



UNIVERSITAS NASIONAL

**EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
MELALUI SISTEM LAYANAN ONLINE DUKCAPIL DEPOK BERSIH
MUDAH DAN LANCAR (SILONDO BERMULA) DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA DEPOK**

SKRIPSI

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

HEIDY RAHAYU

183112351550253

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

2022



UNIVERSITAS NASIONAL

***THE EFFECTIVENESS OF POPULATION ADMINISTRATION SERVICES
THROUGH THE DUKCAPIL ONLINE SERVICE SYSTEM DEPOK CLEAN
EASY AND CURRENT (SILONDO BERMULA) AT THE DEPARTMENT OF
POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OF DEPOK CITY***

SKRIPSI

***Proposed to comply with part of the terms of to obtain Bachelor of Public
Administration (S.AP)***

HEIDY RAHAYU

183112351550253

***FACULTY OF SOCIAL AN POLITICAL SCIENCES
DEPARTEMENT OF PUBLIC ADMINISTRATION***

2022



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Heidy Rahayu
Nomor Pokok Mahasiswa : 183112351550253
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Sistem Layanan Online Dukcapil Depok Bersih Mudah dan Lancar (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, 12 September 2022

Dosen Pembimbing

Heru Dian Setiawan S.T, M.Si

Dekan



Dr. Ena Ermawati Chotim, M.Si

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh :

Nama : Heidy Rahayu

NPM : 183112351550253

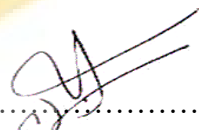
Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Sistem Layanan Online Dukcapil Depok Bersih Mudah dan Lancar (Silondo Bermula) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok

Telah berhasil dipertahankan dihadapan 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.



Ketua Sidang : Drs. Rusman Ghazali, M.Si., Ph. D


.....

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


.....

Penguji II : Heru Dian Setiawan, S. T., Msi


.....

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 1 September 2022



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR 4 PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Heidy Rahayu
Nomor Induk Mahasiswa : 183112351550253
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Sistem Layanan Online Dukcapil Depok Bersih Mudah Dan Lancar (Silondo Bermula) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Depok

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 1 September 2022, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 12 September 2022

Ketua Sidang Drs. Rusman Ghazali, M.Si., Ph.D

.....

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

.....

Penguji II Heru Dian Setiawan S.T., M.Si

.....

Keterangan :

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

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

Nama : Heidy Rahayu
NPM : 183112351550253
Fakultas/Akademik : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Publik
Tanggal Sidang : 1 September 2022

JUDUL DALAM BAHASA INDONESIA

Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Sistem Layanan Online Dukcapil Depok Bersih Mudah dan Lancar (Silondo Bermula) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok

JUDUL DALAM BAHASA INGGRIS

The Effectiveness Of Population Administration Services Through The Dukcapil Online Service System Depok Clean Easy And Current (Silondo Bermula) At The Department Of Population And Civil Registration Of Depok City

TANDA TANGAN DAN TANGGAL

Pembimbing	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL : 12 September 2022	TGL : 12 September 2022	TGL : 12 September 2022
		
Heru Dian Setiawan S. T, M. Si	Dr. Mary Ismowati, M. Si	Heidy Rahayu

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Heidy Rahayu

NPM : 183112351550253

Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Sistem Layanan Online Dukcapil Depok Bersih Mudah dan Lancar (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 dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 12 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan,



Heidy Rahayu



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

BIODATA ALUMNI MAHASISWA

SEMESTER GENAP/GANJIL TAHUN AKADEMIK 2021/2022

Nama Mahasiswa : Heidy Rahayu
NPM : 183112351550253
Prodi / Konsentrasi : Program Studi Administrasi Publik
Tempat, Tgl. Lahir : Bogor, 15 Februari 1999
Alamat Rumah : Jl. Pancoran Gg. Pancoran RT.02 RW.05 No.112 Kec.
Cipayung, Kel. Ratujaaya, Kota Depok, Jawa Barat
Telepon Rumah : 021-7763747
Telepon Kantor : -
HP : 08987806086
Alamat Kantor : -
E-mail : rahayuheidy@gmail.com

Jakarta, 12 September 2022
Alumni,

Heidy Rahayu

ABSTRAK

Nama : Heidy Rahayu

NPM : 183112351550253

Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Sistem Layanan Online Dukcapil Depok Bersih Mudah dan Lancar (Silondo Bermula) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok

Kata Kunci Efektivitas, Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan, E-Government, Silondo Bermula, Kota Depok	Penelitian ini menajlskan tentang Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Sistem Layanan Online Dukcapil Depok Bersih Mudah dan Lancar (Silondo Bermula) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok. Silondo Bermula merupakan inovasi dalam rangka mempermudah dan mempercepat pelayanan administrasi dengan menggunakan sistem layanan online. Penetlitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Metode pengambilan sampe yaitu Purposive Sampling. Teknik pengumpulan data yaitu observasi, waancara, dokumentasi. Hasil penelitian menunjukan bahwa efektivitas pelayanan administrasi menggunakan Silondo Bermula menunjukan tidak efektif karena ditemukannya aspek-aspek kendala yaitu kendala jaringan atau server, sosialisasinya belum merata di semua kalangan, kurangnya koordinasi antara pemohon layanana dengan petugas pelayanan Silondo Bermula, dan keluhan masyarakat tidak ditanggapi. Karena masih banyak kekurangan dalam pelaksanaannya yang diharapkan dapat diperbaiki untuk meningkatkan efektivitas Silondo Bermula.
Referensi	15 Buku, 5 Jurnal, 5 Regulasi
Pembimbing	Heru Dian Setiawan, S.T, M. Si

ABSTRACT

Nama : Heidy Rahayu

NPM : 183112351550253

Judul Skripsi : *The Effectiveness of Population Administration Services Through the Depok Dukcapil Online Service System Clean, Easy and Smooth (Silondo Bermula) at the Depok City Population and Civil Registration Service*

Key Word Effectiveness, Public Service, Population Administration, E-Government, Silondo Bermula, Depok City	This study explains the Effectiveness of Population Administration Services Through the Depok Dukcapil Online Service System, Clean, Easy and Smooth (Silondo Bermula) at the Department of Population and Civil Registration of Depok City. Silondo Bermula is an innovation in order to simplify and speed up administrative services by using an online service system. This research uses descriptive qualitative research methods. The sampling method is purposive sampling. Data collection techniques are observation, interviews, documentation. The results showed that the effectiveness of administrative services using Silondo Bermula showed ineffective because of the discovery of aspects of obstacles, namely network or server constraints, socialization was not evenly distributed among all circles, lack of coordination between service applicants and service officers of Silondo Bermula, and public complaints were not responded to. Because there are still many shortcomings in its implementation which are expected to be improved to increase the effectiveness of Silondo Bermula.
Reference	15 Books, 5 Journals, 5 Regulation
Mentor	Heru Dian Setiawan, S.T, M. Si

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan nikmat serta karunianya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Sistem Layanan Online Dukcapil Depok Bersih Mudah dan Lancar (Silondo Bermula) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Strata Satu (S1) Sarjana Administrasi Publik.

Peneliti menyadari bahwa kelancaran dan penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, dukungan, dan bimbingan yang tiada henti dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, dalam kesempatan kali ini penulis mengucapkan terimakasih banyak 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 Ernawati Chotim, S. Sos., M.Si. selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik Universitas Nasional;
3. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.I.P., M.S.I. selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum dan Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
4. Ibu Dr. Mary Ismowati, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Program Studi Administasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Nasional;

5. Bapak Angga Sulaiman, S.I.P., M.A.P, selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Nasional;
6. Bapak Heru Dian Setiawan, S.T, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Skripsi. Terima kasih atas ketersediaan Bapak yang telah membantu proses penulisan skripsi hingga selesai dengan baik;
7. Kepada seluruh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok yang telah terlibat dalam proses penelitian skripsi saya.
8. Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ayah dan Ibu tercinta yang selalu mendo'akan, memberikan dukungan baik moral maupun finansial.
9. Adik-adik ku Tiyaaz dan Azka yang selalu memberikan semangat dan hiburannya.
10. Teman-teman seperjuangan ku Gita, Tika, Auliza, Bunga, Aristia, Dzaki, Sapta, Rafli, Ratna yang telah memberikan semangat, motivasi, masukan dan saran satu sama lain.

Akhir kata dan dengan segala kerendahan hati kepada semua pihak yang terlibat, hingga pada akhirnya tugas akhir ini terselesaikan.

Jakarta, 12 Agustus 2022



Heidy Rahayu

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I.....	2
PENDAHULUAN.....	2
1.1 Latar Belakang.....	2
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Secara Teoritis	8
1.4.2 Manfaat Secara Praktis.....	9
1.5 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II	11
TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Tinjauan Pustaka	15
2.2.1 Efektivitas	15
2.2.2 Pelayanan Publik.....	22
2.2.3 Administrasi Kependudukan.....	27
2.2.4 <i>Electronic Government (E-Government)</i>	33
2.3 Kerangka Pemikiran	35
BAB III.....	37
METODOLOGI PENELITIAN	37
3.1 Pendekatan Penelitian.....	37
3.2 Penentuan Informan	37
3.3 Teknik Pengumpulan Data	38

3.3.1	Observasi.....	39
3.3.2	Wawancara.....	39
3.3.3	Dokumentasi	40
3.4	Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data	40
3.5	Lokasi dan Jadwal Penelitian	44
BAB IV		45
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		45
4.1	Deskripsi dan Hasil Penelitian.....	45
4.2	Silondo Bermula.....	48
4.2.1	Dasar Hukum Silondo Bermula	50
4.2.2	Jenis Layanan Silondo Bermula.....	51
4.3	Pembahasan	51
4.3.1	Keberhasilan Program.....	52
4.3.2	Keberhasilan Sasaran	57
4.3.3	Kepuasan Terhadap Program	61
4.3.4	Tingkat Input dan Output.....	68
4.3.5	Pencapaian Tujuan Menyeluruh.....	73
BAB V		77
KESIMPULAN DAN SARAN		77
5.1	Kesimpulan.....	77
5.2	Saran.....	79
5.2.1	Saran Akademis	79
5.2.2	Saran Praktis	79
DAFTAR PUSTAKA		81
LAMPIRAN		83

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Penduduk Kota Depok.....	5
Tabel 2. 1 Perbandingan Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3. 1 Informan Penelitian	37
Tabel 3. 3 Jadwal Penelitian.....	44



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	36
Gambar 3. 1 Triangulasi Teknik	41
Gambar 3. 2 Triangulasi Sumber	42
Gambar 3. 3 Teknik Analisis	44
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi.....	47
Gambar 4. 3 Pamflet Layanan Silondo Bermula	48

