

**EFEKTIVITAS PELAYANAN KEPENDUDUKAN BERBASIS APLIKASI
SI PANDAN AYU PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL
DI KABUPATEN INDRAMAYU
PROVINSI JAWA BARAT**

Arie Permana Aji

NPP. 29.0632

Asdaf Kabupaten Indramayu, Provinsi Jawa Barat

Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah

Email: ariepermanaajiallstar1@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): Population document management services *online* through the Si Pandan Ayu application by the Department of Population and Civil Registration of Indramayu Regency where public services must be able to digitize following the developments of the industrial revolution 4.0. **Purpose:** Population document management services *online* through the Si Pandan Ayu application, to find out the inhibiting factors, supporting factors, and efforts or solutions. **Method:** The researcher used the type of qualitative research with descriptive methods and inductive approaches. Data collection methods used by conducting interviews, direct observation, and documentation. **Result:** Researchers found that the effectiveness of population services based on the Si Pandan Ayu application in the management of community population document creation services has not been effective. There are still some shortcomings, as seen from the lack of human resources, infrastructure in the form of a special room for the operator and administrator of Si Pandan Ayu, the follow-up and response to the submission of population documents which are monitored slowly, and the lack of socialization to the public regarding the existence of this application and procedures for further use. from this Si Pandan Ayu application. **Conclusion:** There are still some shortcomings, as seen from the lack of human resources, infrastructure in the form of a special room for the operator and administrator of Si Pandan Ayu, the follow-up and response to the submission of population documents which are monitored slowly, and the lack of socialization to the public regarding the existence of this application and procedures for further use. from this Si Pandan Ayu application. Researchers provide suggestions including: being able to provide and optimize training and additional special staff for administrator Si Pandan Ayu at the Department of Population and Civil Registration in Indramayu Regency, increase the number of facilities and infrastructure to support application management for filing population documents, enforce SOPs that have been made, and more socialize again to the public regarding the existence and usefulness of the Si Pandan Ayu application.

Keywords: *Effectiveness, Si Pandan Ayu, Management, Submission of residence documents*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Penelitian ini peneliti lebih memfokuskan pada pelaksanaan pengelolaan pelayanan pembuatan dokumen kependudukan secara *online* melalui aplikasi Si Pandan Ayu oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indramayu dimana pelayanan publik harus bisa digitalisasi mengikuti perkembangan zaman revolusi industri 4.0. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelaksanaan pengelolaan pelayanan pembuatan dokumen kependudukan secara *online* melalui aplikasi Si Pandan Ayu, mengetahui faktor penghambat, faktor pendukung, serta upaya atau solusinya. **Metode:** Peneliti memakai jenis penelitian kualitatif metode deskriptif dan pendekatan induktif. Metode pengumpulan data yang dipakai dengan melakukan wawancara, observasi secara langsung, dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Peneliti menemukan bahwa efektivitas pelayanan kependudukan berbasis aplikasi Si Pandan Ayu dalam pengelolaan pelayanan pembuatan dokumen kependudukan masyarakat belum efektif. Masih ada beberapa kekurangan seperti dilihat dari sumber daya manusia yang kurang, infrastruktur berupa ruangan khusus operator dan administrator Si Pandan Ayu, tindak lanjut dan respon pengajuan dokumen kependudukan yang terpantau lambat, dan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat terkait adanya aplikasi ini dan tata cara pemakaian lebih lanjut dari aplikasi Si Pandan Ayu ini. **Kesimpulan:** Masih ada beberapa kekurangan seperti dilihat dari sumber daya manusia yang kurang, infrastruktur berupa ruangan khusus operator dan administrator Si Pandan Ayu, tindak lanjut dan respon pengajuan dokumen kependudukan yang terpantau lambat, dan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat terkait adanya aplikasi ini dan tata cara pemakaian lebih lanjut dari aplikasi Si Pandan Ayu ini. Peneliti memberikan saran diantaranya: dapat lebih memberikan dan mengoptimalkan pelatihan dan penambahan pegawai khusus administrator Si Pandan Ayu pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Indramayu, menambah jumlah sarana dan prasarana penunjang pengelolaan aplikasi untuk pengajuan dokumen kependudukan, penegakan SOP yang telah dibuat, dan lebih mensosialisasikan lagi kepada masyarakat terkait keberadaan dan kegunaan aplikasi Si Pandan Ayu.

Kata Kunci : Efektivitas, Si Pandan Ayu, Pengelolaan, Pengajuan dokumen kependudukan

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Revolusi teknologi saat ini, pemerintah terus bekerja secara progresif dan masif pembangunan guna pelayanan publik yang berupa sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE). Sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) ini diterapkan pemerintah agar mengikuti perkembangan zaman dan mampu menjawab perubahan-perubahan yang terjadi dalam lingkungan bernegara terutama dalam pelayanan publik agar lebih efektif dan efisien. SPBE ini juga Mampu mengimbangi maupun bersaing secara global hal ini sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Pemerintah Republik Indonesia melalui Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau disingkat Ditjen Dukcapil adalah unsur pelaksana Kementerian Dalam Negeri di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang bertugas menyelenggarakan pelaksanaan serta perumusan kebijakan dalam bidang kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan peraturan perundang – undangan. Instansi pelaksana tersebut yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tempat tercatat nya penduduk berdomisili dan/atau kepada Perwakilan Republik Indonesia agar terdaftar datanya di pencatatan sipil guna terciptanya data kependudukan yang akurat. Pernyataan tersebut

mengacu pada Pasal 3 dan Pasal 4 Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan yang berkaitan dengan Hak dan Kewajiban Penduduk dalam mengalami peristiwa kependudukan.

Kabupaten Indramayu adalah salah satu Kabupaten di Provinsi Jawa Barat. Kecamatan Indramayu menjadi ibukota dari Kabupaten Indramayu, Kecamatan Indramayu dan Kecamatan Jatibarang adalah titik paling ramai dari Kabupaten Indramayu ini. Provinsi Jawa Barat bagian utara Kabupaten Indramayu menjadi salah satu Kabupaten yang termasuk pada Wilayah Pengembangan (WP) yang terdiri dari Ciayumajakuning (Cirebon-Indramayu-Majalengka-Kuningan). Sampai dengan tahun 2011 Kabupaten Indramayu dengan perkembangan wilayah administrasi ada 31 kecamatan, 308 desa dan 8 (delapan) kelurahan. Sebanyak 11 daerah kecamatan terdiri dari 38 desa langsung berbatasan laut sejauh pesisir pantai utara. (Pemerintah Kabupaten Indramayu, 2015)

Pemerintah Kabupaten Indramayu melakukan inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yaitu meluncurkan aplikasi pelayanan kependudukan berbasis *online* atau daring (Dalam Jaringan) yang disebut aplikasi Si Pandan Ayu (Sistem Informasi Pelayanan Dokumen Administrasi Kependudukan Indramayu) yang dirilis pada *playstore* tanggal 28 april 2021. Langkah yang di ambil Disdukcapil Kabupaten Indramayu sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Indramayu Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pelayanan Administrasi Publik Berbasis Virtual yang didasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik. Pembentukan Si Pandan Ayu didasarkan pada perwujudan perubahan dan perkembangan zaman era revolusi teknologi saat ini.

Si Pandan Ayu merupakan pelayanan kependudukan berbasis aplikasi *online*/daring, hal tersebut menjadi salah satu langkah inovasi bagi Disdukcapil Kabupaten Indramayu dalam melaksanakan pelayanan yang inovatif, efektif dan tentunya efisien bagi masyarakat. Penyelenggara menyelenggarakan pelayanan kependudukan berbasis aplikasi online Si Pandan Ayu saat ini bisa mengurus 4 (empat) administrasi kependudukan secara online yaitu akta kelahiran, akta kematian, kartu identitas anak, dan perpindahan penduduk dalam menu Si Pandan Ayu dan pelayanan administrasi lainnya seperti perekaman dan pencetakan KTP elektronik dan kartu keluarga tetap dilakukan di kantor kecamatan masing-masing. Pelaksanaan pelayanan pembuatan administrasi kependudukan melalui aplikasi Si Pandan Ayu setiap yang dimohonkan secara *online* ini, bisa melakukan pencetakan secara mandiri dengan kertas HVS 80 gram, berdasarkan ketentuan dan aturan Permendagri (Peraturan Menteri Dalam Negeri) Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan.

Pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Indramayu sebelum adanya inovasi ini masih menerapkan pelayanan secara manual dengan datang ke loket-loket pelayanan yang berada di kecamatan dan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil secara langsung. Pelaksanaannya masih membutuhkan waktu yang tidak cepat, antrian yang panjang yang menyebabkan kerumunan dan alur panjang, dan munculnya calo-calo yang menawarkan jasa pengurusan administrasi kependudukan dengan memungut biaya agar urusan kependudukan itu di urus oleh para calo tersebut secara diam-diam. Mulai dari masalah seperti itu maka pemerintah kabupaten Indramayu melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi *online*/daring meluncurkan aplikasi Si Pandan Ayu (Sistem Informasi Pelayanan Dokumen Administrasi Kependudukan Indramayu) untuk memudahkan pelayanan terhadap masyarakat.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Pada penerapan pelayanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi *online*/daring masih menemui beberapa kendala. Dari kendala pengoperasian aplikasi tersebut yang mengakibatkan bertambahnya masalah dan harus diselesaikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dimana masih adanya *error/bug* dalam aplikasi, fitur atau konten pelayanan kependudukan dalam aplikasi tersebut yang masih kurang lengkap, kendala jaringan internet yang kadang kurang stabil, adanya serta masih kurangnya pemahaman masyarakat mengenai aplikasi Si Pandan Ayu ini.

Syamsul Maarif, S.STP salah satu operator bagian pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indramayu melalui hasil wawancara *via chat WhatsApp* dengan peneliti Tanggal 21 Agustus 2021, menjelaskan bahwa: Pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan menggunakan aplikasi Si Pandan Ayu sudah cukup baik namun masih terdapat beberapa kendala seperti error dalam aplikasi, jaringan internet yang kadang tidak stabil, fitur nya masih kurang lengkap seperti belum ada pengajuan akta kawin dan cerai, pengajuan KK (Kartu Keluarga) fitur cek nomor NIK dan serta pemahaman masyarakat dimana belum seluruh orang Indramayu mengetahui dan memahami betul pelayanan *online* menggunakan aplikasi Si Pandan Ayu dalam kaitannya dengan pembuatan dokumen kependudukan yang tersedia dalam menu aplikasi.

Berdasarkan pernyataan tersebut peneliti berkesimpulan sementara bahwa pelayanan dalam aplikasi Si Pandan Ayu tersebut sudah cukup baik tapi belum terlaksana secara efektif.

Peneliti sebelumnya telah melakukan pra penelitian berdasarkan data pada ulasan dan *rating* serta perbandingan aplikasi pelayanan kependudukan berbasis aplikasi pada *Google Play Store* per tanggal 26 Agustus 2021 sebagai berikut:

Tabel 1.1

Laporan *rating* bintang pelayanan Kependudukan berbasis aplikasi Si Pandan Ayu berdasarkan responden pada ulasan dan *rating* pada *Google Play Store* Tahun 2021

No	Rating Aplikasi	Bulan				Jumlah Rating
		Mei	Juni	Juli	Agustus	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1	Bintang 1	16	54	4	21	95
2	Bintang 2	6	17	1	2	26
3	Bintang 3	14	6	3	6	29
4	Bintang 4	21	2	4	7	34
5	Bintang 5	102	22	53	42	219
Total Responden		159	101	65	78	403

Sumber: Data diolah peneliti berdasarkan ulasan dan *rating* pada *Google Play Store* per tanggal 26 Agustus 2021

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan pencapaian pelayanan kependudukan berbasis aplikasi Si Pandan Ayu oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indramayu bisa menyuguhkan pelayanan kependudukan yang baik dengan responden memberikan *rating* bintang 5 (lima). Artinya sangat baik sebanyak 219 responden dari 403 responden dari bulan Mei sampai bulan Agustus 2021. Tetapi masih adanya yang memberikan *rating* bintang dibawah 5 (lima) dalam artian masih adanya

rasa kurang puas dan kendala dalam pelayanan kependudukan berbasis aplikasi Si Pandan Ayu tersebut yang dialami responden.

Tabel 1.2

Laporan kelengkapan fitur pelayanan Kependudukan berbasis aplikasi Si Pandan Ayu, aplikasi Alpukat Betawi, aplikasi Disdukcapil *Smart Bantul* pada *Google Play Store* Tahun 2021

No	Pelayanan Kependudukan berbasis aplikasi	Nama Aplikasi		
		Si Pandan Ayu (Kab.Indramayu)	Alpukat Betawi (DKI Jakarta)	Disdukcapil Smart Bantul (Kab. Bantul)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Kartu Identitas Anak	Ada	Ada	Ada
2	E-KTP	-	Ada	Ada
3	Kartu Keluarga	-	Ada	Ada
4	Akta Kelahiran	Ada	Ada	Ada
5	Akta Kematian	Ada	Ada	Ada
6	Akta Perkawinan	-	-	Ada
7	Akta Perceraian	-	-	Ada
8	Surat Perpindahan	Ada	-	Ada
9	Duplikat/Legalisir Akta Pencatatan Sipil	-	Ada	-
TOTAL Fitur Pelayanan		4	6	8

Sumber: Data diolah peneliti berdasarkan Pelayanan Kependudukan berbasis aplikasi di *Google Play Store* per tanggal 26 Agustus 2021

Ditinjau dari tabel 1.2 menunjukkan adanya perbandingan pelayanan kependudukan berbasis aplikasi Si Pandan Ayu oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indramayu dengan aplikasi Alpukat Betawi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta dan aplikasi Disdukcapil *Smart Bantul* oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul. Dimana dari 3 (tiga) aplikasi terdapat 9 (sembilan) fitur pelayanan kependudukan yang diberikan di dalam aplikasi tersebut, aplikasi Si Pandan Ayu hanya mampu memberikan 4 (empat) fitur pelayanan kependudukan, dibandingkan aplikasi Alpukat Betawi mampu memberikan 6 (enam) fitur pelayanan kependudukan dan Disdukcapil *Smart Bantul* mampu memberikan 8 (delapan) fitur pelayanan kependudukan. Peneliti menyimpulkan bahwa masih kurangnya fitur pelayanan kependudukan berbasis aplikasi Si Pandan Ayu ini. Berdasarkan latar belakang yang telah peneliti paparkan peneliti tergugah jiwanya dan mempunyai motivasi besar untuk melakukan penelitian dengan judul “Efektivitas Pelayanan Kependudukan Berbasis Aplikasi Si Pandan Ayu Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Indramayu Provinsi Jawa Barat.”

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya merupakan karya tulis ilmiah yang sudah diteliti mengenai masalah yang relevan dengan tema yang diajukan oleh peneliti. Hasil penelitian itu digunakan oleh peneliti sebagai acuan atau referensi serta sebagai pertimbangan guna melakukan penelitian, ada 2 penelitian yang dijadikan pedoman dalam penyusunan penelitian ini. Yang pertama yaitu penelitian yang dilakukan oleh Silmi Fajriani Mardiana yang berjudul Efektivitas Penggunaan Aplikasi Bivi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Manado. Hasil dari penelitian ini adalah yang pertama pendekatan sumber, yakni menakar efektivitas sejak input, proses pelayanan yang masuk. Beberapa masyarakat belum memperoleh kemudahan sebab beberapa masalah seperti gangguan dalam server. Yang kedua pendekatan proses, pada proses layanan aplikasi tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado sudah menyediakan 4 server. Yang ke tiga pendekatan sasaran, dalam hal ini ada masyarakat yang tidak bisa mengurus dokumennya sebab hambatan-hambatan yang ada pada aplikasi itu seperti tidak adanya kepastian pada proses pelayanannya dan masyarakat menunggu dalam waktu yang sangat lama. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Gonada Ulfa Tambunan dengan judul Efektivitas Binjai *Smart City* Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Bidang E-Perizinan Di Kota Binjai. Dengan metode kualitatif deskriptif. Hasil dari penelitian ini adalah Efektivitas kebijakan Binjai *Smart City* untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang e-Perizinan di kota Binjai keseluruhan belum berjalan efektif karena masih ada didapatkan beberapa kendala yang menghambat proses perizinan.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana judul penelitian dari jurnal dan skripsi tersebut memperlihatkan karakteristik yang sama yaitu efektivitas tentang pelayanan publik baik dalam pelayanan kependudukan maupun perizinan. Penelitian yang akan dilakukan peneliti ada perbedaan dimana letak lokus penelitian yang berbeda dan tidak sama persis yang dimana permasalahan yang timbul pun berbeda. Konsep teori yang dipakai oleh jurnal merujuk pada konsep efektivitas oleh Martani dan Lubis (1987), sedangkan dengan konsep teori yang digunakan pada skripsi adalah konsep efektivitas oleh Quinn dan Rorhbaugh, ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan peneliti menggunakan konsep efektivitas oleh Siagian (2011:20-21). Peneliti melihat sejauh mana efektivitas dalam pelaksanaan pelayanan publik berbasis teknologi dan informasi menggunakan aplikasi dalam pelayanan kependudukan maupun perizinan secara *online*/daring (Dalam Jaringan).

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelaksanaan pengelolaan pelayanan pembuatan dokumen kependudukan secara *online* melalui aplikasi Si Pandan Ayu, mengetahui faktor penghambat, faktor pendukung, serta upaya atau solusinya.

II. METODE

Penelitian ini dalam pengumpulan data memakai jenis penelitian kualitatif dengan metode deskriptif dan dengan pendekatan induktif. Jenis kualitatif yang hasil pengolahan data harus berbentuk kata-kata bukan angka. Metode deskriptif dengan pendekatan induktif adalah teknik penelitian yang menggambarkan secara tersirat dalam mengumpulkan data mengenai suatu kejadian yang bersifat lebih spesifikasi dan nyata yang pada akhirnya bisa ditarik sebuah kesimpulan yang bersifat umum. Berdasarkan penelitian ini, yang dimaksud dengan efektivitas adalah keadaan dari hasil yang didapatkan sejalan dengan tujuan serta sasaran yang sudah direncanakan yang secara operasional

fenomena nya atau gejalanya dapat diukur dengan secara singkat dan jelas operasionalisasi konsep yang dipakai peneliti.

Teknik pengambilan data yang digunakan harus tepat sasaran karena akan berdampak pada hasil penelitian. Peneliti memakai teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Teknik analisis data adalah suatu tindakan yang sangat penting dalam penelitian, metode yang peneliti gunakan untuk menganalisis, mendalami dan mengolah data-data dari hasil kegiatan observasi, wawancara dan dokumentasi yang bersumber dari pelaksanaan penelitian di lapangan yang sudah diperoleh oleh peneliti. Apabila peneliti telah mengumpulkan data-data, kemudian memahami serta mendalami data-data tersebut sehingga dapat menarik kesimpulan atas permasalahan yang diteliti. Berdasarkan penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis data triangulasi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti menganalisis efektivitas pelayanan kependudukan berbasis aplikasi si pandan ayu pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Indramayu. Adapun subbab pada hasil dan pembahasan kali ini

3.1. Efektivitas pelayanan kependudukan berbasis aplikasi si pandan ayu pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Indramayu.

Melihat kepuasan masyarakat dalam pelayanan kependudukan yang diberikan merupakan salah satu ukuran efektivitas. Oleh karenanya dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menggunakan teori efektivitas dari Siagian (2011:20-21). Ukuran kriteria efektivitas dari pelayanan kependudukan berbasis aplikasi si pandan ayu menyoroti: sumber daya, dana, sarana dan prasarana, jumlah dan mutu pelayanan, batas waktu dalam menyelesaikan pekerjaan, Tata cara yang ditempuh untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan yang ditetapkan.

1. Sumber Daya, Dana, Sarana dan Prasarana

a. Sumber daya

Berdasarkan pengamatan peneliti di lapangan dan data yang didapatkan peneliti berkesimpulan dalam dimensi sumber daya tersebut dalam hal peningkatan kualitas dan keterampilan sumber daya pengelola Si Pandan Ayu belum adanya administrator atau operator khusus yang menangani aplikasi ini dan juga belum adanya pelatihan khusus bagi aplikasi ini dikarenakan pengoperasian aplikasi ini tergolong mudah untuk digunakan tetapi untuk maintenance aplikasi ini pun belum ada yang bisa menangani secara langsung di Disdukcapil Indramayu harus menunggu bantuan dari administrator pemerintah kota Bandung.

b. Dana

Berdasarkan pengamatan peneliti di lapangan dan data yang didapatkan peneliti berkesimpulan dalam dimensi dana ini kebutuhan pendanaan untuk kegiatan pelayanan kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Indramayu khususnya dalam pelayanan kependudukan berbasis aplikasi Si Pandan Ayu ini sudah tercapai dengan dana dari APBD kepada Disdukcapil Kabupaten Indramayu pada kegiatan peningkatan kualitas penyelenggaraan Sistem Administrasi Kependudukan (SIAK) yang termasuk di dalamnya pemanfaatan aplikasi Si Pandan Ayu ini.

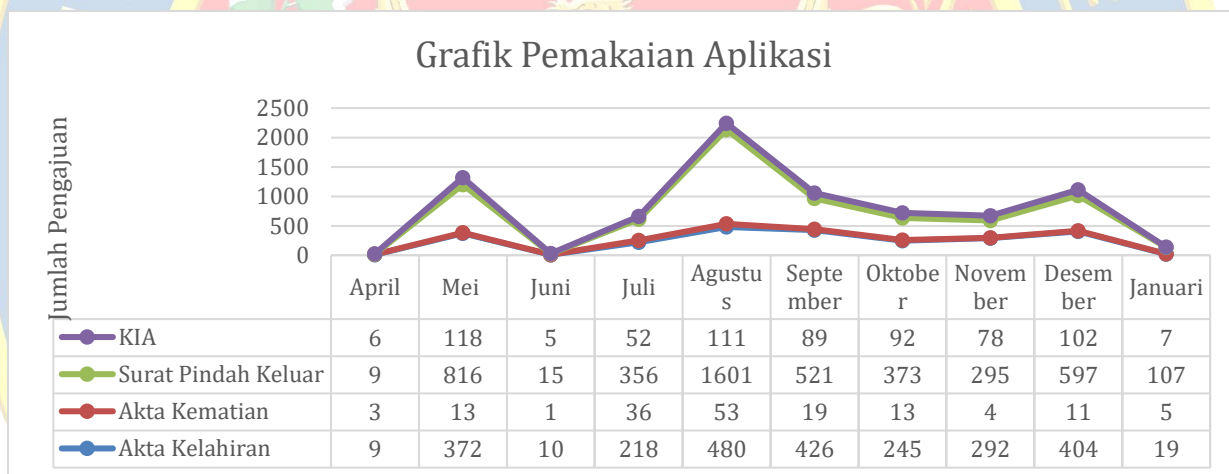
c. Sarana dan Prasarana

Berdasarkan pengamatan peneliti di lapangan dan data yang didapatkan peneliti berkesimpulan dalam dimensi sarana dan prasarana Disdukcapil Kabupaten Indramayu telah menyediakan, memfasilitasi, dan memelihara sarana dan prasarana yang ada dengan kondisi yang layak sehingga dapat digunakan dengan maksimal untuk pelayanan administrasi kependudukan khususnya pelayanan kependudukan berbasis aplikasi Si Pandan Ayu ini tetapi masih ada kekurangan dalam mengadakan fasilitas ruangan operator khusus untuk operasional aplikasi Si Pandan Ayu.

2. Jumlah dan mutu pelayanan

Aplikasi tersebut dapat dikatakan efektif apabila banyak yang menggunakan dan mendapatkan manfaat dari layanan tersebut. Jumlah masyarakat yang mengetahui program Si Pandan Ayu ini menentukan efektivitas dari layanan pengaduan berbasis teknologi tersebut. Kualitas dari penanganan juga menentukan efektivitas dari layanan itu sendiri. Berdasarkan hasil pengolahan data oleh peneliti didapat jumlah pengguna Si Pandan Ayu dengan rincian sebagai berikut.

Tabel 4.12
Grafik dan Tabel Jumlah Pengguna Si Pandan Ayu
Tahun 2021-2022



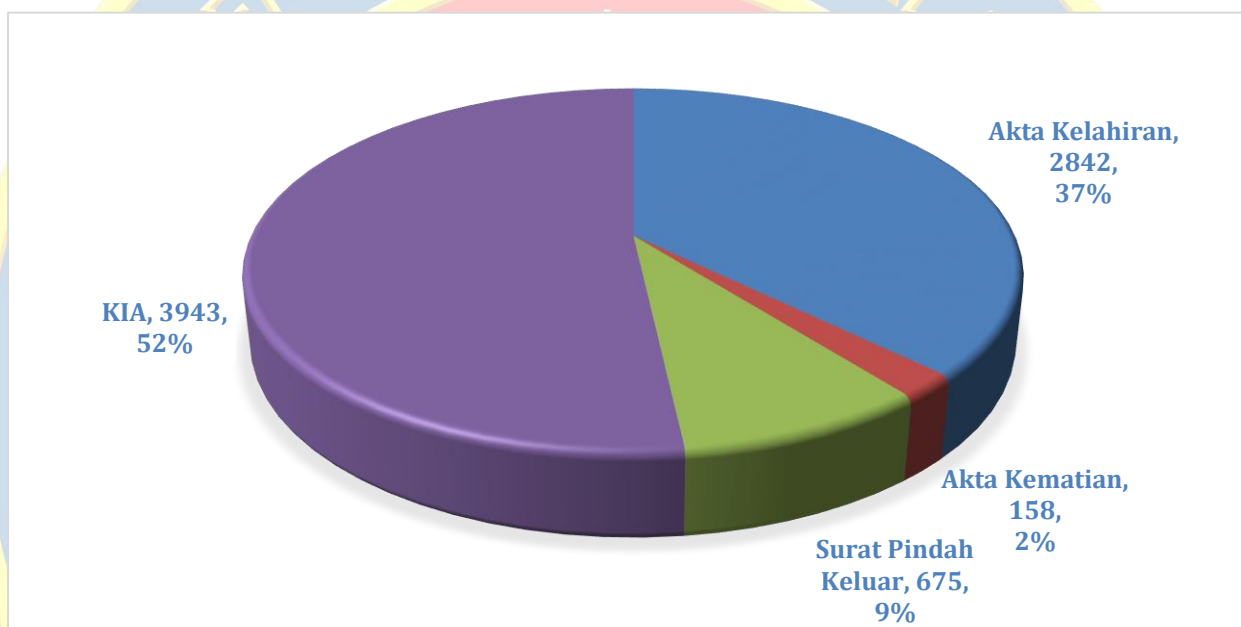
Sumber: Disdukcapil Indramayu, 2022

Berdasarkan data banyaknya jumlah pengguna Si Pandan Ayu diatas berjumlah 7.618 orang hal tersebut masih terbilang sangat sedikit dibandingkan dengan jumlah penduduk Kabupaten Indramayu sebanyak 1.834.434 jiwa dengan persentase hanya 0,41% dari jumlah penduduk Kabupaten Indramayu. Pada grafik juga terlihat peningkatan yang sangat signifikan dari pemakaian aplikasi Si Pandan Ayu dalam pengajuan pembuatan dokumen kependudukan secara keseluruhan di bulan Juni dari 31 pengajuan dan di bulan Agustus 2021 sebanyak 2.145 pengajuan pembuatan dokumen secara keseluruhan disini terdapat peningkatan sebanyak 2.114 pengajuan. Bulan Agustus sampai dengan Januari terdapat penurunan lagi sebanyak 2.007 pengajuan sehingga di bulan Januari hanya ada 138 pengajuan melalui aplikasi. Melihat situasi tersebut dapat disimpulkan bahwa penggunaan aplikasi ini sangat meningkat pada saat gelombang covid-19 di bulan Juni sampai Agustus, dan menurun di Agustus hingga Januari 2022 yang menurut analisa peneliti sebelum bulan Agustus meningkat dikarenakan pandemic covid-19 yang trend nya sedang memuncak dan sesudah bulan Agustus trend covid-19 yang

mulai menurun tetapi tetap diperketatnya mobilisasi untuk masyarakat berpindah tempat yang salah satunya mengakibatkan penurunan dalam surat pindah keluar. Hal tersebut menjadi urgensi pemerintah khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indramayu dalam mensosialisasikan aplikasi Si Pandan Ayu ini.

Dari seluruh laporan pengajuan pembuatan dokumen yang masuk terdapat pengajuan pembuatan dokumen yang paling banyak diajukan masyarakat yaitu KIA, akta kelahiran, surat pindah keluar, akta kematian. Berikut tabel 4.10 data terkait kategori laporan pengajuan pembuatan dokumen kependudukan terbanyak melalui Si Pandan Ayu

Gambar 4.3
4 Kategori Pengajuan Dokumen Kependudukan Si Pandan Ayu
Tahun 2020-2021



Sumber: Disdukcapil Indramayu, 2022

Dari data tersebut dapat dilihat bahwa pengajuan pembuatan dokumen kependudukan melalui Si Pandan Ayu terbanyak pada pembuatan Kartu Identitas Anak sebanyak 3.943 atau 52% dan yang kedua ada pembuatan akta kelahiran sebanyak 2.842 atau 37% dan yang ketiga ada surat pindah keluar daerah sebanyak 675 atau 9% dan yang paling ter rendah adalah akta kematian yaitu 158 atau sama 2%.

Penggunaan Si Pandan Ayu juga terkadang dapat ditemui *error/bug* pada saat pengoperasian nya, ada juga masyarakat yang masih bingung dengan pengoperasian aplikasi ini, maka dari itu untuk penanganan keluhan atau kritik dan saran yang berhubungan dengan aplikasi ataupun data para pengguna yang diajukan maka Disdukcapil Indramayu mempunyai pengaduan online seperti berikut.

Gambar 4.4
Poster Layanan Pengaduan Dukcapil Indramayu



Sumber: Disdukcapil Indramayu, 2022

Dilihat dari segi keamanan aplikasi Si Pandan Ayu ini juga sangat-sangat diperhatikan oleh dukcapil Indramayu karena keamanan data pribadi bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah hal yang paling utama. Jadi pengamanan yang sangat ketat dilakukan untuk melindungi data-data masyarakat pengguna aplikasi Si Pandan Ayu ini.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut peneliti berkesimpulan dilihat dari segi pengamanan keamanan data dari aplikasi Si Pandan Ayu ini sudah baik dan dukcapil sudah antisipasi dari jauh hari dengan berkaca ketika melihat kota lain terkena masalah. Tapi dalam dunia siber itu bisa saja terjadi peretasan saat ada kelalaian, jangankan sekelas kabupaten google atau facebook pun bisa teretas, yang penting ada pencegahan dan dukcapil kabupaten Indramayu setiap bulan ada *pengupdatean* dan pengecekan sistem secara rutin, jadi ketika ada ip yang tidak dikenal di dalam mikrotik atau server dukcapil harus memblok, dan pemeliharannya yang diharuskan rutin.

Berdasarkan pengamatan peneliti di lapangan dan data yang didapatkan peneliti berkesimpulan dalam dimensi jumlah dan mutu pelayanan tercapainya pelayanan yang tertangani dan kesesuaian pelayanan dan pengaduan dari data penduduk Kabupaten Indramayu yang wajib mempunyai dokumen kependudukan yaitu akta lahir 0-17 tahun dengan target 95% sebanyak 524.637 penduduk dan telah terealisasi sebanyak 509.083 penduduk atau 97,04% telah melampaui target. Rekam KTP dengan target 99,02% sebanyak 1.400.004 dan telah terealisasi sebanyak 1.373.397 penduduk atau 98,10% belum memenuhi target. KIA (Kartu Identitas Anak) 0-17 tahun dengan target 30% dan telah terealisasi sebanyak 177.236 penduduk atau 33% telah melampaui target.

3. Batas waktu dalam menyelesaikan pekerjaan

Berdasarkan pengamatan peneliti di lapangan dan data yang didapatkan peneliti berkesimpulan dalam dimensi batas waktu dalam menyelesaikan pekerjaan, pengajuan yang masuk dan sudah sesuai ketentuan lalu diproses dan langsung diteruskan kembali jika sesuai pengajuan tetapi

dalam waktu proses pengerjaanya masih adanya keluhan masyarakat terkait respon pengajuan yang lama ditindaklanjuti.

4. Tata cara yang ditempuh

Berdasarkan observasi peneliti untuk SOP yang dilakukan untuk menindaklanjuti pengajuan dokumen kependudukan dalam aplikasi Si Pandan Ayu kembali lagi pada SOP masing-masing pembuatan dokumen tersebut dikarenakan aplikasi Si Pandan Ayu ini hanyalah menjadi wadah pemersatu dan penghubung satu pintu dari pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indramayu dan yang sudah ditentukan dalam aplikasi ini.

Adapun *business process* atau alur pemakaian aplikasi Si Pandan Ayu dalam mendapatkan pelayanan pengajuan dokumen kependudukan seperti berikut:

- 1) Download aplikasi Si Pandan Ayu di *playstore*
- 2) Buat Akun/login sudah punya akun
- 3) Pilih pelayanan pengajuan pembuatan dokumen kependudukan (akta kelahiran, akta kematian, surat pindah keluar daerah, KIA)
- 4) Kirim persyaratan sesuai ketentuan permohonan dokumen (pdf)
- 5) petugas memverifikasi data
 - Jika benar lanjut
 - Jika salah mendapat email dan notifikasi penolakan
- 6) Petugas Input data pembuatan dokumen kependudukan sesuai pengajuan
- 7) Dokumen yang sudah jadi dikirim melalui email atau di aplikasi pemohon
- 8) Pemohon dapat mencetak dokumen di rumah
 - Khusus KIA dapat ke kecamatan dengan menunjukkan notifikasi verifikasi data pada aplikasi untuk di cetak KIA di kecamatan

Gambar 4.5
Alur Penggunaan Si Pandan Ayu



Berdasarkan pengamatan peneliti di lapangan dan data yang didapatkan peneliti berkesimpulan dalam dimensi tata cara yang ditempuh, prosedur untuk mengakses, mengajukan atau *business process* atau alur pemakaian aplikasi Si Pandan Ayu dalam mendapatkan pelayanan pengajuan dokumen kependudukan sudah jelas dan mudah dipahami masyarakat tetapi SOP yang dilakukan untuk menindaklanjuti pengajuan dokumen kependudukan dalam aplikasi Si Pandan Ayu kembali lagi pada SOP masing-masing pembuatan dokumen tersebut dikarenakan aplikasi Si Pandan Ayu ini hanyalah menjadi wadah pemersatu dan penghubung satu pintu dari pelayanan Si Pandan Ayu yang berarti belum adanya SOP secara khusus yang berlaku untuk aplikasi Si Pandan Ayu.

3.2 Faktor penghambat dan pendukung.

Terdapat beberapa faktor penghambat dan pendukung Efektivitas Aplikasi Si Pandan Ayu (Sistem Informasi Pelayanan Dokumen Administrasi Kependudukan Indramayu) dalam Pengelolaan Pengajuan dokumen kependudukan yaitu akta kelahiran, akta kematian, surat pindah, dan KIA (Kartu Identitas Anak) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indramayu Provinsi Jawa Barat. Adapun faktor penghambat dan pendukungnya yaitu:

- a. Sumber Daya Manusia Belum Mencukupi karena jumlah pengajuan pembuatan dokumen yang masuk dengan pengelolanya tidak sebanding.
- b. Kurangnya Infrastruktur kerja yaitu ruangan operator Si Pandan Ayu.
- c. Respon Pengaduan yang cukup lama karena masyarakat banyak mengeluhkan terkait pengajuan dokumen yang terkadang lama ditindaklanjuti atau direspon lebih dari waktu yang ditentukan.
- d. Kurangnya Sosialisasi kepada Masyarakat khususnya masyarakat pedesaan yang akses jalan sulit dan jaraknya sangat jauh dari kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indramayu sehingga banyak dari mereka tidak tahu tentang adanya aplikasi pengaduan tersebut.
- e. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Indramayu telah didukung dengan SDM yang memadai dan berkompeten sehingga dapat mendukung proses berjalannya pelayanan administrasi kependudukan dan dapat mengikuti perkembangan zaman.
- f. Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Indramayu telah didukung dengan sarana prasarana yang dalam kondisi baik dan layak pakai sehingga segala urusan dalam proses administrasi kependudukan dapat berjalan dengan lancar.
- g. Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Indramayu telah didukung dengan masyarakat yang sudah bisa mengikuti perkembangan zaman dengan memakai pelayanan pada aplikasi *online* di *smartphone* dan mengikuti ketentuan yang berlaku sehingga pelayanan administrasi kependudukan dapat berjalan dengan lancar dan sesuai dengan harapan.

3.3. Upaya yang Dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indramayu dalam Mengatasi Hambatan-Hambatan dalam Efektifitas Pelayanan Kependudukan Berbasis Aplikasi Si Pandan Ayu Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Indramayu

Upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indramayu dalam mengatasi hambatan efektivitas pelayanan dalam pengajuan dokumen kependudukan melalui Si Pandan Ayu adalah dengan

- a. Mengajukan penambahan jumlah pegawai untuk mengatasi kekurangan jumlah administrator dan mempercepat waktu dalam proses pelayanan khususnya pada administrator aplikasi Si Pandan Ayu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indramayu dengan memanfaatkan penerimaan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK/P3K) atau calon pegawai negeri sipil (CPNS) dan menambahkan formasi pendaftaran untuk pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indramayu.
- b. Mengajukan penambahan ruangan khusus pelayanan Si Pandan Ayu karena hal tersebut dapat meningkatkan keefektifan pengelolaan pengajuan dokumen kependudukan yang melalui aplikasi Si Pandan Ayu.
- c. Pembuatan SOP untuk mengatur prosedur atau tata cara pengelolaan pengajuan dokumen kependudukan dari masyarakat sehingga ada ketepatan cara menangani dan waktu penanganan.
- d. Sosialisasi dan himbauan oleh pemerintah Kabupaten Indramayu terkhusus oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terkait aplikasi Si Pandan Ayu agar masyarakat lebih mengenal tentang aplikasi pengajuan dokumen kependudukan tersebut.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh Silmi Fajriani Mardiana yang berjudul Efektivitas Penggunaan Aplikasi Bivi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Manado. Metode penelitian menggunakan Jenis penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Analisis data model interaktif dengan proses pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan penelitian lapangan dengan melakukan observasi, dokumen, dan wawancara. Permasalahan dari penelitian ini Masih terdapat hambatan dalam pelayanan masuk (*input*) seperti gangguan dalam aplikasi, server lamban, lalu dalam prosesnya sebagian masyarakat mendapatkan hambatan juga seperti kendala pada mengambil nomor antrean serta dalam targetnya aplikasi ini masih terdapat beberapa masyarakat yang belum dapat merasakannya sebab kendala dalam proses pelayanannya. Menggunakan konsep Teori Efektivitas, Martani dan Lubis (1987). Hasil dari penelitian ini adalah yang pertama pendekatan sumber, yakni menakar efektivitas sejak input, proses pelayanan yang masuk. Beberapa masyarakat belum memperoleh kemudahan sebab beberapa masalah seperti gangguan dalam server. Yang kedua pendekatan proses, pada proses layanan aplikasi tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado sudah menyediakan 4 server. Yang ke tiga pendekatan sasaran, dalam hal ini ada masyarakat yang tidak bisa mengurus dokumennya sebab hambatan-hambatan yang ada pada aplikasi itu seperti tidak adanya kepastian pada proses pelayanannya dan masyarakat menunggu dalam waktu yang sangat lama. Judul penelitian dari jurnal dan skripsi tersebut memperlihatkan karakteristik yang sama yaitu efektivitas tentang pelayanan publik baik dalam pelayanan kependudukan maupun perizinan. Penelitian yang akan dilakukan peneliti ada perbedaan dimana letak lokus penelitian yang berbeda dan tidak sama persis yang dimana permasalahan yang timbul pun berbeda. Konsep teori yang dipakai oleh jurnal merujuk pada konsep efektivitas oleh Martani

dan Lubis (1987) ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan peneliti menggunakan konsep efektivitas oleh Siagian (2011:20-21) mempunyai 4 (empat) dimensi untuk menentukan ukuran dalam sebuah efektivitas, yaitu: Sumberdaya dana, sarana dan prasarana, jumlah dan mutu, waktu dan tata cara. Teori tersebut mencakup suatu bentuk pengukuran efektifitas dengan menilai dan menganalisis serta mengklasifikasikan kriteria. melihat sejauh mana efektivitas dalam pelaksanaan pelayanan publik berbasis teknologi dan informasi menggunakan aplikasi dalam pelayanan kependudukan maupun perizinan secara *online*/daring (Dalam Jaringan).

IV. KESIMPULAN

Peneliti mengambil kesimpulan terkait Efektivitas Pelayanan Kependudukan Berbasis Aplikasi Si Pandan Ayu pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Indramayu Provinsi Jawa Barat adalah sebagai berikut:

1. Penerapan Aplikasi Si Pandan Ayu (Sistem Informasi Pelayanan Dokumen Administrasi Kependudukan Indramayu) dalam Pengelolaan Pengajuan dokumen kependudukan yaitu akta kelahiran, akta kematian, surat pindah, dan KIA (Kartu Identitas Anak) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indramayu Provinsi Jawa Barat belum efektif. Mengacu pada Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pelayanan Administrasi Publik Berbasis Virtual Pemerintah Kabupaten Indramayu, hal ini dituangkan dalam indikator:
 - a) Sumber daya, dana, sarana dan prasarana;
 - Kualitas SDM : Tidak tercapainya kualitas SDM, dilihat dari Administrator Si Pandan Ayu yang kekurangan personil khusus untuk pelayanan Si Pandan Ayu ini dan perlu adanya pelatihan rutin agar kemampuan dan keterampilan sumber daya yang ada dapat dikembangkan terus menerus.
 - Kelayakan Sarana Prasarana: Tercapainya kelayakan Sarana Prasarana, dilihat dari Sarana Prasarana yang tersedia sudah sepenuhnya layak untuk digunakan dalam pengelolaan aplikasi Si Pandan Ayu.
 - Ketersediaan Sarana Prasarana: Tidak tercapainya ketersediaan Sarana Prasarana, dilihat dari Tidak ada ruangan tersendiri khusus pelayanan untuk mengelola pengajuan dokumen administrasi kependudukan melalui Si Pandan Ayu.
 - Sumber dana: Tercapainya Sumber Dana, dilihat dari berasal dari APBD yang diberikan kepada Disdukcapil Kabupaten Indramayu.
 - Penggunaan dana: Tercapainya penggunaan dana, dilihat dari dana yang diberikan untuk Disdukcapil yang sudah termasuk untuk pengelolaan aplikasi Si Pandan Ayu.
 - b) Jumlah dan mutu pelayanan;
 - Pelayanan yang tertangani: Tercapainya pelayanan yang tertangani, dilihat dari pengajuan yang masuk langsung ditangani oleh administrator Disdukcapil dengan memeriksa kelengkapan persyaratan dan kesesuaian data.
 - Kesesuaian pelayanan dan pengaduan: Tercapainya kesesuaian pelayanan dan pengaduan, dilihat dari pengajuan pembuatan berkas dan pengaduan yang masuk ditangani oleh administrator pelayanan Disdukcapil.
 - c) Batas waktu dalam menyelesaikan pekerjaan;
 - Kecepatan menanggapi: Tidak tercapainya kecepatan menanggapi, dilihat dari adanya keluhan masyarakat terkait respon pengajuan yang lama ditindaklanjuti.

- Ketepatan menanggapi: Tercapainya ketepatan menanggapi, dilihat dari pengajuan yang masuk dan sudah sesuai ketentuan lalu diproses dan langsung diteruskan kembali jika sesuai pengajuan.
- d) Tata cara yang ditempuh untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan yang ditetapkan;
- Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP): Tidak tercapainya adanya SOP, dilihat dari belum adanya SOP secara khusus yang berlaku untuk aplikasi Si Pandan Ayu.

Dilihat dari indikator tersebut dimana masih terdapat beberapa hambatan yang perlu ditingkatkan. Khususnya terhadap Sumber daya, sarana dan prasarana yang belum mencukupi, kecepatan waktu menanggapi pengajuan pembuatan dokumen kependudukan, dan belum adanya SOP bagi aplikasi Si Pandan Ayu.

2. Terdapat beberapa faktor penghambat dan pendukung Efektivitas Aplikasi Si Pandan Ayu (Sistem Informasi Pelayanan Dokumen Administrasi Kependudukan Indramayu) dalam Pengelolaan Pengajuan dokumen kependudukan yaitu akta kelahiran, akta kematian, surat pindah, dan KIA (Kartu Identitas Anak) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indramayu Provinsi Jawa Barat. Adapun faktor penghambat dan pendukungnya yaitu:

- a) Sumber Daya Manusia Belum Mencukupi karena jumlah pengajuan pembuatan dokumen yang masuk dengan pengelolanya tidak sebanding.
 - b) Kurangnya Infrastruktur kerja yaitu ruangan operator Si Pandan Ayu.
 - c) Respon Pengaduan yang cukup lama karena masyarakat banyak mengeluhkan terkait pengajuan dokumen yang terkadang lama ditindaklanjuti atau direspon lebih dari waktu yang ditentukan.
 - d) Kurangnya Sosialisasi kepada Masyarakat khususnya masyarakat pedesaan yang akses jalan sulit dan jaraknya sangat jauh dari kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indramayu sehingga banyak dari mereka tidak tahu tentang adanya aplikasi pengaduan tersebut.
 - e) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Indramayu telah didukung dengan SDM yang memadai dan berkompeten sehingga dapat mendukung proses berjalannya pelayanan administrasi kependudukan dan dapat mengikuti perkembangan zaman.
 - f) Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Indramayu telah didukung dengan sarana prasarana yang dalam kondisi baik dan layak pakai sehingga segala urusan dalam proses administrasi kependudukan dapat berjalan dengan lancar.
 - g) Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Indramayu telah didukung dengan masyarakat yang sudah bisa mengikuti perkembangan zaman dengan memakai pelayanan pada aplikasi *online* di *smartphone* dan mengikuti ketentuan yang berlaku sehingga pelayanan administrasi kependudukan dapat berjalan dengan lancar dan sesuai dengan harapan.
3. Terdapat upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut adalah:
- a) Mengajukan penambahan jumlah pegawai untuk mengatasi kekurangan jumlah administrator dan mempercepat waktu dalam proses pelayanan khususnya pada administrator aplikasi Si Pandan Ayu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indramayu dengan memanfaatkan penerimaan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK/P3K) atau

- calon pegawai negeri sipil (CPNS) dan menambahkan formasi pendaftaran untuk pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indramayu.
- b) Mengajukan penambahan ruangan khusus pelayanan Si Pandan Ayu karena hal tersebut dapat meningkatkan keefektifan pengelolaan pengajuan dokumen kependudukan yang melalui aplikasi Si Pandan Ayu.
 - c) Pembuatan SOP untuk mengatur prosedur atau tata cara pengelolaan pengajuan dokumen kependudukan dari masyarakat sehingga ada ketepatan cara menangani dan waktu penanganan.
 - d) Sosialisasi dan himbauan oleh pemerintah Kabupaten Indramayu terkhusus oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terkait aplikasi Si Pandan Ayu agar masyarakat lebih mengenal tentang aplikasi pengajuan dokumen kependudukan tersebut.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu kabupaten saja.

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 berbasis aplikasi di Kabupaten Indramayu untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada seluruh staaf Disdukcapil Kabupaten Indramayu beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku.

- Anggara, S. 2015. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Pustaka Setia.
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Creswell, J.W. 2014. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- , 2017. *Research Design, Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif Dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Daraba, D. 2019. *Reformasi Birokrasi & Pelayanan Publik*. Makassar: Leisyah.
- Gunawan, I. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Lubis, H. S.B., dan Huseini, M. 1987. *Teori Organisasi (Suatu Pendekatan Makro)*. Jakarta: Pusat Antar Universitas Ilmu-ilmu Sosial Universitas Indonesia.
- Miles, M.B., & Huberman, M. 2014. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Mulyawan, R. 2016. *Birokrasi Dan Pelayanan Publik*. Sumedang: Unpad Press.
- Nazir, M. 2009. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Prastowo, A. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Jogjakarta: Arruz Media.
- Priyono. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Surabaya: Zifatama Publisher.
- Rachmawati, R. 2014. *Pengembangan Perkotaan Dalam Era Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, Cet.1. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Rohman, A. 2017. *Dasar-Dasar Manajemen*. Malang: Inteligencia Media
- Sedarmayanti., & Hidayat, S. 2002. *Metodologi Penelitian*. Bandung: Mandar Maju.

Siagian, PS. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Ed. 1, Cet. 19. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
Silalahi, U. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama.
Simangunsong, F. 2017. *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Bandung: Alfabeta.
Soemartono, T., & Hendrastuti, Sri. 2011. *Administrasi Kependudukan Berbasis Registrasi*. Jakarta: Yayasan Bina Profesi Mandiri.
Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
Sukarna. 2011. *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung: CV. Mandar Maju.

Skripsi dan Jurnal.

Ningsih, F. 2018. Efektivitas Pelayanan Bandung *Command Center* dalam Mewujudkan *Smart City* di Kota Bandung. Skripsi Program Studi Ilmu Administrasi Publik. Bandung: FISIP Universitas Pasundan.
Tambunan, G.U. 2019. Efektivitas Binjai *Smart City* Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Bidang E-Perizinan Di Kota Binjai. Skripsi Program Studi Ilmu Administrasi. Medan: FISIP Universitas Sumatera Utara.
Mardiana, S.F. 2020. Efektivitas Penggunaan Aplikasi Bivi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Manado. Jurnal Program Studi Ilmu Pemerintahan. Manado: FISIP Universitas Sam Ratulangi.

Peraturan Perundang –undangan.

Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 atas Perubahan Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik
Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)
Perpres Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil
Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring
Permendagri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir Dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan
Peraturan Daerah Kabupaten Indramayu Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pelayanan Administrasi Publik Berbasis Virtual
Peraturan Daerah Kabupaten Indramayu Nomor 9 Tahun 2021 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Indramayu Tahun 2021-2026
Peraturan Bupati Kabupaten Indramayu Nomor 12 Tahun 2022 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indramayu

Internet dan Sumber Lain.

<https://infopublik.id/kategori/nusantara/534183/pasca-diluncurkan-pemohon-adminduk-online-di-indramayu-membludak?show>

Pasca Diluncurkan Pemohon Adminduk Online di Indramayu Membludak. (Diakses pada 2 September 2021 pukul 13.30).

<https://play.google.com/store/apps/details?id=gov.disdukcapilkabindramayu.sipandanayu&hl=in&gl=US>

Si Pandan Ayu. (Diakses pada 2 September 2021 pukul 19.45).

Kabupaten Indramayu Dalam Angka 2020

Kabupaten Indramayu Dalam Angka 2021

Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil 2020

Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil 2021

Rencana Strategi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indramayu 2021-2026

