



**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN  
MELALUI SISTEM PENDAFTARAN *ONLINE***

**(Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik

Oleh

**IFFAH MAHSUNAH**

NPM 21901091039



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
MALANG**

**2023**

## RINGKASAN

Iffah Mahsunah, 2023, NPM 21901091039, Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang. **Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Sistem Pendaftaran *Online*** (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep), Dosen Pembimbing (1) Suyeno S.Sos., S.AP (2) Dr. Didik Supriyanto, S.Sos., S.T., M.Si

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan mengenai administrasi kependudukan, pemerintah serentak mengembangkan sistem pelayanan berupa E-government sebagai pengalihan suatu pekerjaan pemerintahan dari sistem manual kepada komputerisasi atau berbasis online sesuai dengan Instruksi Presiden Republik Indonesia No 03 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-government. Bahwa kemajuan dan pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi akan meningkatkan efisiensi, efektifitas dan penyelenggaraan pemerintah. Dibuatlah pelayanan berbasis website yaitu Sistem Pendaftaran Online yang disingkat dengan SIMPONI. Simponi ini sudah berlangsung sejak tahun 2020.

Metode Penelitian yang digunakan pada penelitian ini ialah kualitatif deskriptif yang digunakan untuk menggambarkan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan. Fokus penelitian berkaitan dengan kualitas pelayanan dengan menggunakan teori Zeithaml 1990 (dalam Hardiansyah 2018), yaitu *tangibel, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Pada pengumpulan data dilakukan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Peneliti menggunakan kepercayaan, keteralihan, ketergantungan, dan kepastian yang bertujuan untuk keabsahan data penelitian. Analisis data pada penelitian ini menggunakan 4 komponen yaitu, pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil yang diperoleh, diketahui bahwasanya, kualitas pelayanan mengenai administrasi kependudukan melalui sistem pendaftaran online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep seiring berjalannya waktu hingga saat ini sudah berjalan dan diterapkan dengan baik, baik dari aspek yang berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan, serta empati. Faktor pendukung yang pelayanan ini adanya tambahan pelayanan yaitu Simponi Redes untuk membantu masyarakat yang belum/ tidak mahir berteknologi. Lalu faktor penghambatnya ada pada sosialisasi yang kurang maksimal terutama pada pihak-pihak terdekat sesama ASN, serta kurangnya SDM di bagian pengaduan. Akses pelayanan menggunakan Simponi juga harus dengan jaringan yang stabil.

Melalui proses penelitian yang sudah dilakukan, maka ditemukanlah beberapa saran yang dapat peneliti berikan yakni memberikan sosialisasi terus menerus hingga pelayanan SIMPONI ini dapat diketahui sampai pelosok desa. Diadakannya wadah kritik dan saran mengenai sistem tersebut, agar pemerintah



bagian pelayanan administrasi kependudukan dapat terus melakukan evaluasi dan perbaikan.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Administrasi Kependudukan, SIMPONI**



## SUMMARY

*Iffah Mahsunah, 2023, NPM 21901091039, Public Administration Study Program, Faculty of Administrative Sciences, Islamic University of Malang. Quality of Population Administration Services through the Online Registration System (Study at the Population and Civil Registration Office of Sumenep Regency), Supervisors (1) Suyeno S.Sos., S.AP (2) Dr. Didik Supriyanto, S.Sos., S.T., M.Si*

---

*In improving the quality of services regarding population administration, the government simultaneously develops a service system in the form of E-government as a transfer of government work from a manual system to a computerized or online-based in accordance with the Presidential Instruction of the Republic of Indonesia No. 03 of 2003 concerning National Policy and Strategy for the Development of e-government That the advancement and utilization of communication and information technology will increase efficiency, effectiveness and government administration. A website-based service was created, namely the Online Registration System abbreviated as SIMPONI. This symphony has been going on since 2020.*

*The research method used in this study is descriptive qualitative which is used to describe events and phenomena that occur in the field. The focus of research is related to service quality using Zeithaml 1990 teroi (in Hardiansyah 2018), namely tangibel, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. In data collection, interview, observation, and documentation techniques are carried out. Researchers use trust, transferability, dependence, and certainty aimed at the validity of research data. Data analysis in this study uses 4 components, namely, data collection, data condensation, data presentation, and conclusions.*

*The results obtained, it is known that, the quality of services regarding population administration through an online registration system at the Population and Civil Registration Office of Sumenep Regency over time until now it has been running and implemented well, both from tangible aspects, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The supporting factor for this service is the additional service, namely Simponi Redes, to help people who are not technologically proficient. Then the inhibiting factor is the less than optimal socialization, especially to the parties closest to ASN, as well as the lack of human resources in the complaints section. Access to services using Simponi must also be with a stable network.*

*Through the research process that has been carried out, several suggestions were found that researchers can give, namely providing continuous socialization so that the SIMPONI service can be known to remote villages. The holding of a forum for criticism and suggestions regarding the system, so that the government of the population administration service section can continue to evaluate and improve.*

**Keywords : Quality of Service, Population Administration, SIMPONI**

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Dalam kehidupan sosial tidak jauh dalam kata melayani dan dilayani. Saat ini pemerintah Indonesia ingin memaksimalkan pelayanan publik. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik, dalam Pasal 1 Ayat 1, dijelaskan bahwasanya pelayanan publik adalah kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan Administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dari uraian diatas, ditegaskan bahwasanya pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang diinginkan masyarakat pastinya pelayanan yang mudah dan cepat serta sesuai dengan keinginan dan tujuan dari penerima layanan. Namun, pelayanan di negara kita ini masih banyak yang mengecewakan, terlebih pelayanan di desa-desa yang tidak terlalu memahami konsep pelayanan yang baik untuk diberikan kepada masyarakat.

Merujuk pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, menyebutkan bahwa :

Pelayanan Publik diselenggarakan berdasarkan asas: (a) Kepentingan umum, (b) Kepastian Hukum, (c) Kesamaan Hak, (d) Keseimbangan hak dan kewajiban, (e) Keprofesionalan, (f) Partisipatif, (g) Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, (h) Keterbukaan, (i) Akuntabilitas, (j) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, (k) Ketepatan waktu, dan (l) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Menurut Hayat (2017 : 22), “ pelayanan publik merupakan pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh peraturan perundang-undangan”. Kebutuhan dari setiap warga negara haruslah dipenuhi oleh pemerintahan yang mana sebagai perwakilan dari rakyat, karena negara ini bersifat demokrasi yaitu dari rakyat, oleh rakyat, dan untuk rakyat. Permasalahan di negara ini mengenai pelayanan adalah minimnya inovasi yang diberikan atas kebutuhan masyarakat. Terlebih lagi dimasa globalisasi seperti saat ini yang memiliki perkembangan teknologi yang semakin pesat.

Era globalisasi yang serba digital menjadi salah satu inisiatif pemerintah dalam melakukan reformasi globalisasi yang membawa pengaruh besar bagi segala bidang. Dalam KBBI, globalisasi diartikan sebagai suatu proses masuknya ke ruang lingkup dunia. Dapat diartikan bahwa Globalisasi sebagai perubahan dunia menjadi lebih modern dengan tanda kemajuan dari teknologi komputasi, informasi komunikasi, dan juga transportasi, serta inovasi teknologi lainnya. Penggunaan tersebut sudah menjadi kebutuhan dari masyarakat yang sudah menjadi tanggung jawab pemerintah untuk memberikannya.

Menurut Anthony Giddens dalam Maiwan (2014), “Globalisasi sebagai proses peningkatan hubungan sosial ketahap dunia yang lebih luas dari suatu tempat local ke tempat lain yang lebih jauh atau lebih dekat”. Globalisasi merupakan konsekuensi dan hasil dari modernitas. Globalisasi tidak dapat

dihindari tentunya dengan sejauh ini masyarakat berkembang ke tahap yang lebih modern.

Negara Indonesia sebagai negara berkembang yang sedang mengupayakan mengikuti era globalisasi. Perkembangan E-government di berbagai sektor dengan inovasi yang sudah banyak mulai diaplikasikan dengan tahap uji coba hingga sudah terpakai dalam kehidupan sehari-hari. E-government sebagai proses pemanfaatan teknologi Informasi sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintahan secara lebih efisien.

Masuknya globalisasi di negara ini tidak menyeluruh, masih ada daerah-daerah yang hidup dengan memegang erat budaya yang ia yakini, serta hidup secara tradisional mengikuti tradisi nenek moyang. Perubahan arah kehidupan dari Tradisional ke arah modernisasi pasti akan banyak sekali perubahan, dari budaya, kehidupan sosial dll yang mengikat. Namun masyarakat sendiri belum tentu memahami manfaat dan dampak dari globalisasi tersebut. Salah satu dari hasil globalisasi adalah berkembangnya elektronik government yang semakin pesat.

E-government menurut World Bank (2004) dalam Irawan (2015), “E-Government mengacu pada alat teknologi informasi oleh instansi pemerintah yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan dengan warga negara, bisnis, dan unit lain dari pemerintah”. Dari penjelasan tersebut, teknologi informasi sebagai upgrade dari melayani masyarakat sesuai dengan kebutuhannya masing-masing.

E-government sebagai pengalihan suatu pekerjaan pemerintahan dari system manual kepada komputerisasi atau berbasis online. Dalam Intruksi Presiden Republik Indonesia No 03 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-government Bahwa kemajuan dan pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi akan meningkatkan efisiensi, efektifitas dan penyelenggaraan pemerintah. Sejak saat itulah pemerintah Republik Indonesia secara resmi mulai menerapkan e-government.

Paparan diatas membangkitakan Pengembangan e-government, kabupaten Sumenep yang memanfaatkan teknologi berbasis *internet*, salah satunya melalui Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan. Dinas Keependudukan dan Pencatatatn Sipil merupakan unsur pelaksana Kementrian Dalam Negeri di bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Serta bertanggungjawab atas rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi penduduk serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik, pemerintah dan bangunan.

Sebuah E-government yang membentuk inovasi-inovasi baru dalam pelayanan elektronik pemerintah dipastikan memiliki tujuan tertentu. Hal tersebut dikatakan efektivitas. Menurut Mahmudi 2019 dalam (Aprilliani, dkk 2022) efektivitas adalah hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai, hubungan antara output dengan tujuan yang dimana semakin besar kontribusi *output* terhadap pencapain tujuan, maka semakin

efektif suatu organisasi, program atau kegiatan. Suatu inovasi pelayanan yang dibuat pemerintah tidak jauh dari usaha pembrian pelayanan yang semakin baru agar memudahkan masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Bupati Sumenep No. 98 Tahun 2022 tentang aplikasi Sistem Pendaftaran Online (SIMPONI) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep pada pasal 2, dibentuknya peraturan bupati ini adalah sebagai pedoman dalam mengelola pelayanan administrasi kepada masyarakat yang efektif, efisien, dan relevan dengan berbasis aplikasi.

Pemerintah kabupaten Sumenep menerapkan sebuah program bernama SIMPONI (Sistem pendaftaran Online). Yang diinovasikan sebagai sistem untuk pelayanan pendaftaran administrasi menggunakan aplikasi berbasis website untuk pembuatan Kartu Tanda Penuduk, Kartu Keluarga, , Kartu Identitas Anak, Akta Kelahiran dan jenis dokumen kependudukan lainnya. Pemaparan dari Bupati Sumenep, ahmad Fauzi yang dipublikasikan oleh Dinas Kominfo Jawa Timur (18/10/21), beliau menyampaikan “ Pemerintah harus terus berinovasi untuk meningkatkan pelayanan dokumen kependudukan agar semakin mudah dan dekat dengan masyarakat, agar pelayanan publik semakin baik”.

Inovasi dari pelayanan publik memang sangat diharapkan semakin meningkat terkhususnya di Kabupaten Sumenep yang berada di paling timur Madura. Inovasi tersebut agar terus mengembangkan Sumenep lebih maju. Inovasi SIMPONI tertuang dalam Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep Nomor : 188/780/KEP/435.117/2020

tentang tim pengelola aplikasi layanan online (SIMPONI) , bahwa SIMPONI bertujuan untuk meningkatkan optimalisasi dan efesiensi serta cakupan pelayanan dokumen kependudukan kepada masyarakat yang tidak sempat ke tempat pelayanan atau kesulitan akses transportasi, diperlukan Upayan melalui layanan online, maka kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep.

**Gambar 1. 1**  
**Rekap Data SIMPONI Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**  
**Kabupaten Sumenep**



KTP	KK	KIA	Surat Pindah	Surat Keterangan KTP	Akta Kelahiran	Akta Perkawinan	Akta Kematian	Akta Perceraian	Akta Pengangkatan Anak	Akta Pengesahan Anak	Akta Pengakuan Anak	Total
3476	2387	466	478	37	1298	7	102	1	1	1	0	8260

Sumber : Pengelola Website SIMPONI

Gambar diatas adalah rekap data hasil pelayanan masyarakat melalui SIMPONI Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep. Ada 8.260 data layanan yang diberikan sejak 2020 hingga 2023. Riwayat data dengan 3.476 pelayanan KTP, 2.387 pelayanan KK, 466 Pelayanan pembuatan KIA, 478 data surat pindah, 37 surat keterangan KTP, 1.298 Akta kelahiran, 7 akta perkawinan, 102 akta kematian, 1 akta perceraian, 1 akta pengangkatan anak, 1 akta pengesahan anak, dan 0 untuk akta pengakuan anak. Dilihat dari jumlah

pelayanan yang diberikan, namun dalam data permohonan jumlahnya sangat berbeda sekali dengan data pelayanan yang telah diberikan.

Data pemohon yang ada di website SIMPONI yang diambil pada 8 Januari 2023. Pendaftaran Online yang dibuat oleh Pemerintah Kabupaten Sumenep. Dalam sistem tersebut sudah ada 13 ribu yang mengajukan permohonan, Namun walau mencapai angka belasan ribu, data tersebut tidak sesuai dengan hasil data pelayanan. Karena itu tidak menutup kemungkinan masih banyaknya yang kesusahan dalam mengakses website resmi tersebut. Dalam data permohonan juga terdapat kolom-kolom yang tidak berisikan nama, dan kolom yang memiliki banyak nama yang sama. Website tersebut juga sering mengalami eror yang mengakibatkan harus diadakannya perbaikan Kembali, yang mana memperlambat respon pengguna SIMPONI.

Menurut observasi yang dilakukan pada saat pra penelitian, proses berjalannya SIMPONI tidak memberikan sosialisasi yang jelas mengenai penggunaan dan persyaratan aplikasi SIMPONI. Syarat yang kurang lengkap dan internet yang lambat mengakibatkan data yang diterima tidak valid dan akhirnya tidak kunjung mendapatkan hasil. Hal tersebut tentu saja menjadikan pelayanan kependudukan dan tertib administrasi di Disdukcapil Kab. Sumenep terkesan masih sulit dan lama.

Dalam hal sosialisasi juga kurang merata keseluruh pelosok kabupaten Sumenep, baik sosialisasi dari pihak Disdukcapil Kabupaten Sumenep atau dari perangkat kecamatan atau desa. Akibatnya masih banyak masyarakat yang buta informasi dan memilih untuk membayar orang atau perangkat desa untuk

mengurus layanan di Disdukcapil yang seharusnya tidak mengeluarkan biaya dengan adanya SIMPONI. Pelayanan publik harusnya diberikan dengan sebaik mungkin untuk diberikan kepada masyarakat. Begitupula pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Sumenep perlu adanya perbaikan dalam pelayanan.

Melihat adanya permasalahan yang terjadi, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep melalui program SIMPONI. Peneliti berkeinginan mencari wawasan dengan kajian dalam bentuk skripsi yang berjudul **“Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Sistem Pendaftaran *Online* (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep)”**.

#### **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui sistem pendaftaran *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep?
2. Apa analisis kritis kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui sistem pendaftaran *online* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep?.

#### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan yang hendak di capai dalam penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan mengenai Kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui sistem pendaftaran *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep.
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan analisis kritis kualitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis *online* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep.

#### D. Manfaat Penelitian

Di dalam penelitian sangat di harapkan adanya manfaat dan kegunaan karena nilai suatu penelitian ditentukan oleh besarnya manfaat yang dapat diambil dari penelitian tersebut. Adapun manfaat yang diharapkan peneliti dari penelitian ini antara lain:

1. Manfaat Teoritis
  - a. Dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan yang dapat dipergunakan dalam penelitian karya ilmiah dibidang Ilmu Administrasi.
  - b. Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memperlihatkan keefektifan dari SIMPONI (Sistem Pendaftaran Online) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep sehingga dapat tercipta pelayanan yang lebih baik.
  - c. Untuk lebih memahami teori-teori yang telah dipelajari selama kuliah di Fakultas ilmu Administrasi Universitas Islam Malang.
2. Manfaat praktis

- a. Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai peningkatan pelayanan administrasi kependudukan melalui SIMPONI (Sistem Pendaftaran Online) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep.
- b. Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih berupa pemikiran maupun Tindakan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui sistem pendaftaran *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep dapat dikatakan bagus atau baik, hal tersebut diketahui melalui penjelasan berikut:
  - a. Aspek *Tangibel* (berwujud) ini sudah diterapkan dengan baik seperti penggunaan fitur SIMPONI yang mudah di pahami oleh pemohon, serta sarana-prasarana yang cukup memadai dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melalui sistem online.
  - b. Aspek *Reliability* (Kehandalan), dalam aspek ini kehandalan dalam pelayanan yang diberikan cukup baik, dapat dilihat dari cepatnya proses pelayanan administrasi kependudukan melalui sistem online ini, dan penghematan waktu juga didukung oleh kehandalan dalam menggunakan alat bantu yaitu komputer. Seluruh pegawai terkhususnya pemegang aplikasi simponi tersebut sudah paham bagaimana mengelola simponi untuk memberikan pelayanan. Namun kehandalan dari segi keamanannya perlu diamankan kembali. Dan lebih berhti-hati menggunakan inovasi pelayanan Online.

- c. Aspek *Responsiveness* (ketanggapan), aspek ini juga sudah berjalan sebagaimana mestinya dengan adanya pemberian bantuan yang disediakan oleh pihak pengaduan sudah baik, dan memiliki prosedur yang tertata rapi.
  - d. Aspek *Assurance* (jaminan) ini, sudah dapat dijamin kelegalitasnya dengan adanya aturan pada Peraturan Bupati No.98 Tahun 2022 Pasal 1 Ayat 4 dijelaskan pelayanan online yang ada pada Dispendukcapil Kabupaten Sumenep Bernama Sistem Pendaftaran Online yang disingkat SIMPONI, untuk jaminan waktu pastinya akan lebih cepat dan efisien dari pada pendaftaran offline, dan pendaftaran ini tidak dipungut biaya.
  - e. *Empathy* (empati), pada aspek ini sudah pasti dilaksanakan dengan baik, dilihat dari respon pemerintah yang selalu siap dalam membantu segala keluhan atau kesusahan masyarakat dalam mengakses website pelayanan kependudukan melalui online atau SIMPONI ini, dan tentunya pemerintah selalu mengutamakan kepentingan masyarakat pemohon SIMPONI.
2. Dalam analisis kritis ini terdapat Kelebihan maupun kekurangan yaitu,
    - a. Faktor pendukung yang didapatkan dari pelayanan administrasi kependudukan melalui sistem online ini adalah memiliki efisiensi waktu dan biaya, memiliki pengembangan fitur SIMPONI REDES (Registrasi Desa), proses registrasi pada web SIMPONI yang dibantu oleh pemerintahan desa, dan tata cara atau akses SIMPONI

ini dapat dicari melalui youtube dan juga beberapa media internet. Simponi juga memberikan pelayanan pengantaran KTP atau KIA melalui jasa POS, sehingga masyarakat bisa menunggu dirumah saja.

- b. Faktor penghambat adalah kurangnya SDM atau ASN di bagian pengaduan pada pelayanan SIMPONI juga, serta jaringan yang kurang memadai dari Masyarakat pemohon layanan SIMPONI. Kurangnya sosialisasi terutama pada masyarakat yang sudah menginjak usia tua, proses SIMPONI yang masih harus selalu menggunakan ID yang berbeda (tidak tepat) sehingga membuat proses pelayanan SIMPONI menjadi lebih rumit, dan sosialisasi yang kurang banyak mengakibatkan calo. Serta adanya virus yang menempel akibat sistem yang pernah terkena hack atau error, mengakibatkan jumlah pemohon tidak sama dengan jumlah permohonan yang masuk yang mana dapat diwaspadai keamanannya.

## B. Saran

Adapun saran-saran yang mungkin bisa peneliti berikan dan bermanfaat bagi pengembangan pelayanan administrasi kependudukan melalui sistem online di kabupaten Sumenep:

1. Sosialisasi kepada masyarakat agar lebih ditingkatkan, jika selama ini hanya melakukan sosialisasi melalui media sosial dan media elektronik, sosialisasi kedepannya agar bisa ditingkatkan dengan

pemasangan baliho yang berisikan informasi seputar pelayanan administrasi melalui sistem online dibeberapa lokasi tertentu, atau melakukan kerjasama dengan pemerintah setiap kecamatan di kota Sumenep agar pemerintah dapat mensosialisasikan pelayanan administrasi melalui sistem online secara formal kepada masyarakatnya.

2. Diadakannya google form kritik dan saran agar pemerintahan dapat lebih mudah untuk melakukan evaluasi mengenai pelayanan administrasi kependudukan melalui sistem online.
3. Kurangnya pemahaman dari pihak pihak MPP (Mal Pelayanan Publik) sehingga sosialisasi terhadap pihak MPP diperlukan agar pelayanan administrasi kependudukan melalui sistem online ini berjalan dengan lancar dan baik.
4. Meningkatkan keamanan Website pelayanan Simponi agar tidak menimbulkan keraguan oleh masyarakat dan perlindungan data.

## DAFTAR PUSTAKA

## Buku

- A.S, Moenir. 2006. *Pendekatan manusiawi dan Organisasi terhadap Pembinaan Kepegawaian*. Jakarta : Gunung Agung.
- Adnan, I.M., Hamim, S. 2013. *Administrasi, Organisasi, dan Manajemen : Suatu Ilmu, Teori, Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta : Trussmedia Grafika.
- Dendawijaya, Lukman. 2001. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Hardiansyah.2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok, PT Raja Grafindo Persada
- Indrayani, Etin. 2020. *E-Government: Konsep, Implementasi dan perkembangannya di Indonesia*. Sumatera Barat : LPP Balai Insan Cendikia
- Joze Raco. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya*. Jakarta, PT. Grasindo.
- Miles, M.B dan A.m Huberman 2014. *Analisis Data Kualitatif : Buku Sumber tentang Metode-metode Baru*. Jakarta : UI Press.
- Moleong, L.J 2016. *Metedologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Moenir, A.S 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta, Bumi Aksara.
- Mulyana, R. 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Sumedang : UNPAD Press
- Pasolong, H. 2019 *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta
- Pramono, joko. 2020. *Implementasi dan Evaluasi kebijakan Publik*. Surakarta : UNISRI Press.
- Ridwan, Juniarso dan Achmad Sodik Sudrajat. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung, Nuansa.
- Sugiyono. 2015. *Metode penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Teguh. A & Suharyanto.H 2019. *Pelayanan Kependudukan Berbasis e-government di Desa Triharjo Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta*. Yogyakarta : PPMD
- Warella, Y 1997. *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik*. Semarang, BP Undip.

## Jurnal & Skripsi

- Aina, Shafira dan Kurniasiwati, Ardita. 2021. *Implementasi E-government dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Berbasis Online di Kabupaten Kulon Progo*. Vol. 5 No. 1.
- Apriliani. R, Meigawati D, Basori. Y,F. 2022. *Efektivitas Pelayanan Online Dalam Pendaftaran Pembutana Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang*. Vol. 6 No. 1.
- Ardelia.P, Pradana, G.W. 2022. *Inovasi Pelayanan E-SIAP (Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar*. Vol. 9 No. 5.
- Supriyanto, D. 2021. *Pelayanan Administrasi Kependudukan Menggunakan Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Penduduk (Studi pelayanan administrasi Kependudukan Menggunakan Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Penduduk di Kota Batu Provinsi Jawa Timur)*. Disertasi. Universitas Merdeka Malang.
- Supriyanto. D. 2022. *STRATEGI PARTAI KEADILAN SEJAHTERA DALAM MERAHAI DUKUNGAN MASSA (Studi pada Partai Keadilan Sejahtera Daerah Pemilihan Malang Raya)*. Cakrawala Ilmiah. Vol.2 No.3
- Supriyanto. D. 2022. *Analysis Of The Quality Of Population Administration And Civil Registration Service In Bareng Village, Klojen District Malang City*. Vol. 01 No.01=
- Hasibah, I. 2022. *Efektivitas Program Pelayanan Oline Administrasi Kependudukan (POEDAK) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*. Skripsi Administrasi Negara. UNISMA
- Irawan,B. 2015. *E-Government Sebagai Bentuk Baru Dalam Pelayanan Publik : Sebuah Tinjauan Teoritik* [Internet],4 (3) Desember, PP.201.
- Maiwan, mohammad 2014. *Memahami Politik Globalisasi dan Pengaruhnya dlam Tata Dunia Baru : Antara Peluang dan Tantangan*. Vol.07 No. 1.
- Purwastuti, Cikusin, Hayat. 2020. *Pelayanan Publik Keiigrasian berbasis Good Governance (Studi pada Pebuatan Paspor di kantor Imirasi Kelas 1 Malang)*. Vol. 14 No.1
- Rahman, Miftahur. 2022. *Pengembangan E-Government dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Masa Pandemi (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep)*. Skripsi Administrasi Negara. Universitas Wiraraja
- Rukmawati, Purnamasari, Azizah. 2021. *Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui E-government (studi pada Dinas Kpeendudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang)*. Vol. 10 No.2

### Undang-Undang

Peraturan Bupati No. 98 Tahun 2022. Aplikasi Sistem Pendaftaran Online Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep

INPRES No.3 Tahun 2003. Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009. Pelayanan Publik

### Website Resmi

Dinas Komunikasi & Informasi Provinsi Jawa Timur  
<https://kominfo.jatimprov.go.id/read/umum/pemkab-sumenep-buka-layanan-kependudukan-cukup-di-kecamatan>

Kementrian Keuangan Republik Indonesia Apa itu Pelayanan Prima?  
(kemenkeu.go.id)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupatenn Sumenep  
(simponi.sumenepkab.go.id)

