



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

Rofiifah Rohadatul 'Aisy¹, Cucu Sugiarti²,
Mochamad Faizal Rizki³

¹Mahasiswi Universitas Singaperbangsa Karawang

^{2,3}Dosen Universitas Singaperbangsa Karawang

Abstract

Received: 20 April 2025

Revised: 27 April 2025

Accepted: 01 Mei 2025

The online-based population administration registration service program (Silondo Bermula) is a program designed to facilitate the community and the Depok City Population and Civil Registration Office in population administration registration and civil registration services to the people of Depok City during the covid-19 outbreak. In its implementation, there are still problems such as the lack of face-to-face socialization so that there are still many who do not know and do not understand about the program, causing this online-based population administration registration service program to not run optimally. The method used is a descriptive method with a qualitative approach. Data collection techniques with observation, interviews, and documentation. The results showed that many people's understanding of the online-based population administration registration program (Silondo Bermula) already knew and used it. But there are still many who do not. This is due to the lack of face-to-face socialization by the Depok City Population and Civil Registration Office to all communities who are the main targets of this program. However, community participation in this program is quite good. The completion time of population documents submitted by the community exceeded the estimated time given. The achievement of objectives in the implementation of this program has been achieved because the community and the Depok City Population and Civil Registration Office feel helped by the program innovation. Now the people of Depok City can feel the impact of the real changes caused by this online service program. Many people already know and participate in using the program.

Keywords: Effectiveness, Public Service, Silondo Bermula

(*) Corresponding Author: mochamad.faizal@fisip.unsika.ac.id

How to Cite : 'Aisy, R., Sugiarti, C., & Rizki, M. (2025). Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Administrasi Kependudukan Melalui Sistem Layanan Online Dukcapil Depok Bersih Mudah Dan Lancar (Silondo Bermula) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Depok. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 11(5.D), 285-291. Retrieved from <https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/11957>

INTRODUCTION

Setiap negara di dunia pasti memiliki orang-orang pemerintahan yang mengatur berjalannya sebuah negara. Pemerintahnya pun terbagi menjadi beberapa sektor diantaranya sektor pendidikan, kesehatan, ekonomi, sosial, budaya, administratif dan sektor lainnya. Di setiap sektor pasti memiliki pegawai dan aturan atau kebijakan yang berlaku dalam menjalankan tugas negara. Tugas negara itu disebut juga dengan pelayanan publik (*public service*). Sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 yang mana disebutkan bahwa pelayanan publik adalah sebuah rangkaian pemenuhan kebutuhan sesuai dengan peraturan yang

berlaku. Pelayanan publik ini juga merupakan salah satu bentuk pengabdian Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang mana para pegawai bekerja untuk keamanan dan kestabilan negara. Pegawai negeri ini di gaji oleh negara.

Untuk menjalankan sebuah negara, pemerintah tidak hanya membuat kebijakan atau me-manage sistem pemerintahannya saja. Namun pemerintah juga harus bisa mengikuti perkembangan teknologi terkini supaya ada kebaruan dalam proses birokrasi pemerintahan. Seiring berjalannya waktu Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK) telah berkembang salah satunya di tandai dengan adanya Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Salah satu perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang melahirkan sebuah mekanisme baru dalam sistem pemerintahan yaitu melalui *e-government*. Pengembangan *e-government* sudah diatur dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional.

Akhir-akhir ini upaya pengembangan *e-government* sedang giat-giatnya dilakukan kalangan birokrasi publik. Hal tersebut sangat memudahkan masyarakat untuk melakukan pelayanan dimanapun dan kapan pun mereka membutuhkannya tanpa harus pergi ke kantor pelayanan. Salah satunya contohnya adalah program pelayanan pendaftaran administrasi kependudukan *online* melalui WhatsApp maupun *website* yang dijalankan oleh DISDUKCAPIL Kota Depok. Program tersebut bernama SILONDO (Sistem Layanan *Online* Dukcapil Depok) BERMULA (Bersih, Mudah, Lancar). Program tersebut dapat diakses pada <https://www.silondobermula.depok.go.id>.

Sejalan dengan upaya pengembangan *e-government* tersebut, program Silondo Bermula di Kota Depok hadir sebagai inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis daring yang dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan publik secara lebih cepat dan efisien. Dalam rangka mendukung keberhasilan program ini, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis tingkat pemahaman masyarakat, ketepatan sasaran, ketepatan waktu pelaksanaan, capaian tujuan, serta dampak nyata dari implementasi Silondo Bermula, sekaligus memberikan rekomendasi bagi optimalisasi layanan tersebut.

METHODS

Pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Alasan menggunakan metode penelitian ini yaitu bertujuan untuk mendeskripsikan mengenai fenomena yang akan diteliti secara lebih mendalam. Untuk itu diperlukan pertanyaan yang kritis dan analisa yang mendalam agar mendapatkan jawaban yang menjadi inti dari penelitian ini. Data penelitian mengacu kepada hasil wawancara dengan pendekatan persuasif, lalu hasil penelitian sejumlah literatur yang berkaitan dan data sekunder berasal dari buku, jurnal, dan berita yang berkaitan dengan topik penelitian.

RESULTS & DISCUSSION

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok mempunyai motto dalam melakukan pelayanan yaitu, "BERMULA" yang merupakan singkatan dari BERSih "no pungli, no calo" MUDah "gratis, bisa mengurus dirumah" LANcar

“tepat waktu, tepat sasaran”. Hal ini merupakan harapan atau komitmen dari kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok dalam melayani masyarakat Kota Depok. Selain itu Dukcapil Kota Depok mempunyai visi dan misi yang dibuat sebagai panduan dalam melakukan layanan dengan baik.

1. Pemahaman Program Pelayanan Pendaftaran Administrasi

Kependudukan Berbasis *Online* (Silondo Bermula)

Pemahaman program merupakan gambaran bagaimana masyarakat mengetahui dan memahami program pelayanan pendaftaran administrasi kependudukan *online* (Silondo Bermula) di Kota Depok. Berhasil atau tidaknya proses pemahaman sebuah program ditentukan oleh usaha dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok dalam memberikan sosialisasi dan edukasi mengenai program tersebut kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa warga Depok dengan berbagai tipe masyarakat, ada yang sudah mengetahui dan belum mengetahui terkait program Silondo Bermula. Untuk masyarakat yang paham dan pernah menggunakan Silondo Bermula rata-rata mereka adalah pekerja kantoran dengan usia yang terbilang masih produktif dengan latar belakang pendidikan yang juga cukup tinggi. Kemudian untuk masyarakat yang sudah pernah mendengar ada layanan online pada kantor Dukcapil Kota Depok namun belum paham cara menggunakannya merupakan masyarakat yang tidak bekerja sebagai pegawai kantoran atau merupakan ibu rumah tangga yang memiliki usaha rumahan. Sehingga untuk mencari tahu hal-hal mengenai teknologi tersebut kurang berminat. Sedangkan untuk masyarakat Kota Depok yang tidak paham dan yang belum pernah menggunakan Silondo Bermula rata-rata merupakan masyarakat usia lebih dari 45 tahun dan mempunyai latar belakang pendidikan yang tidak tinggi.

Maka dari itu dibutuhkan sosialisasi secara menyeluruh dan bertahap dalam memberikan informasi mengenai program layanan pendaftaran administrasi kependudukan berbasis online (Silondo Bermula) agar seluruh masyarakat Kota Depok yang akan melakukan pelayanan tersebut memahami cara kerja program tersebut.

2. Ketepatan Sasaran Program Pelayanan Pendaftaran Administrasi

Kependudukan Berbasis *Online* (Silondo Bermula)

Sasaran program pada layanan pendaftaran administrasi kependudukan berbasis *online* ini adalah masyarakat Kota Depok yang akan mendaftarkan dirinya sebagai warga negara Indonesia pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil daerah tempat tinggalnya. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, didapati bahwa sasaran dari program ini telah tepat namun masih perlu penyempurnaan agar menjadi optimal dalam pelaksanaannya.

Walaupun memang tidak semua masyarakat setuju dengan itu dikarenakan faktor-faktor pendukung seperti usia, pengetahuan, maupun latar belakang pendidikan. Dengan begitu program ini bagus untuk dilanjutkan sebagai program yang dapat diandalkan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok. Namun tetap memperhatikan aspek-aspek dengan sudut pandang yang lebih luas. Sehingga ke depannya program ini akan menjadi semakin baik dan lebih sempurna lagi sistemnya.

3. Ketepatan Waktu Program Pelayanan Pendaftaran Administrasi Kependudukan Berbasis *Online* (Silondo Bermula)

Ketepatan waktu dalam pelaksanaan layanan pendaftaran administrasi kependudukan berbasis *online* di Kota Depok dapat dikatakan efektif jika waktu pengerjaan setiap berkas pelayanannya bisa tepat sesuai dengan estimasi waktu yang telah ditentukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok. Estimasi waktu pengerjaan yang dijanjikan kepada masyarakat dalam penyelesaian berkas oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah empat hari untuk semua layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Hal ini telah sesuai dengan standart pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok.

Namun pada pelaksanaannya, penyelesaian berkas pelayananan yang diajukan oleh masyarakat masih melebihi waktu yang ditentukan. Dan tidak ada pemberitahuan mengenai berkas yang telah selesai diselesaikan kepada pemohon meskipun telah lebih dari waktu yang telah dijanjikan, yaitu empat hari kerja. Walaupun demikian, ada pula masyarakat Kota Depok yang merasakan proses layanan yang cepat yaitu sekitar dua sampai tiga hari kerja saja. Maka dari itu diperlukan adanya peningkatan kecepatan pada proses pengerjaan pada setiap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok supaya proses pelaksanaannya tidak terlalu banyak memakan waktu.

4. Pencapaian Tujuan Program Pelayanan Pendaftaran Administrasi Kependudukan Berbasis *Online* (Silondo Bermula)

Tujuan program pendaftaran administrasi kependudukan berbasis *online* ini adalah untuk memudahkan proses layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok agar lebih efektif dan efisien serta mencegah pelayanan menggunakan jasa orang lain yang menjual jasanya untuk membantu melakukan pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok yang mana itu membuat proses layanan administrasi kependudukan menjadi berbayar. Padahal seharusnya semua layanan administrasi kependudukan maupun pencatatan sipil dilakukan tanpa harus membayar biaya apapun.

Berdasarkan hasil wawancara didapatkan hasil bahwa kehadiran Silondo Bermula ini sangat membantu dalam melakukan pelayanan pendaftaran administrasi kependudukan jarak jauh sehingga memudahkan masyarakat dalam hal mobilitas untuk mengurus dokumen kependudukan serta mehindari masyarakat untuk melakukannya melalui jasa calo pelayanan sehingga tidak ada biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat Kota Depok untuk pelayanan tersebut.

Namun masih ada saja masyarakat yang menggunakan jasa calo dalam mengurus dokumen kependudukannya karena kurangnya pengetahuan mengenai teknologi. Maka dari itu dibutuhkan peningkatan kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok terutama dalam hal sosialisasi dan edukasi terhadap masyarakat yang tidak paham mengenai teknologi.

1. Perubahan Nyata Program Pelayanan Pendaftaran Administrasi Kependudukan Berbasis *Online* (Silondo Bermula)

Berikut perubahan nyata yang dirasakan langsung oleh masyarakat Kota Depok dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok:

- a. Perubahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat yang berpartisipasi dalam Program Pendaftaran Administrasi Kependudukan Berbasis *Online* (Silondo Bermula)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti, perubahan nyata yang dapat dirasakan oleh masyarakat merupakan tujuan dari terlaksananya program Pendaftaran Administrasi Kependudukan Berbasis *Online* Silondo Bermula. Sehingga masyarakat merasa terbantu oleh program yang diselenggarakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok tersebut. Program ini merupakan sebuah inovasi yang dapat dirasakan dampaknya oleh masyarakat. Seperti yang diketahui bersama bahwa dahulu dalam proses mengurus administrasi kependudukan dan pencatatan sipil masyarakat harus mendatangi kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil setempat untuk mendapatkan pelayanan yang di perlukan. Berbeda dengan saat ini yang lebih mudah dan singkat pelaksanaannya berkat ada nya program Silondo Bermula.

- b. Perubahan nyata yang dirasakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, terdapat perubahan pada sistem pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok, yaitu perubahan dari pelayanan langsung di kantor dinas (*offline*) menjadi pelayanan *online* melalui *website* dinas. Dahulu saat pelayanan masih dilakukan secara langsung, dinas menggunakan banyak kertas serta alat tulis untuk melayani masyarakat. Sehingga jumlah pengeluaran untuk biaya pelayanan lebih besar. Serta waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan dokumen pelayanan tersebut menjadi kurang efektif.

CONCLUSION

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di lapangan yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Administrasi Kependudukan Melalui Sistem Layanan *Online* Dukcapil Depok Bersih Mudah dan Lancar (Silondo Bermula) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok”, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Upaya dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok dalam meningkatkan pengetahuan mengenai program-program kerja yang berguna bagi masyarakat Kota Depok yang akan mengurus dokumen kependudukan maupun dokumen pencatatan sipilnya. Namun demikian, masih banyak masyarakat yang belum mengetahui dan belum paham mengenai program kerja layanan pendaftaran administrasi kependudukan berbasis *online* Dukcapil Kota Depok. Hal ini disebabkan oleh kondisi pada saat itu sedang terjadi penyebaran wabah penyakit korona yang disebabkan oleh virus covid-19 sehingga sosialisasi atau pemahaman program yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok tidak dilakukan secara tatap muka, melainkan melalui media sosial yang mereka miliki.
2. Program pelayanan pendaftaran administrasi kependudukan berbasis *online* pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok sudah bisa dikatakan belum sepenuhnya mengenai sasaran dengan tepat tetapi sudah tepat diterapkan untuk masyarakat Kota Depok. Target atau sasaran yang ditetapkan

oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok adalah seluruh lapisan masyarakat Kota Depok, dari masyarakat usia muda hingga masyarakat lanjut usia. Walaupun sudah banyak masyarakat Kota Depok yang merasa terbantu oleh kehadiran Silondo Bermula ini dikarenakan dapat lebih menghemat waktu dan tenaga karena hanya perlu mengurusnya melalui *smartphone* saja. Serta masyarakat tidak perlu mengeluarkan uang untuk jasa pengurusan dokumen kependudukan maupun pencatatan sipil melalui biro jasa. Namun yang merasakan kemudahannya masih anak muda dan orang dewasa dengan usia produktif saja. Untuk masyarakat usia lanjut belum dapat merasakan kemudahan sepenuhnya. Inovasi program pendaftaran kependudukan dan pencatatan sipil di nilai belum bisa mencapai seluruh lapisan masyarakat Kota Depok seperti masyarakat usia lanjut.

3. Proses pengerjaan dokumen kependudukan maupun pencatatan sipil belum bisa dikatakan tepat waktu. Standar waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan dokumen-dokumen tersebut yaitu empat hari masa kerja. Namun masih ditemukan banyak yang melebihi batas standar maksimal pengerjaannya. Hal ini dikarenakan antrian dokumen yang sangat banyak. Maka dari itu butuh peningkatan kecepatan kerja para pegawai hingga penambahan Sumber Daya Manusia (SDM) untuk mempercepat pengerjaannya.
4. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok telah mencapai tujuannya setelah meluncurkan program pendaftaran administrasi kependudukan dan pencatatan sipil berbasis *online* Silondo Bermula ini, yaitu; menghilangkan calo pada semua proses layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok. Namun ternyata masih ada saja masyarakat Kota Depok yang menggunakan jasa calo untuk memudahkannya dalam mengurus dokumen kependudukan maupun pencatatan sipil Kota Depok dikarenakan ketidaktahuannya dalam menggunakan teknologi.
5. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok telah melakukan perubahan pada pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dari yang semula dilakukan secara tatap muka (*offline*) menjadi hanya melalui *gadget* atau *smartphone* yang biasa kita sebut sebagai pelayanan bersistem *online*. Hal ini telah dapat dirasakan manfaatnya oleh sebagian masyarakat Kota Depok yang telah mengurus dokumen kependudukannya melalui Silondo Bermula. Walaupun ada juga yang belum menggunakannya dikarenakan sosialisasi yang belum maksimal. Hasil dari perubahan nyata yang telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menjalankan inovasi Silondo Bermula telah bagus. Namun masih perlu perbaikan untuk masalah edukasi terhadap masyarakat yang masih gagap akan teknologi.

REFERENCE

- Danim, S. (2004). *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Emzir. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit

Pembaruan.

- Mardiasmo. (2009). *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Pabundu, T. (2006). *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pasolong, H. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: PT. Alfabeta.
- Rahayu, A. Y., Juwono, V., & Rahmayanti, K. P. (2020). *Pelayanan Publik dan E-government : Sebuah Teori dan Konsep*. Depok: Rajawali Pers.
- Santosa, P. (2008). *Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: Refika Aditama.
- Sinambela, L. P., & dkk. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi* . Jakarta: Bumi Aksara.
- Sutrisno, E. (2013). *Budaya Organisasi*. Jakarta: Kencana.
- Winarsih, A. S., & Ratminto. (2005). *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.