

## **Kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SIPAKDE Pemerintahan Kapanewon Depok Kabupaten Sleman**

**Mochdar Amin**

Ilmu Pemerintahan/Fakultas Ekonomi dan Sosial, Universitas Amikom Yogyakarta

\*Email: [mochdar.amin@students.amikom.ac.id](mailto:mochdar.amin@students.amikom.ac.id)

### **Abstrak**

Inti dari penelitian ini adalah untuk menggambarkan proses bantuan publik di Kantor Kapanewon Depok, Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta yang seperti diketahui sebelum penggunaan inovasi untuk instansi pemerintahan dalam memberikan layanan pada awalnya pelayanan yang diberikan masih mempergunakan cara manual yang mana masyarakat harus hadir ke Kantor Kapanewon Depok untuk mendapat informasi atau langsung mengurus keperluan yang dibutuhkan dengan menggunakan pelayanan yang sifatnya manual masyarakat tidak mendapatkan kemudahan dalam waktu, penggunaan inovasi pelayanan publik di instansi pemerintahan membuat kemajuan dengan menggunakan inovasi Aplikasi SIPAKDE yang dapat dimanfaatkan oleh Kapanewon Depok terhadap masyarakat. Hasil penelitian ini untuk melihat langsung kualitas pelayanan publik di Kapanewon Depok khususnya dalam mengurus administrasi pembuatan E-KTP yang mana mengacu pada teori Zeithl, Parasuraman dan Barry dalam mengukur kualitas pelayanan publik bisa dilakukan pengukuran melalui 5 indikator yakni (1) Tangibles, bukti fisik yang dapat dilihat yaitu bagaimana pemerintah Kapanewon Depok menyediakan pelayanan administrasi melalui pemanfaatan teknologi dalam bentuk aplikasi SIPAKDE dan adapun sarana dan prasarana pendukung untuk masyarakat yang datang ke kantor, (2) Reliability, untuk implementasi langsung di Kapanewon Depok dapat dilihat bagaimana para pegawai Kapanewon Depok mampu memberikan pelayanan administrasi yang dapat dipercaya dengan cara memberikan jasa secara cepat dan tepat waktu untuk masyarakat hanya cukup mengisi data melalui aplikasi SIPAKDE dan untuk masyarakat diwajibkan datang ke kantor untuk mengambil keperluan administrasi yang telah dicetak, (3) Responsiveness, untuk dimensi ini berdasarkan kondisi dilapangan dapat dilihat langsung bagaimana penyedia layanan mampu memberikan informasi kepada masyarakat terkait keperluan administrasi yang akan diurus oleh masyarakat hal ini merupakan sebagai bentuk prosedur dan mekanisme kinerja yang berlaku dalam organisasi sehingga bentuk pelayanan mendapatkan respon yang baik. (4) Assurance, bagaimana sikap penyedia layanan yang sopan dan ramah dalam melayani masyarakat yang mempunyai keperluan dalam mengurus administrasi sehingga dapat memberikan penilaian dalam bentuk rasa kepausan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat, (5) Empathy, untuk dimensi ini dari kondisi dilapangan sudah cukup baik dapat dilihat bagaimana penyedia pelayanan mampu memberikan perhatian terhadap berbagai bentuk pelayanan yang diberikan langsung kepada masyarakat yang mempunyai keperluan dalam mengurus administrasi.

**Kata Kunci:** kualitas; pelayanan public; SIPAKDE

### **1. Pendahuluan**

Kebijakan Di Indonesia e-government dipergunakan sebagai pendorong pemerintah secara responsif juga keterbukaan informasi, selain itu juga mendorong partisipasi publik dalam sistem penyelenggaraan pemerintahan (Elysia, Vita and Wihadanto 2017). Adapun penjelasan e-government pada instruksi Presiden No.3 Tahun 2003 bahwasanya dalam proses pengembangan e-government dilaksanakan dari 4 tahap sebagai berikut: tahap pertama adalah tahap persiapan, tahap pematangan, tahap pemantapan, kemudian yang terakhir ialah tahap pemanfaatan yang mana e-government telah jadi sistem yang dapat memunculkan layanan terintegrasi antara lembaga beserta publik. Menurut penelitian (Yunita, Novi Prisma 2018) mengenai kondisi terbaru perkembangan *website* e-government di Indonesia, diungkapkan bahwasanya sekedar empat pemerintah daerah yang sudah memasuki tahapan pemanfaatan yakni Pemerintah Kota Surabaya, Kabupaten Gresik, Kabupaten Karang, beserta Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Tengah.

Menurut penelitian terdahulu (Ratminto, Atik Septi Winarsih 2005) sebelumnya memaknai pelayanan publik didefinisikan sebagai jenis pelayanan yang mencakup baik barang publik maupun layanan yang disediakan oleh instansi pemerintahan daerah, pusat atau badan usaha yang dimiliki oleh pemerintahan daerah yang berniat untuk mengatasi masalah serta memenuhi kebutuhan daerah sebagai bentuk pelaksanaan ketentuan perundang undangan daerah. Secara hakikat pelayanan publik sesekali memiliki patokan dari eksistensi birokrasi pemerintahan perihal itu dikarenakan berantai beserta publik sebagaimana bahwa tercantum didalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan

publik bisa dimaknai menjadi sebuah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam melayani menurut pada peraturan bahwa setiap penduduk dan warga negara yang diberikan penyelenggara pelayanan publik (Pemerintah Pusat 2009) mengenai definisi pelayanan publik tiap aktivitas yang dikerjakan pemerintah terhadap semua masyarakat yang kedepannya melalui pelayanannya itu memunculkan rasa puas melalui masyarakat tersebut sendiri terhadap jasa layanan yang sudah dibagikan walupun memberi hasil tak terikat terhadap sebuah produk berdasar fisik. Mengenai definisi terkait pelayanan publik berdasarkan (Hardiyansyah 2011) guna bisa memberikan penilaian bagaimana kualitas pelayanan publik yang dibagikan dari aparat birokrasi, ialah melalui mutu kualitas pelayanan publik yang dibagikan bisa dibidang dimensi yang memperlihatkan sebuah pelayanan publik yang dibagikannya tersebut bisa dinyatakan baik ataupun buruk. Adapun tolak ukur kualitas pelayanan publik menurut teori Zeithaml, Parassuraman & Berry mengutip pada penelitian (Hardiyansyah 2011) tak sekedar ditentukan dari penyedia layanan namun namun lebihlah banyak ditentukan dari pengguna layanan, pada perihal ini yang dimaksudkan ialah masyarakat. Secara mendasar pelayanan publik dikelompokkan melalui lima dimensi kualitas pelayanan publik yakni:

- a. *Tangible*, adalah aset berwujud yakni aset yang memiliki nilai moneter terbatas dan biasanya berbentuk fisik aset berwujud biasanya selalu dapat ditransaksikan untuk beberapa nilai moneter meskipun likuidasi pasar yang berbeda akan bervariasi.
- b. *Reliability*, ialah probabilitas sebuah sistem maupun komponen guna mengerjakan fungsi yang diatur pada periode waktu secara khusus dibawah kondisi yang dirancang guna beroperasi.
- c. *Responsiveness*, adalah kemampuan perusahaan yang dilaksanakan langsung atas pegawai guna memberikan pelayanan secara tanggap juga cepat. Daya tanggap bisa menumbuhkan persepsi secara positif pada kualitas jasa yang diberikan.
- d. *Assurance*, adalah pengetahuan, sopan santun, juga kemampuan pegawai guna menimbulkan keyakinan dan kepercayaan agar terasa aman juga terjamin, sopan santun, kompetensi, keamanan, juga kredibilitas.
- e. *Empathy* adalah respon terhadap perasaan orang lain meliputi berpikir, merasa, bahkan reaksi fisik yang dilakukan kepada orang lain seolah olah merasakan hal yang serupa.

Secara tidak langsung, instansi dituntut untuk mengikuti kemajuan teknologi karena kemajuan teknologi dirasa terlalu cepat. Pemanfaatan teknologi ini bisa berdampak secara signifikan untuk publik sehingga pemerintah memerlukan suatu sistem informasi yang dapat mengakomodir kebutuhan instansi pemerintah untuk meningkatkan efisiensi juga efektivitas kerja serta kualitas pelayanan publik. Seiring kemajuan teknologi pemerintah mampu mengembangkan sistem yang mampu dan nantinya dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik disuatu instansi, ini adalah proses adaptasi dengan pemanfaatan inovasi yang dapat membuat kerangka pengelolaan data administrasi dapat lebih mudah serta efisien dengan menciptakan Aplikasi SIAPKDE yang dapat mengolah data administrasi Kependudukan pemerintah. Akibat dari terciptanya Aplikasi tersebut kini masyarakat dapat dimudahkan dalam melakukan pengurusan data kependudukan seperti pengurusan akte kelahiran, akte kematian, kartu identitas anak (KiA), perpindahan kependudukan, KK. Aplikasi SIPAKDE berdasarkan pada cloud yang bisa diakses kedalam beragam penyimpanan data serta mempermudah proses pelayanan untuk lebih cepat dan akurat dan penggunaan aplikasi SIPAKDE tersebut bisa diakses selama dua puluh empat jam melalui aplikasi tersebut menyediakan beberapa layanan contohnya pendaftaran layanan, pelayanan kependudukan, layanan aduan masyarakat dan juga tersedia beberapa informasi informasi lainnya dengan mengklik tautan yang telah disediakan tetapi belum dapat untuk melakukan layanan perubahan biodata dan ada beberapa kekurangan lainnya yang didapatkan dari penggunaan aplikasi SIPAKDE

Melalui penggunaan aplikasi ini, menjadikan masyarakat mendapatkan kemudahan dalam pengurusan sejumlah data kependudukan seperti halnya mengurus Kartu Keluarga, perpindahan penduduk, kartu identitas anak (KIA), akta kematian, maupun akta kelahiran. Aplikasi SIPAKDE berbasis Cloud yang bisa dijangkau pada sejumlah lumbung data memberikan kemudahan tahapan pelayanan jadi tepat akurat beserta penggunaan aplikasi SIPAKDE tersebut bisa diakses 24 jam juga didalam aplikasinya terdapat sejumlah layanan selayaknya layanan aduan masyarakat, layanan kependudukan, pendaftaran layanan, juga info syarat syarat layanan. Aplikasi SIPAKDE bisa diakses mempergunakan tautan maupun klik link yang telah disediakan tetapi belum mampu mengerjakan layanan perubahan biodata juga terdapat sejumlah kekurangan yang lain yang ada dalam penggunaan

aplikasi SIPAKDE karena penggunaan aplikasi SIPAKDE berbasis online jadi biasanya muncul kekurangan mengenai jaringan maupun aplikasi yang eror, masyarakat dengan umur yang sudah tidak muda sering kali mendapati kesulitan dalam menggunakan atau memahami aplikasi yang berbasis online, semakin mudahnya masyarakat guna menjangkau situs pemerintahan bisa membuka peluang adanya cyber crime yang bisa menimbulkan kerusakan sistem seperti halnya kasus pembobolan situs KPU saat penyelenggaraan pemilu atas seorang hecker, kesenjangan kemampuan masyarakat dalam menjangkau internet. Berdasarkan latar belakang sebelumnya peneliti memiliki ketertarikan guna meneliti mengenai proses pelayanan publik di Kapanewon Depok yang telah menggunakan pemanfaatan teknologi SIPAKDE dalam administrasi kependudukan dan pembuatan E-KTP dengan memilih judul kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SIPAKDE Pemerintahan Kapanewon Depok. Penelitian ini dilakukan untuk mendeskripsikan suatu proses penyelidikan untuk mengetahui apa saja masalah serta kelebihan tentang kualitas administrasi menggunakan aplikasi SIPAKDE di Kantor Kapanewon Depok dengan menggunakan metode kualitatif.

## 2. Metode Penelitian

Pada penyusunan penelitian ini peneliti menggunakan jenis metode penelitian pendekatan deskriptif suatu metode penelitian yang lebih berfokus pada pengumpulan data dengan cara turun lapangan secara langsung dan data yang didapatkan dengan menggunakan kata-kata, audio, gambar, dan sudah pasti bukan dalam bentuk angka-angka. Adapun metode deskriptif adalah suatu jenis metode penelitian dalam bentuk memaparkan atau mendeskripsikan kondisi objek penelitian berlandaskan fakta-fakta yang ditemukan di lapangan sesuai dengan apa adanya (H. Hadari Nawawi 2015). Dengan demikian penelitian ini menggunakan jenis pendekatan deskriptif yang mana menjelaskan serta menyelidiki kejadian pada sebuah keadaan maupun fenomena pada kondisi objek penelitian yang sudah disajikan maupun disusun berupa suatu laporan penelitian (Suharsimi Arikunto 2013).

## 3. Hasil dan Pembahasan

### 3.1. Hasil Penelitian

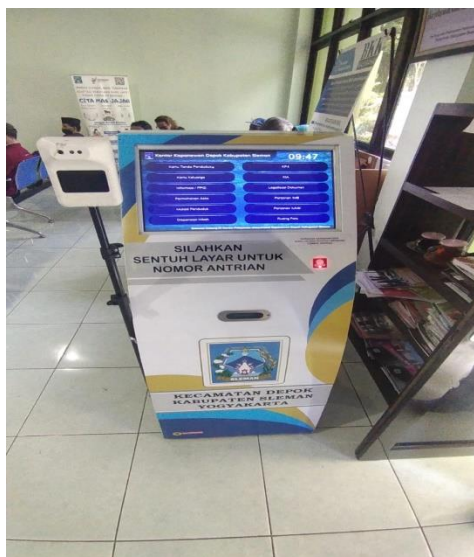
*Pertama*, Kapanewon Depok dalam memenuhi aspek Tangibles dapat dilihat dari kualitas bukti fisik berdasarkan hasil penelitian di Kantor Kapanewon Depok memiliki fasilitas penunjang pelayanan seperti alat bantu pelayanan yang dapat memudahkan masyarakat, penampilan pegawai pada saat melakukan proses pelayanan yang sopan serta sesuai dengan kebijakan yang sudah ditetapkan, fasilitas ruang tunggu yang diberikan kepada masyarakat agar masyarakat dapat merasa nyaman dalam mengurus keperluan di Kantor Kapanewon mulai dari disediakan kursi panjang untuk duduk serta meja untuk menulis dan disediakan dua buah ac serta disediakan satu buah tv agar memberikan rasa nyaman.



**Gambar 1.** Ruang tunggu dan Ruang Pelayanan

*Kedua*, kualitas reliability berupa mudah dalam melakukan pelayanan, sikap disiplin yang dimiliki dalam memberikan pelayanan serta kemampuan pegawai kantor Kapanewon Depok dalam mengoperasikan sarana alat bantu pelayanan dapat dilihat dari tersedianya pamflet yang disediakan

Kantor Kapanewon yang berupa informasi serta sarat sarat dalam melakukan pelayanan tersedianya alat bantu yang memudahkan pemberi layanan dalam melayani masyarakat.



**Gambar 2.** Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM)

*Ketiga*, kualitas responsiveness mulai dari ketanggapan pegawai terhadap penggunaan layanan serta pelayanan yang tepat dan cepat dapat dilihat dari penyedia layanan yang mendengarkan serta menjelaskan dengan bahasa yang baik dan mudah dimengerti kepada masyarakat melalui informasi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat itu sendiri dan penyedia layanan melakukan pelayanan dengan efisiensi waktu yang baik agar mempercepat pelayanan agar menimbulkan kepuasan terhadap masyarakat terkait pelayanan yang diberikan.

*Keempat*, kualitas assurance seperti jaminan pelayanan tepat waktu dan kepastian dalam biaya pelayanan dapat dilihat dari pamflet yang telah disediakan di Kantor Kapanewon terkait biaya pelayanan gratis serta dapat dilihat dari kesediaan penyedia layanan yang selalu siap tetap berada di loket pada saat jam pelayanan telah dibuka.

*Kelima*, kualitas empathy mulai dari memiliki sopan santun dan sikap ramah mendahulukan kepentingan penerima layanan dapat dilihat dari cara penyambutan security yang langsung menanyakan keperluan masyarakat dan langsung memberikan instruksi pengambilan nomor antrian dan menjelaskan serta memberikan arahan kepada masyarakat agar mengetahui loket mana yang akan dituju dalam menyelesaikan kebutuhannya.

Adapun terdapat data rekapitulasi penggunaan aplikasi “SIPAKDE” dalam mengurus dokumen Administrasi Kependudukan di Kapanewon Depok dalam kurun tahun 2021-2022, dapat dilihat dalam bentuk tabel berikut.

**Tabel 1.** Data Rekapitulasi Penggunaan Aplikasi “SIPAKDE”

Tahun	KK	KTP	Dispensasi Nikah	Pindah Penduduk	Masuk Penduduk	Aduan	Jumlah
2021	42	59	-	-	-	18	119
2022	42	60	1	3	7	8	121

Sumber data: Pemerintahan Kapanewon Depok

Oleh karena itu, berdasarkan hasil temuan dilapangan peneliti melihat secara langsung kualitas pelayanan publik di Kantor Kapanewon Depok dapat nilai telah mulai optimal hal ini dikarenakan pemerintah Kapanewon Depok mulai berbenah dalam menyediakan pelayanan publik yang mampu mempermudah masyarakat dalam mengurus administrasi penduduk. Bukti nyata dapat dilihat dari pemerintah Kapanewon Depok meningkatkan sarana dan prasana pelayanan publik sebagai bukti fisik, dari sisi responsiveness para aparatur mampu memberikan arahan dalam bentuk informasi kepada masyarakat yang mempunyai keperluan dalam mengurus administrasi publik, selain itu dari

sisi assurance pemerintah Kapanewon Depok mampu memberikan jaminan waktu dan kepastian kepada masyarakat dalam mengurus dokumen administrasi sehingga terciptanya efisiensi waktu, dan yang terakhir dari sisi empathy pemerintah Kapanewon Depok mampu menyediakan pelayanan yang terbaik berdasarkan kondisi lapangan dapat dinilai dari cara penyambutan security yang langsung menanyakan keperluan masyarakat dan langsung memberikan instruksi pengambilan nomor antrian dan menjelaskan serta memberikan arahan kepada masyarakat agar mengetahui loket mana yang akan dituju dalam menyelesaikan kebutuhannya.

### 3.2. Pembahasan

Kantor Kapanewon Depok dalam melakukan pelayanan masih terbatas untuk pembuatan KTP pembuatan kartu keluarga perekaman bisa dilakukan di Kantor Kapanewon Depok layanan yang menggunakan alat bantu berupa mesin adm yang bisa lewat online dukcapil yang bisa mencetak kartu keluarga KIA bisa mencetak melalui mesin adm mesin adm membantu masyarakat yang tidak memiliki prin atau kesusahan dalam mencetak berkas dalam ukuran 80 gram sebelumnya Kantor Kapanewon menggunakan pelayanan manual seperti masyarakat datang ke kantor membawa berkas serta membawa surat dari Rt Rw dukuh lalu datang ke kantor namun sekarang layanan kependudukan dipermudah jadi tidak melalui proses yang sebelumnya atau sekarang dilakukan pemangkasan birokrasi dengan tidak membawa surat dari Rt Rw tetapi langsung bisa datang ke kantor kapanewon. Pada saat Kantor Kapanewon melakukan inovasi melalui layanan sipakde dengan itu masyarakat dapat mengurus keperluan yang dibutuhkan dengan hanya datang satu kali ke kantor dan setelah itu masyarakat dapat mencetak kebutuhannya melalui aplikasi sipakde sedangkan bagi masyarakat yang memilih melakukan layanan dengan cara manual diharuskan untuk datang dua kali ke kantor kapanewon untuk mengurus keperluan serta mengambil hasil keperluan namun ada inovasi lainya yang diberikan Kantor Kapanewon terhadap masyarakat yang sudah sepuh ataupun disabilitas seperti diberi kemudahan tanpa harus menunggu/diprioritaskan serta mendapat layanan pengantaran hasil ataupun berkas langsung kepada masyarakat akibatnya masyarakat tidak harus datang dua kali ke kantor namun hanya menunggu berkas atau hasil akan diantarkan oleh layanan yang disediakan Kantor Kapanewon. Pada kondisi sebelumnya, pelayanan sudah menggunakan satu sistem informasi yang dibuat menggunakan brosur serta pamflet serta sistem pelayanan desa. Namun, sistem ini tidak dapat berjalan dengan optimal karena mengharuskan pengambilan data langsung dari Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau Dukcapil sehingga terciptanya kehambatan efisien diakibatkan sistem yang belum memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan yang efisien cepat dan tepat, karena masih menggunakan pelayanan manual yaitu buku registrasi untuk mencatat data dan semi manual menggunakan Microsoft Word dan Microsoft Excel untuk pencatatan data penduduk, sejak Pemerintah Kapanewon Depok menggunakan aplikasi SIPAKDE sistem pelayanan Administrasi terpadu Kapanewon Depok memberikan kemudahan terhadap masyarakat dalam mendapatkan informasi serta mengakses layanan non perizinan kependudukan kapanpun dan dimanapun dengan pelayanan secara online pelayanan yang didapatkan seperti mengakses kartu keluarga, kartu tanda penduduk, pindah/masuk antar kapanewon, surat dispensasi nikah, pelayanan aduan aspirasi kritik dan saran mengecek status dokumen, e-register terpadu dengan pelayanan konvensional manual atau datang langsung.

Adapun perbedaan dalam mengurus dokumen kependudukan sebelum dan sesudah adanya aplikasi "SIPAKDE" dapat dilihat dalam tabel berikut ini.

Tabel 2. Perbedaan Dokumen Kependudukan Sebelum Dan Sesudah Adanya Aplikasi "SIPAKDE"

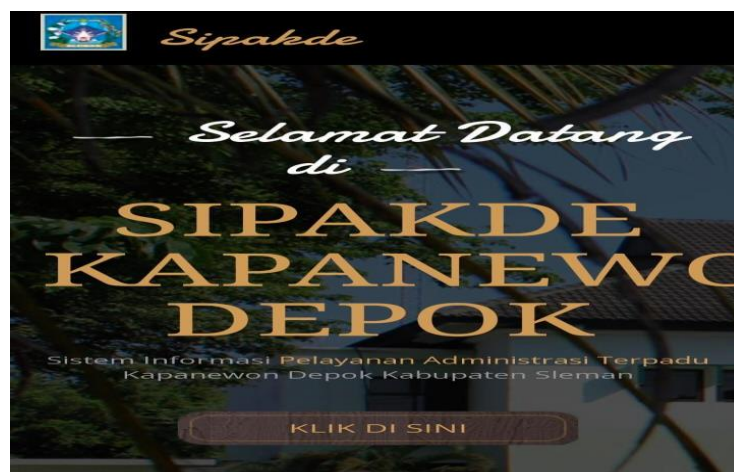
NO	KONDISI SEBELUM ADANYA WEBSITE SIPAKDE	KONDISI SETELAH ADANYA WEBSITE SIPAKDE
1	Pelayanan hanya bisa tatap muka	Pelayanan tidak perlu tatap muka
2	Waktu pelayanan terbatas (Pukul 08:00-15:30)	Bisa 24 jam
3	Tidak efisien dari segi waktu dan biaya (BBM)	Sangat efisien, dapat diakses dimanapun dan kapanpun
4	Di masa Pandemi Covid -19 terdapat masyarakat yang telah lansia dan kelompok rentan lainnya berisiko tertular Covid-19 karena berkerumun	Akses yang fleksibel membuat dan kelompok rentan lainnya cukup mengakses dokumen Adminduk menghindari tempat kerumunan.



NO	KONDISI SEBELUM ADANYA WEBSITE SIPAKDE	KONDISI SETELAH ADANYA WEBSITE SIPAKDE
5	dalam antrean Antre	Tidak antre
6	Sehari antrean mencapai 70-100 antrean (berdasarkan rekapitulasi register buku kependudukan tahun 2016-2020)	Sehari antrean hanya mencapai 30-50 (berdasarkan rekapitulasi register buku kependudukan tahun 2021-2022).

Sumber data: Pemerintahan Kapanewon Depok

Oleh sebab itu harapan pemerintah Kapanewon Depok pada aplikasi ini dibuat dikarenakan aspirasi masyarakat yang menginginkan kemudahan pada saat mengurus data atau mendapatkan informasi serta berkas pelayanan non perizinan di Kantor Kapanewon Depok yang cepat dan terarah serta memberikan transparan dan efisien dan kepastian hukum.

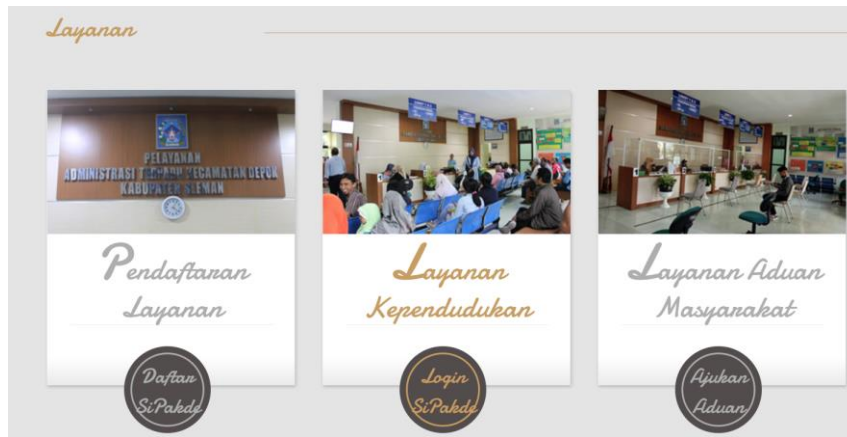


Gambar 3. Tampilan dashboard Aplikasi SIPAKDE

Aplikasi pelayanan Administrasi berbasis teknologi terpadu Kapanewon Depok untuk mewujudkan pelayanan perizinan dan non perizinan yang transparan, efisien, efektif, cepat, juga memberikan kepastian hukum beserta mewujudkan sejumlah hak masyarakat guna memperoleh pelayanan terpadu di Kapanewon.

Selain itu pemanfaatan teknologi dalam menunjang pelayanan publik lebih terpusat terhadap proses administrasi seperti proses pembuatan e-ktp, kartu keluarga, akta kelahiran/kematian, serta layanan administrasi yang lainnya sehingga terdapat unsur unsur pendukung didalamnya yang bisa menunjang dalam pelayanan yang dibutuhkan. Mengacu pada penelitian terdahulu (Barata 2003) mendeskripsikan terdapat ada beberapa aspek yang sangat krusial dalam mendukung jalanya penyediaan layanan jasa bagi publik dengan meliputi atas:

- Pemerintah bertanggung jawab besar selaku penyedia layanan yakni pihak yang bisa memberikan suatu layanan secara khusus terhadap masyarakat pada perihal ini layanan dibagi jadi dua yakni layanan berupa penyediaan juga penyerahan barang (goods) maupun jasa jasa (service)
- Masyarakat memiliki peranan selaku pengguna layanan bisa didefinisikan selaku yang menerima sejumlah layanan melalui penyedia layanan.
- Unsur berikutnya ialah berbagai jenis layanan yang bisa diberikan atas penyedia layanan terhadap pihak yang memerlukan layanan.
- Tingkat kepuasan masyarakat ketika menerima layanan melalui penyedia layanan pada perihal ini bisa dilihat dalam tujuan utama pelayanan, bisa dimaknai selaku suatu hal secara signifikan dikerjakan karena tingkat kepuasan diperoleh sesudah masyarakat menerimanya. Umumnya sangat berkaitan erat beserta standar kualitas melalui pelayanan yang diberikan atas penyedia layanan berdasarkan kebutuhan masyarakat beserta berdasarkan harapannya.



**Gambar 4.** Jenis Jenis Layanan Yang Dapat Diakses Oleh Masyarakat

Dalam proses pelaksanaan pelayanan dibutuhkan terdapatnya keterangan pasti tentang instruksi atau alur serta dimengerti dan dipahami masyarakat serta terhindar dari kendala atau kesulitan serta dibutuhkan pemberian pemahaman dari penyedia layanan kepada masyarakat beserta maksud menciptakan pelayanan yang bisa terlaksana dengan optimal juga berdasarkan alur. Salah satu diantara contoh bisa dilihat diatas layanan yang hendak diakses atas masyarakat berdasarkan kebutuhannya sendiri-sendiri. Kemudian yang jadi aspek signifikan lainnya pada penyelenggaraan pelayanan publik ialah dimensi kualitas pelayanan dimana dapat menciptakan berbagai evaluasi yang didapatkan dari masyarakat yang menggunakan pelayanan tersebut, suatu layanan dapat dikatakan optimal jika dapat menghasilkan pelayanan publik terbaik kepada penerima layanan pada perihal ini berhubungan beserta bentuk pelayanan yang dapat melakukan pemenuhan kebutuhan masyarakat namun penyedia layanan yang tak membagikan kepuasan contohnya berhubungan beserta tempo pemberian layanan tentunya menciptakan kesan buruk untuk pemberi layanan.

Dalam mengukur tingkat pemanfaatan penggunaan aplikasi SIPAKDE pemerintah Kapanewon Depok mempunyai data rekapitulasi pengurusan dokumen Administrasi penduduk secara luring oleh juwatan umum Kapanewon Depok dari tahun 2019-2023.

**Tabel 3.** Data Rekapitulasi Pengurusan Dokumen Administrasi Penduduk Secara Luring Oleh Juwatan Umum Kapanewon Depok dari tahun 2019-2023

No	Tahun	Jumlah Permohonan
1	2019	19.498
2	2020	17.222
3	2021	15.727
4	2022	15.186

Sumber data: Pemerintahan Kapanewon Depok

Adapun tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan administrasi Kapanewon Depok dapat dilihat melalui aplikasi yang disediakan. Pelayanan ini sangatlah berhubungan beserta masyarakat selaku mahluk individu maupun sosial dengan mempunyai sejumlah macam perihal yang diinginkan maupun dibutuhkan definisi pelayanan publik berdasarkan Sinambela dalam (Harbani 2013) yakni selaku suatu kegiatan dengan dikerjakan atas pemerintah terhadap sejumlah masyarakat dengan memiliki kegiatan pada sebuah kesatuan juga menawarkan kepuasan meskipun memberi hasil tidak terkait terhadap sebuah produk berdasar fisik. Agung Kurniawan dalam (Harbani 2013) mengungkapkan pelayanan kebutuhan masyarakat yang memiliki keperluan beserta organisasi ini berdasar peraturan pokok dengan tata cara yang diatur.

Berikut ini data Indeks Kepuasan Masyarakat terkait dengan pemanfaatan aplikasi SIPAKDE dalam mengurus dokumen Administrasi Kependudukan.

TAHUN	NILAI IKM
2019 (Belum ada inovasi kado untuk DILAN)	80,75
2020(Telah ada inovasi kado untuk DILAN)	81,56
2021	82,37
2022	83,82

Sumber data: Pemerintahan Kapanenwon Depok

Keberadaan pelayanan publik maupun pelayanan umum disebabkan terdapatnya sejumlah bentuknya kemudian pelayanan publik yang diberikan keputusan (Menpan Nomor 63 pada tahun 2003) dalam (Ratminto, Atik Septi Winarsih 2005) aktivitas pemberian pelayanan umum atau publik diantaranya:

1. Penyediaan layanan Administrasi merupakan layanan yang diberikan oleh instansi pelayanan yang terdapat riset, pengambilan kebijakan, pendataan dokumentasi, serta tata kelola lainnya semua menghasilkan berupa produksi akhir dokumentasi seperti akte kelahiran, akte kematian, kartu tanda penduduk, bpkb, surat izin mengemudi, paspor sertifikasi kepemilikan atau penguasaan tanah dan izin mendirikan bangunan (IMB).
2. Penyediaan layanan barang merupakan jenis layanan yang disediakan oleh unit penyedia layanan berbentuk kegiatan penyedia atau pengelola barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaian kepada konsumen langsung sebagai unit ataupun individu dalam suatu sistem kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir yang berwujud benda fisik seperti pelayanan listrik, air bersih dan layanan telepon.
3. Penyedia layanan jasa merupakan layanan yang disediakan oleh unit layanan yang berbentuk sarana agar menunjang hasil akhir produknya contohnya berupa jasa yang bermanfaat bagi sipenerima dan dapat habis digunakan dalam waktu yang tertentu seperti pemeliharaan kesehatan layanan perbankan, layanan pos, pendidikan, pengelolaan pengangkutan dan sebagainya.

Berdasarkan uraian diatas bisa disimpulkan tepat terkait alur pengelolaan fungsional terpusat serta tepat agar sistem layanan publik dapat terwujudnya optimal serta tepat sasaran maksud dari adanya alur penyelenggara layanan agar dapat menciptakan penyelenggara layanan yang berbobot dalam pemenuhan kebutuhan bagi si pemberi pelayanan maupun penerima layanan.

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan pelayanan publik pada Kalurahan Kapanewon Depok Kabupaten Sleman, pelayanan dilakukan dengan menciptakan aplikasi yang mampu mengurus data administrasi kependudukan. Hal ini berubah dari kondisi dimana pemanfaatan teknologi bagi Instansi Pemerintahan sebelumnya ketika mengurus pendataan administrasi masihlah mempergunakan metode konvensional dimana masyarakat diharuskan hadir menuju kantor Kalurahan Depok guna mengurus pendataan administrasi. Melalui metode lama tersebut dengan tak langsung masyarakat harus menunggu lama ketika mengurus administrasi. Maka, Pemerintah Kapanewon Depok melakukan pemanfaatan aplikasi SIPAKDE guna melakukan peningkatan kualitas pelayanan publik pemanfaatan teknologi pada ranah pemerintah. Kantor Kapanewon Depok memiliki problematika yang biasa menjadi keluhan atas publik masa kini yakni mengenai manajemen pelayanan publik dengan sangat kompleks juga multidimensional. Jadi yang harus jadi perhatian khusus yakni reformasi pelayanan publik mencakup melalui aspek fasilitas ataupun SDM yang biasanya belum sesuai yang dibutuhkan kemudian membutuhkan perbaikan dengan sistematis juga menyeluruh. Pada pembenahan manajemen pelayanan publik dibutuhkan pembaharuan sistem pelayanan dengan meliputi atas restrukturisasi kelembagaan, rekayasa budaya pelayanan efisiensi juga efektifitas kerja ataupun pada peningkatan kualitas pelayanan publik yang kedepannya sangatlah berpengaruh terhadap publik melalui terdapatnya pemanfaatan teknologi itu. Perihal tersebut menjadi sebuah proses penyesuaian sesuai perkembangan teknologi pemerintahan dapat menciptakan sebuah sistem yang mampu kedepannya bisa memberikan peningkatan kualitas pelayanan publik pada sebuah Instansi.

Melalui keberadaan pemanfaatan teknologi yang dapat menciptakan sebuah sistem informasi administrasi kependudukan jadi pengelolaan data bisa lebihlah efisien juga mudah. Melalui keberadaan aplikasi tersebut masyarakat cukup mampu mengurus sejumlah data kependudukan,



seperti halnya mengurus kartu keluarga, perpindahan penduduk, kartu identitas anak (KIA) akta kematian, juga akta kelahiran. Aplikasi SIPAKDE berbasis Cloud yang bisa dijangkau dimanapun juga kapanpun guna melayani secara optimal untuk warga Desa, juga mempunyai akses pada sejumlah lumbung data memberi kemudahan tahapan pelayanan jadi lebihlah tepat beserta penggunaan aplikasi SIPAKDE ini bisa dijangkau 24 jam juga pada aplikasinya ada sejumlah layanan selayaknya layanan aduan masyarakat, layanan kependudukan, pendaftaran layanan, juga info syarat syarat layanan. Sejak Pemerintah Kapanewon Depok mempergunakan aplikasi SIPAKDE Sistem pelayanan Administrasi Terpadu Kapanewon Depok memudahkan masyarakat guna menjangkau layanan non perizinan kependudukan dimanapun juga kapanpun melalui pelayanan dengan cara online pelayanan bisa menjangkau cek status dokumen, pelayanan aduan aspirasi kritik maupun saran, surat keterangan dispensasi nikah, pindah/masuk antar kapanewon, Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, e-register, terpadu dengan pelayanan konvensional manual maupun langsung.

Bukti fisik sudah lumayan membaik dalam memberikan kesan yang positif. Mulai dari penunjang fasilitas pelayanan melalui alat bantu layanan serta ruang tunggu yang sudah lumayan lengkap dalam memberikan kepuasan layanan. Keandalan telah cukup baik perihal itu bisa ditinjau melalui ketepatan waktunya pegawai yang berada di dalam ruangan pada saat ditemui serta adanya informasi yang tepat dalam menyelesaikan pelayanan. Daya tanggap kualitas pelayanan sudah baik sesuai dengan dengan kebijakan yang ditetapkan penyedia layanan terlihat dari sikap dalam membantu masyarakat yang mengalami kesulitan pada saat mencari informasi serta memiliki kemauan dalam membantu memberikan arahan sesuai yang dibutuhkan. Jaminan kualitas dari jaminan sudah cukup baik dapat dilihat dari sikap penyedia layanan yang sopan dan ramah saat melakukan pelayanan dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat. Empathy sudah sangat baik mulai dari kemampuan penyedia layanan merespon dengan baik setiap masyarakat serta memahami, menanggapi, mendengarkan kebutuhan masyarakat.

Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan administrasi termasuk sumber daya manusia seperti keterampilan pengguna cepat lambatnya penggunaan inovasi. Dari pengelihatian peneliti terlihat bahwa tidak semua masyarakat faham atau mau menggunakan aplikasi SIPAKDE mereka lebih suka langsung datang dan menayakan kepada penyedia layanan langsung yang berada di loket pelayanan, serta sering kali timbul masalah akibat dengan kumdahan asministrasi kependudukan seperti masyarakat dapat langsung mengurus perpindahan data dari satu wilayah ke wilayah lainya tanpa pendataan ataupun pemberitahuan kepada rt rw atau pun yang lainya akibatnya apa bila terjadi sesuatu dilingkungan tersebut rt rt kesulitan mendata langsung saran yang diberikan peneliti adalah dilakukan sosialisasi tentang kemudahan serta efisiensi menggunakan aplikasi SiPAKDE terhadap masyarakat yang melakukan layanan di kantor Kapanewon Depok agar berdampak dalam kemudahan yang didapatkan oleh sipenerima layanan. Serta Kantor Kapanewon Depok juga harus melakukan penguatan dalam keamanan aplikasi dikarenakan aplikasi yang berbasis online rentan disalah gunakan berbagai pihak yang tak bertanggung jawab.

## 5. Ucapan Terimakasih

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta kemudahan, penulis menyadari tanpa bantuan dan dorongan dari berbagai pihak penulis mengucapkan terimakasih setinggi tingginya kepada:

1. Tugas akhir ini saya dedikasikan untuk kepada kedua orang tua saya dan saudara saya yang selalu memberikan suport dan doa untuk saya agar tetap semangat menyelesaikan perkuliahan
2. Kepada bapak dan ibu dosen, Hanantyo Sri Nugroho, SIP,MA. Ardiaty, SIP,MPA. Ferri Wicaksono, SIP,MA.
3. Kepada diri saya sendiri dan kepada teman-teman saya

## Daftar Pustaka

- Barata, Atep Adya. 2003. *Pelayanan Prima*. edited by R. L. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Elysia, Vita and Wihadanto, Ake and Sumartono. 2017. "Implementasi E-Government Untuk Mendorong Pelayanan Publik Yang Terintegrasi Di Indonesia." Tangerang Selatan.
- H. Hadari Nawawi. 2015. "Metode Penelitian Bidang Sosial." Pp. 249-50 in. Yogyakarta:

- Yogyakarta : Gadjah Mada University Press, 1991.
- Harbani. 2013. "Kepemimpinan Birokrasi." P. 234 in. Bandung: Bandung : Alfabeta, 2013.
- Hardiyansyah. 2011. "Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya." P. 250 in. Yogyakarta: Gava Media.
- Pemerintah Pusat. 2009. *Undang-Undang (UU) Tentang Pelayanan Publik*. Indonesia: LN. 2009/ No.112 , TLN NO. 5038, LL SETNEG : 45 HLM.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih, and Atik Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Suharsimi Arikunto. 2013. "Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik." Pp. 412–13 in. Jakarta: Jakarta : Rineka Cipta 2010.
- Yunita, Novi Prisma, and Rudi Dwi Aprianto. 2018. "Kondisi Terkini Perkembangan Pelaksanaan E-Government Di Indonesia." 329–36.