

**STRATEGI PELAYANAN PERPINDAHAN DATA
KEPENDUDUKAN MELALUI SISTEM LAYANAN
ONLINE KEPENDUDUKAN (SILOKA) DI
KABUPATEN BOGOR**

Disusun Oleh:

NAMA : RADITYO DIMAS PRABOWO
NIM : 2342021064
JURUSAN : ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA
KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMBANGUNAN DAERAH

Telah diajukan untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar
Magister Terapan Administrasi Publik (M.Tr.Ap)



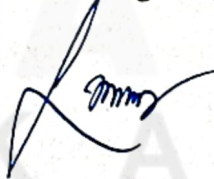
**LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
PROGRAM MAGISTER TERAPAN
TAHUN
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS

NAMA : Radityo Dimas Prabowo, S.STP
NPM : 2342021064
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara
Konsentrasi : Manajemen Pembangunan Daerah
Judul Tesis (Bahasa Indonesia) : Strategi Pelayanan Perpindahan Data Kependudukan Melalui Sistem Layanan Online Kependudukan (SILOKA) di Kabupaten Bogor
Judul Tesis (Bahasa Inggris) : *Strategy of Population Data Transfer Service Through the Online Population Service System (SILOKA) in Bogor Regency*

Diterima dan disetujui untuk dipertahankan

Pembimbing Tesis,



Prof. Dr. Nurliah Nurdin, S. Sos., MA

**PROGRAM STUDI APN MAGISTER TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA**

LEMBAR PENGESAHAN

NAMA : Radityo Dimas Prabowo, S.STP
NPM : 2342021064
Jurusan : Adminitrasi Publik
Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara
Konsentrasi : Manajemen Pembangunan Daerah
Judul Tesis (Bahasa Indonesia) : Strategi Pelayanan Perpindahan Data Kependudukan Melalui Sistem Layanan Online Kependudukan (SILOKA) di Kabupaten Bogor

Telah mempertahankan tesis di hadapan penguji tesis Program Magister Terapan
Administrasi Pembangunan Negara, Politeknik STIA LAN Jakarta,
Lembaga Administrasi Negara, pada :

Hari : Selasa
Tanggal : 16 Desember 2025
Pukul : 13.00 s.d 14.30 Wib

**TELAH DINYATAKAN LULUS
PENGUJI TESIS :**

Ketua Sidang : Dr. Nana Yuliana, MA, M.Si, PhD
Sekretaris : Dr. Mala Sondang Silitonga, MA
Anggota : Dr. Achmad Djatmiko, MA
Pembimbing : Prof. Dr. Nurliah Nurdin, S. Sos.,MA :



LEMBAR PERNYATAAN

Yang Bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Radityo Dimas Prabowo, S.STP
NPM : 2342021064
Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara
Konsentrasi : Manajemen Pembangunan Daerah

Bersama ini saya menyatakan bahwa tesis yang saya buat berjudul “Strategi Pelayanan Perpindahan Data Kependudukan Melalui Sistem Layanan Online Kependudukan (SILOKA) di Kabupaten Bogor” adalah benar keasliannya dan merupakan hasil karya saya sendiri serta bukan hasil dari penelitian yang telah diajukan guna memperoleh suatu gelar akademik pada universitas ataupun Lembaga yang sederajat. Bilamana pada kemudian hari penulisan tesis ini adalah hasil penjiplakan maupun plagiat atas hasil karya orang lain, maka saya bersedia untuk bertanggung jawab atas menerima sanksi menurut peraturan serta ketentuan yang berlaku pada Politeknik STIA LAN Jakarta.

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 13 Januari 2026

Pembuat Pernyataan,



Radityo Dimas Prabowo, S.STP

KATA PENGANTAR

Puji Syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, serta kesempatan untuk menyelesaikan tesis ini dengan judul “ Strategi Pelayanan Perpindahan Data Kependudukan Melalui Sistem Layanan Online Kependudukan (SILOKA) di Kabupaten Bogor”. Penulisan tesis ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, serta dorongan berbagai pihak yang dengan tulus Ikhlas membantu peneliti dalam proses penelitian ini, Oleh karena itu, Peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar -besarnya kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Nurliah Nurdin, S.Sos, MA sebagai Pembimbing, telah memberikan bimbingan yang sangat berharga dalam setiap tahap penelitian. Ilmu, arahan dan keteladanan beliau menjadi pilar utama kesuksesan penulisan tesis ini.
2. Ibu Dr. Nana Yuliana, MA, M.Si, PhD, Ibu Dr. Mala Sondang Silitonga, MA serta Bapak Dr. Achmad Djatmiko, MA, selaku Dosen Penguji dan Dosen Pembahas yang telah memberikan saran, kritik serta masukan yang membangun untuk menyelesaikan tesis ini.
3. Ibunda tercinta, Ibu Sih Muryati serta kakak saya Galih Febriatmoko, serta Elita yang senang tiasa memberikan doa yang tulus, semangat dan kasih sayang kepada peneliti.
4. Istri dan Anak Tercinta, Yunita Anggi Widyastuti, Nadia Adzkia Putri serta Kanisa Nada Azzahra. Ucapan terima kasih Kepada istri dan anak tercinta atas pengertian, kesabaran, dukungan, dan cinta yang luar biasa. Berkat semangat dan dukungannya memberikan inspirasi dan kekuatan tambahan dalam menyelesaikan tesis ini.
5. Pimpinan dan staf Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Bogor, Kecamatan Cibinong, Ucapan Terimakasih tidak terhingga saya sampaikan kepada Bapak dan Ibu yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu namun tanpa mengurangi rasa hormat saya, atas izin dan dukungan yang luar biasa. Kerjasama yang baik dan fasilitas yang diberikan telah membantu kelancaran penelitian ini.
6. Kepada seluruh pimpinan dan rekan kerja saya di bagian Protokol dan komunikasi pimpinan, terimakasih atas dukungan, pengertian serta bantuannya.
7. Seluruh rekan – rekan mahasiswa tugas belajar Manajemen Pembangunan Daerah Kabupaten Bogor Tahun 2023 yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, terimakasih banyak untuk bantuan dan dukungan selama proses perkuliahan serta semangat yang diberikan dan motivasi saat penyusunan tesis ini.

8. Para Dosen terima kasih yang dengan penuh dedikasi memberikan ilmu, panduan dan dukungan selama proses akademik. Setiap pembelajaran dan diskusi telah memberikan pemahaman yang mendalam.
9. Pemerintah Kabupaten Bogor khususnya Bidang Pengembangan Kompetensi Aparatur, Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabuapten Bogor yang telah memberikan saya kesempatan untuk mengikuti dan menimba ilmu sebagai Mahasiswa tugas belajar Manajemen Pembangunan Daerah Kabupaten Bogor Tahun 2023.

Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi nyata, terutama dalam peningkatann Pelayanan Perpindahan Data Kependudukan Melalui Sistem Layanan Online Kependudukan (SILOKA) di Kabupaten Bogor.

Akhir kata, Peneliti menyadari bahwa tesis ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membngun sangat peneliti harapkan guna perbaikan di masa mendatang, Semoga Allah SWT senantiasa memberikan rahmat dan hidayahnya kepada kita semua. Terima kasih.

Jakarta, 13 Januari 2026

Peneliti,

Radityo Dimas Prabowo, S.STP

ABSTRAK

Strategi Pelayanan Perpindahan Data Kependudukan melalui Sistem Layanan Online Kependudukan (SILOKA) di Kabupaten Bogor

Radityo Dimas Prabowo

2342021064

Politeknik STIA LAN Jakarta

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masalah belum optimalnya pelayanan perpindahan data kependudukan melalui SILOKA di Kabupaten Bogor. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah mengapa pelayanan perpindahan data kependudukan melalui SILOKA belum optimal, dan bagaimana strategi untuk mengoptimalkannya. Penelitian ini dilandasi oleh teori *E-Government* dari Heeks dan Bailur yang mencakup dimensi kecepatan proses pelayanan, keterjangkauan akses, transparansi prosedur, dan sikap pelayanan. Dalam merumuskan strategi, peneliti menggunakan teori ServSQUAL yang mencakup *Tangibility*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan perpindahan data kependudukan melalui SILOKA di Kabupaten Bogor masih mengalami tiga hambatan: Pertama, ditemukan ada *website* SILOKA yang sudah tidak berfungsi. Kedua, belum ada *website* khusus yang cepat dan berkualitas untuk layanan SILOKA. Ketiga, belum tersedianya aplikasi SILOKA di Playstore dan App Store. Strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpindahan data kependudukan melalui SILOKA antara lain: *Tangibility*, Disdukcapil membuat situs *Website* khusus SILOKA. *Reliability*, Disdukcapil mengadakan pelatihan bagi petugas SILOKA guna meningkatkan kualitas pelayanan. *Responsiveness*, Website Developer SILOKA menambahkan fitur notifikasi otomatis dan balas cepat (*Chatbot*) ke dalam system pelayanan. *Assurance*, Disdukcapil bekerja sama dengan Diskominfo dalam menjamin keamanan data pribadi pengguna SILOKA. *Empathy*, Disdukcapil bekerja sama dengan Kecamatan dan Pemerintah Desa membentuk tim untuk membantu kelompok Lansia, penyandang disabilitas dan masyarakat tertinggal dalam mengakses SILOKA.

Kata Kunci: Pelayanan Publik Digital; SILOKA; Administrasi Kependudukan; Evaluasi Layanan; Kabupaten Bogor.

ABSTRACT

Strategy of Population Data Transfer Services through the Online Population Service System (SILOKA) in Bogor Regency

Radityo Dimas Prabowo

2342021064

Politeknik STIA LAN Jakarta

This research is motivated by the suboptimal performance of population data transfer services through SILOKA in Bogor Regency. The research questions are why the population data transfer service via SILOKA is not yet optimal, and what strategies can be used to optimize it. This study is based on Heeks and Bailur's E-Government theory, which includes dimensions of service process speed, accessibility, procedural transparency, and service attitude. In formulating strategies, the researcher uses the SERVQUAL theory, covering Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. This study employs a qualitative descriptive research method, with data collection techniques through interviews, observation, and documentation. The research findings indicate that the implementation of population data transfer services via SILOKA in Bogor Regency still faces three obstacles: First, there are non-functional SILOKA websites. Second, there is no dedicated, fast, and high-quality website for SILOKA services. Third, the SILOKA application is not yet available on the Play Store and App Store. Strategies to improve the quality of population data transfer services through SILOKA include: Tangibility, Disdukcapil should create a dedicated SILOKA website. Reliability, Disdukcapil should conduct training for SILOKA officers to improve service quality. Responsiveness, SILOKA website developers should add automatic notification and quick reply (Chatbot) features to the service system. Assurance, Disdukcapil should collaborate with the Communication and Informatics Office (Diskominfo) to ensure the security of SILOKA users' personal data. Empathy, Disdukcapil should collaborate with sub-district and village governments to form teams to help the elderly, persons with disabilities, and underserved communities access SILOKA.

Keywords: Digital Public Service; SILOKA; Population Administration; Service Evaluation; Bogor Regency.

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN TESIS.....	viii
LEMBAR PENGESAHAN	viii
SURAT PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I, PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	20
C. Rumusan Masalah	20
D. Tujuan Penelitian.....	20
F. Manfaat Penelitian	21
1. Manfaat akademis.....	21
2. Manfaat Praktis.....	21
BAB II, TINJAUAN PUSTAKA.....	22
A. Penelitian Terdahulu.....	22
B. Tinjauan Kebijakan.....	32
1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013	32
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008	33
4. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018.....	33
5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019	34

6. Permendagri Nomor 7 Tahun 2019.....	35
7. Permendagri Nomor 95 Tahun 2019.....	35
8. Permendagri Nomor 17 Tahun 2023.....	36
9. Permendagri Nomor 104 Tahun 2019.....	36
10. Permendagri Nomor 108 Tahun 2019.....	37
11. Permendagri Nomor 109 Tahun 2019.....	38
12. Peraturan Daerah Kabupaten Bogor Nomor 9 Tahun 2009.....	38
13. Peraturan Bupati Bogor Nomor 124 Tahun 2021	39
14. Regulasi internal & Portal SILOKA (Keputusan, SOP, dan Portal Layanan)	39
C. Tinjauan Teoritis	40
1. E-Government	40
2. Pelayanan Publik	48
3. Kependudukan	53
4. Macam-Macam Perpindahan Penduduk (Migrasi).....	54
5. <i>ServSQUAL Strategy</i>	56
6. Manajemen Administrasi Publik Berbasis Digital.....	60
D. Kerangka Berpikir.....	63
BAB III, METODOLOGI PENELITIAN	66
A. Metode Penelitian.....	66
B. Teknik Pengumpulan Data.....	67
1. Wawancara.....	67
2. Observasi	69
3. Dokumentasi.....	70
C. Teknik Uji Keabsahan Data	71

1. Credibility (Kepercayaan)	71
2. Transferability (Keteralihan)	71
3. Dependability (Keajegan).....	72
4. Confirmability (Ketepatan).....	72
D. Teknik Analisis Data	72
1. Reduksi Data.....	73
2. Penyajian Data.....	73
3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi.....	73
E. Instrumen Penelitian	74
BAB IV, HASIL DAN PEMBAHASAN	76
A. Gambaran Umum	76
1. Profil Kabupaten Bogor.....	76
2. Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bogor.....	78
3. Sistem Layanan Online Kependudukan (SILOKA) Kabupaten Bogor.....	80
B. Penyebab Belum Optimalnya Pelayanan Perpindahan Data Kependudukan Melalui SILOKA.....	83
1. Kecepatan Proses Pelayanan	84
2. Keterjangkauan Akses	91
3. Transparansi Prosedur.....	98
4. Sikap pelayanan (Admin/operator).....	103
5. Faktor-Faktor Penghambat Pelayanan Perpindahan Data Kependudukan Melalui SILOKA.....	106
C. Strategi ServQUAL dalam Mengoptimalkan Layanan Perpindahan Data Kependudukan Melalui SILOKA	107
1. Tangibility.....	110

2. Reliability	113
3. Responsiveness	115
4. Assurance	116
5. Empathy	117
BAB V, PENUTUP	119
A. Kesimpulan	119
B. Saran	122
DAFTAR PUSTAKA	124
LAMPIRAN	131

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A



POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Sembilan Kabupaten/Kota dengan jumlah penduduk terbanyak di Jawa Barat 2024	12
Tabel 1. 2 Pengguna layanan SILOKA per September 2025	16
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3. 1 Informan Penelitian	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Negara dengan Indeks Perkembangan Pelayanan Publik Berbasis Digital Terbaik.....	1
Gambar 1. 2 Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berbasis digital di Denmark dibandingkan rata-rata negara anggota OECD lainnya.	7
Gambar 1. 3 Indeks Digitalisasi Global di Asia Tenggara Tahun 2024.....	8
Gambar 1. 4 Provinsi di Indonesia dengan indeks masyarakat digital tertinggi ..	11
Gambar 1. 5 Provinsi dengan jumlah penduduk terbanyak di Indonesia tahun 2024	12
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	65
Gambar 4. 1 Peta Wilayah Administrasi Kabupaten Bogor	76
Gambar 4. 2 Peta Wilayah Pengembangan Kabupaten Bogor	77
Gambar 4. 3 Jenis-Jenis Pelayanan SILOKA.....	83
Gambar 4. 4 Ditemukan tiga opsi login SILOKA	89

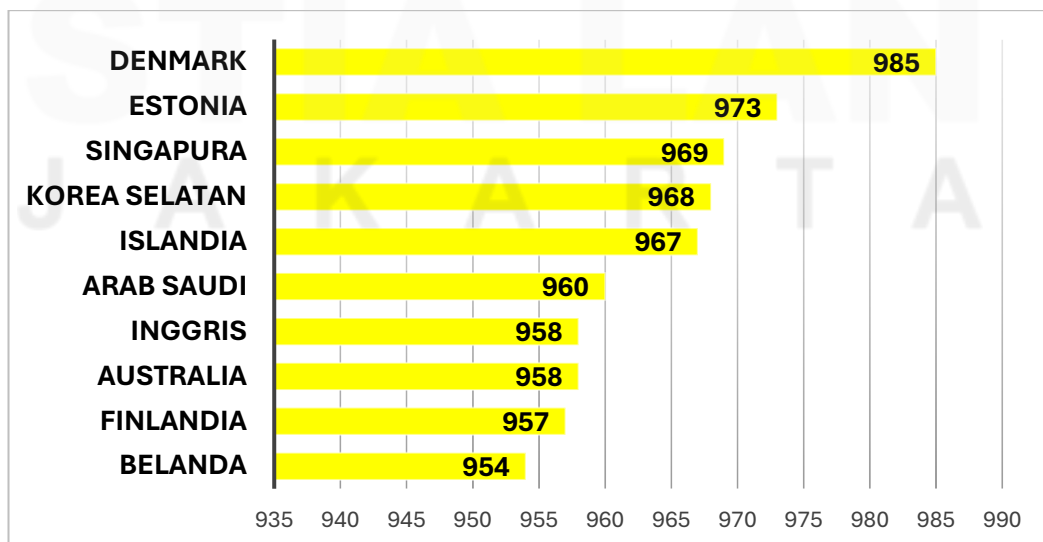
BAB I

Pendahuluan

A. Latar Belakang

Pelayanan publik adalah tugas penting bagi pemerintah di setiap negara. Pelayanan publik mengalami perkembangan di berbagai negara seiring dengan perubahan zaman di era digitalisasi. Perkembangan teknologi digital menuntut hadirnya pelayanan publik berbasis digital yang adil berdasarkan sistem. Dengan begitu, setiap warga negara akan dilayani dengan cara yang sama melalui sistem. Selain itu, dampak positif lainnya adalah mempersempit atau bahkan menutup kesempatan terjadinya gratifikasi. Sebab itulah negara-negara di dunia telah mengembangkan pelayanan publik dari konvensional ke modern (Berbasis digital). GoodStats pada tahun 2024 merilis 10 negara dengan pelayanan publik berbasis digital terbaik di dunia. 10 negara tersebut adalah Denmark, Estonia, Singapura, Korea Selatan, Islandia, Arab Saudi, Inggris, Australia, Finlandia dan Belanda. Data tersebut dapat dilihat pada gambar 1.1 di bawah ini.

Gambar 1. 1 Negara dengan Indeks Perkembangan Pelayanan Publik Berbasis Digital Terbaik



Sumber: GoodStats

Sebagaimana terlihat pada gambar 1.1, Indonesia tidak masuk dalam 10 negara dengan pelayanan publik terbaik dunia versi GoodsState. (Renaldy, 2024)

Berdasarkan data dari United Nations E-Government Survei 2024, pada tahun 2024 Indonesia menduduki posisi ke-64 dari 193 negara anggota PBB. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpanrb) menjelaskan melalui situs resmi bahwa peringkat Indonesia naik 13 peringkat dari sebelumnya, yaitu pada tahun 2022 Indonesia menempati posisi ke-77. Akan tetapi, peningkatan ini tidak dapat cepat-cepat disyukuri, masih perlu banyak evaluasi terkait implementasi pelayanan publik berbasis digital/online. (PanRB, 2024)

Singapura negara tetangga Indonesia yang masuk dalam daftar 10 negara dengan e-government terbaik di dunia, negara tersebut telah meluncurkan smart nation, suatu upaya untuk menjalankan pemerintahan berbasis digital, termasuk pelayanan publik, yang diimbangi dengan pembangunan indeks masyarakat digital. (TATI, 2024) Negara maju seperti Singapura memandang potensi kemajuan teknologi sebagai peluang, bukan ancaman. Pada sektor pelayanan publik, Singapura telah mengoptimalkan kemajuan teknologi. Si Ying Thian dalam GovInsider menjelaskan bagaimana kemajuan teknologi digital di Singapura, terkhusus dalam hal pelayanan publik. Singapura memiliki sistem pelayanan publik berbasis digital yang dinamai ServiceSG, bergerak di bawah naungan kantor Divisi Pelayanan Publik (*Public Service Division/PSD*) Singapura. Layanan ini hadir menyatukan lebih dari 25 instansi pemerintah. Hebatnya, sampai 600 layanan publik berada dalam satu atap, yaitu ServiceSG. (Thian S. T., 2025)

Selain Singapura, ada juga Korea Selatan, negara tersebut juga sudah mengembangkan e-government bahkan ke tahap yang lebih canggih. Korea Selatan memiliki platform digital khusus untuk pelayanan publik skala nasional yaitu GOV.KR. (panrb, 2022) GOV.KR merupakan manifestasi kematangan digitalisasi pelayanan publik di Korea Selatan. Portal ini dikembangkan sebagai *one-stop government service*, di mana seluruh kebutuhan administrasi masyarakat dapat diakses melalui satu kanal terintegrasi. Model ini sejalan dengan konsep *integrated e-government*, yang tidak hanya menyajikan informasi, tetapi juga memungkinkan interaksi, transaksi, hingga keterlibatan warga dalam pengambilan keputusan publik.

Salah satu aspek kecanggihan GOV.KR adalah kemampuannya menyatukan berbagai layanan lintas kementerian dan lembaga ke dalam satu sistem. Warga dapat mengurus pembayaran pajak, jaminan kesehatan, beasiswa, perizinan usaha, hingga bantuan sosial tanpa harus berpindah ke platform berbeda. Dari perspektif *public administration*, hal ini menunjukkan keberhasilan implementasi *interoperability* dan *institutional coordination*, yang mengurangi fragmentasi birokrasi. (Sarwindaningrum, 2025)

Sementara itu di Indonesia, sistem layanan publik digital masih terfragmentasi ke dalam banyak situs dan aplikasi. Misalnya, pengajuan beasiswa biasanya dikelola oleh Kementerian Pendidikan melalui portal khusus, sementara urusan pajak dikelola Direktorat Jenderal Pajak dengan sistem berbeda. Begitu pula dengan layanan kesehatan, perizinan usaha, hingga bantuan sosial, masing-masing berdiri pada platform yang relatif terpisah. Kondisi ini menimbulkan beban tambahan bagi masyarakat, yang harus mengingat berbagai alamat situs, membuat akun berbeda, dan berhadapan dengan prosedur yang tidak seragam. Perbandingan ini menunjukkan adanya kesenjangan pada aspek *system integration*. Korea Selatan berhasil menghadirkan *single window system* yang menempatkan masyarakat sebagai pusat, sedangkan Indonesia masih dalam tahap *silo-based service delivery* di mana tiap lembaga berjalan dengan mekanisme sendiri. Dari sudut pandang teori tata kelola digital, fragmentasi layanan di Indonesia berpotensi menurunkan efisiensi serta menghambat penciptaan *public value*.

Selain Korea Selatan dan Singapura, ada juga Estonia kerap disebut sebagai pelopor negara digital di dunia. Dengan jumlah penduduk sekitar 1,3 juta jiwa, negara ini telah berhasil mendigitalkan seluruh layanan publik, termasuk layanan perceraian yang sebelumnya dianggap sulit untuk dilakukan secara online. Transformasi menuju layanan publik berbasis digital sepenuhnya ini tidak hanya mencerminkan penggunaan teknologi, tetapi juga menandai perubahan paradigma dalam tata kelola pemerintahan. Salah satu tonggak penting adalah peluncuran layanan *e-divorce* pada akhir 2024. Dengan inovasi ini, Estonia melengkapi digitalisasi 100 persen pelayanan pemerintah. Proses perceraian kini dapat dimulai

melalui portal kependudukan, dengan data yang sudah terisi secara otomatis dari catatan sipil. Setelah masa tunggu 30 hari, pasangan hanya perlu melakukan satu pertemuan fisik dengan pejabat negara. Bahkan, sistem ini menyediakan panduan tentang hak asuh anak maupun perjanjian harta bersama. Kehadiran layanan ini menunjukkan bahwa digitalisasi tidak hanya menyentuh aspek administratif yang sederhana, tetapi juga merambah pada isu-isu sensitif yang menuntut kehati-hatian. (Thian S. Y., 2025)

Kemajuan digitalisasi Estonia juga ditandai dengan kampanye nasional bertajuk “*100% Digital & 0% Bureaucrazy*.” Slogan ini menggambarkan ambisi pemerintah menggantikan birokrasi tradisional yang rumit dengan sistem yang transparan, mudah diakses, dan efisien. Menurut Sandra Särav, Deputy Sekretaris Jenderal untuk Ekonomi dan Inovasi, digitalisasi bukan sekadar penerapan teknologi, melainkan strategi untuk meningkatkan efisiensi, membangun kepercayaan masyarakat, serta menciptakan pengalaman layanan yang nyaman. Lebih jauh, arah pengembangan layanan digital Estonia bergerak menuju *proactive service delivery*. Alih-alih menunggu warga mengajukan permohonan, sistem dirancang agar pemerintah dapat otomatis memberikan layanan sesuai kebutuhan masyarakat. Contoh nyata terlihat pada proses pendaftaran kelahiran. Begitu seorang anak lahir, rumah sakit langsung mengirimkan data ke otoritas kependudukan. Orang tua hanya perlu mengonfirmasi nama anak secara online, sementara identitas anak otomatis terhubung dengan sistem asuransi kesehatan dan pemerintah kota. Model ini menunjukkan efisiensi signifikan sekaligus mengurangi beban administratif masyarakat. (Thian S. T., 2025)

Inovasi Estonia didukung oleh infrastruktur digital yang kokoh, salah satunya *X-Road*, yaitu lapisan pertukaran data aman yang menjadi tulang punggung ekosistem layanan publik. Teknologi ini memungkinkan berbagai lembaga saling bertukar informasi secara real time tanpa mengorbankan keamanan dan privasi. Mantan Presiden Toomas Hendrik Ilves menekankan bahwa pencapaian terbesar Estonia bukan hanya kemampuan untuk memilih atau bercerai secara online, melainkan perubahan pola pikir masyarakat dalam memandang interaksi dengan

negara. Keberhasilan Estonia menunjukkan bahwa digitalisasi layanan publik bukan tujuan akhir, melainkan sarana untuk membangun tata kelola yang berorientasi pada warga. Prinsip yang ditekankan adalah kepercayaan, transparansi, dan kenyamanan, yang kesemuanya menjadi fondasi hubungan antara negara dan masyarakat. Dengan pendekatan ini, Estonia tidak hanya mengurangi biaya birokrasi, tetapi juga memperkuat legitimasi pemerintahan modern yang adaptif terhadap kebutuhan warganya.

Selanjutnya, negara yang menduduki posisi pertama terbaik dalam pengembangan *E-government* adalah Denmark. Transformasi digital yang dilakukan oleh Denmark sering dipandang sebagai salah satu kisah sukses paling menonjol dalam sejarah modern pemerintahan digital. Negara ini berhasil menempati posisi teratas dalam berbagai indeks global, seperti Survei e-Pemerintahan PBB dan Indeks Ekonomi serta Masyarakat Digital Uni Eropa. Keberhasilan tersebut tidak terjadi secara kebetulan, melainkan hasil dari strategi yang telah dirancang secara konsisten selama lebih dari dua dekade. Sejak 1999, pemerintah Denmark telah menyusun arah kebijakan digitalisasi melalui dokumen “Digital Denmark: Conversion to the Network Society” yang menekankan pembelajaran seumur hidup, modernisasi administrasi publik, serta integrasi internet dalam aktivitas demokrasi dan budaya. (Queue.it, 2025)

Salah satu pilar kunci digitalisasi Denmark adalah penerapan sistem identitas digital nasional MitID. Layanan ini memungkinkan warga melakukan autentikasi secara aman untuk mengakses hampir seluruh layanan publik maupun swasta, mulai dari perbankan, pajak, hingga kesehatan. Integrasi ini menciptakan efisiensi yang luar biasa karena masyarakat tidak perlu lagi mengingat berbagai akses atau mengulangi prosedur administratif di setiap instansi. Tingkat adopsi MitID yang mencapai lebih dari 96 persen penduduk berusia di atas 15 tahun menunjukkan tingkat kepercayaan masyarakat yang tinggi terhadap sistem tersebut. Selain identitas digital, Denmark juga mengembangkan Digital Post, sebuah kotak surat elektronik resmi yang mewajibkan setiap warga dan pelaku usaha untuk menggunakannya dalam berkomunikasi dengan otoritas publik. Digital Post tidak

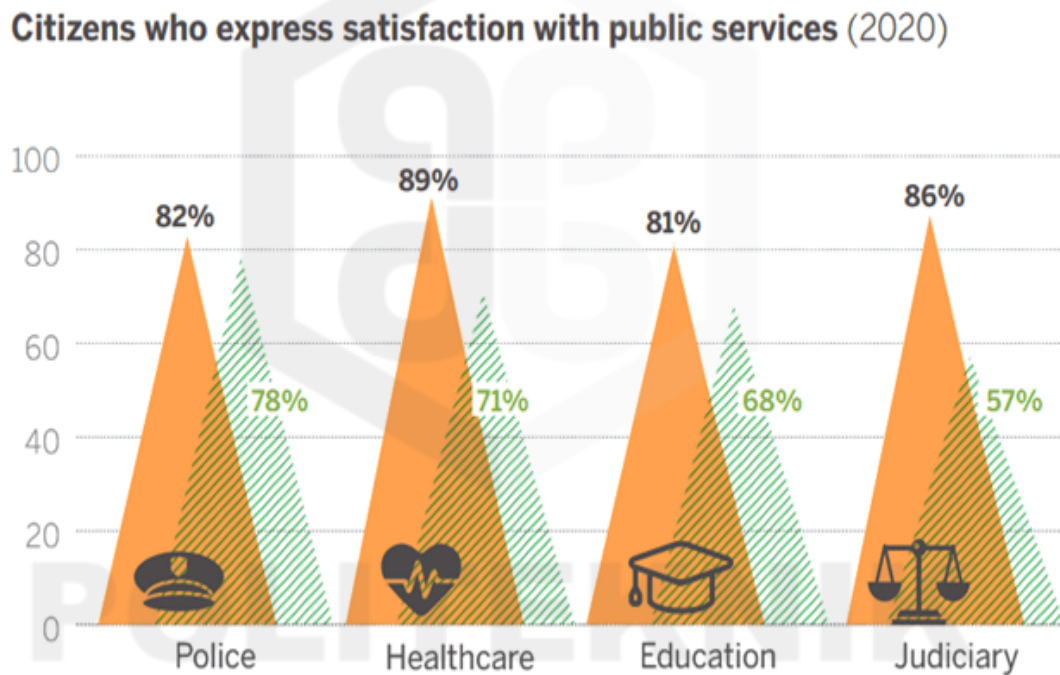
sekadar berfungsi sebagai media komunikasi, tetapi juga memiliki kekuatan hukum, sehingga seluruh pemberitahuan pemerintah dapat diterima dengan pasti dan aman. Keberadaan sistem ini meminimalkan biaya birokrasi sekaligus menjamin transparansi komunikasi antara negara dan warganya. (Queue.it, 2025)

Keberhasilan lain terlihat dalam sistem NemKonto, yakni rekening bank standar yang otomatis terhubung dengan identitas penduduk. Dengan mekanisme ini, pemerintah dapat menyalurkan berbagai bentuk transfer seperti tunjangan, pengembalian pajak, maupun bantuan sosial secara cepat dan efisien. Ketika pandemi COVID-19 melanda, keberadaan NemKonto memungkinkan distribusi bantuan stimulus kepada jutaan warga hanya dalam hitungan hari, membuktikan kesiapan infrastruktur digital dalam menghadapi situasi darurat. Akses layanan publik juga dipermudah melalui portal borger.dk, yang berfungsi sebagai gerbang terpadu bagi seluruh layanan pemerintah. Hampir semua urusan administratif, mulai dari pengajuan kartu kesehatan, pembayaran pajak, hingga pelaporan kehilangan barang, dapat dilakukan melalui portal ini. Tingginya jumlah pengunjung portal dan tingkat kepuasan pengguna yang melampaui 90 persen mencerminkan efektivitas pendekatan “one-stop service” dalam sektor publik.

Upaya Denmark tidak berhenti pada digitalisasi layanan dasar. Pemerintah juga menghadirkan berbagai aplikasi mobile, seperti aplikasi kartu asuransi kesehatan dan SIM digital, yang dirancang untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Pendekatan yang menempatkan warga sebagai pusat layanan inilah yang membuat tingkat adopsi dan kepuasan publik sangat tinggi. Bahkan, keberadaan mekanisme ruang tunggu virtual memastikan stabilitas akses pada saat lonjakan lalu lintas, sehingga layanan dapat diakses tanpa gangguan. Transformasi digital Denmark telah menghasilkan dampak nyata dalam bentuk penghematan biaya besar bagi negara, peningkatan efisiensi birokrasi, serta penguatan kepercayaan publik terhadap pemerintah. Data resmi menunjukkan digitalisasi berhasil menghemat ratusan juta euro setiap tahun dan memangkas waktu pemrosesan administratif hingga 30 persen. Tingkat kepercayaan warga terhadap pemerintah pun jauh di atas rata-rata negara-negara anggota OECD lainnya (*Organisation for Economic Co-*

operation and Development), mencerminkan hubungan timbal balik yang kuat antara kualitas layanan publik digital dan legitimasi institusi negara. (Queue.it, 2025)

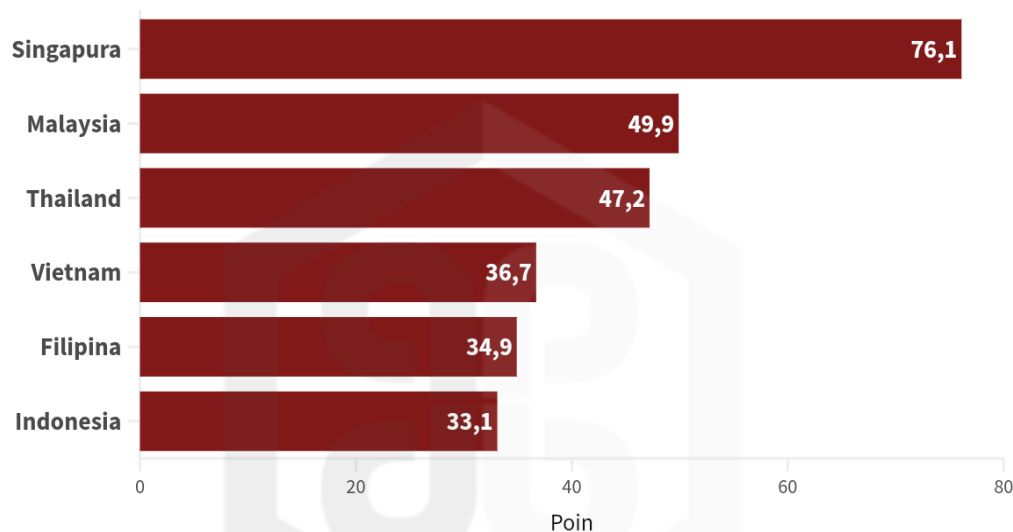
Gambar 1. 2 Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berbasis digital di Denmark dibandingkan rata-rata negara anggota OECD lainnya.



Sumber: *Queue.it*

Bila kita beralih dari topik e-government tingkat dunia ke Asia Tenggara, data terbaru pada tahun 2024, GoodStats merilis data tentang indeks digitalisasi negara-negara di Asia Tenggara, sayangnya Indonesia masih di posisi paling bawah. Indonesia masih menyentuh angka 33,1, berada di posisi 6 setelah Filipina dengan capaian indeks 34,9, Vietnam 36,7, Thailand 47,2, Malaysia 49,9 dan di posisi tertinggi ada Singapura dengan angka 76,1.

Gambar 1. 3 Indeks Digitalisasi Global di Asia Tenggara Tahun 2024



Sumber: GoodStats

Sebagaimana dibahas sebelumnya, negara tetangga Indonesia, yaitu Singapura sebagai negara yang masuk dalam daftar 10 negara dengan pelayanan publik berbasis digital terbaik di dunia, sekaligus negara terbaik di Asia Tenggara telah unjuk gigi sejak tahun 2020. Negara tetangga tersebut telah mengintegrasikan pemindah wajah/verifikasi wajah dalam Kartu Tanda Penduduk (KTP) digital. Pada tahun 2024 lalu, Singapura juga telah merilis ServiceSG, layanan publik berbasis digital yang mengintegrasikan 600 layanan publik dalam satu atap. (BBC, 2020) Selain Singapura, negara tetangga Indonesia yang juga sudah mengalami kemajuan pesat dalam inovasi pelayanan publik berbasis digital adalah Malaysia. Negara tersebut juga memiliki sistem pelayanan publik yang terintegrasi, yaitu Jabatan Digital Negara (JDN). Melalui pelayanan tersebut, segala hal tentang kependudukan dan berbagai macam persoalan dan kebutuhan administrasi masyarakat di Malaysia dapat dilakukan dengan efisien, adil, transparan dan berbasis pada kemajuan teknologi digital. Dan yang tidak kalah penting adalah JDN berhasil memudahkan masyarakat Malaysia dalam persoalan mengurus administrasi dan beberapa urusan lainnya.

Pelayanan publik berbasis digital yang lambat masih menjadi tantangan serius di Indonesia. Masyarakat kerap mengeluhkan antrean panjang, prosedur berbelit, dan informasi yang tidak jelas, mulai dari pengurusan KTP, perizinan usaha, hingga layanan kesehatan. Proses yang rumit dan memakan waktu ini menimbulkan kelelahan serta ketidakpuasan, padahal masyarakat berharap layanan yang lebih cepat dan transparan. Di era digital, semestinya pengurusan administrasi dan penerimaan layanan menjadi lebih mudah. Berbagai negara telah mengadopsi sistem online yang canggih dan efisien, sementara di Indonesia pengaduan terhadap lambannya pelayanan publik masih marak. Contoh sederhana terlihat pada layanan KTP elektronik: meskipun sudah tersedia fasilitas pengajuan secara online, di sejumlah daerah warga tetap diwajibkan datang ke kantor kecamatan membawa berkas fisik. Tak jarang mereka harus bolak-balik hanya untuk melengkapi satu dokumen kecil yang kurang. Situasi ini menunjukkan bahwa penerapan layanan digital di tanah air belum sepenuhnya terintegrasi.

Diah Natalisa, Deputy Bidang Pelayanan Publik Kementerian PANRB, dalam berita yang ditulis Ines Eliyana Ginting dari Suara USU, menilai digitalisasi layanan pemerintah di Indonesia masih bersifat parsial dan menghadapi beragam hambatan. Salah satu persoalan utama adalah banyaknya instansi yang mengembangkan aplikasi digital secara terpisah tanpa koordinasi yang memadai. Alih-alih mempercepat layanan, fragmentasi ini justru melahirkan masalah baru dalam sistem digital pelayanan publik yang berjalan sendiri-sendiri dan kurang sinkron. (Ginting, 2025)

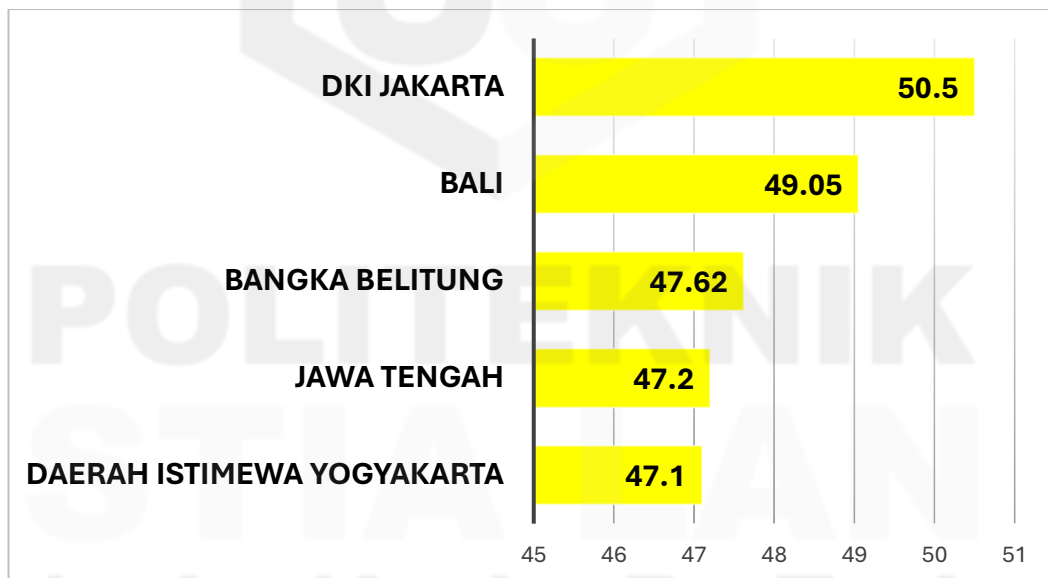
Pendapat Diah Natalisa menunjukkan jelas bahwa kualitas pelayanan publik berbasis digital di Indonesia sangat jauh dibandingkan dengan Singapura. Negara Singapura punya pelayanan publik berbasis digital yang terintegrasi (ServiceSG), bahkan sampai menaungi 25 instansi pemerintahan dan mengintegrasikan 600 layanan publik. Sementara Indonesia sudah mulai mencoba melangkah ke pelayanan publik berbasis digital, namun masih terpisah-pisah dan minimnya koordinasi antar instansi.

Dalam konteks transformasi digital yang semakin pesat, pemerintah Indonesia terus berupaya memanfaatkan teknologi informasi untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik agar lebih efektif, efisien, dan inklusif. Salah satu langkah strategis yang dijalankan adalah pengembangan layanan elektronik sebagai sarana memperluas akses masyarakat terhadap berbagai urusan administrasi, sekaligus meminimalkan hambatan birokrasi yang selama ini menjadi kendala utama. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa negara memiliki kewajiban untuk menyediakan layanan yang mampu menjamin pemenuhan hak dasar setiap warga negara melalui pelayanan yang berkualitas, mudah diakses, dan berkeadilan. Sejalan dengan ketentuan tersebut, berbagai Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik berbasis teknologi, termasuk penerapan e-government, memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat, karena kehadiran layanan digital dapat mempercepat proses, meningkatkan transparansi, dan meminimalkan praktik birokrasi yang berbelit. Meski demikian, implementasi inovasi digital dalam pelayanan publik tidak lepas dari tantangan seperti rendahnya literasi digital di sebagian kelompok masyarakat, keterbatasan infrastruktur, dan proses integrasi sistem yang belum optimal sehingga menghambat kinerja layanan secara menyeluruh.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPANRB) misalnya, mendorong implementasi Mal Pelayanan Publik (MPP) Digital yang dirancang untuk menghadirkan layanan pemerintahan yang lebih cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman bagi seluruh lapisan masyarakat. Inisiatif ini tidak hanya bertujuan meningkatkan efisiensi proses pelayanan, tetapi juga memperkuat prinsip transparansi, akuntabilitas, dan keterbukaan informasi publik sebagai bagian dari tata kelola pemerintahan yang baik. Melalui platform digital seperti MPP Digital, masyarakat dapat mengakses berbagai layanan administratif secara online tanpa harus terbatas pada jam operasional kantor atau lokasi fisik, sehingga memberikan kemudahan yang lebih luas serta mengurangi potensi praktik maladministrasi yang sering muncul pada pelayanan konvensional. (PANRB, 2025)

Melihat kemajuan Singapura yang mendorong pelayanan publik berbasis digital, diimbangi dengan pembangunan indeks digital masyarakat, maka pelayanan publik berbasis digital perlu diimbangi dengan tingkat literasi digital masyarakat. Jika indeks digital di suatu negara menyeimbangi kemajuan pelayanan publik berbasis digital, maka implementasi pelayanan publik berbasis digital dapat dimaksimalkan karena didukung dengan kualitas masyarakat digital yang baik. Di Indonesia sendiri, ada 5 provinsi yang dinilai baik dalam hal indeks masyarakat digital, di antaranya DKI Jakarta, Bali, Bangka Belitung, Jawa Tengah dan DI Yogyakarta, sebagaimana dapat dilihat pada gambar 1.4.

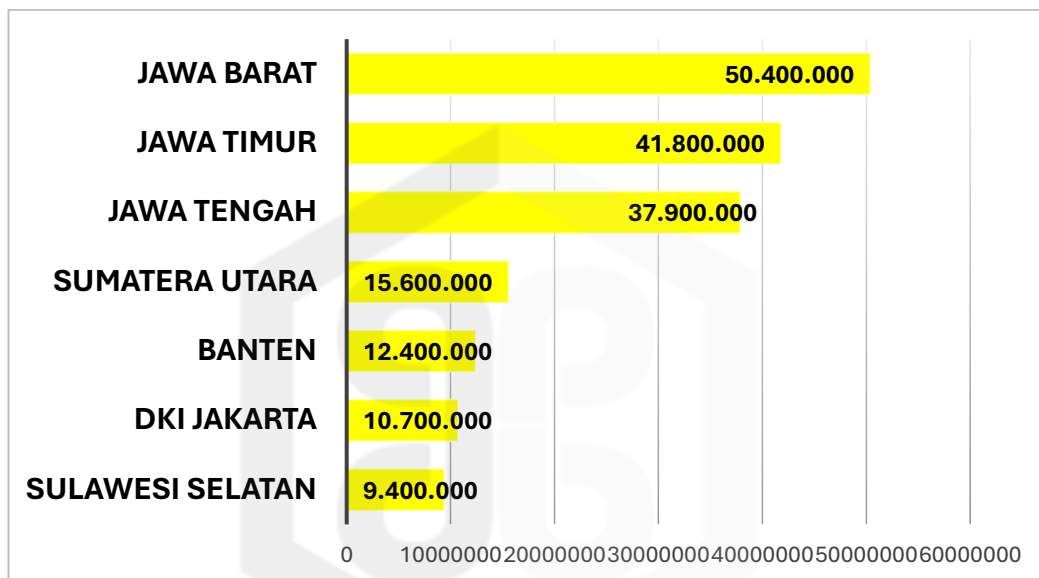
Gambar 1. 4 Provinsi di Indonesia dengan indeks masyarakat digital tertinggi



Sumber: GoodStats

Jawa Barat sebagai provinsi dengan jumlah penduduk terbanyak di Indonesia mencapai 50,75 juta jiwa tidak masuk dalam daftar provinsi di Indonesia yang memiliki indeks masyarakat digital tertinggi. Padahal, indeks masyarakat digital merupakan hal penting dalam digitalisasi pemerintahan, termasuk pelayanan publik berbasis digital. Dibutuhkan partisipasi masyarakat dengan literasi digital yang mumpuni untuk mensukseskan implementasi pelayanan publik berbasis digital. Selanjutnya, daerah dengan jumlah penduduk terbanyak di Jawa Barat adalah Kabupaten Bogor dengan jumlah 5,56 juta jiwa.

Gambar 1. 5 Provinsi dengan jumlah penduduk terbanyak di Indonesia tahun 2024



Sumber: Data Boks/Kata Data

Pada tahun 2024, Jawa Barat masih menjadi provinsi terpadat di Indonesia dengan jumlah penduduk sekitar 50,4 juta jiwa, disusul Jawa Timur dengan 41,8 juta jiwa dan Jawa Tengah sekitar 37,9 juta jiwa. Di luar Pulau Jawa, provinsi dengan jumlah penduduk terbesar adalah Sumatera Utara yang mencapai 15,6 juta jiwa, sementara Banten menampung sekitar 12,4 juta jiwa. DKI Jakarta sebagai ibu kota tercatat memiliki 10,7 juta jiwa, sedangkan Sulawesi Selatan menampung sekitar 9,4 juta jiwa.

Tabel 1. 1 Sembilan Kabupaten/Kota dengan jumlah penduduk terbanyak di Jawa Barat 2024

No	Kabupaten/Kota	Jumlah Penduduk
1	Kabupaten Bogor	5,56 juta jiwa
2	Kabupaten Bandung	3,75 juta jiwa
3	Kabupaten Bekasi	3,2 juta jiwa
4	Kabupaten Sukabumi	2,79 juta jiwa
5	Kabupaten Garut	2,75 juta jiwa
6	Kota Bandung	2,57 juta jiwa
7	Kabupaten Karawang	2,54 juta jiwa
8	Kabupaten Cianjur	2,54 juta Jiwa
9	Kota Bekasi	2,51 juta jiwa

Sumber: Data Boks/Kata Data

Banyaknya penduduk di Kabupaten Bogor menjadi latar belakang Penelitian ini. Pemerintah Kabupaten Bogor memiliki tantangan tersendiri dengan banyaknya penduduk di daerahnya, pemerintah harus meningkatkan literasi digital masyarakat guna membangun partisipasi masyarakat dalam mengimplementasikan pelayanan publik berbasis digital. Dengan kata lain, selain meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis digital, Pemerintah Kabupaten Bogor juga harus meningkatkan indeks masyarakat digital pada masyarakatnya yang tercatat paling banyak se-Jawa Barat.

Ada beberapa layanan publik berbasis digital di Kabupaten Bogor, misalnya E-SPPT (Surat pemberitahuan pajak terutang elektronik), layanan ini hadir di bawah naungan Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (Bappenda) Kabupaten Bogor, melayani pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) secara online, data tunggakan PBB, tagihan PBB dan informasi lainnya seputar PBB. Selain itu, ada juga layanan berbasis online lainnya bernama SP4N Lapor dari Dinas Komunikasi dan Informasi (Diskominfo) Kabupaten Bogor, portal trintgrasi untuk mnampung aduan masyarakat. Kemudian selanjutnya ada Sistem Layanan Online Kependudukan (SILOKA) dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bogor, layanan ini dapat diakses secara online oleh masyarakat untuk kebutuhan perpindahan data kependudukan, KTP-el, Kartu Identitas Anak (KIA), dan akta kelahiran.

Pemerintah Daerah Kabupaten Bogor melalui Disdukcapil menghadirkan Sistem Layanan Online Kependudukan (SILOKA) sejak 10 Oktober 2022 sebagai. SILOKA dirancang agar masyarakat dapat melakukan pendaftaran secara mandiri, menerima notifikasi melalui email, QR code, atau PIN, serta mencetak dokumen langsung melalui mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) setelah proses verifikasi petugas, sehingga mengurangi ketergantungan pada pelayanan tatap muka di kantor Disdukcapil. Lebih jauh, pada 27 Mei 2025 Pemerintah Kabupaten Bogor meresmikan perluasan jaringan SILOKA ke 435 kantor desa dan kelurahan di seluruh wilayah kabupaten sebagai wujud komitmen memperluas akses dan mendekatkan layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Langkah

strategis ini diharapkan mampu menekan biaya dan waktu yang sebelumnya harus dikeluarkan warga untuk datang ke kantor pusat, sekaligus memperkuat kualitas pelayanan publik berbasis digital yang selaras dengan prinsip pemerintahan yang efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. (Setda.bogorkab.go.id, 2025)

Terkait efektivitas dan kepuasan masyarakat terhadap penggunaan SILOKA dalam pelayanan publik, tidak ditemukan data lengkap baik di website Disdukcapil, SILOKA, mau pun Pemerintah Kabupaten Bogor. Akan tetapi, pada website resmi Disdukcapil, tidak ditemukan hasil survei lengkap tentang kepuasan masyarakat mau pun pelayanan publik di Kabupaten Bogor. Data yang tersedia hanya tahun 2020, tercatat 80,59% masyarakat merasa puas dengan pelayanan publik di Kabupaten Bogor, kemudian pada tahun 2025, Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Bogor juga menginformasikan hasil survei kepuasan masyarakat yang menunjukkan persentase kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik mencapai 87,56%. (bogorkab.go.id, 2025) Selanjutnya, data terbaru per September 2025, pengguna layanan SILOKA (Warga Kabupaten Bogor yang membuat akun SILOKA dan menggunakan layanan SILOKA) tercatat sebanyak 10.263, dengan rincian jumlah dapat dilihat pada tabel 1.2.



POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

Tabel 1. 2 Pengguna layanan SILOKA per September 2025

Data Pengguna Layanan SILOKA per September 2025		
No	Jenis Layanan	Jumlah
1	KK, AKTA, KIA	4.204
2	CETAK KTP	2.691
3	PINDAH (DATANG DAN KELUAR)	1.831
4	PEREKAMAN E-KTP	853
5	PERUBAHAN AKTA	445
6	LEGALISIR KK/KTP	164
7	LEGALISIR AKTA	75
Jumlah		10.263

Sumber: Disdukcapil Kabupaten Bogor

SILOKA merupakan inovasi baik dari Pemerintah Daerah Kabupaten Bogor dalam meningkatkan pelayanan publik, sayangnya masih ada beberapa catatan dan/atau evaluasi dalam pelaksanaan SILOKA. Misalnya, jumlah pengguna SILOKA per September 2025 tercatat sebanyak 10.263, artinya baru 0,18% dari total keseluruhan masyarakat di Kabupaten Bogor. Masalah lainnya, ada kritik terhadap layanan SILOKA. Misalnya, pada 21 Juli 2025, Ninin Rahayu Sari dalam Kompasiana menulis artikel berjudul “*Aplikasi SILOKA vs Warga Bingung. Siapa yang Menang?!*”, dalam artikel tersebut Ninin menyampaikan pengalamannya menggunakan layanan SILOKA untuk mengurus perpindahan kependudukan dari Jakarta ke Kabupaten Bogor. Ninin menceritakan bahwa ia mengalami kendala dan kesulitan.

“Aku semangat membuka Google dan mencari Siloka Bogor, lalu muncul berbagai tautan yang justru makin membuatku bingung. Ternyata alamat situs yang tampil di halaman pertama sudah dipindahkan ke domain baru, tapi aku belum tahu. Begitu aku klik tautan lama langsung error. Berkali-kali aku coba lewat browser berbeda hasilnya tetap nihil, seolah sistemnya berkata coba lagi nanti. Panik? Tentu. Frustrasi? Pasti. Padahal aku sudah menjadwalkan datang langsung ke Dukcapil Cibinong, tapi kode QR untuk verifikasi tak bisa kuakses karena tautannya bermasalah. Rasanya seperti mau masuk konser tapi tiket digitalnya tertinggal di mimpi. Di Dukcapil pun aku tidak sendirian; banyak orang lain juga kebingungan membuka Siloka. Ada ibu-ibu sibuk menekan tombol refresh, bapak-bapak berburu WiFi gratis, sampai pasangan lansia yang hanya bisa mengandalkan anaknya di rumah untuk mengakses sistem,”. (Sari, 2025)

Tulisan Ninin Rahayu Sari di Kompasiana menjadi salah satu bukti bahwa SILOKA masih memerlukan perbaikan dan penyempurnaan. Selain itu, masalah lainnya ialah sampai saat ini belum diketahui apakah pelayanan publik berbasis SILOKA berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, dan seberapa besar pengaruhnya. Padahal, data kuantitatif merupakan salah satu hal penting yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi pemerintah terhadap kebijakan dan program yang dijalankan. Apabila kita membuka situs resmi Pemerintah Kabupaten Bogor dan Disdukcapil Kabupaten Bogor, dapat dilihat bahwa gambaran tentang kepuasan masyarakat terhadap inovasi SILOKA hanya berupa gambar/foto yang berisi testimoni-testimoni.

Pada tahun 2024, Ichlan Rizky Wiratama, Dyah Lituhayu dan Retno Sunu Astuti dalam penelitiannya berjudul “*Atribut Inovasi Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) Melalui Website SILOKA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor*” menemukan beberapa masalah atau hambatan dalam implementasi pelayanan publik berbasis SILOKA di Kabupaten Bogor, masalah-masalah tersebut menandai belum optimalnya pelayanan publik melalui SILOKA di Kabupaten Bogor. Implementasi pelayanan publik berbasis digital melalui website SILOKA (Sistem Layanan Online Kependudukan dan Administrasi) di Kabupaten Bogor pada dasarnya merupakan langkah inovatif untuk mewujudkan pelayanan yang cepat, efisien, dan transparan. Namun demikian, keberjalanannya tidak terlepas dari sejumlah hambatan yang memengaruhi efektivitasnya. Hambatan-hambatan tersebut tidak hanya terkait dengan aspek teknis, tetapi juga menyangkut faktor kelembagaan, sumber daya manusia, serta budaya organisasi. (Wiratama, Lituhayu, & Astuti, 2024)

Pertama, terdapat keengganan dalam menutup atau merevisi program yang tidak berjalan efektif. Meskipun inovasi telah diterapkan, evaluasi yang berkelanjutan sering kali tidak diikuti dengan keputusan berani untuk melakukan perubahan signifikan. Hal ini menimbulkan risiko stagnasi, di mana program tetap dijalankan meski belum memberikan hasil optimal bagi masyarakat. Kedua, budaya menghindari risiko (risk aversion) menjadi tantangan tersendiri. Pelayanan berbasis

digital sangat erat dengan ketidakpastian, mulai dari potensi kesalahan teknis hingga resistensi dari pengguna. Walaupun Dispendukcapil telah melakukan langkah mitigasi seperti backup data, prosedur darurat, dan pengujian sistem, pola pikir birokrasi yang cenderung berhati-hati dapat memperlambat pengambilan keputusan inovatif.

Ketiga, masih terdapat keterbatasan dalam mengatasi risiko dan adaptasi terhadap perubahan. Tidak semua pegawai maupun masyarakat mampu beradaptasi dengan cepat terhadap sistem digital yang baru. Pelatihan yang dilakukan memang membantu, tetapi masih terdapat kesenjangan literasi digital, terutama di kalangan masyarakat yang belum terbiasa menggunakan layanan online. Hal ini berpotensi menurunkan kualitas pelayanan karena adanya kesalahan pengguna maupun lambannya proses pelayanan. Keempat, muncul masalah ketergantungan berlebihan pada tenaga ahli tertentu atau high performer. Dispendukcapil Kabupaten Bogor masih bergantung pada konsultan IT maupun pegawai tertentu yang memiliki keahlian spesifik. Ketergantungan ini berisiko menimbulkan permasalahan keberlanjutan, khususnya bila terjadi rotasi pegawai, keterbatasan SDM, atau kendala dalam koordinasi dengan pihak eksternal.

Kelima, hambatan teknologi dan budaya organisasi juga menjadi faktor penghambat yang signifikan. Website SILOKA membutuhkan dukungan infrastruktur teknologi informasi yang memadai, seperti server yang andal, jaringan internet stabil, serta perangkat keras yang memadai. Namun, keterbatasan sarana prasarana masih menjadi persoalan. Di sisi lain, budaya organisasi yang belum sepenuhnya adaptif terhadap transformasi digital turut memperlambat optimalisasi layanan, sehingga pemanfaatan teknologi tidak berjalan maksimal. Secara keseluruhan, hambatan dalam implementasi pelayanan publik berbasis SILOKA menunjukkan bahwa inovasi digital tidak hanya membutuhkan teknologi yang canggih, tetapi juga dukungan budaya organisasi, sumber daya manusia yang adaptif, serta sistem evaluasi yang berkelanjutan.

SILOKA menghadirkan tujuh pelayanan publik, di antaranya: Perubahan Akta, Legalisir Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk (KK/KTP), Legalisir

Akta, Cetak KTP, Pembuatan KK, Akta dan Kartu Identitas Anak (KIA), Perekaman E-KTP dan pengurusan perpindahan data kependudukan (Pindah datang dan pindah keluar). Di antara tujuh pelayanan tersebut, peneliti tertarik untuk fokus meneliti tentang pelayanan pengurusan perpindahan data kependudukan (Pindah datang dan pindah keluar), ada pun alasan peneliti memilih jenis layanan tersebut karena adanya aduan masyarakat secara spesifik terhadap pelayanan SILOKA pada jenis pelayanan tersebut sebagaimana dijelaskan sebelumnya (Keluhan masyarakat tentang SILOKA dalam pengurusan perpindahan data kependudukan, dipublikasikan oleh Kompasiana: lihat halaman 12). Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan Penelitian berjudul **“Strategi Pelayanan Perpindahan Data Kependudukan Melalui Sistem Layanan Online Kependudukan (Siloka) Di Kabupaten Bogor”**. Penelitian akan dilakukan di Disdukcapil Kabupaten Bogor, Kecamatan Cibinong, Kabupaten Bogor, Jawa Barat.

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

B. Identifikasi Masalah.

1. Belum optimalnya pelayanan perpindahan data kependudukan melalui SILOKA di Kabupaten Bogor.
2. Kurangnya kemampuan adaptasi pejabat pemerintah dan masyarakat terhadap perubahan digital, sehingga penggunaan SILOKA belum dapat dioptimalkan secara merata.
3. Ketergantungan berlebihan pada tenaga ahli eksternal dan pegawai tertentu, yang mengancam keberlanjutan inovasi apabila terjadi rotasi atau keterbatasan sumber daya manusia.
4. Budaya organisasi yang belum mendukung penuh digitalisasi, sehingga implementasi SILOKA tidak dapat berjalan secara konsisten dan efektif.
5. Pengguna SILOKA di Kabupaten Bogor baru mencapai 0,18% dari keseluruhan penduduk (Berdasarkan data yang tersedia per September 2025).
6. Kualitas layanan SILOKA masih ditemukan masalah (*Error*).
7. Layanan SILOKA belum disosialisasikan dengan baik.
8. Belum ada Penelitian dan belum ditemukan data tentang pengaruh layanan publik berbasis SILOKA terhadap kepuasan masyarakat di Kabupaten Bogor.

C. Rumusan Masalah

1. Mengapa pelayanan perpindahan data kependudukan melalui SILOKA di Kabupaten Bogor belum optimal?
2. Bagaimana strategi untuk mengoptimalkan pelayanan perpindahan data kependudukan melalui SILOKA di Kabupaten Bogor?

D. Tujuan Penelitian

1. Mengidentifikasi dan menganalisis penyebab belum optimalnya pelayanan perpindahan data kependudukan melalui SILOKA di Kabupaten Bogor.
2. Mengidentifikasi, menganalisis dan merekomendasikan strategi untuk mengoptimalkan pelayanan publik berbasis SILOKA di Kabupaten Bogor.

F. Manfaat Penelitian

Peneliti berharap hasil Penelitian ini dapat memberikan manfaat yang berarti, baik dari sisi pengembangan ilmu pengetahuan maupun penerapannya di lapangan. Manfaat yang diharapkan dari Penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Manfaat akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian di bidang Administrasi Publik, khususnya terkait pelayanan publik berbasis digital. Temuan yang dihasilkan dapat menjadi referensi ilmiah bagi pengembangan teori dan model pelayanan publik modern, sekaligus memberikan landasan bagi Penelitian selanjutnya yang berfokus pada pemanfaatan teknologi dalam peningkatan kualitas layanan pemerintahan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi Pemerintah Kabupaten Bogor, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), sebagai masukan dan bahan evaluasi untuk menilai efektivitas pelaksanaan SILOKA. Hasil Penelitian dapat membantu pemerintah daerah dalam merumuskan langkah strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan, memperbaiki infrastruktur digital, memperkuat integrasi sistem, dan meningkatkan kompetensi petugas agar pelayanan menjadi lebih cepat, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Bagi masyarakat, Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang jelas mengenai pemanfaatan layanan administrasi kependudukan berbasis teknologi, sekaligus mendorong partisipasi publik dalam memanfaatkan fasilitas pelayanan online yang telah disediakan. Dengan demikian, Penelitian ini tidak hanya memiliki kontribusi ilmiah, tetapi juga memberikan dampak nyata bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Bogor.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Penelitian tentang Evaluasi Pelayanan Perpindahan Data Kependudukan Melalui Sistem Layanan Online Kependudukan (SILOKA) di Kabupaten Bogor, maka dapat disimpulkan:

1. Sembilan dari sepuluh pengguna SILOKA menyampaikan keluhan tentang pelayanan perpindahan data kependudukan melalui SILOKA, menandakan belum optimalnya layanan kependudukan berbasis online tersebut. Kecepatan proses pelayanan perpindahan data kependudukan belum optimal, bukan hanya disebabkan oleh jaringan internet, tapi kerumitan system pelayanan yang sulit dipahami menjadi faktor lambatnya proses pelayanan. Keterjangkauan akses pelayanan perpindahan data kependudukan belum optimal, hal ini disebabkan oleh tidak adanya *website* utama/mandiri dari SILOKA, dan ditemukannya *website* SILOKA yang tidak berfungsi sehingga membingungkan bagi pengguna. Transparansi prosedur juga belum optimal, karena update pengajuan/laporan tidak bisa diakses pengguna. Sikap pelayanan belum optimal dikarenakan penjelasan admin atau bantuan admin tentang ketidakjelasan *Website* kurang membantu. Terdapat tiga faktor penghambat yang menyebabkan belum optimalnya pelayanan perpindahan data kependudukan melalui SILOKA di Kabupaten Bogor. Pertama, masih ditemukannya halaman SILOKA yang tidak berfungsi dan mengalami error sehingga pengguna sering terhambat ketika hendak membuat akun, mengisi data, atau mengunggah berkas. Kondisi ini membuat proses pelayanan yang seharusnya efisien justru menjadi lambat dan membingungkan. Kedua, belum adanya website khusus yang secara langsung mengarahkan pengguna ke halaman pendaftaran dan layanan SILOKA membuat masyarakat harus melakukan beberapa langkah navigasi dari website Disdukcapil terlebih dahulu, sehingga menambah

kerumitan terutama bagi pengguna baru. Hal ini menunjukkan bahwa akses layanan masih kurang praktis dan belum sepenuhnya ramah pengguna. Ketiga, SILOKA belum tersedia dalam bentuk aplikasi yang dapat diunduh melalui Playstore maupun App Store, sehingga pengguna hanya dapat mengakses layanan melalui website yang masih memiliki beberapa kendala teknis. Ketiadaan aplikasi khusus tentu menghambat kemudahan serta kecepatan akses layanan yang dibutuhkan masyarakat.

2. Strategi optimalisasi layanan perpindahan data kependudukan melalui SILOKA di Kabupaten Bogor disusun berdasarkan lima dimensi ServQUAL, yaitu *Tangibility*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Pada aspek *tangibility*, Disdukcapil perlu menyediakan website khusus SILOKA yang terpisah dari website utama dengan tampilan profesional, navigasi sederhana, dan informasi yang tertata agar mudah diakses masyarakat. Aspek *reliability* diwujudkan melalui pelatihan berkelanjutan bagi operator SILOKA guna menjamin keakuratan data, kepastian waktu layanan, dan meminimalkan kesalahan teknis. Selanjutnya, *responsiveness* diperkuat dengan penyediaan mekanisme respon cepat seperti notifikasi otomatis, kanal pengaduan daring, dan chatbot untuk meningkatkan kecepatan serta kejelasan pelayanan. Pada dimensi *assurance*, Disdukcapil perlu membangun kerja sama dengan Diskominfo Kabupaten Bogor, khususnya CSIRT, untuk menjamin keamanan dan perlindungan data pribadi pengguna SILOKA. Terakhir, aspek *empathy* diterapkan melalui kolaborasi dengan pemerintah kecamatan dan desa dalam menyediakan pendampingan langsung bagi kelompok rentan, seperti lansia, penyandang disabilitas, dan masyarakat yang kurang melek teknologi, sehingga pelayanan SILOKA dapat berjalan lebih inklusif, efektif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

B. Saran

Berdasarkan temuan dan simpulan Penelitian tentang Evaluasi Pelayanan Perpindahan Data Kependudukan Melalui Sistem Layanan Online Kependudukan (SILOKA) di Kabupaten Bogor, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis SILOKA membutuhkan komitmen yang kuat, serta tindakan langsung dari Bupati Kabupaten Bogor dan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor. Tanpa keberpihakan dan intervensi dari pimpinan daerah, perbaikan sistem hanya akan berhenti pada rapat-rapat, notulen, atau sekadar rencana tahunan yang tidak menyentuh kebutuhan masyarakat. Langkah nyata tersebut dapat dimulai dari evaluasi menyeluruh terhadap kinerja sistem SILOKA, penyederhanaan prosedur layanan, pengembangan website dan pembuatan aplikasi, peningkatan kapasitas SDM, serta penyusunan standar operasional yang lebih efektif dan mudah diterapkan. Selain itu, sosialisasi yang lebih masif kepada masyarakat juga perlu dilakukan agar pemanfaatan layanan digital tidak hanya menjadi wacana, tetapi benar-benar menjadi perilaku pelayanan sehari-hari di lingkungan birokrasi maupun masyarakat luas.
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) perlu mengembangkan situs web khusus SILOKA yang terpisah dari portal utama, dengan desain yang intuitif dan mudah dinavigasi oleh masyarakat. Disdukcapil juga perlu menyelenggarakan pelatihan rutin bagi seluruh operator SILOKA guna memastikan keakuratan data dan kecepatan respons layanan. Tim pengembang perlu mengintegrasikan fitur notifikasi otomatis dan chatbot untuk memfasilitasi penanganan pertanyaan pengguna secara real-time. Di sisi keamanan data, Disdukcapil perlu menjalin kerja sama formal dengan Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo), khususnya melalui tim CSIRT, untuk melakukan audit keamanan dan pemantauan perlindungan data pribadi pengguna. Terakhir, perlu dibentuk tim pendamping bersama pemerintah kecamatan dan desa guna

mendampingi kelompok rentan, seperti lansia, penyandang disabilitas, dan warga dengan keterbatasan literasi digital, dalam mengakses dan menggunakan layanan SILOKA secara inklusif.

3. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti jenis layanan lainnya dari SILOKA, seperti pembuatan Akta Kelahiran, KTP Elektronik, dan lain sebagainya. Selain itu, peneliti selanjutnya dapat meneliti tentang strategi sosialisasi SILOKA, termasuk bagaimana mengedukasi masyarakat dalam penggunaan layanan berbasis digital di Kabupaten Bogor tersebut.

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Creswell, J. W. (2016). *Research design: Pendekatan metode kualitatif, kuantitatif, dan campuran* (4th ed.). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Gay, L. R., & Diehl, P. L. (1992). *Research methods for business and management*. New York: McMillan Publishing Company.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi multivariate dengan program IBM SPSS 23* (Edisi 9). Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hardani, M., Ustiawaty, J., Istiqomah, R., Fardani, R. A., & Sukmana, D. J. (2020). *Metode Penelitian kualitatif & kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Homburg, V. (2008). *Understanding e-government: Information systems in public administration*. London: Routledge.
- Juwono, V. (2020). *Pelayanan publik dan e-government: Sebuah teori dan konsep*. Depok: RajaGrafindo Persada.
- Kotler, P., & Keller, K. (2014). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Mantra, I. B. (2003). *Demografi Umum*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Marhaeni, A. (2018). *Buku Pegangan Pengantar Kependudukan Jilid 1*. Denpasar: CV Sastra Utama.
- Miles, M. H., & J., S. (2014). *Qualitative Data Analysis*. Edition 3. Sage Publications.
- Musri, R. A., & Mulia, R. A. (2022). *Etika dan manajemen administrasi publik*. Malang: Eureka Media Aksara.
- Rahmadana, M. F., Siagian, A. M., Refelino, P.-a. J., Tojiri, M. Y., & Nugraha, V. N. (2020). *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Reddick, C. G. (2010). *Comparative e-government*. London: Springer.
- Sugiyono, P. (2022). *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Cet. 3). Bandung: Alfabeta.
- Suharto, R. B. (2020). *Teori Kependudukan*. Samarinda: Pustaka Horizon.
- Tambunan, H. T. (2018). *Pembangunan ekonomi dan pelayanan publik di Indonesia*. LP3ES.

Jurnal

- Adris, H., Amir, M., & Kadir, A. (2019). Penerapan prinsip etika dalam pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. *Publica: Jurnal Administrasi Pembangunan dan Kebijakan Publik*, 10(2), 45–58.
- Akbar, M. F. (2015). Kualitas pelayanan publik dalam perspektif good governance. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 13(2), 115–128.
- Akbar, M. (2015). Penerapan prinsip-prinsip New Public Management dan Governance dalam reformasi administrasi. *Reformasi*, 5(2), 1–17.
- Alamsyah. (2016). Manajemen pelayanan publik dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. *Jurnal Manajemen dan Kebijakan Publik*, 4(2), 89–101.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2007). The new public service: Serving rather than steering. *Public Administration Review*, 67(3), 553–557.
- Dharma, A. A. S. (2022). New Public Service sebagai paradigma administrasi publik pengawasan obat dan makanan. *Eruditio*, 3(1), 30–36.
- Dwivedi, Y. K., Rana, N. P., Jeyaraj, A., Clement, M., & Williams, M. D. (2017). Reexamining the unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT): Towards. *Information Systems Frontiers*, 21(3), 719–734.
- Finanda, A. S., Fadhila, J. F., & Hayat. (2024). Implementasi prinsip-prinsip pelayanan publik. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 9(1), 74–78.
- Harun, D. A., Rares, J. J., & Mambo, R. (2022). Inovasi dalam pelayanan publik (studi pada sistem layanan online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 8(116), 10–17.
- Heeks, R., & Bailur, S. (2020). Analyzing e-government research: Perspectives, philosophies. *Government Information Quarterly*, 37(2), 101–388.
- Irfan, B., & Anirwan. (2023). Pelayanan publik era digital: Studi literatur. *IJI Publication*, 4(1), 23–31.
- Kurniawansyah, H., Haryadi, W., Ismawati, Syafruddin, & Rahayu, S. (2024). Analisis penerapan sistem layanan administrasi kependudukan online (SILAMO). *Entrepreneur: Jurnal Bisnis Manajemen dan Kewirausahaan*, 5(3), 412–419.
- Ma, L., & Zheng, Y. (2018). National e-government performance and citizen satisfaction. *International Review of Administrative Sciences*, 84(3), 453–472.
- Mozin, S. Y., Arkani, S., & Labasir, S. N. (2025). Pelayanan publik dalam perspektif administrasi: Prinsip kategori barang, dan jenis layanan. *PRO-FIT: Jurnal Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 4(2), 198–207.

- Nababan, R. (2021). Implementasi pelayanan publik berbasis e-government melalui otonomi. *Jurnal Kinerja*, 18(4), 502–512.
- Nurhidayah, V. D., Yamardi, Y., & Sukmapryandhika, D. (2024). Pengaruh pelayanan publik berbasis e-government terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan e-KTP di Disdukcapil Kabupaten Majalengka. *Praxis Idealis: Jurnal Mahasiswa Ilmu Pemerintahan*, 1(1).
- Pandriansyah, R., Pandriansyah, M., & Sigiro, B. (2024). Analysis of public service quality from tangible and reliability perspective at Disdukcapil Kabupaten Empat Lawang. *Jurnal ISIP Voice*, 3(2), 39–50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A Multipleitem Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–37.
- Pratami, M., Ranbilal, R., Marezka, Wahyudin, C., & Salbiah, E. (2023). Strategi inovasi pelayanan perubahan data kartu keluarga berbasis online. *Karimah Tauhid*, 2(1), 60–75.
- Pratidina, G., Maulinda, W., Apriliyani, N. V., & Salbiah, E. (2024). Pengaruh implementasi sistem layanan online kependudukan terhadap optimalisasi kualitas pelayanan administrasi kependudukan. *Jurnal Governansi*, 10(1), 65–76.
- Putra, A. S. (2021). Manajemen pelayanan publik dalam perspektif new public management. *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik*, 25(2), 134–146.
- Rahmawati, R., Fitriyana, D., Pratidina, G., & Seran, G. G. (2024). Efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor. *Karimah Tauhid*, 3(2), 1349–1361.
- Silalahi, W. (2022). Inovasi manajemen pelayanan publik berbasis digital governance. *Jurnal Administrasi Publik dan Pembangunan*, 6(1), 55–68.
- Sulistyo, I., & Ediwidjojo, S. (2020). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 4(2), 276–286.
- Wahyudi, Anggraini, D., & Malau, R. A. (2025). Peran digitalisasi dalam efisiensi pelayanan publik: Studi ekonomi publik digital. *Jurnal Inovasi Manajemen, Kewirausahaan, Bisnis dan Digital*, 2(2), 136–147.
- Wahyudi, H., Ardiyansah, A., & Safira, A. K. (2025). Evaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Desa Parigi, Kabupaten Serang. *Jurnal Publisitas*, 11(2), 166–174.
- Wiratama, I. R., Lituhayu, D., & Astuti, S. R. (2024). Atribut Inovasi Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) Melalui Website SILOKA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor. *Nova Idea: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*.

Zellatifanny, C. M., & Mudjiyanto, B. (2018). Tipe Penelitian deskriptif dalam ilmu komunikasi. *Jurnal Diakom*, 1(2), 83–90.

Internet

BBC. (2020, September 26). BBC News Indonesia. Diakses dari <https://www.bbc.com/indonesia/dunia-54304650>

bogorkab.go.id. (2025, Juni 3). Tingkat kepuasan publik terhadap kinerja 100 hari pertama Bupati Bogor Rudy Susmanto capai 82,54 persen. Diakses dari <https://bogorkab.go.id/berita/detail-berita/2cca3f5b-e0ba-4041-a121-819e0dca391b>

Ginting, I. E. (2025, April 5). Suara USU. Diakses dari <https://suarausu.or.id/pelayanan-publik-di-indonesia-masih-terbelenggu-birokrasi-yang-berbelit/>

panrb. (2022, September 23). Menilik praktik baik digitalisasi pelayanan publik di negeri ginseng. Diakses dari <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/menilik-praktik-baik-digitalisasi-pelayanan-publik-di-negeri-ginseng>

PanRB. (2024, September 20). Indonesia naik 13 peringkat pada UN e-Government Survey 2024. Diakses dari <https://menpan.go.id/site/berita-terkini/indonesia-naik-13-peringkat-pada-un-e-governmentsurvey-2024-menteri-panrb-kolaborasi-akselerasi-transformasi-digital-pemerintah-melalui-spbe>

PANRB. (2025, Agustus 30). Perluas layanan publik, Kementerian PANRB dorong pemda optimalkan MPP digital. Diakses dari <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/perluas-layanan-publik-kementerian-panrb-dorong-pemda-optimalkan-mpp-digital#:~:text=JAKARTA%20,29%2F08%2F2025>

Peraturan Bupati Bogor Nomor 124 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Disdukcapil Kabupaten Bogor. (2021). Diakses dari <https://jdih.bogorkab.go.id>

Peraturan Daerah Kabupaten Bogor Nomor 9 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. (2009). Diakses dari https://jdih.bogorkab.go.id/peraturan/peraturan_daerah/show/169

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kependudukan. (2019). Diakses dari <https://peraturan.bpk.go.id/Details/138592/permendagri-no-104-tahun-2019>

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Perpres No.96/2018. (2019). Diakses dari <https://peraturan.bpk.go.id/Details/138582/permendagri-no-108-tahun-2019>

- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan dalam Administrasi Kependudukan. (2019). Diakses dari <https://peraturan.bpk.go.id/Details/138575/permendagri-no-109-tahun-2019>
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 17 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Permendagri No.102 Tahun 2019. (2023). Diakses dari <https://peraturan.bpk.go.id/Details/280636/permendagri-no-17-tahun-2023>
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online. (2019). Diakses dari <https://peraturan.bpk.go.id/Download/118855/Permendagri%20No.%207%20Tahun%202019.pdf>
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). (2019). Diakses dari <https://peraturan.bpk.go.id/Download/129868/Permendagri%2095%20Tahun%202019.pdf>
- Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Administrasi Kependudukan. (2019). Diakses dari <https://peraturan.bpk.go.id/Download/99816/PP%20Nomor%2040%20Tahun%202019.pdf>
- Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. (2018). Diakses dari <https://setkab.go.id/wp-content/uploads/2018/10/Perpres-Nomor-96-Tahun-2018-2.pdf>
- Queue.it. (2025, Mei 14). Government digital transformation Denmark. Diakses dari <https://queue-it.com/blog/government-digital-transformation-denmark/>
- Renaldy, B. (2024, September 25). GoodStats. Diakses dari <https://data.goodstats.id/statistic/10-negara-dengan-indeks-perkembangan-e-government-tertinggi-0hnet>
- Sari, N. R. (2025, Juli 21). Kompasiana. Diakses dari https://www.kompasiana.com/ninin34403/687d9c4ded641575d8356b06/aplikasi-siloka-vs-warga-bingung-siapa-yang-menang?page=1&page_images=1
- Sarwindaningrum, I. (2025, September 29). Kompas. Diakses dari <https://www.kompas.id/artikel/korea-selatan-berpacu-pulihkan-layanan-publik-pasca-kebakaran-pusat-data>
- Setda.bogorkab.go.id. (2025, Mei 27). SILOKA hadir di 435 desa dan kelurahan Kabupaten Bogor. Diakses dari <https://setda.bogorkab.go.id/berita/seputar-opd/siloka-hadir-di-435-desa-dan-kelurahan-kabupaten-bogor-permudahkan-pelayanan-administrasi-kependudukan>

- TATI. (2024, November 5). Singapura luncurkan Smart Nation 2.0. Diakses dari <https://pttati.co.id/news/singapura-luncurkan-smart-nation-20-menyiapkan-masa-depan-digital-yang-lebih-tangguh>
- Thian, S. T. (2025, Juli 31). ServicesG dan integrasi layanan publik di Singapura. Diakses dari <https://govinsider.asia/indo-en/article/servicesg-dan-integrasi-layanan-publik-di-singapura>
- Thian, S. Y. (2025, Februari 11). Layanan pemerintah Estonia kini 100 persen digital termasuk perceraian. Diakses dari <https://govinsider.asia/indo-en/article/layanan-pemerintah-estonia-kini-100-persen-digital-termasuk-perceraian>
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. (2008). Diakses dari <https://peraturan.bpk.go.id/Details/39047/uu-no-14-tahun-2008>
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. (2013). Diakses dari <https://peraturan.bpk.go.id/Download/28348/UU%20Nomor%2024%20Tahun%202013.pdf>

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A