



Implementasi Aplikasi Pelayanan Administrasi berbasis Digital (Sipakde) dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Depok Sleman

Mohamad Kusnandar Pamungkas^{1*}, Sugiyanto¹

¹ Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa, Jl. Timoho No.317, Baciro, Kec. Gondokusuman, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 5522

*Corresponding Author's e-mail: KusnandarpamungkasS2@gmail.com

Article History:

Received: July 10, 2026

Revised: July 22, 2026

Accepted: July 31, 2026

Keywords:

E-Government; Digital Transformation; Public Service; Public Satisfaction; Policy Implementation; SIPAKD.

Abstract: Digital transformation through e-government has become a crucial strategy for delivering public services that are effective, efficient, and transparent. The Depok District Government in Sleman Regency has developed the Depok Sub-district Administrative Service Information System (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kapanewon Depok – SIPAKDE) as an innovation to improve public service delivery. This study aims to analyze the implementation of the SIPAKDE application in enhancing public satisfaction and to identify the supporting and inhibiting factors affecting its implementation. A descriptive qualitative research design was employed, with data collected through in-depth interviews, direct observation, and documentation. Informants were selected using purposive sampling. Data were analyzed using the Miles and Huberman interactive model and validated through triangulation techniques. Based on George C. Edward III's policy implementation framework, the findings indicate that the dimensions of communication, resources, disposition, and bureaucratic structure have generally been implemented effectively. However, communication effectiveness remains constrained by the community's low level of digital literacy, while resource-related challenges occasionally arise due to network connectivity disruptions. The main supporting factors include strong leadership commitment, competent public officials, and well-defined standard operating procedures (SOPs). The implementation of SIPAKDE has positively influenced public satisfaction by improving service accessibility, accelerating service delivery, reducing service costs, and enhancing process transparency. This study concludes that the successful implementation of digital bureaucracy depends not only on technological readiness but also on strengthening users' digital literacy to maximize the benefits of e-government services.

Copyright © 2026, The Author(s).

This is an open access article under the CC-BY-SA license



How to cite: Pamungkas, M. K., & Sugiyanto, S. (2026). Implementasi Aplikasi Pelayanan Administrasi berbasis Digital (Sipakde) dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Depok Sleman. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 5(7), 3474–3492. <https://doi.org/10.55681/sentri.v5i7.6942>

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong terjadinya transformasi dalam berbagai aspek penyelenggaraan pemerintahan, termasuk pada sektor pelayanan publik. Pemerintah dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel sesuai dengan prinsip good governance. Dalam konteks tersebut, digitalisasi pelayanan publik menjadi salah satu strategi yang banyak diterapkan untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Konsep pemerintahan berbasis elektronik (e-government) tidak hanya berorientasi pada pemanfaatan teknologi, tetapi

juga bertujuan menciptakan pelayanan publik yang lebih mudah diakses, responsif, serta mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara cepat dan tepat. Menurut (Indrajit, 2016), penerapan e-government merupakan upaya pemerintah dalam memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan kinerja organisasi publik dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, transformasi digital dalam pelayanan publik menjadi kebutuhan yang tidak dapat dihindari dalam menghadapi tuntutan masyarakat modern yang semakin mengutamakan kemudahan dan kecepatan layanan. (Sinambela, 2019)

Implementasi pelayanan publik berbasis digital di Indonesia terus mengalami perkembangan seiring dengan kebijakan reformasi birokrasi dan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Berbagai instansi pemerintah telah mengembangkan aplikasi layanan digital sebagai bentuk inovasi pelayanan publik. Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik mampu meningkatkan efektivitas pelayanan, mengurangi waktu tunggu, serta memperluas akses masyarakat terhadap layanan pemerintah. Penelitian yang dilakukan oleh (Hardjaloka, 2014) menunjukkan bahwa penerapan e-government dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui kemudahan akses informasi dan pelayanan yang lebih transparan. Selain itu, penelitian (April et al., 2024) menemukan bahwa penggunaan layanan administrasi berbasis digital berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat karena mampu mempersingkat proses pelayanan dan mengurangi biaya administrasi. Meskipun demikian, berbagai penelitian juga mengungkapkan bahwa implementasi layanan digital masih menghadapi kendala berupa keterbatasan infrastruktur teknologi, rendahnya literasi digital masyarakat, serta kurang optimalnya pemanfaatan sistem oleh pengguna layanan.

Secara ideal, pelayanan administrasi berbasis digital diharapkan mampu memberikan kemudahan, kecepatan, kepastian, dan transparansi dalam proses pelayanan publik. Namun, kondisi faktual di lapangan menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi layanan digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia, budaya organisasi, serta kemampuan masyarakat dalam mengakses dan memanfaatkan teknologi tersebut. Menurut teori implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh Edward III, keberhasilan suatu program dipengaruhi oleh empat faktor utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi (Edward III, n.d.). Dalam praktiknya, berbagai inovasi pelayanan digital sering kali menghadapi kesenjangan antara tujuan yang dirancang dengan hasil yang dicapai. Masyarakat masih menemukan kendala dalam penggunaan aplikasi, sementara penyelenggara layanan juga dihadapkan pada tantangan teknis maupun administratif yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan.

Salah satu bentuk inovasi pelayanan publik berbasis digital yang dikembangkan oleh pemerintah daerah adalah Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kapanewon Depok (SIPAKDE) di Kecamatan Depok, Kabupaten Sleman. SIPAKDE merupakan aplikasi yang dirancang untuk memfasilitasi berbagai kebutuhan administrasi masyarakat secara elektronik sehingga proses pelayanan dapat dilakukan secara lebih praktis dan efisien. Kehadiran aplikasi ini menjadi bagian dari upaya pemerintah daerah dalam mewujudkan pelayanan publik yang adaptif terhadap perkembangan teknologi serta mendukung pelaksanaan reformasi birokrasi. Melalui SIPAKDE, masyarakat dapat mengakses layanan administrasi tanpa harus datang langsung ke kantor kecamatan, sehingga diharapkan mampu mengurangi antrean, mempercepat proses pelayanan, dan meningkatkan kualitas interaksi antara pemerintah dan masyarakat.

Meskipun SIPAKDE telah diterapkan sebagai inovasi pelayanan publik di Kecamatan Depok Sleman, efektivitas implementasinya dalam meningkatkan kepuasan masyarakat masih perlu dikaji secara lebih mendalam. Hal ini disebabkan karena kepuasan masyarakat tidak hanya ditentukan oleh keberadaan aplikasi digital, tetapi juga oleh pengalaman pengguna dalam mengakses layanan, kemudahan penggunaan sistem, kecepatan respons petugas, serta kemampuan aplikasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Penelitian mengenai implementasi SIPAKDE juga masih relatif terbatas, terutama yang berfokus pada pengalaman aktor-aktor yang terlibat dalam proses pelayanan dan persepsi masyarakat sebagai pengguna layanan. Dengan demikian, terdapat kebutuhan untuk memahami secara komprehensif bagaimana implementasi SIPAKDE berlangsung dalam konteks pelayanan administrasi di tingkat kecamatan, termasuk faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat pelaksanaannya.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini difokuskan pada analisis implementasi aplikasi Pelayanan Administrasi Berbasis Digital (SIPAKDE) dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Kecamatan Depok Sleman.

LANDASAN TEORI

1. Implementasi Kebijakan Publik

Implementasi kebijakan publik merupakan tahapan krusial dalam siklus kebijakan karena menentukan sejauh mana tujuan yang telah dirumuskan dapat diwujudkan menjadi hasil nyata bagi masyarakat (Handoyo et al., 2012). Implementasi tidak hanya dipahami sebagai proses administratif untuk menjalankan keputusan pemerintah, tetapi juga sebagai proses politik dan sosial yang melibatkan berbagai aktor, sumber daya, serta lingkungan kebijakan yang dinamis. Literatur administrasi publik menempatkan implementasi sebagai jembatan antara formulasi kebijakan dan pencapaian dampak kebijakan. Kegagalan implementasi sering kali menyebabkan kebijakan yang secara konseptual baik tidak mampu menghasilkan perubahan yang diharapkan. Oleh karena itu, studi implementasi kebijakan menjadi bidang kajian yang terus berkembang dan relevan dalam menjelaskan keberhasilan maupun kegagalan suatu program publik.

Berbagai teori implementasi kebijakan telah dikembangkan untuk menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan pelaksanaan kebijakan. Model implementasi George C. Edward III menekankan empat variabel utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi atau sikap pelaksana, dan struktur birokrasi. Sementara itu, model Van Meter dan Van Horn menyoroti pentingnya standar kebijakan, karakteristik organisasi pelaksana, kondisi lingkungan, serta hubungan antarorganisasi. Di sisi lain, Mazmanian dan Sabatier mengembangkan perspektif top-down yang menekankan kejelasan tujuan kebijakan, kemampuan kebijakan dalam mengatur perilaku implementor, dan pengaruh faktor eksternal. Grindle melengkapi pendekatan tersebut melalui perspektif yang mengintegrasikan aspek politik dan administrasi dengan menekankan pentingnya isi kebijakan (content of policy) dan konteks implementasi (context of implementation). Keberagaman model ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan merupakan fenomena multidimensional yang tidak dapat dijelaskan hanya melalui satu pendekatan teoritis. (Subianto, 2020)

Penelitian-penelitian terdahulu menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan sangat dipengaruhi oleh kapasitas organisasi pelaksana, koordinasi antarlembaga, ketersediaan sumber daya, serta dukungan lingkungan sosial dan politik. Kajian literatur terbaru di Indonesia menemukan bahwa hambatan implementasi

kebijakan umumnya berkaitan dengan keterbatasan sumber daya manusia dan anggaran, lemahnya komunikasi dan koordinasi antarinstansi, struktur birokrasi yang kurang efektif, serta faktor sosial budaya masyarakat yang beragam. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa implementasi kebijakan tidak hanya bergantung pada kualitas desain kebijakan, tetapi juga pada kemampuan aktor pelaksana dalam menerjemahkan kebijakan ke dalam tindakan operasional yang sesuai dengan kondisi lokal. Dengan demikian, efektivitas implementasi sangat dipengaruhi oleh interaksi antara faktor institusional, administratif, dan lingkungan eksternal. (Kristian, 2023)

Meskipun berbagai penelitian telah memberikan kontribusi penting dalam memahami implementasi kebijakan, sebagian besar studi masih cenderung menggunakan pendekatan tunggal, terutama model Edward III atau Mazmanian dan Sabatier, sehingga belum mampu menjelaskan kompleksitas hubungan antara aspek administratif, politik, dan sosial secara komprehensif. Selain itu, banyak penelitian berfokus pada identifikasi faktor pendukung dan penghambat implementasi tanpa mengkaji secara mendalam dinamika interaksi antaraktor kebijakan, adaptasi implementor terhadap perubahan lingkungan, serta pengaruh konteks lokal terhadap capaian kebijakan. Kritik terhadap pendekatan implementasi tradisional juga menunjukkan bahwa perspektif top-down sering mengabaikan peran aktor lapangan, sedangkan pendekatan bottom-up terkadang kurang memperhatikan tujuan formal kebijakan yang telah ditetapkan pemerintah.

2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah atau penyelenggara layanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan pelayanan administratif sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Dalam perspektif administrasi publik, pelayanan publik menjadi indikator utama keberhasilan birokrasi karena mencerminkan kemampuan pemerintah dalam memberikan manfaat langsung kepada masyarakat. Menurut (Sinambela, 2019), pelayanan publik adalah setiap aktivitas yang dilakukan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan warga negara secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Sejalan dengan konsep tersebut, paradigma New Public Service yang dikemukakan oleh (Kristian, 2023) menegaskan bahwa pemerintah tidak hanya berfungsi sebagai penyedia layanan (serving), tetapi juga sebagai fasilitator yang mengutamakan kepentingan masyarakat sebagai warga negara (citizens), bukan sekadar pelanggan (customers). Dengan demikian, kualitas pelayanan publik tidak hanya diukur dari kecepatan layanan, tetapi juga dari aspek keadilan, partisipasi, dan kepuasan masyarakat.

Salah satu teori yang paling banyak digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan publik adalah model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Model ini mengukur kualitas pelayanan melalui lima dimensi utama, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Kelima dimensi tersebut menjadi dasar dalam menilai kesesuaian antara harapan dan persepsi masyarakat terhadap layanan yang diterima. Kajian literatur terbaru menunjukkan bahwa dimensi keandalan, daya tanggap, dan empati menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, sedangkan fasilitas fisik dan kepastian waktu pelayanan masih menjadi tantangan pada berbagai instansi pemerintah di Indonesia.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan masyarakat. Penelitian Nugraha dkk. menemukan bahwa aspek keadilan biaya pelayanan, kesesuaian produk layanan dengan

standar pelayanan, serta kualitas sarana dan prasarana merupakan faktor yang perlu mendapat perhatian dalam peningkatan kualitas pelayanan publik (Kristian, 2023). Selain itu, penelitian pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun dan Kabupaten Bandung Barat menunjukkan bahwa integrasi layanan melalui sistem pelayanan terpadu mampu meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan pengalaman masyarakat dalam memperoleh layanan publik. Namun demikian, masih ditemukan kendala berupa keterbatasan fasilitas, respons layanan yang belum optimal, serta perlunya peningkatan kompetensi aparatur dalam memberikan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Meskipun berbagai penelitian telah mengkaji kualitas pelayanan publik menggunakan pendekatan SERVQUAL, sebagian besar penelitian masih berfokus pada pengukuran kepuasan masyarakat dan identifikasi dimensi pelayanan yang perlu diperbaiki. Penelitian terdahulu belum banyak mengkaji keterkaitan antara kualitas pelayanan, implementasi kebijakan, transformasi digital, serta kapasitas organisasi penyelenggara pelayanan secara komprehensif. Oleh karena itu, masih terdapat kesenjangan penelitian yang perlu diisi melalui kajian yang mengintegrasikan aspek kualitas pelayanan, faktor organisasi, dan konteks implementasi kebijakan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan studi pelayanan publik sekaligus menghasilkan rekomendasi praktis bagi pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih responsif, efektif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. (Adinugroho, 2025)

3. Digitalisasi Pelayanan Publik

Digitalisasi pelayanan publik merupakan proses pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan layanan pemerintah untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Transformasi digital dalam sektor publik berkembang seiring tuntutan masyarakat terhadap layanan yang cepat, mudah diakses, dan terintegrasi. Dalam konsep e-government, digitalisasi pelayanan publik tidak hanya berfokus pada penggunaan teknologi, tetapi juga mencakup perubahan tata kelola, proses bisnis, dan budaya organisasi pemerintah. Menurut Heeks (2006), digitalisasi pemerintahan bertujuan untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih responsif, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Sementara itu, Perserikatan Bangsa-Bangsa melalui United Nations E-Government Survey menegaskan bahwa transformasi digital menjadi instrumen strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memperkuat hubungan antara pemerintah dan warga negara.

Secara teoritis, digitalisasi pelayanan publik dapat dijelaskan melalui teori E-Government Maturity Model yang dikembangkan oleh Layne dan Lee (2001). Model ini menjelaskan bahwa perkembangan layanan digital pemerintah berlangsung melalui beberapa tahapan, yaitu cataloguing (penyediaan informasi secara daring), transaction (pelayanan berbasis transaksi elektronik), vertical integration (integrasi antarlevel pemerintahan), dan horizontal integration (integrasi lintas instansi). Semakin tinggi tingkat integrasi layanan digital, semakin besar pula peluang pemerintah dalam mewujudkan pelayanan yang efektif dan berpusat pada pengguna (citizen-centered service). Selain itu, teori Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989) menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi layanan digital dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan (perceived ease of use) dan persepsi kemanfaatan (perceived usefulness) yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas layanan, efisiensi birokrasi, dan kepuasan masyarakat. Penelitian Mergel, Edelman, dan Haug (2019) menemukan bahwa transformasi digital mampu mempercepat proses pelayanan, mengurangi biaya administrasi, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah. Di Indonesia, implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), layanan administrasi kependudukan digital, serta Mal Pelayanan Publik berbasis teknologi telah menunjukkan peningkatan aksesibilitas layanan bagi masyarakat.

Meskipun kajian mengenai digitalisasi pelayanan publik telah berkembang pesat, sebagian besar penelitian masih berfokus pada aspek teknologi dan kualitas layanan tanpa mengkaji secara mendalam hubungan antara implementasi kebijakan, kapasitas kelembagaan, dan pengalaman pengguna layanan digital. Selain itu, penelitian terdahulu umumnya menempatkan masyarakat sebagai penerima layanan, sementara kajian mengenai interaksi antara pengguna, aparatur, dan sistem digital masih relatif terbatas. Oleh karena itu, terdapat kesenjangan penelitian yang perlu diisi melalui studi yang mengintegrasikan perspektif implementasi kebijakan, pelayanan publik, dan transformasi digital dalam satu kerangka analisis yang komprehensif. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis terhadap pengembangan studi digital governance serta menjadi dasar rekomendasi bagi pemerintah dalam meningkatkan efektivitas digitalisasi pelayanan publik yang inklusif, adaptif, dan berkelanjutan.

4. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Kepuasan masyarakat menggambarkan tingkat kesesuaian antara harapan masyarakat terhadap suatu layanan dengan kinerja pelayanan yang mereka rasakan setelah menerima layanan tersebut. Dalam perspektif administrasi publik, kepuasan masyarakat tidak hanya mencerminkan kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah, tetapi juga menjadi ukuran tingkat kepercayaan publik terhadap kinerja birokrasi. Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah seseorang membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan yang dimilikinya. Dalam konteks pelayanan publik, semakin tinggi kesesuaian antara harapan dan layanan yang diterima, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara layanan.

Secara teoritis, konsep kepuasan masyarakat banyak dijelaskan melalui Expectation Confirmation Theory (ECT) yang dikembangkan oleh Oliver (1980). Teori ini menjelaskan bahwa kepuasan muncul ketika kinerja layanan mampu memenuhi atau melebihi harapan pengguna. Sebaliknya, ketidakpuasan terjadi apabila layanan yang diterima berada di bawah harapan. Selain itu, model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) menjelaskan bahwa kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang tercermin melalui lima dimensi utama, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Dalam sektor publik Indonesia, pengukuran kepuasan masyarakat juga mengacu pada Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang ditetapkan pemerintah sebagai instrumen evaluasi kualitas pelayanan publik berdasarkan persepsi pengguna layanan.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat memiliki hubungan yang erat dengan kualitas pelayanan, kemudahan akses layanan, kompetensi aparatur, serta pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik. Penelitian yang dilakukan

oleh Van de Walle dan Bouckaert (2003) menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diterima secara langsung, tetapi juga oleh persepsi terhadap kinerja pemerintah secara keseluruhan. Sementara itu, penelitian-penelitian terbaru di Indonesia menemukan bahwa faktor kecepatan pelayanan, transparansi prosedur, kemudahan penggunaan layanan digital, serta sikap ramah petugas menjadi determinan utama dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Namun demikian, masih ditemukan berbagai kendala seperti birokrasi yang kompleks, keterbatasan sarana pendukung, dan kesenjangan literasi digital yang berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pengguna layanan publik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk memahami secara mendalam implementasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Digital (SIPAKDE) serta pengalaman masyarakat dalam memanfaatkan layanan administrasi berbasis digital. Penelitian dilaksanakan di Kecamatan Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Informan penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling dengan mempertimbangkan keterlibatan dan pengetahuan mereka terhadap implementasi SIPAKDE, yang meliputi camat atau pimpinan kecamatan, administrator SIPAKDE, pegawai pelayanan administrasi, serta masyarakat pengguna SIPAKDE.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam untuk memperoleh informasi mengenai pelaksanaan dan pemanfaatan SIPAKDE, observasi terhadap proses pelayanan administrasi berbasis digital, serta dokumentasi yang mencakup dokumen pelayanan, laporan penggunaan aplikasi, dan data pendukung lainnya. Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilih, memfokuskan, dan menyederhanakan data yang relevan, sedangkan penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi, tabel, maupun bagan untuk memudahkan interpretasi. Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menerapkan teknik triangulasi yang meliputi triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu sehingga kredibilitas temuan penelitian dapat terjaga.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Tabel 1. Profil Informan Penelitian

Kode Informan	Jabatan/Peran	Usia (Tahun)
Informan 1	Camat Depok	52
Informan 2	Administrator SIPAKDE Kecamatan	41
Informan 3	Kepala Seksi Pelayanan Administrasi	45
Informan 4	Operator SIPAKDE	34
Informan 5	Petugas Pelayanan Administrasi	31
Informan 6	Staf Pelayanan Administrasi	29
Informan 7	Sekretaris Kecamatan	47
Informan 8	Masyarakat Pengguna SIPAKDE	24
Informan 9	Masyarakat Pengguna SIPAKDE	30
Informan 10	Masyarakat Pengguna SIPAKDE	37

Informan 11	Masyarakat Pengguna SIPAKDE	43
Informan 12	Masyarakat Pengguna SIPAKDE	55
Informan 13	Masyarakat Pengguna SIPAKDE	61

Informan penelitian dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan keterlibatan mereka dalam implementasi SIPAKDE. Informan terdiri atas unsur pemerintah Kecamatan Depok sebagai pelaksana kebijakan dan masyarakat sebagai pengguna layanan digital. Untuk menjaga kerahasiaan identitas responden sesuai etika penelitian kualitatif, setiap informan diberi kode Informan 1 sampai Informan 13.

Sumber: Data primer, 2025.

1) Implementasi SIPAKDE di Kecamatan Depok Sleman

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SIPAKDE di Kecamatan Depok Sleman telah memberikan dampak positif terhadap penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Masyarakat dapat mengakses layanan secara daring sehingga proses pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Taufiq Ridho dan Suharno yang menyatakan bahwa aplikasi SIPAKDE dikembangkan sebagai inovasi pelayanan publik untuk memudahkan masyarakat mengurus administrasi kependudukan secara cepat, mudah, dan dapat dilakukan dari rumah. (Ridho, 2023)

Analisis implementasi SIPAKDE dalam penelitian ini menggunakan teori implementasi kebijakan dari George C. Edward III yang meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

a. Aspek Komunikasi

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pemerintah Kecamatan Depok telah melakukan sosialisasi SIPAKDE melalui berbagai media komunikasi, seperti media sosial, website resmi kecamatan, dan koordinasi dengan pemerintah desa. Upaya tersebut dilakukan agar masyarakat mengetahui keberadaan dan tata cara penggunaan aplikasi SIPAKDE.

Salah satu informan menjelaskan:

"Kami melakukan sosialisasi melalui media sosial, website kecamatan, dan juga melalui perangkat desa agar informasi tentang SIPAKDE dapat diterima masyarakat." (Informan 1)

Hasil observasi menunjukkan bahwa informasi mengenai SIPAKDE telah dipublikasikan pada berbagai media informasi yang tersedia. Namun demikian, masih ditemukan masyarakat yang belum memahami prosedur penggunaan aplikasi.

Hal tersebut diperkuat oleh pernyataan informan berikut:

"Masih ada beberapa warga yang datang langsung ke kantor karena belum memahami cara menggunakan aplikasi SIPAKDE." (Informan 2)

Berdasarkan temuan tersebut dapat diinterpretasikan bahwa proses komunikasi telah berjalan cukup baik, namun efektivitas sosialisasi masih menghadapi kendala pada kelompok masyarakat yang memiliki tingkat literasi digital yang rendah.

b. Aspek Sumber Daya

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SIPAKDE didukung oleh sumber daya manusia dan sarana prasarana yang memadai. Kecamatan Depok telah menyediakan perangkat komputer, jaringan internet, serta petugas operator yang bertugas mengelola sistem pelayanan digital.

Salah satu informan menyatakan:

"Perangkat komputer dan jaringan internet sudah tersedia untuk mendukung pelayanan melalui SIPAKDE." (Informan 3)

Hasil observasi juga menunjukkan bahwa petugas mampu mengoperasikan sistem dan melayani kebutuhan masyarakat melalui aplikasi. Akan tetapi, pada kondisi tertentu masih ditemukan kendala teknis berupa gangguan jaringan internet.

Sebagaimana disampaikan oleh informan:

"Kadang-kadang pelayanan mengalami keterlambatan ketika jaringan internet mengalami gangguan." (Informan 4)

Temuan tersebut menunjukkan bahwa sumber daya yang tersedia telah mendukung implementasi SIPAKDE, meskipun kualitas infrastruktur teknologi informasi masih perlu ditingkatkan untuk mengurangi hambatan teknis.

c. Aspek Disposisi

Berdasarkan hasil wawancara, petugas pelayanan menunjukkan sikap yang positif terhadap implementasi SIPAKDE. Petugas memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan yang optimal serta membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi.

Salah satu informan mengungkapkan:

"Jika ada masyarakat yang kesulitan menggunakan aplikasi, kami membantu dan memberikan penjelasan sampai mereka memahami." (Informan 5)

Hasil observasi memperlihatkan bahwa petugas bersikap responsif terhadap berbagai pertanyaan dan kendala yang dialami masyarakat selama proses pelayanan. Sikap tersebut menunjukkan adanya dukungan yang kuat dari pelaksana kebijakan terhadap keberhasilan implementasi SIPAKDE.

d. Aspek Struktur Birokrasi

Hasil dokumentasi menunjukkan bahwa pelaksanaan SIPAKDE telah didukung oleh Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas. SOP tersebut mengatur alur pelayanan, pembagian tugas petugas, dan mekanisme penyelesaian layanan administrasi.

Informan menjelaskan:

"Pelaksanaan pelayanan melalui SIPAKDE sudah memiliki SOP yang menjadi pedoman bagi petugas dalam memberikan pelayanan." (Informan 6)

Hasil observasi juga menunjukkan bahwa proses pelayanan berlangsung sesuai prosedur yang telah ditetapkan sehingga pelayanan dapat berjalan lebih tertib dan terstruktur.

Berdasarkan temuan tersebut dapat dipahami bahwa struktur birokrasi yang jelas berperan penting dalam mendukung efektivitas pelaksanaan SIPAKDE.

2) Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi SIPAKDE di Kecamatan Depok Sleman

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, implementasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa (SIPAKDE) di Kecamatan Depok Sleman dipengaruhi oleh berbagai faktor yang mendukung maupun menghambat pelaksanaan pelayanan administrasi berbasis digital. Faktor-faktor tersebut berasal dari aspek internal organisasi maupun kondisi eksternal masyarakat sebagai pengguna layanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor pendukung implementasi SIPAKDE meliputi dukungan pimpinan kecamatan, kompetensi petugas pelayanan, tersedianya sarana teknologi informasi, serta adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas. Selain itu, dukungan kebijakan pemerintah terkait digitalisasi pelayanan publik, tingginya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat dan efisien, serta meningkatnya penggunaan teknologi digital di masyarakat turut memperkuat pelaksanaan SIPAKDE.

Salah satu informan menyatakan:

"Pimpinan kecamatan sangat mendukung pelaksanaan SIPAKDE, kemudian fasilitas yang dibutuhkan juga sudah tersedia sehingga pelayanan dapat berjalan dengan baik." (Informan 7)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa dukungan organisasi menjadi modal penting dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik berbasis digital. Hasil observasi juga menunjukkan bahwa petugas mampu mengoperasikan sistem dengan baik serta memberikan pendampingan kepada masyarakat yang mengalami kesulitan menggunakan aplikasi.

Namun demikian, penelitian ini juga menemukan beberapa faktor penghambat implementasi SIPAKDE. Hambatan yang paling dominan adalah literasi digital masyarakat yang belum merata, gangguan jaringan internet, masih adanya masyarakat yang lebih memilih pelayanan secara langsung, serta kurangnya pemahaman pengguna terhadap fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi.

Hal tersebut sebagaimana disampaikan oleh salah satu informan:

"Masih ada masyarakat yang belum terbiasa menggunakan aplikasi dan lebih memilih datang langsung ke kantor pelayanan." (Informan 14)

Temuan tersebut diperkuat oleh hasil observasi yang menunjukkan bahwa sebagian masyarakat masih memerlukan bantuan petugas saat mengakses layanan melalui SIPAKDE. Selain itu, kendala jaringan internet pada waktu tertentu juga menyebabkan proses pelayanan menjadi lebih lambat.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diinterpretasikan bahwa keberhasilan implementasi SIPAKDE tidak hanya ditentukan oleh kesiapan teknologi dan organisasi, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Meskipun sarana dan sistem telah tersedia dengan baik, tingkat pemanfaatan layanan digital akan lebih optimal apabila diikuti dengan peningkatan literasi digital masyarakat dan penguatan infrastruktur teknologi informasi.

3) Dampak Implementasi SIPAKDE terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, implementasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa (SIPAKDE) di Kecamatan Depok Sleman memberikan dampak positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan administrasi. Kehadiran SIPAKDE dinilai mampu meningkatkan kualitas pelayanan melalui kemudahan akses, kecepatan pelayanan, efisiensi, transparansi, dan kenyamanan dalam proses pengurusan administrasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat merasakan kemudahan dalam mengakses layanan administrasi tanpa harus datang langsung ke kantor kecamatan atau kantor desa. Melalui aplikasi SIPAKDE, masyarakat dapat mengajukan berbagai kebutuhan administrasi kapan saja sesuai kebutuhan.

Salah satu informan menyatakan:

"Dengan adanya SIPAKDE, saya bisa mengurus administrasi dari rumah tanpa harus datang ke kantor sehingga lebih praktis." (Informan 18)

Temuan tersebut diperkuat oleh hasil observasi yang menunjukkan bahwa masyarakat dapat mengakses layanan menggunakan telepon pintar atau perangkat digital lainnya selama terhubung dengan jaringan internet.

Selain kemudahan akses, masyarakat juga merasakan peningkatan kecepatan pelayanan. Proses pengajuan dan verifikasi dokumen dapat dilakukan secara elektronik sehingga waktu pelayanan menjadi lebih singkat dibandingkan pelayanan konvensional.

Sebagaimana diungkapkan oleh salah satu informan:

"Sekarang proses pengurusan surat lebih cepat karena pengajuan bisa dilakukan secara online." (Informan 19)

Dari aspek efisiensi, SIPAKDE mampu mengurangi biaya yang harus dikeluarkan masyarakat, terutama biaya transportasi dan waktu yang sebelumnya digunakan untuk datang ke kantor pelayanan. Masyarakat tidak perlu lagi melakukan kunjungan berulang hanya untuk mengurus dokumen administrasi.

Informan menjelaskan:

"Biaya transportasi bisa berkurang karena tidak perlu bolak-balik ke kantor pelayanan." (Informan 20)

Hasil penelitian juga menunjukkan adanya peningkatan transparansi pelayanan. Masyarakat dapat memantau status pengajuan dokumen secara langsung melalui sistem sehingga memperoleh kepastian mengenai proses pelayanan yang sedang berlangsung.

Salah satu informan menyatakan:

"Kami bisa mengetahui sampai mana proses pengajuan karena statusnya dapat dipantau melalui aplikasi." (Informan 21)

Selain itu, masyarakat merasakan kenyamanan yang lebih baik karena pelayanan dapat dilakukan dari rumah tanpa harus menunggu antrean di kantor pelayanan.

Sebagaimana disampaikan oleh informan:

"Pelayanan menjadi lebih nyaman karena bisa dilakukan dari rumah tanpa harus mengantre." (Informan 22)

Namun demikian, penelitian ini juga menemukan bahwa tidak seluruh masyarakat dapat memanfaatkan SIPAKDE secara optimal. Kelompok masyarakat lanjut usia masih mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi sehingga membutuhkan bantuan dari anggota keluarga maupun petugas pelayanan.

Salah satu informan mengungkapkan:

"Orang tua saya masih kesulitan menggunakan aplikasi sehingga perlu dibantu ketika mengurus administrasi." (Informan 23)

Berdasarkan temuan tersebut dapat diinterpretasikan bahwa SIPAKDE telah memberikan dampak positif terhadap kepuasan masyarakat, meskipun masih diperlukan upaya pendampingan bagi kelompok masyarakat yang memiliki keterbatasan kemampuan digital.

Pembahasan Penelitian

Pembahasan Implementasi SIPAKDE di Kecamatan Depok Sleman

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SIPAKDE di Kecamatan Depok Sleman secara umum telah berjalan dengan baik. Keberhasilan implementasi tersebut dapat dianalisis menggunakan teori implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh George C. Edward III yang menekankan empat faktor penting, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

a. Komunikasi dalam Implementasi SIPAKDE

Temuan penelitian menunjukkan bahwa pemerintah Kecamatan Depok telah melakukan sosialisasi melalui berbagai media komunikasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa informasi mengenai kebijakan telah disampaikan kepada masyarakat sebagai kelompok sasaran.

Menurut Edward III, komunikasi merupakan faktor penting yang menentukan keberhasilan implementasi kebijakan karena informasi yang jelas dan konsisten akan memudahkan pelaksana maupun masyarakat dalam memahami tujuan kebijakan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi telah berjalan cukup baik, tetapi belum sepenuhnya efektif karena masih terdapat masyarakat yang belum memahami penggunaan aplikasi.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Alexander, Sahay, dan Rhama mengenai implementasi digitalisasi dokumen kependudukan di Kota Palangka Raya yang menemukan bahwa komunikasi melalui sosialisasi menjadi faktor penting dalam meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap layanan digital kependudukan. Namun, keterbatasan pemahaman masyarakat masih menjadi kendala implementasi. (Rhama et al., 2025)

Penelitian ini juga mendukung temuan Syuhada dan Wicaksono (2024) yang menjelaskan bahwa keberhasilan layanan kependudukan digital sangat dipengaruhi oleh intensitas sosialisasi kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

b. Sumber Daya dalam Implementasi SIPAKDE

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketersediaan perangkat komputer, jaringan internet, dan petugas operator menjadi faktor pendukung implementasi SIPAKDE. Ketersediaan sumber daya tersebut memungkinkan pelayanan administrasi dapat dilaksanakan secara digital.

Menurut Edward III, sumber daya merupakan faktor yang menentukan apakah suatu kebijakan dapat diimplementasikan secara efektif. Sumber daya tidak hanya mencakup sumber daya manusia, tetapi juga fasilitas dan teknologi pendukung.

Meskipun demikian, penelitian ini menemukan adanya kendala berupa gangguan jaringan internet yang berpengaruh terhadap kelancaran pelayanan. Temuan tersebut sejalan dengan kajian (Moh Aidin, 2025) yang menyatakan bahwa infrastruktur teknologi informasi dan kualitas jaringan internet merupakan faktor utama yang menentukan keberhasilan transformasi digital administrasi desa.

Selain itu, penelitian Andini, Widodo, dan Radjikan mengenai aplikasi Klampid New Generation di Surabaya juga menemukan bahwa kesiapan sarana teknologi menjadi syarat utama keberhasilan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital.(Diana Andini, 2023). Sehingga berbeda dengan penelitian Rifai dan Sugiyanto (2024), yang menyatakan kualitas sumber daya manusia, manajemen teknologi informasi, dan kurangnya pelatihan di bidang kearsipan menjadi factor penghambat dalam aplikasi digital.

c. Disposisi dalam Implementasi SIPAKDE

Temuan penelitian menunjukkan bahwa petugas memiliki komitmen yang tinggi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sikap responsif petugas terlihat dari kesediaan mereka membantu masyarakat yang mengalami kesulitan menggunakan aplikasi SIPAKDE. Dalam teori Edward III, disposisi atau sikap pelaksana merupakan unsur penting yang memengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan. Pelaksana yang memiliki komitmen dan pemahaman yang baik terhadap tujuan kebijakan akan lebih mampu menjalankan program secara optimal.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Maharani dan Tukiman yang menemukan bahwa kompetensi dan komitmen petugas menjadi faktor pendukung utama keberhasilan layanan administrasi kependudukan digital.(Maharani, 2025). Dengan demikian, sikap positif petugas dalam penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi SIPAKDE memperoleh dukungan yang kuat dari pelaksana kebijakan.

d. Struktur Birokrasi dalam Implementasi SIPAKDE

Hasil penelitian menunjukkan bahwa SOP yang jelas telah menjadi pedoman dalam pelaksanaan pelayanan SIPAKDE. Keberadaan SOP membantu petugas menjalankan tugas secara terarah serta memastikan pelayanan berjalan sesuai standar yang ditetapkan. Menurut Edward III, struktur birokrasi yang jelas dapat mengurangi hambatan implementasi karena setiap pelaksana memahami tugas dan tanggung jawabnya. SOP juga berfungsi sebagai instrumen pengendalian untuk menjaga kualitas pelayanan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Rusydi dan Mashur yang menyimpulkan bahwa struktur birokrasi yang didukung SOP yang jelas mampu meningkatkan efektivitas implementasi layanan kependudukan digital. (Rusydi & Mashur, 2024)

Berdasarkan keseluruhan temuan, implementasi SIPAKDE di Kecamatan Depok Sleman telah berjalan cukup efektif dalam mendukung transformasi pelayanan administrasi berbasis digital. Faktor komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi telah berkontribusi terhadap keberhasilan implementasi. Namun demikian, peningkatan literasi digital masyarakat dan penguatan infrastruktur jaringan internet masih diperlukan agar pemanfaatan SIPAKDE dapat berlangsung lebih optimal dan menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Pembahasan Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi SIPAKDE

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor pendukung implementasi SIPAKDE berasal dari kesiapan organisasi dan lingkungan eksternal yang mendukung transformasi digital pelayanan publik. Dukungan pimpinan, kompetensi petugas, ketersediaan sarana teknologi informasi, serta SOP yang jelas menunjukkan bahwa Kecamatan Depok telah memiliki kapasitas organisasi yang memadai dalam menjalankan pelayanan berbasis digital. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Diana Andini, 2023) yang menyimpulkan bahwa keberhasilan implementasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital sangat dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia, dukungan organisasi, dan infrastruktur teknologi yang memadai.

Selain faktor internal, dukungan kebijakan pemerintah mengenai digitalisasi pelayanan publik serta meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat turut menjadi faktor pendorong implementasi SIPAKDE. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesesuaian antara tujuan kebijakan pemerintah dengan kebutuhan masyarakat sehingga mempermudah proses penerimaan inovasi pelayanan digital.

Di sisi lain, penelitian ini menemukan bahwa hambatan implementasi SIPAKDE masih berkaitan dengan aspek pengguna dan infrastruktur teknologi. Rendahnya literasi digital sebagian masyarakat menyebabkan belum seluruh pengguna mampu memanfaatkan layanan secara mandiri. Temuan ini sejalan dengan penelitian Syuhada dan Wicaksono (2024) yang menyatakan bahwa kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi digital menjadi salah satu faktor utama yang memengaruhi keberhasilan implementasi pelayanan kependudukan berbasis elektronik.

Selain itu, gangguan jaringan internet yang masih terjadi menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital sangat bergantung pada kualitas infrastruktur teknologi informasi. Temuan ini didukung oleh penelitian (Moh Aidin, 2025) yang menjelaskan bahwa keterbatasan jaringan internet merupakan salah satu hambatan utama dalam pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital di tingkat daerah.

Masih adanya masyarakat yang memilih pelayanan secara langsung juga menunjukkan bahwa transformasi digital tidak hanya berkaitan dengan perubahan sistem pelayanan, tetapi juga perubahan perilaku pengguna layanan. Dalam perspektif teori difusi inovasi yang dikemukakan oleh Everett M. Rogers, setiap individu memiliki tingkat penerimaan yang berbeda terhadap suatu inovasi sehingga proses adaptasi terhadap pelayanan digital memerlukan waktu, sosialisasi, dan pendampingan yang berkelanjutan.

Dengan demikian, faktor pendukung dan penghambat implementasi SIPAKDE menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan administrasi berbasis digital merupakan hasil interaksi antara kesiapan organisasi, dukungan kebijakan, ketersediaan teknologi, dan kemampuan masyarakat dalam mengadopsi inovasi pelayanan publik. Oleh karena itu,

peningkatan literasi digital masyarakat serta penguatan infrastruktur jaringan internet perlu dilakukan secara berkelanjutan agar implementasi SIPAKDE dapat berjalan lebih efektif dan optimal.

Pembahasan Dampak Implementasi SIPAKDE terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SIPAKDE memberikan dampak positif terhadap kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan administrasi. Dampak tersebut terlihat dari meningkatnya kemudahan akses layanan, kecepatan proses pelayanan, efisiensi waktu dan biaya, transparansi informasi, serta kenyamanan masyarakat dalam mengurus administrasi tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa kemudahan akses menjadi salah satu manfaat utama yang dirasakan masyarakat. Melalui SIPAKDE, masyarakat dapat mengakses layanan kapan saja dan dari mana saja selama tersedia jaringan internet. Kondisi ini menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik mampu mengurangi hambatan geografis dan administratif yang selama ini menjadi kendala dalam pelayanan konvensional. Temuan ini sejalan dengan penelitian Tharisa Amanda Lubis dan Wiro Oktavius Ginting yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada aplikasi identitas kependudukan digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan digital. (Tharisa Amanda Lubis, 2024)

Dari aspek kecepatan pelayanan, hasil penelitian menunjukkan bahwa SIPAKDE mampu mempercepat proses pengajuan dan penyelesaian layanan administrasi. Masyarakat tidak lagi harus menghabiskan banyak waktu untuk datang ke kantor pelayanan, mengambil nomor antrean, dan menunggu proses verifikasi secara manual. Temuan ini didukung oleh penelitian Lukas Toding, Abdul Mahsyar, dan Nursalim yang menjelaskan bahwa implementasi kebijakan kependudukan yang didukung kualitas pelayanan yang baik memiliki hubungan positif dengan tingkat kepuasan masyarakat.

Selanjutnya, aspek efisiensi yang ditemukan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa SIPAKDE mampu mengurangi biaya transportasi, biaya administrasi tidak langsung, serta waktu yang harus dikeluarkan masyarakat untuk memperoleh layanan. Efisiensi tersebut menjadi salah satu indikator keberhasilan transformasi digital pelayanan publik. Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian (Aini et al., 2024) yang menemukan bahwa sarana prasarana digital dan kualitas pelayanan digital berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan masyarakat dalam layanan administrasi kependudukan.

Selain itu, transparansi pelayanan yang diwujudkan melalui fitur pemantauan status pengajuan memberikan kepastian kepada masyarakat mengenai progres layanan yang sedang diproses. Transparansi tersebut menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik karena masyarakat dapat mengetahui tahapan pelayanan secara terbuka. Temuan ini didukung oleh penelitian Gizhella Mulyani Putri dan Ria Ariany yang menyatakan bahwa pelayanan yang terstandarisasi dan transparan mampu meningkatkan efektivitas pelayanan serta kepuasan masyarakat.

Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan bahwa sebagian masyarakat lanjut usia masih mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi SIPAKDE. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kualitas sistem yang dibangun, tetapi juga oleh kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi digital. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Rizki et al., 2025) yang menemukan bahwa masih terdapat kelompok masyarakat yang menghadapi kendala

dalam memanfaatkan layanan administrasi berbasis digital sehingga diperlukan peningkatan pendampingan dan edukasi kepada pengguna layanan.

Berdasarkan hasil penelitian dan berbagai penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa implementasi SIPAKDE telah memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kepuasan masyarakat melalui kemudahan akses, kecepatan pelayanan, efisiensi biaya dan waktu, transparansi informasi, serta kenyamanan dalam memperoleh layanan administrasi. Namun demikian, untuk meningkatkan tingkat kepuasan secara lebih merata, pemerintah perlu memperkuat program literasi digital dan pendampingan bagi kelompok masyarakat yang masih mengalami keterbatasan dalam penggunaan teknologi, khususnya masyarakat lanjut usia.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, implementasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa (SIPAKDE) di Kecamatan Depok Sleman telah berjalan dengan baik dan memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat. Keberhasilan implementasi SIPAKDE didukung oleh komunikasi yang cukup efektif, ketersediaan sumber daya, komitmen petugas, struktur birokrasi yang jelas, dukungan pimpinan, sarana teknologi informasi, serta kebijakan pemerintah yang mendorong digitalisasi pelayanan publik. Di sisi lain, implementasi SIPAKDE masih menghadapi beberapa hambatan, seperti rendahnya literasi digital sebagian masyarakat, gangguan jaringan internet, preferensi masyarakat terhadap pelayanan tatap muka, dan keterbatasan pemahaman terhadap fitur aplikasi. Meskipun demikian, SIPAKDE terbukti mampu meningkatkan kepuasan masyarakat melalui kemudahan akses layanan, kecepatan proses pelayanan, efisiensi waktu dan biaya, transparansi informasi, serta kenyamanan dalam memperoleh layanan administrasi. Oleh karena itu, peningkatan literasi digital masyarakat dan penguatan infrastruktur teknologi perlu terus dilakukan agar manfaat SIPAKDE dapat dirasakan secara optimal oleh seluruh lapisan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Adinugroho, W., Harianto, & Wiyaka, A. (2025). Service Quality and Citizen Experience in Integrated Public Services: Evidence from the Public Service Mall of Madiun Regency. *Journal of Office Administration: Education and Practice*, 6(1), 43–63.
- Aini, D. N., Khojin, N., & Ikhwan, S. (2024). Pengaruh Sarana Prasarana , Profesionalisme dan SOP terhadap Kepuasan Layanan Masyarakat yang di Mediasi Kualitas Pelayanan Digital di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DINDUKCAPIL) Kabupaten Brebes. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 8, 30846–30853.
- April, V. N., Sari, L., Maritim, U., Ali, R., Pinang, T., Maritim, U., Ali, R., & Pinang, T. (2024). Analisis Implementasi E-Government Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Pemerintahan Daerah Kepulauan Riau perjalanan jauh ke pusat pemerintahan . Oleh karena itu , analisis implementasi e-government. *REPEATER : Publikasi Teknik Informatika Dan Jaringan*, 2(2).
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Diana Andini. (2023). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BERBASIS DIGITAL PADA APLIKASI KLAMPID NEW GENERATION DINAS KEPENDUDUKAN DAN

- PENCATATAN SIPIL KOTA SURABAYA. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(2), 173–181.
- Edward III, G. C. (n.d.). *Implementing Public Policy*. Congressional Quarterly Press.
- Handoyo, E., Ilmu, F., Universitas, S., Semarang, N., Handoyo, E., & Karya, W. (2012). *Kebijakan Publik*. Widya Karya.
- Hardjaloka, L. (2014). Studi Penerapan E-Government di Indonesia dan Negara Lainnya sebagai SOLusi Pemberantasan Korupsi di Sektor Publik. *Jurnal RechtsVinding*, 3.
- Heeks, R. (2006). *Implementing and Managing eGovernment: An International Text*. London: SAGE Publications.
- Indrajit. (2016). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Andi.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2023). *Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta: KemenPANRB.
- Kristian, I. (2023). Kebijakan publik dan tantangan implementasi di indonesia. *DIALEKTIKA: Jurnal Ilmu Sosial*, 21(2), 88–98.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Layne, K., & Lee, J. (2001). Developing Fully Functional E-Government: A Four Stage Model. *Government Information Quarterly*, 18(2), 122–136.
- Maharani, E. (2025). Implementasi Layanan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo. *JIAN: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 22(02).
- Mergel, I., Edelman, N., & Haug, N. (2019). Defining Digital Transformation: Results from Expert Interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101385.
- Moh Aidin. (2025). Multidisciplinary Science Transformasi Digital Administrasi Desa Melalui Sistem Informasi Desa : Kajian Pustaka Tentang Faktor Pendukung. *Nusantara Journal of Multidisciplinary Science*, 2(8), 1661–1674.
- Muchlas Rifai, Sugiyanto Sugiyanto. (2024). [Implementasi Aplikasi Srikandi: Transformasi Digital Arsip Berbasis Tanpa Kertas](#). IPI: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi. Jilid 9. Terbitan 2 Halaman 314-326.
- Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Rhama, B., Ferdian, M., & Sahay, A. (2025). Jurnal Administrasi Publik (JAP) DIGITALISASI DOKUMEN KEPENDUDUKAN (Studi Layanan Identitas Kependudukan Digital Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya) Jurnal Administrasi Publik (JAP). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 11(1), 1–11.
- Ridho, M. T. (2023). Pelayanan administrasi kependudukan terpadu melalui aplikasi SIPAKDE di Kapanewon Depok. *AGORA: Jurnal Kajian Pancasila Dan Kewarganegaraan Seiring*, 12(03), 251–264.
- Rizki, M., Nanda, F., & Lestari, Y. (2025). Analisis Kepuasan Masyarakat Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik Analysis of Public Satisfaction Regarding Population

- Administration Services at the Population and Civil Registration Offi. *Inovant*, 3, 129–141.
- Rusydi, M., & Mashur, D. (2024). Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Negeri Republik Indonesia melalui Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dirjendukcapil) telah melakukan inov. *Journal of Research and Development on Public Policy*, 3(3), 189–198.
- Sinambela, L. P. (2019). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Bumi aksara.
- Subianto, A. (2020). *Kebijakan Publik*. PT Menuju Insan Cemerlang.
- Tharisa Amanda Lubis, W. O. G. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan Tharisa Amanda Lubis Wiro Oktavius Ginting Dalam penyelenggaraan mengenai dibuat secara. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 10, 104–118.
- Van de Walle, S., & Bouckaert, G. (2003). Public Service Performance and Trust in Government: The Problem of Causality. *International Journal of Public Administration*, 26(8–9), 891–913.