.P. selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan, Kerja Sama, dan Sumber Daya Manusia Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

5. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S. IP., 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. Ibu Dr. Mary Ismowati, M.Si., selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik, Sekolah Pascasarjana Universitas Nasional serta sebagai Dosen Pembimbing Skripsi saya yang telah bersedia meluangkan waktu, pikiran, serta tenaga untuk mengarahkan dan membimbing saya dalam penyusunan serta penulisan skripsi ini. Saya mengucapkan Terima kasih atas kesabaran serta masukan dan motivasi yang membangun untuk saya selama proses penyusunan skripsi ini sampai pada tahap sidang skripsi.
8. Bapak Drs. Didit Setiabudi, M.Si selaku Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional serta sebagai Dosen Pendamping Akademik penulis.
9. Seluruh dosen Program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan wawasan yang sangat bermanfaat bagi penulis selama masa perkuliahan.
10. Seluruh staff Sekretariat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional Jakarta yang telah membantu saya dalam hal mengurus administrasi.
11. Kedua Orang tua penulis H.Edwin Prihadi dan Hj. Neneng Hasanah, sepasang suami-istri yang saya sebut Ayah dan Ibu sebagai tanda bakti, hormat, dan rasa kasih yang tak terhingga ku persembahkan karya tulis sederhana ini untuk ayah dan ibu yang sudah memberikan kasih sayang dan cintanya yang tak terhingga dan hanya bisa saya balas dengan selembar kertas yang berisikan kata cinta dan persembahan. Sekali lagi, terima kasih sudah memberikan seluruh kemampuan, usaha, dukungan moril dan materil, doa yang telah kalian panjatkan kepadanya sehingga saya bisa sampai ditahap menyelesaikan studi hingga sarjana. Semoga ini menjadi langkah awal saya untuk bisa membuat kalian bahagia dan selalu tersenyum bangga kepadaku. Selalu jaga Kesehatan agar kalian selalu ada di setiap perjalanan dan pencapaian hidup saya dan adik-adik.

12. Adik-adik penulis, Alexa dan Tristan. Terima kasih karena selalu ada dalam memberikan keceriaan, nasihat, dukungan dan motivasi, serta doa-doa baiknya.
13. Keluarga besar penulis yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis.
14. Seluruh staff Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok serta Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Depok yang telah bersedia meluangkan waktu kepada peneliti dalam memberikan informasi dan data-data yang dibutuhkan untuk mendukung penelitian ini.
15. Terima kasih juga kepada masyarakat Kota Depok yang sudah bersedia meluangkan waktunya untuk membantu peneliti dengan menjadi informan dalam proses mendapatkan data informasi untuk penelitian ini.
16. Terima kasih untuk Aulya, Radinka, Shafa, Neiska, Farah, dan teman-teman lainnya yang sudah berbagi suka dan duka selama ini dan memberikan dukungan serta doa selama saya menjalani proses perkuliahan, terutama tahap penyusunan skripsi.
17. Terima kasih kepada Ratih, Laras, dan Farsha yang telah menemani penulis dalam berbagai kondisi sejak masa sekolah hingga detik ini. Semoga pertemanan kami bisa tetap bertahan hingga waktu yang memisahkan.
18. Terima kasih buat teman-teman seperjuangan dari awal semester hingga detik ini Rita, Diva, Anggi, Putri, Vianty yang selalu membantu juga berbagi suka dan duka selama proses perkuliahan. Terima kasih sudah berjuang dan tidak mengenal kata menyerah selama proses penyusunan skripsi.
19. Terima kasih untuk teman-teman satu bimbingan, Widi, Bunga, Idzhar, Raplih, Alfi, Satria, Faiz, serta seluruh mahasiswa/i Program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional khususnya Administrasi Publik 2020, yang telah membantu dan saling memberikan semangat pada tahap penyusunan skripsi dan selama berada di dunia perkuliahan.
20. Kepada seluruh member *Neo Culture Technology* (NCT) terutama kepada saudara Lee Jen. Terima kasih sudah memberikan kebahagiaan dan selalu membantu penulis melalui semua karyanya maupun ucapannya yang kerap menjadi alasan penulis untuk bertahan disegala situasi.

Dengan penuh kesadaran diri dan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini masih jauh dari kata kesempurnaan serta tidak terlepas dari kekurangan dan kesalahan. Untuk itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini dan kebermanfaatannya bagi pengembangan ilmu kedepannya.



Jakarta, 26 Februari 2024

Penulis,

Adellia Safarina Azka

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
DAFTAR DOKUMENTASI	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Manfaat Penelitian	15
1.5 Sistematika Penulisan	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	18
2.1 Penelitian Terdahulu.....	18
2.2 Kerangka Teori.....	30
2.2.1 Pelayanan Publik.....	30
2.2.2 Pelayanan Administrasi Kependudukan.....	37
2.2.3 Teori E-Government.....	40
2.2.4 Evaluasi.....	42
2.3 Kerangka Pemikiran.....	48
BAB III METODE PENELITIAN	50
3.1 Pendekatan Penelitian	50

3.2	Penentuan Informan	52
3.3	Teknik Pengumpulan Data	56
3.4	Teknik Pengolahan dan Analisis Data	59
3.5	Lokasi dan Jadwal Penelitian	62
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		65
4.1	Deskripsi Lokasi dan Objek Penelitian	65
4.4.1	Tugas	68
4.4.2	Fungsi	69
4.2	Hasil Penelitian	74
4.2.1	Evaluasi Pelayanan Pindah Datang pada Silondo Bermula ...	74
4.2.1.1	Efektivitas	75
4.2.1.2	Efisiensi	81
4.2.1.3	Kecukupan	86
4.2.1.4	Perataan	90
4.2.1.5	Responsivitas	97
4.2.1.6	Ketepatan	102
4.3	Pembahasan	106
4.3.1	Evaluasi Pelayanan Pindah Datang pada Silondo Bermula ...	106
4.3.1.1	Efektivitas	106
4.3.1.2	Efisiensi	109
4.3.1.3	Kecukupan	112
4.3.1.4	Perataan	116
4.3.1.5	Responsivitas	119
4.3.1.6	Ketepatan	122
BAB V PENUTUP.....		134
5.1	Kesimpulan	134
5.2	Saran.....	137
5.2.1	Saran Teoritis.....	137
5.2.2	Saran Praktis.....	138

DAFTAR PUSTAKA	139
LAMPIRAN.....	142
DOKUMENTASI	178
HASIL TURNITIN	180
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	182



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Jumlah Penduduk Kota Depok 2019-2022.....	4
Tabel 2.1	Penelitian terdahulu yang relevan sebagai rujukan.....	22
Tabel 3.1	Informan Penelitian.....	55
Tabel 3.2	Jadwal Penelitian.....	64
Tabel 4.2	Hasil Observasi Penelitian.....	128



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Data Jumlah Penduduk Kota Depok Tahun 2019-2022.....	4
Gambar 1.2	Tampilan Homepage Silondo Bermula.....	9
Gambar 1.3	Transformasi bentuk pelayanan Silondo Bermula.....	11
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	49
Gambar 4.1	Lokus Penelitian.....	65
Gambar 4.2	Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok.....	67
Gambar 4.3	Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok.....	71
Gambar 4.4	Pelayanan Pindah Datang.....	73
Gambar 4.5	Kendala Masyarakat pada Silondo Bermula.....	109
Gambar 4.6	Sosialisasi Silondo Bermula di Sosial Media.....	119
Gambar 4.7	Penilaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok.....	122

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Daftar Pedoman Wawancara.....	144
Lampiran 2	Transkrip Wawancara.....	151



DAFTAR DOKUMENTASI

Surat Rekomendasi Izin Penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok.....	180
Foto Bersama Informan Koordinator dan Pelaksana Layanan Pindah datang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok.....	181
Foto Loker Pelayanan Pindah Datang.....	181
Foto Berdama Informan Pengguna Layanan Pindah datang Silondo Bermula...	182
Foto Berdama Informan Pengguna Layanan Pindah datang Silondo Bermula...	182
Foto Berdama Informan Pengguna Layanan Pindah datang Silondo Bermula...	182

