

## PENGARUH IMPLEMENTASI SISTEM LAYANAN ONLINE KEPENDUDUKAN TERHADAP OPTIMALISASI KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

### THE EFFECT OF POPULATION ONLINE SERVICE SYSTEM IMPLEMENTATION ON OPTIMIZING THE QUALITY OF POPULATION ADMINISTRATION SERVICE

**Ginung Pratidina<sup>1\*</sup>**, Winda Maulinda<sup>2</sup>, Neng Virly Apriliyani<sup>3</sup>, Euis Salbiah<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Djuanda, Bogor Indonesia

\*Korespondensi: Winda Maulinda. Email: [wmaulindaaa21@gmail.com](mailto:wmaulindaaa21@gmail.com)

(Diterima: 05-02-2024; Ditelaah: 05-03-2024; Disetujui: 21-03-2024)

#### ABSTRACT

The obstacles often faced by people in processing the population documents were long queues and limited quotas provided by DISDUKCAPIL of Bogor Regency. This impacted on a less optimal assessment of the service quality. The application of SILOKA became a prime strategy implemented by DISDUKCAPIL of Bogor Regency in providing population administration services. The main goal of implementing SILOKA was to facilitate people in registering population administration by online. This research aimed to examine the influence of the implementation of SILOKA on optimizing the quality of population administration services in DISDUKCAPIL of Bogor Regency. This research used associative quantitative method, involving 100 respondents as samples. Data were collected by questionnaires, interviews, and observations, and analyzed by Spearman rank correlation. Result of this research indicated coefficient correlation 0,848. It meant that there was a positive and significant correlation between the implementation of SILOKA and the quality of population administration services. The population administration services could be improved by implementing SILOKA in online queue collection procedures. The accomplishment was contributed by the capacity of implementing SILOKA in shortening the waiting times in order to fulfill the goal of the program and increase the people satisfaction on the population administration services by DISDUKCAPIL of Bogor Regency.

**Keywords:** Online Service System, Policy Implementation, Population Administration, Public Service

#### ABSTRAK

Kendala yang sering dihadapi masyarakat pada saat mengurus dokumen kependudukan adalah antrian yang panjang dan kuota terbatas yang disediakan DISDUKCAPIL Kabupaten Bogor. Hal ini berdampak pada penilaian kurang optimal terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Penggunaan SILOKA menjadi strategi unggul yang dapat dilakukan oleh DISDUKCAPIL dalam memberikan pelayanan. Tujuan utama implementasi SILOKA adalah untuk mempermudah penduduk dalam proses pendaftaran administrasi kependudukan secara *online*. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh implementasi SILOKA terhadap optimalisasi kualitas pelayanan administrasi kependudukan DISDUKCAPIL Kabupaten Bogor. Metode yang digunakan adalah kuantitatif asosiatif dengan melibatkan 100 responden sebagai sampel. Data dikumpulkan melalui kuesioner, wawancara, dan observasi. Analisis data menggunakan korelasi rank Spearman. Hasil penelitian menunjukkan koefisien korelasi 0,848, yang berarti bahwa terdapat korelasi yang positif dan signifikan antara implementasi SILOKA dan kualitas pelayanan. Pelayanan administrasi kependudukan dapat dioptimalkan dengan menerapkan SILOKA pada prosedur pengambilan antrian secara *online*. Pencapaian ini disebabkan oleh kemampuan SILOKA dalam mengurangi waktu tunggu sehingga mampu memenuhi tujuan program dan meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan DISDUKCAPIL Kabupaten Bogor.

**Kata kunci:** Administrasi Kependudukan, Implementasi Kebijakan, Pelayanan Publik, Sistem Layanan Online

## PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan administratif memiliki peran penting dalam keberlangsungan hidup masyarakat. Layanan ini mencakup pembuatan berbagai macam dokumen resmi yang penting bagi publik, terlepas dari apakah dokumen tersebut dikeluarkan oleh lembaga pemerintah atau non-pemerintah, dan memiliki akibat hukum. Produk hukum yang dikeluarkan oleh pemerintah yaitu dokumen kependudukan yang perlu dimiliki oleh setiap masyarakat. Organisasi yang memiliki tanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan tersebut adalah DISDUKCAPIL Kabupaten Bogor.

Dari beberapa wilayah, Kabupaten Bogor menjadi wilayah terluas ke empat di Jawa Barat dengan luas wilayah 2.663,85 km<sup>2</sup> (BPS Kabupaten Bogor). Adapun jumlah penduduk yang tercatat di DISDUKCAPIL Kabupaten Bogor yang diambil dari data SIAK terpusat pada tahun 2022 sebanyak 5.473.476 jiwa. Dimana jumlah penduduk tersebut tersebar pada 40 kecamatan di Kabupaten Bogor. Tingginya jumlah penduduk dan luasnya wilayah menjadi tantangan tersendiri bagi Kabupaten Bogor dalam pemenuhan pelayanan kepada masyarakat. DISDUKCAPIL harus memastikan bahwa setiap masyarakat memiliki dokumen kependudukan dan mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan. Sesuai dengan yang tertuang pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan yang cepat, sederhana, dapat diandalkan, terjangkau, dan bertanggung jawab dianggap sebagai pelayanan yang unggul.

Dalam pelaksanaannya pelayanan administrasi kependudukan belum mampu menembus ke seluruh lapisan masyarakat. Daerah-daerah yang terpencil khususnya kurang mendapat perhatian, sehingga proses penyebaran dokumen ke lokasi-lokasi yang relatif berjauhan menjadi tidak efisien dan lambat berbeda dengan masyarakat yang berada di dekat

pusat pemerintahan. Akibatnya masyarakat memilih secara langsung ke DISDUKCAPIL untuk mendapatkan pelayanan. Salah satu aspek permasalahannya yaitu adanya keterbatasan kuota antrian yang disediakan. Hal tersebut membuat masyarakat berbondong-bondong dan berdesakan datang lebih pagi untuk mendapatkan nomor antrian akibat panjangnya antrian yang ada di DISDUKCAPIL Kabupaten Bogor.

Pemberian nomor antrian secara manual dirasa tidak efektif dan efisien. Oleh karena itu, pemerintah memerlukan inovasi untuk mengambil kebijakan yang berbeda, salah satunya dengan memanfaatkan teknologi informasi. Tidak diragukan lagi, masyarakat adaptif dalam ketersediaan internet dan kemajuan teknologi. Mencermati fenomena ini menunjukkan bahwa teknologi informasi akan menjadi kekuatan dominan dalam sebagian besar pola kehidupan masyarakat dari tahun ke tahun. Oleh karena itu, praktik penggunaan teknologi informasi dalam pemerintahan diperlukan sebagai alat untuk membantu mengelola proses pemerintahan dengan lebih efektif dan efisien agar dapat memenuhi tuntutan masyarakat dan kemajuan teknis. Melalui penerapan inovasi dengan pemanfaatan teknologi menjadi strategi unggul yang dapat dilakukan oleh DISDUKCAPIL dalam memberikan pelayanan secara optimal kepada masyarakat.

DISDUKCAPIL Kabupaten Bogor meluncurkan inovasi bernama SILOKA (sistem layanan online kependudukan) yang merupakan suatu usaha meningkatkan pelayanan publik dalam bidang Administrasi Kependudukan. Adapun sistem yang diciptakan yaitu menerapkan system antrian pelayanan berbasis online atau dalam jaringan melalui web SILOKA. Banyak pengguna yang dapat memanfaatkan teknologi berbasis web untuk pendaftaran online. Masyarakat akan menerima layanan

pengelolaan kependu-dukan yang lebih baik sebagai hasil dari kebijakan ini.

Menurut penelitian (Tumewu et al., 2016) pemanfaatan teknologi dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses pelayanan publik. Berdasarkan penelitian terhadap pelaksanaan program pelayanan pendaftaran administrasi kependudukan yang dilakukan oleh DISDUKCAPIL Kota Tomohan, masyarakat merasa terbantu dengan adanya aplikasi e-dukcapil karena dapat menyelesaikan prosedur pendaftaran di rumah dibandingkan harus datang ke kantor.

Sebagai Sistem Layanan Online Kependudukan, SILOKA dirancang dengan tujuan mempermudah penduduk dalam proses pendaftaran administrasi kependudukan secara online melalui tautan berikut <https://siloka.dukcapilbogorkab.id>. Semua jenis dokumen kependudukan dikelola menggunakan antrian online ini. Website ini dapat digunakan oleh platform smartphone android maupun ios. SILOKA telah dijalankan oleh DISDUKCAPIL Kabupaten Bogor sejak tahun 2021 dan menerima respon baik dari masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian (Safitri, 2022) Data kepemilikan KTP-el di Kabupaten Bogor meningkat semenjak adanya inoasi SILOKA, hingga tahun 2021 dapat menyentuh angka 99,49% dari jumlah keseluruhan masyarakat Kabupaten Bogor. Dengan adanya inovasi berbasis jaringan website SILOKA, masyarakat jelas terbantu dalam mengurus pembuatan KTP-el mulai dari proses pendaftaran hingga percetakan.

Namun dalam proses pengimple-mentasian SILOKA belum berjalan secara optimal, terdapat berbagai permasalahan yang masih terjadi diantaranya, yaitu:

1. Informasi mengenai SILOKA terutama mekanisme pendaftaran yang belum diketahui secara keseluruhan oleh masyarakat.

2. Belum adanya pegawai khusus atau admin yang menangani berbagai permasalahan yang berhubungan dengan SILOKA.

3. Belum adanya struktur birokrasi untuk penerapan program SILOKA. Dengan demikian pegawai yang bertugas pada loket pelayanan mengharuskan merangkap untuk membantu masyarakat dalam mendaftarkan akun SILOKA.

Mengamati permasalahan tersebut membuat terjadinya kesenjangan dalam pemenuhan kebutuhan akan pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat. Kesenjangan yang terjadi memungkinkan penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan menjadi rendah. Menurut (Rezha et al., 2013) Kepuasan masyarakat merupakan komponen utama yang perlu menjadi fokus penyedia layanan publik, karena hal ini akan menentukan seberapa sukses pemerintah dalam memberikan pelayanan publik. Dengan begitu, maka perlu dilakukan analisis untuk melihat sejauhmana penerapan website SILOKA tersebut mempengaruhi kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan di DISDUKCAPIL Kabupaten Bogor. Penelitian yang dilakukan ini bertujuan untuk menganalisis adanya pengaruh dari implementasi SILOKA terhadap optimalisasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh DISDUK-CAPIL Kabupaten Bogor kepada masyarakat.

## MATERI DAN METODE

### Implementasi Kebijakan

Pengetahuan tentang implementasi dapat dikaitkan dengan undang-undang atau kebijakan yang melayani kepentingan masyarakat atau publik. Jika suatu kebijakan dipraktikkan, manfaatnya akan terlihat jelas. dalam Apriyanti et al., 2022 mengutip dalam bukunya Van Meter dan Van Horn mengatakan bahwa tindakan yang

dilakukan oleh pemerintah, swasta, masyarakat, atau individu dengan tujuan mencapai tujuan yang ditentukan dalam keputusan kebijakan disebut sebagai implementasi kebijakan (Elfito, et al., 2024; Azijah & Wahyudin, 2023; Wahyudin, 2022).

Implementasi kebijakan yang dimaksud adalah kebijakan Sistem Layanan Online Kependudukan (SILOKA) yang diterapkan oleh DISDUKCAPIL Kabupaten Bogor dengan memanfaatkan teknologi informasi dalam pendaftaran layanan administrasi kependudukan secara online.

Berdasarkan penelitian (Salsabila, 2022) keterlibatan masyarakat dalam implementasi layanan berbasis web aplikasi GULAMADU ini sangat rendah. Selain itu, rendahnya sumber daya manusia di sejumlah kecamatan menyebabkan tertundanya pemberian izin, dan banyak di antaranya yang masih belum lengkap dalam permohonannya. Akibatnya, aplikasi ini sering dianggap kurang efektif. Hal ini dapat diatasi dengan mengedukasi pegawai kecamatan, memastikan aplikasi berjalan di semua perangkat, dan menjadwalkan waktu yang tepat untuk menandatangani surat. Tumewu et al., 2016 pada penelitiannya menunjukkan bahwa Masyarakat mendapat manfaat besar dari fungsi sistem informasi manajemen karena memudahkan individu untuk mendaftar atau mencetak dokumen secara online, sehingga menghemat waktu dan kerumitan di kantor saat berhadapan dengan orang banyak.

Implementasi yang efektif didukung oleh berbagai faktor. Dalam mengukur keberhasilan implementasi kebijakan SILOKA ini menggunakan model implementasi yang digunakan oleh Edwards III (1980) dalam penelitian yang dijelaskan oleh Subarsono (2005) menyatakan bahwa terdapat empat variabel penentu implementasi kebijakan. Keempat variabel tersebut meliputi komunikasi; sumberdaya; disposisi; dan, struktur birokrasi. Teori ini relevan untuk menjawab permasalahan

dalam penelitian serta dapat menilai implementasi sistem layanan online di DISDUKCAPIL Kabupaten Bogor.

### **Kualitas Pelayanan Publik**

Melayani merupakan bagian dari membantu, mengurus, dan menyiapkan apa yang diperlukan oleh seseorang. Menurut Moenir (2010:16) dalam (Murdyastutik et al., 2022) mengartikan pelayanan sebagai tindakan pemenuhan kebutuhan melalui tindakan orang lain. Dalam masyarakat, melayani orang lain merupakan tindakan rutin dan berkelanjutan. Hidayat & Frinaldi, 2023 mengutip dalam bukunya Dwiyanto (2005: 141) yang menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kumpulan tugas yang dilakukan oleh birokrasi untuk memenuhi tuntutan pengguna. Pengguna yang dimaksud adalah masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik seperti akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, dan KTP sehingga layanan administrasi sipil menjadi salah satu jenis pelayanan publik yang penting dan menjadi tuntutan masyarakat (Ridwanullah, et al., 2019).

Kualitas suatu layanan dapat diukur dengan memperhatikan variabel-variabel yang digunakan untuk menilainya. Menurut model (Gronroos, 1984) ada dua kriteria utama yang digunakan untuk menilai kualitas layanan: *outcome-related* (terkait dengan hasil) dan *image-related* (terkait dengan reputasi layanan). Kedua kriteria tersebut di atas masih disempurnakan menjadi enam: 1). Profesionalisme dan kemampuan; 2). Sikap dan perilaku; 3). Kemudahan pencapaian dan penyesuaian pelayanan; 4). Keandalan dan kepercayaan; 5). Pengendalian situasi dan pemecahan masalah; dan 6). Reputasi dan kredibilitas.

Penggunaan teori tersebut relevan dengan permasalahan yang ada sehingga dapat membantu peneliti untuk menganalisis pelayanan administrasi kependudukan di DISDUKCAPIL Kabupaten Bogor.

### METODE PENELITIAN

Penelitian Pengaruh Implementasi SILOKA terhadap Optimalisasi Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di DISDUKCAPIL Kabupaten Bogor menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Pendekatan penelitian asosiatif menurut (Sugiono, 2022) adalah mengembangkan subjek penelitian dengan tujuan untuk menguji hubungan sebab akibat antara dua variabel atau lebih. Objek dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna SILOKA di Kabupaten Bogor. Adapun jumlah pengguna SILOKA sebanyak 65.355 akun terdaftar di tahun 2023. Dengan menggunakan prosedur pengambilan sampel acak langsung, sampel penelitian menggunakan metode pengambilan sampel probabilitas. Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan rumus Yamane ditentukan sampel sebanyak 100 responden.

Dalam proses pengumpulan data dilakukan pengumpulan data primer (primer) dan data sekunder (pendukung). Distribusi survei, observasi, dan wawancara kepada masyarakat pengguna SILOKA dan DISDUKCAPIL Kabupaten Bogor menjadi sumber data utama penelitian ini. Proses pengumpulan informasi dari literatur, termasuk jurnal, publikasi ilmiah, laporan resmi pemerintah, dan materi lain yang berkaitan dengan topik kajian, menghasilkan sumber data sekunder.

Untuk mengukur bagaimana responden mengenai Pengaruh Implementasi SILOKA terhadap Optimalisasi Kualitas Pelayanan di DISDUKCAPIL Kabupaten Bogor menggunakan skala likert. Respon masing-masing instrumen mempunyai rentang nilai dari sangat baik hingga sangat buruk; ini dapat ditunjukkan dengan

menggunakan skala Likert. Untuk mendapatkan skor rata-rata, data survei dianalisis menggunakan Weight Mean Score (WMS).

Sedangkan SPSS 25 digunakan untuk menganalisis data untuk analisis variabel, dimana teknik analisis datanya menggunakan korelasi rank spearman, uji hipotesis parsial (uji T), dan koefisien determinasi ( $R^2$ ).

### Hipotesis

- a)  $H_0$ : Tidak terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara implementasi SILOKA dengan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.
- b)  $H_a$ : Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara implementasi SILOKA dengan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian, termasuk hasil dalam menganalisis data, sebelumnya perlu dilakukan uji validitas dan reliabilitas pada setiap item pernyataan yaitu 10 item variabel implementasi SILOKA (X) dan 12 item variabel kualitas pelayanan (Y). Berdasarkan olah data SPSS 25 hasil uji validitas dan uji reliabilitas sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel Implementasi SILOKA (X)

Butir Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
X01	0,726	0,2787	Valid
X02	0,834	0,2787	Valid
X03	0,814	0,2787	Valid
X04	0,623	0,2787	Valid
X05	0,788	0,2787	Valid
X06	0,692	0,2787	Valid
X07	0,837	0,2787	Valid
X08	0,814	0,2787	Valid
X09	0,777	0,2787	Valid
X10	0,805	0,2787	Valid

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 25

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel  
Kualitas Pelayanan (Y)

Butir Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Y01	0,727	0,2787	Valid
Y02	0,818	0,2787	Valid
Y03	0,784	0,2787	Valid
Y04	0,858	0,2787	Valid
Y05	0,855	0,2787	Valid
Y06	0,794	0,2787	Valid
Y07	0,696	0,2787	Valid
Y08	0,858	0,2787	Valid
Y09	0,810	0,2787	Valid
Y10	0,823	0,2787	Valid
Y11	0,760	0,2787	Valid
Y12	0,773	0,2787	Valid

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 25

Tabel 1 dan 2 memberikan bukti bahwa, untuk variabel implementasi SILOKA dan variabel kualitas pelayanan, setiap nilai korelasi menunjukkan bahwa nilai r hitung lebih tinggi dari nilai r pada tabel. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa setiap pernyataan yang membentuk variabel Kualitas Pelayanan benar.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas  
Variabel X dan Y

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Implementasi SILOKA (X)	0,943	0,60	Reliabel
2	Kualitas Pelayanan (Y)	0,963	0,60	Reliabel

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 25

Tabel 3 menunjukkan nilai Cronbach's Alpha pada variabel implementasi SILOKA sebesar 0,943 dan variabel kualitas pelayanan sebesar 0,963. Pernyataan-pernyataan dalam kuesioner ini dapat dikatakan dapat dipercaya karena skor akhir lebih dari 0,60.

## Analisis Mandiri Variabel Implementasi SILOKA (X)

Tabel 4. Rekapitulasi Jawaban Dimensi  
Variabel X

Variabel	Dimensi	Indikator	Rata-rata	Kategori	
Variabel X Implementasi SILOKA	Dimensi Komunikasi	Sosialisasi	3,61	Baik	
		Kejelasan Informasi	3,67	Baik	
		Konsistensi	3,67	Baik	
			Rata-rata	3,65	Baik
	Dimensi Sumber Daya	Sumber Daya Manusia	3,74	Baik	
		Teknologi	3,98	Baik	
				Rata-rata	3,86
	Dimensi Disposisi	Sikap Para Pelaksana	3,84	Baik	
		Intensitas Tanggapan	3,73	Baik	
				Rata-rata	3,79
	Dimensi Struktur Birokrasi	Standar Operasional Prosedur	3,87	Baik	
		Pola Hubungan Organisasi	3,83	Baik	
				Rata-rata	3,85
			<b>Total rata-rata</b>	<b>3,79</b>	<b>Baik</b>

Sumber: Kuesioner Penelitian Tahun 2024

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari tanggapan responden melalui kuesioner, penerapan SILOKA di DISDUKCAPIL Kabupaten Bogor telah dilaksanakan dengan baik. Rata-rata nilai tanggapan responden adalah 3,73, yang masuk dalam kategori baik, sesuai dengan teori Edward III. Nilai tertinggi diperoleh dari dimensi sumber daya dengan nilai rata-rata 3,86. Faktor kualitas sumber daya yang optimal menjadi aspek utama dalam pelaksanaan SILOKA di DISDUKCAPIL Kabupaten Bogor guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan.

Selain itu, kemajuan teknologi dapat mengurangi waktu tunggu dan mempermudah proses perolehan nomor antrian agar masyarakat dapat dengan mudah mengaksesnya di mana saja, kapan saja. Sementara itu, nilai rata-rata terendah yaitu 3,65 dengan kategori baik pada jawaban responden dimensi komunikasi pada indikator sosialisasi. Informasi mengenai SILOKA telah diinformasikan melalui media

informasi yang dimiliki DISDUKCAPIL Kabupaten Bogor. Namun sosialisasinya belum berjalan dengan optimal karena memang tidak dijadikan program khusus. Sehingga sosialisasi mengenai SILOKA tidak berjalan secara optimal. Oleh karena itu, diperlukan sosialisasi yang luas, berkelanjutan, dan konsisten kepada semua kalangan agar inovasi dapat diterapkan (Andriyus et al., 2023; Pratami, et al., 2023).

### Analisis Mandiri Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Tabel 5. Rekapitulasi Jawaban Dimensi Variabel Y

Variabel	Dimensi	Indikator	Rata-rata	Kategori	
Kualitas Pelayanan	Dimensi Profesionalisme dan kemampuan	Pengetahuan Pelaksana	3,93	Baik	
		Keterampilan Pelaksana	3,81	Baik	
		Rata-rata	3,87	Baik	
	Dimensi Sikap dan Perilaku	Tanggungjawab Pelaksana	3,70	Baik	
		Sopan dan Ramah	3,53	Baik	
		Rata-rata	3,62	Baik	
	Dimensi Kemudahan Pencapaian dan Penyesuaian Pelayanan	Kemudahan akses pelayanan	3,67	Baik	
		Fleksibilitas	3,63	Baik	
		Rata-rata	3,65	Baik	
	Dimensi Keandalan dan Kepercayaan	Pelayanan secara akurat	3,86	Baik	
		Kemampuan pelaksana dapat dipercaya	3,76	Baik	
		Rata-rata	3,81	Baik	
	Dimensi Pengendalian Situasi dan Pemecahan Masalah	Kemampuan memecahkan masalah	3,66	Baik	
		Cepat tanggap dalam memberikan pelayanan	3,65	Baik	
		Rata-rata	3,66	Baik	
	Dimensi Nama Baik dan Dapat Dipercaya	Pegawai dapat dipercaya	3,73	Baik	
		Terjamin kerahasiaan data	3,79	Baik	
		Rata-rata	3,76	Baik	
	<b>Total rata-rata</b>			<b>3,73</b>	<b>Baik</b>

Sumber: Kuesioner Penelitian Tahun 2023

Dari tanggapan responden terhadap kuesioner yang diberikan dengan menggunakan teori Grounross, terlihat jelas bahwa kualitas pelayanan DISDUKCAPIL Kabupaten Bogor telah terlaksana dengan baik. Rata-rata nilai tanggapan responden mencapai 3,73, yang termasuk dalam kategori baik. Pada jawaban responden

nilai tertinggi berada pada dimensi profesionalisme dan kemampuan dengan nilai 3,87. Masyarakat mengevaluasi bahwa pegawai yang bertanggung jawab atas pelayanan dokumen administrasi kependudukan bekerja secara profesional dan memiliki pengetahuan serta kemampuan yang sesuai.

Menurut (Kurniawan et al., 2018) ketergantungan karyawan memiliki arti penting dan dapat dievaluasi berdasarkan keakuratan petugas dalam memberikan layanan, adanya standar layanan yang jelas, dan keterampilan mereka dalam menggunakan alat selama proses layanan. Selanjutnya pada variabel kualitas pelayanan jawaban responden dengan nilai terendah terdapat pada dimensi sikap dan perilaku dengan nilai 3,62. Masyarakat menilai bahwa tidak semua pegawai administrasi kependudukan melakukan pekerjaannya dengan sopan dan ramah. Terkadang pegawai memasang raut wajah jutek pada saat memberikan pelayanan.

Hal ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh (Dinillah et al., 2020) salah satu faktor permasalahan yaitu sopan santun petugas kurang dalam melayani masyarakat, bahkan masih adanya diskriminasi atau membedakan pelayanan masyarakat. Dengan begitu perlu menjadi perhatian bagi petugas pelayanan untuk meningkatkan rasa empatinya kepada masyarakat (Sonani & Yulia, 2021). Menurut (Taufiqurokhan dan Evi, 2018), komponen penting dalam penyediaan layanan publik adalah memastikan bahwa layanan tersebut memiliki kualitas yang cukup tinggi. Ini adalah komponen fundamental dari kinerja layanan.

### Korelasi antara Variabel X dan Y Rank Spearman

Olah data dilakukan melalui SPSS 25. Berikut ini diperoleh nilai korelasi sebagai berikut:

Tabel 6. Hasil Uji Korelasi Rank Spearman

		Correlations		
			Implementasi SILOKA	Kualitas Pelayanan
Spearman's rho	Implementasi SILOKA	Correlation Coefficient	1.000	.848**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	100	100
	Kualitas Pelayanan	Correlation Coefficient	.848**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	100	100

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan data tersebut dapat ditentukan nilai signifikansinya adalah 0,000. Nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa kualitas pelanggan dengan variabel implementasi Siloka berkorelasi signifikan. Koefisien korelasi yang diperoleh adalah 0,848, menunjukkan tingkat pengaruh korelasi antara implementasi SILOKA dan kualitas pelayanan sebesar 0,848, dengan kategori sangat kuat. Hubungan antar variabel ini berjalan searah yang ditandai dengan hasil koefisien korelasi yang bernilai positif.

### Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Tabel 7. Hasil Uji Hipotesis (t)

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
1 (Constant)	2.619	2.468		1.061	.291
Implementasi SILOKA	1.120	.064	.869	17.408	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Berdasarkan temuan uji t diperoleh ttabel (df=98) bernilai 1,661 pada taraf signifikansi  $\alpha$  sebesar 0,05 dan nilai thitung sebesar 17,408. Oleh karena itu, thitung  $\geq$  ttabel dapat ditentukan. Hal ini menunjukkan  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Artinya, terdapat signifikansi pada pengaruh implementasi SILOKA terhadap

kualitas layanan administrasi kependudukan di DISDUKCAPIL Kabupaten Bogor.

### Koefisien Determinasi

Hasil uji koefisien determinasi ditunjukkan pada Tabel 8.

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.869 <sup>a</sup>	.756	.753	4.612

a. Predictors: (Constant), Implementasi SILOKA

Nilai korelasi atau keterhubungan (R) sebesar 0,869 terlihat pada tabel. Besarnya pengaruh variabel independen Implementasi SILOKA terhadap variabel dependen kualitas pelayanan sebesar 75,6% sesuai dengan output yang mempunyai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,756. Berdasarkan perhitungan tersebut dapat dikatakan bahwa implementasi SILOKA menyumbang sebagian besar perbedaan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di DISDUKCAPIL Kabupaten Bogor, sementara 24,4% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian (Herlinawati et al., 2021) Hal ini sejalan dengan temuan penelitian (Herlinawati et al., 2021) yang menunjukkan bagaimana penerapan pendaftaran online mempengaruhi kepuasan masyarakat karena dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan akses bagi pengguna untuk memenuhi kebutuhan layanannya, sedangkan mereka yang tidak puas melakukannya karena tidak melek teknologi atau tidak tahu cara menggunakannya.

### Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel implementasi SILOKA mempunyai pengaruh yang baik dan besar terhadap



standar pelayanan administrasi kependudukan yang diselenggarakan DISDUKCAPIL Kabupaten Bogor. Kualitas layanan yang diberikan akan sangat dipengaruhi oleh efektivitas penerapan SILOKA. Artinya, semakin banyak SILOKA yang diterapkan di DISDUKCAPIL Kabupaten Bogor, maka masyarakat akan mendapatkan pelayanan yang lebih berkualitas. Dengan banyaknya masyarakat yang mendaftar SILOKA prosedur pendaftaran layanan menjadi lebih efektif dan efisien. Pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat dipercepat melalui penggunaan SILOKA.

Implementasi kebijakan merupakan suatu bentuk penerapan ide, konsep, kebijakan, atau inovasi ke dalam praktik sehingga benar-benar mengubah pengetahuan, kemampuan, nilai, dan sikap masyarakat. Proses penggunaan suatu teknik untuk mencapai tujuan dan kepentingan sekelompok orang dapat dilihat sebagai implementasi Susilo (2007: 174) dalam (Saragih, 2019).

Dalam meningkatkan implementasi SILOKA di DISDUKCAPIL Kabupaten Bogor, maka perlu adanya peningkatan dalam empat dimensi implementasi, yaitu:

1. Komunikasi ditandai dengan pengetahuan implementor terhadap kebijakan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran. Masyarakat yang menjadi kelompok sasaran harus diberi informasi mengenai kebijakan SILOKA yang dilakukan DISDUKCAPIL Kabupaten Bogor. agar masyarakat mengetahui kebijakan tersebut dan dapat melaksanakannya guna memenuhi kebutuhan pelayanan administrasi kependudukan.
2. Sumber Daya ditandai dengan tersedianya sumber daya yang cukup dalam melaksanakan kebijakan. Terutama sumber daya manusia. Kekurangan sumber daya manusia yang diperlukan untuk melaksanakan

kebijakan membuat implementasi kebijakan yang dilakukan DISDUKCAPIL Kabupaten Bogor tidak berjalan efektif. Ketersediaan sumber daya manusia dalam penerapan SILOKA dapat membantu memenuhi kebutuhan masyarakat dan mampu mewujudkan penerapan kebijakan pendaftaran antrian online untuk pelayanan administrasi kependudukan. Kompetensi implementor menjadi bagian yang paling penting bagi para pengguna agar mereka tidak merasa khawatir dan percaya akan penyediaan layanan yang ditawarkan.

3. Disposisi ditandai dengan watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor. DISDUKCAPIL Kabupaten Bogor perlu memastikan bahwa implementor dapat bertanggung jawab dalam pelaksanaan penerapan kebijakan ini. Para implementor dapat merespon dengan cepat apa yang menjadi kebutuhan masyarakat dan melayani sesuai tahapan dan prosedur sampai dengan memenuhi harapan mereka.
4. Pembagian kerja dan ketepatan dalam mengintegrasikan atau mengkoordinasikan berbagai peran atau kegiatan merupakan ciri-ciri struktur birokrasi. Selain itu, spesialisasi pekerjaan juga terlihat pada struktur organisasi. DISDUKCAPIL Kabupaten Bogor memerlukan adanya susunan komponen kerja yang dikhususkan dalam menangani penerapan SILOKA. Sehingga pelayanan SILOKA ini tidak mengganggu proses pemberian pelayanan administrasi kependudukan. Pelayanan SILOKA maupun pelayanan administrasi kependudukan haruslah dapat diandalkan sesuai dengan harapan masyarakat. Dengan adanya spesialisasi pekerjaan dapat mempercepat kebutuhan masyarakat dalam memenuhi kepentingan mereka.

Untuk mempertahankan penerapan SILOKA ini, perlu dilakukan upaya terus menerus untuk mengidentifikasi kekurangan dan kelemahan baik dari sistem maupun komponen yang lain. Semakin meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan, fungsi pelayanan harus jelas ditingkatkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Dengan demikian penerapan SILOKA tergantung pada kemampuan Disdukcapil Kabupaten Bogor dalam mengimplementasikannya secara konsisten dan penuh perbaikan. Peningkatan pemanfaatan SILOKA akan membantu menciptakan standar pelayanan dan optimalisasi kualitas penyelenggaraan pelayanan. Setiap aspek, khususnya aspek komunikasi, mempunyai dampak terhadap proses penerapan SILOKA. DISDUKCAPIL Kabupaten Bogor dapat menilai kesenjangan antara harapan masyarakat terhadap kualitas dan kesan masyarakat terhadap pelayanan aktual yang telah diberikan dengan menerapkan empat dimensi Edward III.

### KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

Berdasarkan temuan dan analisis, disajikan tabel dan penjelasan implikasinya dan dibahas pada bagian pembahasan implementasi SILOKA terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di DISDUKCAPIL Kabupaten Bogor. Dari hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa penerapan SILOKA dalam proses pengambilan nomor antrian memiliki efek positif terhadap optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan di DISDUKCAPIL Kabupaten Bogor.

Implementasi SILOKA dianggap mampu mengurangi panjangnya antrian, sehingga membantu mencapai target program dan mengoptimalkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh DISDUKCAPIL Kabupaten Bogor kepada masyarakat. Dengan demikian masyarakat

akan merasa puas terhadap layanan yang diberikan. Penelitian ini akan berdampak untuk masyarakat dalam mengurus dokumen dan pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik agar masyarakat selalu mendapatkan layanan prima.

### DAFTAR PUSTAKA

- Andriyus, Rusadi, S., & Monalisa. (2023). Penerapan E-Government Melalui Aplikasi 'Sitanjak Makin Mantap' Oleh Dinas Sosial. *Jurnal Governansi*, 9(2), 95–102. <https://doi.org/10.30997/jgs.v9i2.7219>
- Apriliyani, N. V., Hernawan, D., Purnamasari, I., Seran, G. G., & Sastrawan, B. (2022). Implementasi Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka. *Jurnal Governansi*, 8(1), 11–18. <https://doi.org/10.30997/jgs.v8i1.5045>
- Azizah, S. N., & Wahyudin, C. (2023). IMPLEMENTASI NEW PUBLIC MANAGEMENT (NPM) TERHADAP REFORMASI BIROKRASI. *ADMINISTRATIE Jurnal Administrasi Publik*, 4(1), 29–34. Retrieved from <https://ojs.unida.ac.id/AJAP/article/view/9748>
- BPS Kabupaten Bogor. (2021). *Penduduk Menurut Jenis Kelamin dan Kecamatan (Jiwa), 2019-2021*. bogorkab.bps.go.id. <https://bogorkab.bps.go.id/indicator/12/29/1/jumlah-penduduk.html>
- Dinillah, K., Hernawan, D., & Munjin, R. A. (2020). Kualitas Pelayanan Pembuatan KTP-elektronik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor. *Jurnal Administrasi Publik*, 2(April), 9–14.
- Elfito, F. A., Zidane, M. R. D., Gladys Marsha Brata, Kevin Ginaldo, Rayhan Cahya Nugraha, Wahyudin, C., & Euis Salbiah. (2024). Implementasi Inovasi Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan

- Berbasis Online. *Karimah Tauhid*, 3(2), 1286–1294. <https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v3i2.11717>
- Gronroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36–44. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000004784>
- Herlinawati, Banowati, L., & Revilia, D. (2021). Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile JKN. *Health Care: Jurnal Kesehatan*, 10(1), 78–84.
- Hidayat, F., & Frinaldi, A. (2023). Inovasi Pelayanan Publik dalam Pembuatan E-KTP di Indonesia. *Jurnal Birokrasi & Pemerintahan Daerah*, 5(2), 75.
- Kurniawan, P., Belinda, A., Puspitasari, S., & Triantika, W. (2018). *Penerapan Sistem Informasi Manajemen Untuk Peningkatan Pelayanan Di Kantor Desa Bendo*.
- Mirna Pratami, Rio Ranbilal, Marezka, Wahyudin, C., & Euis Salbiah. (2023). Strategi Inovasi Pelayanan Perubahan Data Kartu Keluarga Berbasis Online. *Karimah Tauhid*, 2(1), 60–75. <https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v2i1.7593>
- Murdyastutik, A., Prasetya, H. A., & Supranoto, S. (2022). Efektivitas Program pada Pelayanan Publik E-Parking di Taman Bungkul Kota Surabaya. *E-Sospol*, 9(3), 230. <https://doi.org/10.19184/e-sos.v9i3.36128>
- Rezha, F., Rochmah, S., & Siswidiyanto. (2013). ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok). *Jurnal Administrasi Publik*, 1(5), 981–990.
- Ridwanullah, M., Utami, A. A., Wahyudin, C., Nurpadillah, S., Pratama, F., Rukmana, H., & Muhammad, F. (2019). Implementation of e-Governance to Improve the Civil Administration Service Quality in Public Sector. *International Journal of Sciences: Basic and Applied Research (IJSBAR)*, 48(3), 168–178.
- Safitri, A. A. (2022). *Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Inovasi Siloka di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor*.
- Salsabila, A. (2022). *Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Online Melalui Aplikasi Gudang Layanan Masyarakat Terpadu Du Kota Tegal Provinsi Jawa Tengah*, 01, 1–7. <https://jurnal.mahasiswa.unesa.ac.id/index.php/27/article/view/22663>
- Saragih, Z. A. (2019). *Implementasi Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 25 Tahun 2008 Tentang Standar Tenaga Perpustakaan Sekolah Menengah/Madrasah Dalam Rangka Penerapan Kualifikasi Tenaga Perpustakaan Di Dinas Pendidikan Kabupaten Asahan*. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Sonani, N., & Yulia, I. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Bagian Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Jurnal Visionida*, 7(1), 15–21. <https://ojs.unida.ac.id/jvs/article/view/4357/2557>
- Sugiono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D* (Sutopo (ed.); 2nd ed.). Alfabeta, cv.
- Taufiqurokhman dan Evi, S. (2018). *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*, UMK Press, Tangerang Selatan. August.
- Tumewu, R., Rares, J. J., & Ruru, J. (2016). *Sistem Informasi Manajemen dalam Pelayanan Publik di Kantor Catatan*

*Sipil Kota Tomohan, VIII(1), 1-23.*

Wahyudin, C. (2022). Implementation Of Online Annual Motor Vehicle Tax Payment Services In The Cibadak Samsat Area, Sukabumi Regency. *Journal of Multidisciplinary Science, 1(2), 64-70.*