

# Tingkat Kepuasan Layanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi Di Kota Depok ( Studi Kasus : Kelurahan Cinere dan Kelurahan Gandul) = Service Level For Public Administration Based On ICT Application in City of Depok (Case Study: Cinere Region and Gandul Region)

Oktia Hendra, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20528680&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Transformasi digital melalui kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah paradigma pelayanan publik dari pelayanan bersifat konvensional menjadi pelayanan berbasis internet. Perubahan paradigma ini memicu kemunculan Kota Cerdas (Smart City) yang telah marak dalam beberapa dekade terakhir. Salah satu perwujudan implementasi Kota Cerdas adalah e-government, yang salah satunya direalisasikan melalui aplikasi layanan kependudukan berbasis internet yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kota Depok dalam beberapa tahun terakhir. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat Kota Depok terhadap layanan dokumen kependudukan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kotanya. Lokus penelitian dilakukan di dua kelurahan di Kecamatan Cinere, yaitu Kelurahan Cinere dan Kelurahan Gandul dengan pertimbangan bahwa kedua kelurahan ini merupakan yang terpadat di Kecamatan Cinere. Secara sosial ekonomi, Kecamatan Cinere merupakan kecamatan yang termaju di antara kecamatan-kecamatan yang ada di Kota Depok, sehingga kemungkinan penggunaan sistem aplikasi online dalam pelayanan dokumen kependudukan oleh masyarakat lebih besar dibandingkan penggunaan oleh masyarakat di bagian wilayah lainnya di Kota Depok. Pendekatan penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang dianalisis dengan statistika deskriptif dan statistika inferensial (regresi logistik biner). Secara umum tidak ada perbedaan signifikan dalam hal tingkat kepuasan menurut kategori variabel bebas yang diajukan dalam penelitian ini. Perbedaan yang signifikan terjadi pada Status Migrasi Seumur Hidup responden dan durasi penyelesaian dokumen kependudukan. Penelitian ini merekomendasikan kepada Pemerintah Kota Depok untuk mengedepankan dan meningkatkan integritas melalui penguatan e-governance dalam pengelolaan aplikasi dukcapil.

.....Digital transformation through advances in information and communication technology has changed the paradigm of public services from conventional services to internet-based services. This paradigm shift has triggered the emergence of Smart Cities, which have flourished in the last few decades. One of the embodiments of Smart City implementation is e-government, one of which is realized through the application of internet-based population services organized by the Depok City Government in recent years. This study aims to analyze the level of satisfaction of the people of Depok City with the service of population documents organized by the City Government. The research locus was carried out in two villages in Cinere District, namely Cinere Village and Gandul Village with the consideration that these two villages were the most densely populated in Cinere District. Socio-economically, Cinere District is the most advanced sub-district among the sub-districts in Depok City, so the possibility of using an online application system in the service of population documents by the community is greater than the use by the community in other parts of Depok City. The approach of this research is quantitative research which is analyzed by descriptive statistics and inferential statistics (binary logistic regression). In general, there is no significant

difference in the level of satisfaction according to the category of independent variables proposed in this study. Significant differences occur in the Lifelong Migration Status of respondents and the duration of completion of residence documents. This study recommends the Depok City Government to prioritize and improve integrity through strengthening e-governance in managing the Dukcapil application.