

# EFEKTIVITAS PELAYANAN MELALUI APLIKASI SINTREN DALAM PENERTIBAN ADMINISTRASI PINDAH DATANG DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN CIREBON PROVINSI JAWA BARAT

M. Rizki Fadilah  
NPP. 31.0366

*Asdaf Kabupaten Cirebon, Provinsi Jawa Barat  
Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil*

Email: [m.rizkifadilah99@gmail.com](mailto:m.rizkifadilah99@gmail.com)

Pembimbing Skirpsi: Sunasih Mulianingsih S.Pd.,M.Pd

## **ABSTRACT**

**Problem Statement/Background (GAP):** *The development of the times and the era of globalization have made population mobilization more complex and dynamic. However, behind these dynamics, Aos and Riwanti (2019) explained that there are still many people in Cirebon Regency who do not report their movements. The development of a very fast and technological era also requires the government to innovate in providing public services, especially digital services to improve the effectiveness and efficiency of public services. The Population and Civil Registration Office presents the Sintren application as a form of digital service with the aim of facilitating the community.* **Purpose:** *This study aims to see how effective the Sintren application is in population services, especially in the moving-in section, knowing what factors are obstacles and supporting factors, and knowing what efforts have been and need to be made in overcoming obstacles.* **Method:** *Researchers used a type of qualitative research descriptive method with an inductive approach. Data collection methods used by conducting interviews, direct observation, and documentation.* **Result:** *Based on direct observations in the field, researchers found that the Sintren application online service still has several shortcomings such as a lack of trust from the public in online services, facilities and infrastructure that are less supportive in providing online services, and a lack of socialization to the public regarding the Sintren application and socialization of procedures for using the Sintren application.* **Conclusion:** *The results of this study indicate that the effectiveness of online services through the Sintren application in population administration services, especially in the field of moving and coming, has not been effective. In this study, researchers provide suggestions including: can further strengthen cooperation with OPD, the private sector and other stakeholders in maximizing the Sintren application online service program, procure facilities and infrastructure that can support the management of the Sintren application for applying for population documents, and be more vigorous in socializing the Sitren application to the public regarding its existence and use.*

**Keyword:** *Effectiveness, Sintren App, Moving and Coming, Submission of residence documents*

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Perkembangan zaman dan era globalisasi menyebabkan mobilisasi penduduk semakin kompleks dan dinamis. Namun dibalik dinamika tersebut, Aos dan Riwanti (2019) menjelaskan masih banyak masyarakat Kabupaten Cirebon yang tidak melaporkan perpindahannya. Perkembangan zaman yang sangat cepat dan serba teknologi juga menuntut pemerintah untuk berinovasi dalam memberikan pelayanan publik khususnya pelayanan digital guna meningkatkan efektif dan efisiensi pelayanan publik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menghadirkan aplikasi Sintren sebagai bentuk pelayanan digital dengan tujuan memudahkan masyarakat. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk melihat seberapa efektif aplikasi Sintren dalam pelayanan kependudukan khususnya di bagian pindah datang, mengetahui apa faktor yang menjadi penghambat dan faktor yang menjadi pendukung, serta mengetahui upaya apa saja yang sudah dan perlu dilakukan dalam mengatasi faktor penghambat. **Metode:** Peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif metode deskriptif dengan pendekatan induktif. Metode pengumpulan data yang dipakai dengan melakukan wawancara, observasi secara langsung, dan dokumentasi. **Hasil:** Berdasarkan pengamatan langsung di lapangan, peneliti menemukan bahwa pelayanan online aplikasi Sintren masih terdapat beberapa kekurangan seperti kurangnya kepercayaan dari masyarakat terhadap pelayanan online, sarana dan prasarana yang kurang mendukung dalam memberikan pelayanan online, dan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat terkait adanya aplikasi Sintren serta sosialisasi tata cara pemakaian aplikasi Sintren tersebut. **Kesimpulan:** Hasil dari penelitian ini bahwa efektivitas pelayanan online melalui aplikasi Sintren dalam pelayanan administrasi kependudukan khususnya di bidang pindah datang belum efektif. Pada penelitian ini, peneliti memberikan saran diantaranya: dapat lebih memperkuat kerjasama dengan OPD, swasta serta *Stakeholder* lainnya dalam memaksimalkan program pelayanan online aplikasi Sintren, melakukan pengadaan sarana dan prasarana yang bisa menunjang pengelolaan aplikasi Sintren untuk pengajuan dokumen kependudukan, dan lebih gencar dalam mensosialisasikan aplikasi Sintren kepada masyarakat terkait keberadaan dan penggunaannya.

**Kata Kunci:** Efektivitas, Aplikasi Sintren, Pindah Datang, Pengajuan dokumen kependudukan

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Indonesia adalah salah satu negara dengan jumlah penduduk terpadat di dunia, menurut [databoks.katadata.com](https://data.bps.go.id/publication/view/series/1611) bahwa Negara Indonesia mempunyai jumlah penduduk sebesar 277,7 juta jiwa, dibawah negara Tiongkok (1,44 miliar jiwa), India (1,38 miliar jiwa), dan Amerika Serikat (331,89 juta jiwa), hal tersebut membuat Negara Indonesia berada di posisi ke empat dalam daftar 10 (sepuluh) negara yang mempunyai jumlah penduduk terbanyak.

Tingkat kepadatan jumlah penduduk di negara Indonesia terbilang selalu meningkat tiap tahunnya, termasuk di Kabupaten Cirebon sebagai wilayah yang berbatasan langsung dengan Provinsi Jawa Tengah dalam hal ini merupakan jalur pantai utara yang penuh dengan sirkulasi mobilitas penduduk. Berdasarkan data BPS (Badan Pusat Statistika) yang peneliti temukan, data jumlah penduduk di Kabupaten Cirebon dalam kurun waktu tahun 2019-2023, selalu menunjukkan peningkatan dalam angka terkait jumlah penduduk di Kabupaten Cirebon, untuk lebih jelasnya bisa dilihat pada tabel yang peneliti olah berdasarkan data yang telah ditemukan di bawah ini:

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Penduduk Di Kabupaten Cirebon Tahun 2019–2023**

Tahun	Jenis Kelamin		Jumlah Penduduk (Jiwa)
	Laki-Laki	Perempuan	
2019	1.108.513	1.081.272	2.189.785
2020	1.151.925	1.118.696	2.270.621
2021	1.161.865	1.129.102	2.290.967
2022	1.173.871	1.141.546	2.315.417
2023	1.237.252	1.200.647	2.437.899
<b>Total</b>	<b>5.833.444</b>	<b>5.671.263</b>	<b>11.504.707</b>

Sumber: BPS Jawa Barat dan BPS Kabupaten Cirebon Tahun 2019-2023

Di dalam setiap permasalahan apapun pasti terdapat hukum sebab akibat, kepadatan penduduk sendiri bisa disebabkan oleh beberapa faktor seperti tingginya angka fertilitas, rendahnya angka mortalitas, dan dinamika mobilitas penduduk. Perkembangan zaman dan era globalisasi menyebabkan mobilisasi penduduk semakin kompleks dan dinamis. Berdasarkan data yang peneliti temukan di website [opendata.jabarprov.go.id](http://opendata.jabarprov.go.id) terkait jumlah migrasi masuk dan migrasi keluar antar Kota/Kabupaten dalam provinsi, arus migrasi di Kabupaten Cirebon terbilang cukup dinamis. Hal tersebut bisa dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1.2**  
**Jumlah Migrasi Masuk dan Keluar Antar Kota/Kabupaten dalam Provinsi di Kabupaten Cirebon**

Tahun	Migrasi Masuk		Jumlah Masuk (jiwa)	Migrasi Keluar		Jumlah Keluar (jiwa)
	Laki-Laki	Perempuan		Laki-Laki	Perempuan	
2019	5.483	4.708	10.191	6.067	5.790	11.857
2020	4.626	4.046	8.672	4.963	4.677	9.640
2021	9.858	8.470	18.328	9.708	8.996	18.704
2022	5.486	4.930	10.416	6.215	5.590	11.805
<b>Total</b>	<b>25.453</b>	<b>22.154</b>	<b>47.607</b>	<b>26.953</b>	<b>25.053</b>	<b>52.006</b>

Sumber: [opendata.jabar.co.id](http://opendata.jabar.co.id) Tahun 2019-2022

Jika mengacu pada Pasal 3 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 sebagaimana telah diubah menjadi Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan yang berbunyi “Setiap penduduk wajib melaporkan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialaminya kepada Instansi Pelaksana dengan memenuhi persyaratan yang diperlukan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.” Maka segala bentuk mobilisasi penduduk baik itu mobilisasi dengan ruang lingkup desa, kecamatan, kabupaten/kota, provinsi ataupun mobilisasi antar negara semua wajib dilaporkan kepada instansi terkait yang mempunyai wewenang, yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dalam merumuskan suatu kebijakan, memberikan pelayanan publik, menentukan perencanaan pembangunan serta dalam menentukan alokasi anggaran, keakuratan data kependudukan khususnya yang berkaitan

dengan mobilisasi penduduk sangat penting bagi suatu daerah karena data tersebut akan dijadikan sebagai acuan dasar.

Adapun tindak lanjut dari permasalahan tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah memfasilitasi **Surat Keterangan Pindah** bagi masyarakat yang melakukan mobilisasi tersebut. Hutasoit (2017:137) menjelaskan bahwa “Migrasi adalah perpindahan penduduk dari suatu tempat ke tempat lain dengan melewati batas negara untuk tujuan menetap”. Berpatokan pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring yang menerangkan pemanfaatan teknologi dalam pelayanan administrasi kependudukan, mendorong Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon untuk menciptakan inovasi-inovasi baru terkait *e-governance* sebagai upaya untuk beradaptasi dengan kondisi perkembangan zaman dan permasalahan-permasalahan yang dinamis, maka terciptalah suatu aplikasi yaitu Sintren (Sistem Informasi Terpadu Pelayanan Administrasi Kependudukan). Adapun (Setianingrum, Sumaryadi, & Ella:2020) menjelaskan bahwa “Tujuan pelaksanaan e-government ialah untuk menciptakan pemerintahan yang akuntabel, bersih, terbuka, dan melayani”.

Pada zaman yang serba digital ini, aspek-aspek kehidupan telah mengalami perubahan secara signifikan, termasuk dalam pengelolaan administrasi kependudukan. Salah satu inovasi terbaru dalam hal ini adalah aplikasi Sintren, sebuah sistem yang dirancang untuk mempermudah pengurusan administrasi kependudukan, salah satunya adalah pengurusan pindah datang penduduk. Pengurusan pindah datang adalah proses yang penting dalam administrasi kependudukan, karena dapat memengaruhi data kependudukan dan bagaimana pemerintah dalam memberikan layanan publik kepada masyarakat.

## **1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP)**

Program pelayanan online melalui aplikasi Sintren, dalam pelaksanaannya masih ditemui beberapa kendala diantaranya adalah masih banyak masyarakat yang kurang percaya terhadap dokumen kependudukan yang dihasilkan dari aplikasi Sintren tersebut, masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui keberadaan inovasi pelayanan online berupa aplikasi Sintren tersebut, dan kurangnya sarana dan prasarana yang mendukung. Adan dari data yang didapatkan peneliti, jumlah pengajuan permohonan dokumen kependudukan melalui pelayanan online aplikasi Sintren masih sangat sedikit jika di bandingkan dari jumlah seluruh pelayanan yang di hasilkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

## **1.3. Penelitian Terdahulu**

Penelitian sebelumnya adalah karya ilmiah yang telah diteliti mengenai masalah yang relevan dengan tema yang diajukan oleh peneliti. Penemuan-penemuan tersebut digunakan oleh peneliti sebagai acuan atau referensi. Ada 4 penelitian sebelumnya yang peneliti gunakan sebagai pedoman dalam penyusunan penelitian ini. Berikut 4 penelitian sebelumnya yang dijadikan acuan dan referensi yaitu penelitian yang dilakukan (Amrullah Sasitha, 2012) yang berjudul Pelaksanaan Pelayanan Pembuatan Surat Pindah Datang Penduduk di Dinas Kependudukan Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Karimun ditemukan bahwa pelaksanaan pelayanan pindah datag masih belum baik sesuai dengan indikator ketepatan waktu, kemudahan pengajuan, akurasi pelayanan, dan biaya. Penelitian yang dilakukan oleh (Azzahra Savira dan Itok Dwi Kurniawan, 2021) yang berjudul Efektivitas Aplikasi “AKOne MAK’e” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa aplikasi “AKOne MAK’e” efektif dalam pelayanan kependudukan. Hal tersebut sesuai dengan tercapainya sasaran, program, dan target secara keseluruhan. Penelitian yang dilakukan oleh (Syahri Ramadoan, Firman dan Arabiah, 2019) yang berjudul Pelaksanaan

Administrasi Pindah Datang Penduduk Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa pelaksanaan administrasi pindah datang oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima dilakukan dengan baik. Hal tersebut berdasarkan pengamatan langsung oleh peneliti dengan temuan bahwa pelaksanaannya sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Penelitian yang dilakukan oleh (Intan Salsabila Putri Diyanta, 2022) yang berjudul Pengelolaan Administrasi Penduduk Pindah Datang Berbasis Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa permasalahan dalam pengelolaan pindah datang berbasis online adalah jaringan internet, kurangnya kesadaran Masyarakat dalam melaporkan kejadian pindah datang, dan kurangnya sosialisasi terkait regulasi tentang sanksi yang diterima masyarakat apabila terjadi keterlambatan pelaporan. Penelitian yang dilakukan oleh (Arie Permana Aji, 2022) yang berjudul Efektivitas Pelayanan Kependudukan Berbasis Aplikasi Si Pandan Ayu Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Indramayu Provinsi Jawa Barat. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa pelaksanaan pelayanan kependudukan berbasis aplikasi Si Pandan Ayu masih belum efektif, ditemukan beberapa faktor penghambat dalam pelaksanaannya di antaranya kurangnya sumber daya manusia yang mendukung pelaksanaan tersebut, kurangnya sarana dan prasarana, serta kurangnya sosialisasi kepada masyarakat terkait aplikasi Si Pandan Ayu dan cara penggunaannya.

#### **1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana dalam penelitian yang dilakukan peneliti lebih fokus kepada melihat bagaimana efektivitas pelayanan online melalui aplikasi Sintren dalam penertiban administrasi pindah datang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon Provinsi Jawa Barat. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori pengukuran efektivitas menurut Sutrisno (2010:106) dengan 5 dimensi pengukuran yaitu produksi, efisiensi, kepuasan, adaptasi dan perkembangan.

#### **1.5. Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelaksanaan pelayanan online melalui aplikasi Sintren dalam pelayanan administrasi kependudukan khususnya pindah datang, hambatan dan pendukung dalam pelaksanaannya, serta strategi yang tepat dalam upaya efektivitas pelaksanaan pelayanan online melalui aplikasi Sintren dalam pelayanan administrasi kependudukan khususnya pindah datang.

## **II. METODE**

Simangunsong (2017:177) menjelaskan bahwa terdapat tiga metode dalam melakukan sebuah penelitian yaitu metode kualitatif, metode kuantitatif, dan metode gabungan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif dan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data menggunakan 3 cara yaitu, wawancara, observasi dan dokumentasi. Kemudian data – data yang terkumpul dianalisis dengan teknik reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Dengan menetapkan 13 informan yang memiliki keterkaitan langsung dengan permasalahan (purposive sampling) agar mendapatkan gambaran yang terjadi di lapangan dengan jelas.

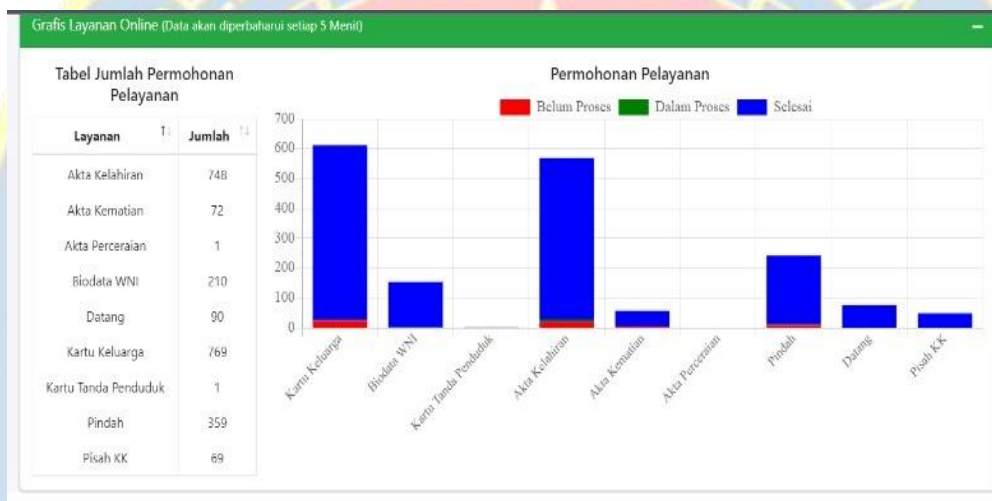
## **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### 3.1 Analisis Efektivitas Pelayanan Melalui Aplikasi Sintren dalam Penertiban Administrasi Pindah Datang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon Provinsi Jawa Barat

Fokus penelitian ini adalah melihat bagaimana efektivitas pelayanan online melalui aplikasi Sintren dalam pelayanan administrasi kependudukan khususnya dalam bidang pindah datang. Peneliti menggunakan teori Sutrisno (2010:106) yang mencakup 5 indikator untuk dapat mengukur efektivitas, yaitu:

#### 3.1.1. Produksi

Jika dilihat dari segi produksi, aplikasi Sintren dapat dikatakan belum efektif. Dalam segi jumlah produksi yang dihasilkan layanan online melalui aplikasi Sintren khususnya Pindah Datang masih jauh dari apa yang diharapkan. Berikut akan peneliti lampirkan gambar berupa data terkait jumlah permohonan melalui aplikasi Sintren:



Sumber: Disdukcapil kabupaten Cirebon 2023

**Gambar 4.1**  
**Permohonan Melalui Aplikasi Sintren**

Berdasarkan gambar tersebut, jumlah produksi dari aplikasi Sintren khususnya di bidang Pindah Datang sangat jauh jika dibandingkan dari total pelayanan yang dihasilkan. Jika kita lihat pada **Tabel 1.2** jumlah pendudukan yang masuk dan keluar pada tahun 2022 sebesar **10.416** dan **11.805** dan sampai sekarang jumlah yang mengurus pindah datang melalui aplikasi Sintren hanya **359** dan **90** orang. Jumlah tersebut sangat jauh sekali dari total pengajuan pindah datang yang telah diajukan oleh masyarakat kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon.

#### 3.1.2. Efisiensi

Dalam hal ini, salah satu tujuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon menciptakan aplikasi Sintren adalah untuk mengefisienkan pelayanan dengan mengurangi beban administratif yang bisa memakan waktu dan butuh sumber daya manusia serta dana. Peneliti mengambil perspektif dari dua orang informan yaitu Operator aplikasi Sintren dan Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian. Hasil yang didapat adalah untuk biaya operasional, belum ada alokasi anggaran khusus dari pemerintah daerah dan masih menggunakan anggaran mandiri. Peneliti mendapatkan perspektif terkait efisiensi jumlah kebutuhan pegawai. Hadirnya aplikasi Sintren tidak berpengaruh pada efisiensi jumlah

pegawai. Berdasarkan wawancara dan pengamatan yang peneliti lakukan di lapangan bahwa masih belum ada dana yang dianggarkan APBD untuk pengelolaan aplikasi Sintren tersebut dan dari segi jumlah kebutuhan pegawai tergantung pada bagaimana perkembangan aplikasi Sintren itu sendiri.

### **3.1.3. Kepuasan**

Berdasarkan wawancara dengan masyarakat selaku pengguna layanan online aplikasi Sintren, hasil penilaian yang didapat cukup baik. Walaupun sebagian besar dari masyarakat yang peneliti temui masih belum mengetahui adanya aplikasi Sintren, namun penilaian dari masyarakat yang pernah menggunakan aplikasi Sintren cukup baik. Masyarakat menilai dengan hadirnya aplikasi Sintren sangat membantu mereka dalam memudahkan pengajuan permohonan dokumen kependudukan.

### **3.1.4. Adaptasi**

Peneliti menggunakan indikator Adaptasi dengan melihat bagaimana aplikasi Sintren dapat mudah dimengerti dan sejauh mana aplikasi Sintren ini memberikan dampak bagi masyarakat Kabupaten Cirebon serta bagaimana aplikasi Sintren ini mampu berintegrasi dengan data pusat sehingga segala bentuk kesalahan data ataupun data ganda bisa dihindarkan. Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti selama di lapangan, peneliti dapat simpulkan bahwa aplikasi Sintren masih belum bisa menjamak seluruh kalangan masyarakat Kabupaten Cirebon dikarenakan masih rendahnya literasi digital dan masih rendahnya kesadaran akan administrasi kependudukan. Dan aplikasi Sintren hanya alat dari dinas untuk menampung segala bentuk pengajuan permohonan dokumen kependudukan secara online. Terkait dengan integrasi dengan data pusat, peran operator sangat penting untuk menjaga agar proses pengajuan permohonan tidak terjadi kesalahan.

### **3.1.5. Perkembangan**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menghadirkan aplikasi Sintren dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengajukan permohonan dokumen kependudukan. Perubahan ke arah positif tentu saja menjadi salah satu harapan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Namun kenyataan di lapangan tidak sesuai dengan apa yang di harapkan. Dampak yang dihadirkan dengan adanya aplikasi Sintren rupanya masih belum dirasakan oleh seluruh masyarakat Kabupaten Cirebon.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti selama di lapangan, aplikasi Sintren masih belum memberikan dampak dan perubahan yang signifikan. Masyarakat masih banyak yang belum bisa memanfaatkan inovasi pelayanan tersebut. Masih banyak masyarakat yang datang langsung ke dinas maupun kecamatan untuk pengajuan permohonan dokumen kependudukan.

## **3.2. Faktor Penghambat dan Pendukung**

Terdapat beberapa faktor penghambat dan pendukung dalam Efektivitas Pelayanan Melalui Aplikasi Sintren dalam Penertiban Administrasi Pindah Datang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon Provinsi Jawa Barat. Adapun faktor penghambat dan pendukungnya yaitu:

### **3.2.1. Faktor Penghambat**

#### **1. Masyarakat**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon memfasilitasi warganya dengan pelayanan online melalui aplikasi Sintren, namun masih banyak dari warga Kabupaten Cirebon yang belum menggunakannya. Ada sebagian masyarakat yang belum mengetahui dan ada sebagian masyarakat yang memang mengetahui, namun lebih memilih datang langsung ke dinas untuk pengajuan permohonan dokumen kependudukan. Berdasarkan hasil dari wawancara yang dilakukan peneliti selama di lapangan, peneliti dapat menyimpulkan bahwa sifat alami manusia adalah makhluk sosial. Manusia butuh untuk berinteraksi secara langsung. Ketika masyarakat mengajukan permohonan dokumen kependudukan khususnya yang bersifat *urgent* dan sangat dibutuhkan dalam waktu dekat, kehadiran para petugas dinas dapat memberikan rasa nyaman dan kepercayaan.

Berdasarkan data yang peneliti dapatkan di website IMDI, Indeks Masyarakat Digital di Kabupaten Cirebon terbilang cukup rendah jika dibandingkan dengan kota-kota besar seperti Jakarta Pusat, Jakarta Selatan, Kota Bekasi dan kota besar lainnya. Berikut akan peneliti lampirkan Indeks Masyarakat Digital Kabupaten Cirebon:



Sumber: IMDI, 2023

**Gambar 4.2**  
**Indeks Masyarakat Digital Kabupaten Cirebon**

Berdasarkan data tersebut bisa kita lihat bahwa indeks dalam pilar Digitalisasi Pemerintahan tidak sejalan dengan 3 sub pilar dari pilar Keterampilan Digital. Hal tersebut memberikan sedikit gambaran bahwa masyarakat belum sepenuhnya bisa memanfaatkan inovasi digitalisasi yang telah dihadirkan oleh pemerintah.

## 2. Kurangnya Sarana dan Prasarana

Ketidakmampuan aplikasi Sintren dalam menghadirkan beberapa layanan khususnya pelayanan KTP-el dan KIA tentu saja dikarenakan ada beberapa hambatan salah satunya di dalam aspek sarana dan prasarana. Berdasarkan wawancara yang dilakukan selama di



lapangan, peneliti mendapatkan perspektif bahwa tidak bisanya aplikasi Sintren dalam menyediakan layanan tertentu dikarenakan sarana dan prasarana yang kurang memadai.

### **3. Kurangnya sosialisasi kepada Masyarakat**

Kecilnya jumlah angka terkait masyarakat yang memanfaatkan inovasi pelayanan online melalui aplikasi Sintren ini dikarenakan ketidaktahuan sebagian besar masyarakat akan hadirnya aplikasi Sintren tersebut. Dari beberapa masyarakat yang peneliti wawancara tersebut, peneliti melihat bahwa masyarakat tersebut sudah cukup mengerti akan dunia digital dikarenakan masyarakat tersebut sudah menggunakan Smartphone, hanya saja sosialisasi yang dilakukan oleh dinas masih belum menyeluruh. Berdasarkan wawancara tersebut, peneliti dapat menyimpulkan bahwa kurangnya sosialisasi tentang aplikasi Sintren yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon kepada masyarakat Kabupaten Cirebon.

#### **3.2.2. Faktor Pendukung**

##### **1. Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia adalah hal yang paling menentukan dalam pengembangan inovasi pelayanan online berupa aplikasi Sintren ini. Program aplikasi Sintren akan mendapatkan respon positif dari masyarakat apabila kinerja para petugas operator dan seluruh *stakeholder* baik dan bekerja secara maksimal. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan selama di lapangan, peneliti berkesimpulan bahwa pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon telah didukung dengan SDM yang memadai dan berkompeten sehingga dapat mendukung berjalannya program pelayanan online melalui aplikasi Sintren.

##### **2. Sarana dan Prasarana**

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti di lapangan, peneliti juga melihat kesesuaian dengan hasil dari wawancara tersebut, peneliti melihat bahwa sarana dan prasarana yang mendukung sudah cukup untuk menerima pengajuan pelayanan online melalui aplikasi Sintren yang dilakukan oleh masyarakat.

##### **3. Peraturan Perundangan**

Peraturan perundangan yang mendukung menjadi landasan utama dalam mengembangkan aplikasi Sintren ini. Peraturan perundangan memastikan kepada masyarakat bahwa pelayanan online melalui aplikasi Sintren terjamin. Peraturan perundangan menjadi jaminan bagi masyarakat untuk mengajukan permohonan secara online melalui aplikasi Sintren dan merasa aman terhadap perlindungan data pribadi, keamanan informasi dan lain-lain.

### **3.3. Upaya yang Dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon dalam Mengatasi Hambatan-Hambatan dalam Efektivitas Pelayanan Melalui Aplikasi Sintren dalam Penertiban Administrasi Pindah Datang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon Provinsi Jawa Barat**

#### **1. Peningkatan Kualitas Operator**

Dalam meningkatkan Kompetensi para petugas operator, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon berupaya untuk mengadakan pelatihan atau bimbingan teknis bagi

para operator aplikasi Sintren untuk memaksimalkan kinerjanya dalam mengelola laporan permohonan masyarakat melalui aplikasi Sintren tersebut.

## **2. Pengadaan Sarana dan Prasarana**

Sarana dan Prasarana yang mendukung berperan penting dalam proses perkembangan inovasi pelayanan online berupa aplikasi Sintren. Sehubungan dengan hal tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon sudah memfasilitasi program KELINGAN (Kendaraan Keliling Layanan). KELINGAN (Kendaraan Keliling Layanan) adalah kendaraan sepeda motor yang digunakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon dalam melakukan pelayanan keliling dengan fasilitas perekaman data dan pencetakan KTP-el.

## **3. Sosialisasi kepada Masyarakat**

Sosialisasi secara menyeluruh perlu dilakukan untuk memaksimalkan program aplikasi Sintren sehingga seluruh lapisan masyarakat Kabupaten Cirebon bisa menikmatinya. Sehubungan dengan hal tersebut, Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon membentuk KETUWON (Kader Penggerak tanggap Kependudukan Wong Cirebon).

### **3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Pada penelitian sebelumnya lebih memfokuskan pada seluruh pelayanan administrasi kependudukan. Dalam penelitian ini peneliti lebih memfokuskan kepada bagaimana efektivitas aplikasi Sintren dalam pelayanan pindah datang. Hasil dari penelitian ini bahwa pelayanan online melalui aplikasi Sintren dalam penertiban administrasi Pindah datang masih belum efektif. dari kelima dimensi efektivitas menurut Sutrisno (2010:106) yang digunakan peneliti sebagai mata pisau penelitian, yang diantaranya adalah produksi, efisiensi, kepuasan, adaptasi dan perkembangan, hanya satu dimensi yang hasilnya efektif yaitu dimensi kepuasan. Ketidakefektifan dimensi produksi, efisiensi, adaptasi, dan perkembangan menjadi tugas pokok bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk menemukan solusi terbaik dalam mengatasi permasalahan tersebut, sehingga pelaksanaan pelayanan online melalui aplikasi Sintren dapat efektif di segala dimensi. Adapun dalam pelaksanaannya terdapat beberapa hambatan seperti kurangnya kesadaran masyarakat akan administrasi kependudukan serta kurangnya kepercayaan masyarakat dengan hasil dari pelayanan online, sarana dan prasarana yang kurang mendukung, serta kurangnya sosialisasi kepada masyarakat. Adapun perbedaan penelitian yang dilakukan peneliti dengan penelitian lain terletak pada lokus penelitian yang berbeda dan tidak sama persis yang dimana permasalahan yang timbul pun berbeda. Landasan teori yang dipakai oleh peneliti berbeda dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya. Peneliti menggunakan konsep efektivitas oleh Sutrisno (2010:106) mempunyai 5 (lima) dimensi untuk menentukan ukuran dalam sebuah efektivitas, yaitu: Produksi, Efisiensi, Kepuasan, Adaptasi, dan Perkembangan. Kesamaan penelitian ini terhadap penelitian sebelumnya mencakup bagaimana suatu efektivitas inovasi pelayanan kependudukan berbasis online, yang dimana dari hasil penelitian ini dan penelitian sebelumnya beragam, ada yang hasilnya efektif dan ada yang hasilnya tidak efektif. jika di bandingkan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Azzahra Savira dan Itok Dwi Kurniawan, 2021) yang berjudul Efektivitas Aplikasi “AKOne MAK’e” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo. Hasil dari penelitian ini bahwa aplikasi Sintren masih belum efektif dalam pelaksanaan pelayanan kependudukan berbasis online di Kabupaten Cirebon, berbeda dengan inovasi pelayanan kependudukan berbasis online melalui aplikasi “AKOne MAK’e” yang berada di Kabupaten Sukoharjo.

#### IV. KESIMPULAN

Hasil dari penelitian tersebut, peneliti dapat menyimpulkan bahwa:

1. Efektivitas pelayanan melalui aplikasi Sintren dalam penertiban administrasi pindah datang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon Provinsi Jawa Barat yang diukur berdasarkan teori efektivitas menurut Sutrisno (2010:106) yang terdiri dari 5 dimensi yaitu Produksi, Efisiensi, Kepuasan, Adaptasi dan Perkembangan. Hanya terdapat 1 dimensi yaitu Kepuasan yang sudah tercapai. Sedangkan 4 dimensi lainnya masih belum tercapai yaitu Produksi, Efisiensi, Adaptasi dan Perkembangan.
2. Faktor-faktor pemnghambat yang memengaruhi efektivitas pelayanan melalui aplikasi Sintren dalam penertiban administrasi pindah datang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon Provinsi Jawa Barat antara lain kesadaran masyarakat akan administrasi kependudukan serta kurangnya kepercayaan masyarakat dengan hasil dari pelayanan online, sarana dan prasarana yang kurang mendukung, serta kurangnya sosialisasi kepada masyarakat.
3. Upaya yang Dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon dalam Mengatasi Hambatan-Hambatan tersebut antara lain:
  - a. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon berupaya untuk Meningkatkan Kompetensi para petugas operator dengan mengadakan pelatihan atau bimbingan teknis bagi para operator aplikasi Sintren untuk memaksimalkan kinerjanya dalam mengelola laporan permohonan masyarakat melalui aplikasi Sintren tersebut.
  - b. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon sudah memfasilitasi program KELINGAN (Kendaraan Keliling Layanan).KELINGAN (Kendaraan Keliling Layanan) adalah kendaraan sepeda motor yang digunakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon dalam melakukan pelayanan keliling dengan fasilitas perekaman data dan pencetakan KTP-el.
  - c. Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon membentuk KETUWON (Kader Penggerak tanggap Kependudukan Wong Cirebon) yang bertugas sebagai penggerak masyarakat untuk meningkatkan kesadaran terhadap administrasi kependudukan dan berperan sebagai jembatan antara Dinas Kependuduka dan Pencatatn Sipil Kabupaten Cirebon dengan masyarakat terpencil.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan pelayanan kependudukan melalui aplikasi Sintren untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

#### V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada seluruh staaf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon Provinsi Jawa Barat beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

#### VI. DAFTAR PUSTAKA

Aji. 2022. Efektivitas Pelayanan Kependudukan Berbasis Aplikasi Si Pandan Ayu Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Indramayu Provinsi Jawa Barat. Skripsi Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah. Sumedang: Institut Pemerintahan Dalam Negeri. <http://eprints.ipdn.ac.id/8804/>.

Aos, Riwanti. 2019. Pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Informasi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon. Jurnal Program Studi Administrasi Publik. Cirebon: FISIP Universitas 17 Agustus 1945 Cirebon. <https://doi.org/10.47685/cendekia-jaya.v1i1.6>.

Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Cirebon. 2023. Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan dan Jenis Kelamin (Tahun 2019-2021). <https://cirebonkab.bps.go.id/>. (Diakses pada tanggal 10 September 2023 pukul 13.25 WIB).

Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Jawa Barat. 2023. Jumlah Penduduk Hasil Proyeksi Interim di Provinsi Jawa Barat Menurut Kabupaten/Kota dan Jenis Kelamin, 2021-2023 (Tahun 2021-2023). <https://jabar.bps.go.id/>. (Diakses pada tanggal 10 September 2023 pukul 13.30 WIB).

Diyanta, 2022. Pengelolaan Administrasi Penduduk Pindah Datang Berbasis Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru Provinsi Kalimantan Selatan. Skripsi Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Sumedang: Institut Pemerintahan Dalam Negeri. <http://eprints.ipdn.ac.id/id/eprint/11098>.

Hutasoit. 2017. *Pengantar Ilmu Kependudukan*. Bandung: Alfabeta.

Indeks Masyarakat Digital Indonesia. 2023. [https://imdi.sdmdigital.id/index\\_masyarakat\\_digital\\_kabupaten\\_2023](https://imdi.sdmdigital.id/index_masyarakat_digital_kabupaten_2023). (Diakses pada tanggal 12 April 2024).

Kabupaten Cirebon Dalam Angka. 2023. <https://cirebonkab.bps.go.id/publication/2023/02/28/cfec61d598e738fdd03f9f68/kabupaten-cirebon-dalam-angka-2023.html>.

Mutiara, Cindy. 2020. "Indonesia peringkat Ke-4 Negara Berpenduduk Terbanyak Dunia". <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/12/15/indonesia-peringkat-ke-4-negara-berpenduduk-terbanyak-dunia>. (Diakses pada tanggal 10 September 2023 pukul 13.10 WIB).

Opendatajabar. 2023. Jumlah Migrasi Masuk Keluar Antar Kabupaten Kota Dalam Provinsi Berdasarkan Kabupaten/Kota di Jawa Barat (Tahun 2019-2022). <https://opendata.jabarprov.go.id/id/hasil-pencarian?q=migrasi>. (Diakses pada tanggal 10 September 2023 Pukul 16.30).

Romadoan, Firman, Arabiah. 2019. Pelaksanaan Administrasi Pindah Datang Penduduk Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima. Jurnal Ilmu Administrasi Negara. Bima: Sekolah Tinggi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (STISIP) Mbojo. <https://doi.org/10.59050/jian.v16i2.46>.

Sasitha. 2012. Pelaksanaan Pelayanan Pembuatan Surat Pindah Datang Penduduk di Dinas Kependudukan Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Karimun. Skripsi Program Studi Administrasi Negara. Riau: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim. <https://repository.uin-suska.ac.id/8989/>.

Savira, Kurniawan. 2021. Efektivitas Aplikasi “AKOne MAK’e” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo. Jurnal Program Studi Demografi dan Pencatatan Sipil. Surakarta: Universitas Sebeles Maret. <https://stp-mataram.e-journal.id/JIP/article/view/747> .

Setianingrum, Sumaryadi, Ella. 2020. Penerapan *E-Government* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. Jurnal Pemerintahan Daerah di Indonesia. Institut Pemerintahan Dalam Negeri. <https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/2465469>

Simangunsong, F. 2017. *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Bandung: Alfabeta.

Sutrisno. 2010. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Prenadamedia Group.

