

**PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI APLIKASI SIPILA  
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN  
PURWAKARTA PROVINSI JAWA BARAT**

Bagus Prasetyo Budi

NPP. 29.0635

*Asdaf Kabupaten Purwakarta, Provinsi Jawa Barat*

*Program Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil*

Email: [baguspb77@gmail.com](mailto:baguspb77@gmail.com)

***ABSTRACT***

**Problem/Background (GAP):** (Contains the background behind the research). The author focuses on the problems experienced related to Population Administration Services through the SIPILA Application at the Population and Civil Registration Office of Purwakarta Regency, West Java Province. **Purpose:** The purpose of this study was to find out and describe Population Administration Services through the SIPILA Application at the Population and Civil Registration Office of Purwakarta Regency, West Java Province. **Method :** The method used in this research is descriptive qualitative research method. Data obtained through observation, interviews and documentation. **Results/Findings:** The results show that the administration of population administration services through the SIPILA application is very effective and efficient because it has proven to be very helpful for officers and the community in the service process at the Office of Population and Civil Registration of Purwakarta Regency. **Conclusion:** Based on the research that has been carried out, the researcher concludes that the administration of population administration services through the SIPILA application is very effective and efficient because it has proven to be very helpful for officers and the community in the service process at the Office of Population and Civil Registration of Purwakarta Regency. The suggestions from the researcher to the Department of Population and Civil Registration of Purwakarta Regency are to increase wider socialization, improve Cyber technology to overcome obstacles, improve infrastructure again to support the addition of service quotas and carry out innovation development by creating several other population administration document services to make it easier service to the community.

**Keywords:** Service, Population Administration, SIPILA Application

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** (Berisi background yang melatarbelakangi penelitian). Penulis berfokus pada permasalahan yang dialami terkait Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Aplikasi SIPILA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta Provinsi Jawa Barat. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui melihat dan mendeskripsikan Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Aplikasi SIPILA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta Provinsi Jawa Barat. **Metode :** Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Data yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa bahwa penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SIPILA sangat efektif dan efisien karena terbukti sangat membantu petugas maupun masyarakat dalam proses pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta. **Kesimpulan:** Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan, Peneliti menyimpulkan bahwa penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SIPILA sangat efektif dan efisien karena terbukti sangat membantu petugas maupun masyarakat dalam proses pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta. Adapun saran dari Peneliti kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta adalah dengan meningkatkan sosialisasi yang lebih meluas, meningkatkan teknologi *Cyber* untuk mengatasi hambatan meningkatkan lagi sarana prasarana guna menunjang penambahan kuota pelayanan dan melakukan pengembangan inovasi dengan menciptakan beberapa pelayanan dokumen administrasi kependudukan lainnya untuk lebih mempermudah pelayanan kepada masyarakat.

**Kata Kunci:** Pelayanan, Administrasi Kependudukan, Aplikasi SIPILA

### I. PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Pemerintahan memiliki tugas dan fungsi ialah sebagai pelayan publik yang dapat memenuhi dinamika kebutuhan masyarakat secara merata, sehingga ruang lingkup birokrasi pemerintahan ialah sebagai tempat paling utama yang menangani maupun mengurus pelayanan publik. Hal ini secara tidak langsung membuat aparatur pemerintah untuk memiliki kinerja yang baik serta pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat, terutama dalam hal administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan yakni suatu kegiatan penertiban berupa dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Sesuatu yang berhubungan dengan hak maupun kewajiban legalitas bagi setiap masyarakat untuk mendaftarkan dokumen kependudukannya ialah administrasi kependudukan. Hak agar bisa memperoleh perlindungan serta pengakuan secara hukum dan mendapatkan pelayanan dari pemerintahan, hal tersebut merupakan sesuatu kewajiban dimana setiap masyarakat berkewajiban untuk melakukan registrasi penduduk ataupun melaporkan setiap peristiwa penting yang dialami. Registrasi penduduk dan pencatatan sipil tersebut kemudian akan diabadikan dalam sebuah dokumen yakni dokumen kependudukan.

Berdasarkan Purwakarta dalam angka 2020, Kabupaten Purwakarta merupakan salah satu kabupaten dengan wilayah yang relatif kecil dibanding dengan kabupaten lainnya, dengan jarak



dari tiap kecamatan yang cukup jauh ke pusat kota sehingga membutuhkan waktu untuk menempuhnya serta mobilitas yang jarang ditemui yang menyebabkan masyarakat cukup sulit untuk mengurus urusannya ke pusat kota. Hal tersebut menjadi pertimbangan bagi pemerintah Kabupaten Purwakarta untuk memberikan kebijakan mengenai pelayanan kepada masyarakat terutama kepada daerah yang berdomisili terpencil yang cukup sulit juga dijangkau pemerintah, kurangnya sosialisasi mengenai dokumen kependudukan serta masih rendahnya atau kurang kesadaran masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan. Sistem Informasi Pendaftaran Terintegrasi Layanan Administrasi Kependudukan yang disingkat menjadi SIPILA ini merupakan sistem informasi yang mengintegrasikan pendaftaran berbagai macam layanan administrasi kependudukan. Layanan yang ditampilkan pada aplikasi SIPILA baru menyajikan 3 menu saja yaitu:

1. Menu akte kelahiran dan kartu keluarga;
2. Menu akte kematian dan kartu keluarga;
3. Menu kartu identitas anak.

Cara pendaftaran dokumen kependudukan akta kematian, akta kelahiran dan kartu identitas anak yaitu:

1. Melalui *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
2. Melalui aplikasi 'DISDUKCAPIL PURWAKARTA'.

Aplikasi ini dikembangkan pada tahun 2018, tapi mulai efektif pada tahun 2019 akhir setelah beberapa tahap penyesuaian. Layanan ini bisa memudahkan masyarakat dalam pendaftaran layanan dokumen kependudukan. Masyarakat yang tidak mempunyai waktu karena kesibukan ataupun suatu hal untuk datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bisa mendaftar lewat SIPILA. Begitu juga bagi masyarakat yang lokasi nya jauh akan sangat dimudahkan dalam membuat dokumen. Selain itu, SIPILA adalah layanan yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat, termasuk menghilangkan pungutan liar dalam pelayanan administrasi kependudukan.

## **1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil**

Terdiri dari 17 kecamatan dengan jumlah desa dan kelurahan sebanyak 192 dengan ibu kota atau wilayah perkotaannya meliputi wilayah Kecamatan Purwakarta Kota. Dikarenakan wilayah kecamatan yang cukup jauh ke daerah pusat kota maka menjadi hambatan juga bagi pemerintah dan masyarakat untuk melakukan sosialisasi mengenai dokumen administrasi kependudukan terutama di wilayah-wilayah pelosok. Dikarenakan wilayahnya yang cukup jauh dari kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sehingga ketika sampai kantor harus melakukan antrian terlebih dahulu sehingga proses yang terjadi dalam membuat dokumen administrasi cukup lama. Kepadatan penduduk juga dalam hal administrasi kependudukan di kantor dinas yang harus menunggu proses dokumen administrasi kependudukan tersebut cukup lama sehingga belum memberikan kepuasan kepada masyarakat. Hal ini membuat masyarakat di tiap kecamatan menilai belum efektif pemerintah dalam melayani masyarakat terutama di tiap daerah yang cukup jauh dijangkau di Kabupaten Purwakarta. Dari berkas yang diperoleh bahwa masyarakat yang telah terverifikasi akun aplikasi SIPILA selanjutnya akan dihubungi dari pihak pelayanan dan masyarakat bisa langsung mengambil berkas dokumen kependudukan yang baru dengan membawa syarat berkas yang sudah terverifikasi dan bagi yang belum atau gagal verifikasi berkas artinya pendaftaran akun tersebut terjadi karena ada hambatan seperti berkas dokumen pendaftaran yang belum lengkap maupun terjadi karena hal teknis dari aplikasi SIPILA maupun dari alat mesin aplikasi SIPILA yang masih terkendala jaringan serta sistemnya yang masih rumit sehingga sebagian masyarakat masih belum paham dengan alat tersebut.

### 1.3 Penelitian Terdahulu

Pada kegiatan ini peneliti meneliti judul “Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Aplikasi SIPILA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta”, dengan sekiranya untuk meninjau beberapa penelitian sebelumnya. Penelitian sebelumnya bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan acuan. Selain itu, untuk menghindari anggapan kesamaan dengan penelitian ini. Maka dalam kajian tinjauan pustaka ini peneliti mencantumkan hasil-hasil penelitian sebelumnya. Hal ini dilakukan pada kegiatan penelitian ini untuk menjadi bahan peneliti dalam melaksanakan penelitian. Berikut penjelasan yang menerangkan beberapa penelitian terdahulu yaitu Priyono Mudi (2019) melakukan kegiatan penelitian yang berjudul Efektivitas Sistem Pelayanan Malang Online (SINGO) Berbasis *e-government* Di Kelurahan Sawojajar Kedungkandang Kota Malang melalui penggunaan metode penelitian deskriptif kualitatif. Hasil Kesimpulan dari penelitian ini bahwa pelayanan SINGO di kelurahan sawojajar sudah terbilang efektif, bahwa program tersebut mampu memangkas durasi waktu dalam berbagai kepengurusan surat perizinan dan juga dapat mendeteksi KTP-el dan KK palsu serta dibutuhkan masyarakat agar tidak menunggu lama dalam menyelesaikan surat-surat yang dibuat. Hardianto (2017) melakukan kegiatan penelitian dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif yang berjudul Inovasi Layanan Administrasi Kependudukan melalui Program sistem informasi Manajemen Desa (Simade) Desa Ketapang Kecamatan Kalipuro Kabupaten Banyuwangi. Hasil dari penelitian tersebut adalah Meningkatkan pelayanan publik sekaligus meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam penyelenggaraan sistem pemerintahan daerah, maka konsep otomatisasi administrasi dengan teknologi yang dikenal dengan istilah *e-government*. Enitasari R & Hertati D (2019) melakukan kegiatan penelitian dengan judul Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan berbasis aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) di kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dimana adalah Hasil penelitian yang diperoleh yaitu : (1) sumber daya, dana, sarana dan prasarana sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan mampu mendukung kelancaran kegiatan pelayanan; (2) jumlah dan mutu pelayanan yang dihasilkan; (3) proses penyelesaian hasil pelayanan sesuai dengan standar waktu pelayanan; (4) tata cara pelayanan yang harus ditempuh, persyaratan sesuai dengan aturan dan prosedur yang dilalui mudah dan sederhana.

### 1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana judul penelitian yang dilakukan yakni Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Aplikasi SIPILA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta Provinsi Jawa Barat, Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Data yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan mereduksi data, menyajikan data dan menarik kesimpulan terhadap apa yang didapat dilapangan. Untuk menganalisis hasil penelitian yang dilakukan melalui 5 dimensi kualitas pelayanan publik, yaitu: *Tangible, Realibility, Responsiveness, Assurance, Emphaty*.

### 1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SIPILA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta.



## II. METODE

Peneliti akan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan maksud agar memberikan pemahaman terhadap suatu fenomena atau peristiwa pada saat melakukan penelitian dengan mengumpulkan data dan ditafsirkan ke dalam analisis terhadap masalah yang ada di lapangan. Bogdan dan Biklen dalam Sugiyono (2014:9) menyatakan karakteristik penelitian kualitatif peneliti dapat menarik kesimpulan dari pendapat para ahli mengenai penelitian kualitatif deskriptif digunakan agar mengetahui dan mendeskripsikan fakta yang berada di dalam data untuk mendapatkan gambaran permasalahan, hubungan fenomena serta pengaruhnya. Melalui metode tersebut, Peneliti bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui mengenai Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Aplikasi SIPILA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Teknik pengumpulan data adalah langkah-langkah untuk mengumpulkan data-data yang dibutuhkan dalam penelitian. Menurut pendapat Nazir (2014:153), bahwa “pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan”. Dari pendapat tersebut, bahwa pengumpulan data ialah suatu proses atau tahapan yang terstruktur secara sistematis kemudian disepakati dengan mendeskripsikan bukti dan fakta guna mencapai tujuan dalam penelitian tersebut. Sebagaimana penelitian kualitatif melalui pengumpulan data pada kondisi yang alamiah maka teknik yang digunakan mengarah kepada observasi, wawancara dan dokumentasi. Penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 6 orang informan yang terdiri dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, Kepala Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan, Petugas Operasional Pelayanan dan Masyarakat Pengguna. Dalam kegiatan penelitian ini menggunakan teknik analisis data kualitatif yang mengacu pada apa yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2014:92-99) yaitu *data reduction, data display, dan conclusion drawing/verification*.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dengan adanya Peraturan Bupati Kabupaten Purwakarta Nomor 97 Tahun 2021 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Dalam Jaringan (Daring) dan Luar Jaringan (Luring) bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SIPILA sejalan dengan tuntutan di era zaman digital yaitu profesional, memenuhi standar teknologi informasi, tertib, inovatif dan tidak diskriminatif dalam pencapaian standar pelayanan minimal menuju pelayanan yang prima yang menyeluruh untuk mengatasi permasalahan kependudukan. Pelayanan publik saat ini menjadi bagian kebutuhan setiap masyarakat. Setiap birokrasi publik perlu berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat pengguna layanan. Dalam hal pelayanan publik kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta, saat ini perlu untuk meningkatkan pelayanan terlebih dalam era digitalisasi seperti saat ini. Upaya untuk meningkatkan pelayanan publik yang lebih baik merupakan suatu keharusan yang harus segera dilakukan untuk mencapai pelayanan yang lebih efisien, efektif dan sesuai aspirasi maupun kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan dapat dilihat dari pelayanan administrasi kependudukan dan kinerja lembaga instansi dan untuk mengetahui kualitas suatu pelayanan dibutuhkan suatu indikator pengukuran kinerja pelayanan. Terkait dengan hal tersebut, maka peneliti hanya memfokuskan pada Pelayanan Administrasi

Kependudukan melalui Aplikasi SIPILA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta. Adapun dalam hal tahap pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SIPILA tersebut peneliti menggunakan indikator pengukuran pelayanan administrasi kependudukan yang dikemukakan oleh Zeithaml (1990) dalam Hardiansyah (2018:63-64) yang meliputi *tangible* (ketampakan fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiviness* (daya tangkap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (perhatian).

### 3.1 *Tangible* (ketampakan fisik)

Berdasarkan pendaftaran pelayanan dokumen administrasi kependudukan melalui aplikasi SIPILA dapat dilihat bahwa pelayanan yang terdaftar yaitu akta kelahiran, akta kematian, kartu identitas anak dan kartu keluarga. Bagi masyarakat yang ingin mendaftarkan serta ingin mengurus dokumen melalui aplikasi SIPILA bisa mengaksesnya melalui aplikasi ataupun *website*, adapun mesin aplikasi SIPILA yang terdapat di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta.

Menurut penjelasan dari indikator *tangible* (ketampakan fisik) oleh Zeithaml (1990) dalam Hardiansyah (2018:63-64), yaitu untuk Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Aplikasi SIPILA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta dan hasil wawancara serta observasi di atas, dapat diketahui bahwa terkait dengan fasilitas operasional sarana prasarana di kantor tersebut sudah cukup memberikan kepuasan, kenyamanan dan ketertiban bagi masyarakat yang ingin mengurus dokumen kependudukan. Dari pernyataan tersebut bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta sudah cukup baik tetapi harus perlu ditingkatkan lagi sarana prasarana agar terwujudnya pelayanan yang prima yang mana semakin berkembangnya zaman ke era digitalisasi membuat masyarakat perlu memahami teknologi pelayanan.

### 3.2 *Reliability* (Kehandalan)

**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN PURWAKARTA**  
 Jl. Mr. Dr. Kusumahatmaja No. 8 Telp. (0264) 200640 - Purwakarta  
 Website : disdukcapil.purwaktakab.go.id Email : kontak@disdukcapil.purwaktakab.go.id

**DATA AGREGAT PENDAFTARAN LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN ONLINE**  
 Filter Data Berdasarkan Tanggal 01-01-2021 s/d 31-12-2021

**Data Agregat Pengguna SIPILA Online**

NO	KETERANGAN	AKTIF	NON AKTIF	JUMLAH
1	Registrasi Pengguna SIPILA Online	7443	0	7443

**Data Agregat Layanan SIPILA Online**

NO	JENIS LAYANAN	PROSES	GAGAL	LOLOS
1	Pendaftaran Akta Kelahiran Online	0	1315	3009
2	Pendaftaran Akta Kematian Online	0	8	24
3	Pendaftaran Kartu Identitas Anak Online	0	1080	5186

Gambar di atas menunjukkan jumlah data pengguna aplikasi SIPILA 2021 itu meningkat dari tahun-tahun sebelumnya bahwa aplikasi SIPILA merupakan aplikasi yang dibuat untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam hal membuat dan mengurus dokumen



administrasi kependudukan. Jumlah tersebut tergolong meningkat sampai dari tahun 2019 yang berjumlah 1098 pendaftar pelayanan pengguna aplikasi SIPILA sampai akhir tahun 2021 yang berjumlah 7443 pendaftar pengguna aplikasi SIPILA yang terbagi atas pelayanan Akta Kelahiran, Akta Kematian dan Kartu Identitas Anak artinya pelayanan melalui aplikasi SIPILA sangat efektif serta mendapat respon positif dari para pengguna aplikasi SIPILA.

### **3.3 Responsiviness (Daya Tanggap)**

Petugas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta khususnya dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SIPILA memiliki kemampuan melayani masyarakat dengan etika dan tata krama yang baik dan terus dikembangkan seiring dengan berjalannya waktu. Etika dan tata karma ini juga harus diimbangi dengan kemampuan petugas dalam menguasai pelayanan itu sendiri. Petugas harus siap dengan segala kondisi yang mungkin terjadi di lapangan dan juga harus bisa menjelaskan hal yang perlu diketahui oleh penerima layanan dengan cara yang baik dan benar. Pelayanan yang diberikan petugas tidak boleh berbelit-belit agar dapat meminimalisir penumpukan pekerjaan dan terciptanya efisiensi dalam pelayanan sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang Peneliti lakukan di lapangan, dapat dilihat bahwa Disdukcapil Kabupaten Purwakarta telah berusaha semaksimal mungkin merespon segala pertanyaan dan keluhan dari masyarakat dengan cepat dan tanggap agar meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SIPILA.

### **3.4 Assurance (Jaminan)**

Berkaitan dengan wawancara Peneliti mendapatkan data observasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta terutama pada masalah Pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SIPILA dapat terselesaikan dalam kurun waktu sehari dan untuk penerbitan KK, KIA maupun Akta kematian dan kelahiran baru masyarakat dapat datang dengan membawa persyaratan yang lama dan hari itu juga dokumen tersebut yang baru akan dicetak. Kemudian pada jaminan biaya sudah dilakukan dengan baik dan sesuai karena tidak dipungut biaya apapun atau gratis, sehingga dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat.

Pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SIPILA berbasis *website* dapat terselesaikan dalam kurun waktu sehari, dan untuk penerbitan dokumen kependudukan baru masyarakat dapat datang dengan membawa persyaratan yang lama dan hari itu juga dokumen kependudukan yang baru akan dicetak. Kemudian pada jaminan biaya sudah dilakukan dengan baik dan sesuai karena tidak dipungut biaya apapun atau gratis, sehingga dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat.

### **3.5 Emphaty (Perhatian)**

Dinilai dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa dalam melayani masyarakat, pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta selalu berusaha untuk dapat memenuhi segala keinginan masyarakat terkait dengan pengurusan administrasi kependudukan. Dapat dilihat dari diberlakukannya inovasi pelayanan yang mempertimbangkan aspek kepuasan masyarakat sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan itu sendiri.

### 3.6 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Persamaan temuan penelitian terdahulu yaitu Priyono Mudi (2019) melakukan kegiatan penelitian yang berjudul Efektivitas Sistem Pelayanan Malang Online (SINGO) Berbasis *e-government* Di Kelurahan Sawojajar Kedungkandang Kota Malang melalui penggunaan metode penelitian deskriptif kualitatif. Pelayanan SINGO di kelurahan sawojajar sudah terbilang efektif, bahwa program tersebut mampu memangkas durasi waktu dalam berbagai kepengurusan surat perizinan dan juga dapat mendeteksi KTP-el dan KK palsu serta dibutuhkan masyarakat agar tidak menunggu lama dalam menyelesaikan surat-surat yang dibuat. Hardianto (2017) melakukan kegiatan penelitian dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif yang berjudul Inovasi Layanan Administrasi Kependudukan melalui Program sistem informasi Manajemen Desa (Simade) Desa Ketapang Kecamatan Kalipuro Kabupaten Banyuwangi. Meningkatkan pelayanan publik sekaligus meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam penyelenggaraan sistem pemerintahan daerah, maka konsep otomatisasi administrasi dengan teknologi yang dikenal dengan istilah *e-government*. Enitasari R & Hertati D (2019) melakukan kegiatan penelitian dengan judul Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan berbasis aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) di kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dimana adalah penelitian yang diperoleh yaitu : (1) sumber daya, dana, sarana dan prasarana sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan mampu mendukung kelancaran kegiatan pelayanan; (2) jumlah dan mutu pelayanan yang dihasilkan; (3) proses penyelesaian hasil pelayanan sesuai dengan standar waktu pelayanan; (4) tata cara pelayanan yang harus ditempuh, persyaratan sesuai dengan aturan dan prosedur yang dilalui mudah dan sederhana.

## IV. KESIMPULAN

Masyarakat memiliki kebutuhan terkait pelayanan administrasi kependudukan yang salah satunya adalah kepengurusan dalam administrasi kependudukan melalui aplikasi pelayanan Disdukcapil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang sebelumnya dikerjakan secara manual dan tatap muka sampai saat ini yang sudah memasuki era digitalisasi yaitu berbasis aplikasi whatsapp dan website. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah Peneliti lakukan terkait dengan pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SIPILA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta Peneliti menarik beberapa kesimpulan, yaitu: Pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SIPILA berbasis website di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta telah terlaksana dengan baik, Dilihat dari 5 indikator pengukur kualitas pelayanan menurut Zeithaml dalam Hardiansyah, semuanya memberikan respon positif. Dari segi pelayanan, petugas memberikan pelayanan dengan baik dan cepat tanggap sehingga pengurusan administrasi kependudukan melalui aplikasi SIPILA berjalan dengan lancar. Namun, terkadang terdapat beberapa faktor penghambat dalam jalannya pelayanan administrasi kependudukan SIPILA yaitu kendala pada alat mesin aplikasi SIPILA yang sudah ada tetapi belum bisa digunakan kepada masyarakat sehingga pelayanan masih melayani dengan offline dan online yang mengakibatkan aplikasi SIPILA masih tahap perkembangan. Faktor penghambat yang terjadi selama pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SIPILA adalah terkadang timbul masalah di bagian jaringan dan server terpusat, sehingga menghambat prosesnya. Selain itu juga, dalam pelaksanaan layanan secara online dapat diketahui bahwa tidak semua masyarakat memiliki gawai dan juga tidak memahami prosedur terkait pelayanan administrasi



kependudukan melalui aplikasi SIPILA serta alat mesin aplikasi SIPILA yang belum bisa berfungsi sehingga pelayanan melalui alat tersebut masih belum bisa diterapkan. Upaya yang dikerahkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta dalam mengatasi permasalahan yang terjadi adalah dengan diadakannya evaluasi sebelum dan sesudah pelayanan dilaksanakan serta adanya layanan pengaduan yang dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat baik secara online maupun offline. Selain itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga melakukan peningkatan pelayanan melalui alat mesin aplikasi SIPILA guna melayani masyarakat lebih maksimal. Hal ini merupakan cara agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selalu memberikan kualitas pelayanan yang terbaik guna meningkatkan kepuasan masyarakat serta memberikan pemahaman kepada masyarakat terkait di era digitalisasi ini melalui aplikasi SIPILA.

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

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis menyadari masih tahapnya penyesuaian pada temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Aplikasi SIPILA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta Provinsi Jawa Barat untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih Bagi Peneliti Kegunaan penelitian ini untuk Peneliti adalah untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan serta memberi pengalaman kepada Peneliti supaya menjadi bekal kesiapan di dunia kerja. Bagi Lembaga Kegunaan penelitian ini untuk lembaga adalah menambah sumber informasi dan referensi bagi penelitian yang akan dilakukan selanjutnya di Institut Pemerintahan Dalam Negeri. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kegunaan penelitian ini untuk lokasi magang adalah untuk memberikan saran dan masukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta Provinsi Jawa Barat agar mampu meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan terutama melalui aplikasi SIPILA.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Hardiansyah., 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Sugiyono., 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Peraturan bupati Kabupaten Purwakarta Nomor 97 Tahun 2021 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Dalam Jaringan (Daring) Dan Luar Jaringan (Luring).
- Priyono, M. (2019). *Efektivitas Sistem Pelayanan Malang Online (SINGO) Berbasis E-Government di Kelurahan Sawojajar Kecamatan Kedungkandang Kota Malang* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Malang).
- Hardianto, F. N. (2017). *Inovasi Layanan Administrasi Kependudukan Melalui Program Sistem Informasi Manajemen Desa (SIMAde) di Desa Ketapang Kecamatan Kalipuro Kabupaten Banyuwangi*.

Enitasari, R., & Hertati, D. (2019). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi Berkas Mlaku Dewe Di Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. *Public Administration Journal of Research*, 1(2), 137-150.

<https://bappelitbangda.purwakartakab.go.id/assets/upload/files/77d58b6d661b4806494bfbbdd4cd1216.pdf>. Senin, 30 Agustus 2021.

<http://disdukcapil.purwakartakab.go.id/>. Selasa, 31 Agustus 2021

