

EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI APLIKASI SILOKA (SISTEM LAYANAN *ONLINE* KEPENDUDUKAN) DI KABUPATEN BOGOR

Cristian Nicodemus Barus¹, Puji Astuti²

Email: barus.demus4563@gmail.com

Departemen Politik dan Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro

Jl. Prof. H. Soedarto, S.H., Tembalang, Kota Semarang, Kode Pos 50139

Telepon (024) 74655407, Faksimile (024) 7465405

Laman: <https://www.fisip.undip.ac.id> Email: fisip@undip.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh transformasi digital pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Bogor melalui aplikasi Siloka (Sistem Layanan Online Kependudukan) yang diluncurkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor pada tahun 2020, namun masih ditemukan berbagai keluhan masyarakat mengenai kendala teknis dan aksesibilitas sehingga efektivitasnya perlu dikaji. Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Siloka serta mengidentifikasi hambatan dalam implementasinya. Dalam mengevaluasi efektivitas layanan berbasis daring ini, penelitian menggunakan teori E-Service Quality dari Parasuraman, Zeithaml, dan Malhotra (2005) yang mencakup tujuh dimensi penilaian, yakni efisiensi, realibilitas, fulfillment, privasi, daya tanggap, kompensasi, dan kontak. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan 100 responden masyarakat Kabupaten Bogor yang pernah menggunakan Siloka, diambil melalui teknik accidental sampling, serta dianalisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, metode SERVQUAL, dan Importance Performance Analysis (IPA) dengan diagram kartesius. Hasil penelitian ini menunjukkan efektivitas pelayanan Siloka bersifat asimetris dari aspek Manajemen dan Sumber Daya Manusia dilihat dari indikator Privasi, Responsivitas, dan Kompensasi secara konsisten berada di Kuadran B (pertahankan prestasi). Aparatur terbukti memiliki komitmen pelayanan yang tinggi dan proaktif dalam memberikan informasi ketika terjadi gangguan sistem. Hambatan utama dari aspek Infrastruktur Teknologi Informasi dilihat dari indikator Realibilitas yang berada di Kuadran A (prioritas utama) dengan nilai Gap negatif terbesar. Kegagalan infrastruktur ini menjadi penghambat utama, di mana kapasitas server dan bandwidth yang tidak memadai mengakibatkan aplikasi sering mengalami *error*, gangguan jaringan, dan malfungsi fitur yang krusial bagi masyarakat. Penelitian ini merekomendasi penataan dan pemeliharaan

¹ Mahasiswa Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Diponegoro

² Dosen Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Diponegoro

infrastruktur teknologi informasi, penyediaan saluran pengaduan terintegrasi, penerapan pengawasan teknis berbasis sistem, serta evaluasi kepuasan masyarakat secara berkala kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.

Kata Kunci: Efektivitas Pelayanan, Aplikasi Siloka, Administrasi Kependudukan, E-Service Quality, Kabupaten Bogor.

ABSTRACT

This research is motivated by the digital transformation of population administration services in Bogor Regency through the SILOKA application (Online Population Service System) launched by the Population and Civil Registration Office of Bogor Regency in 2020, although various public complaints regarding technical issues and accessibility are still found, so its effectiveness needs to be assessed. This study aims to analyze the effectiveness of population administration services through the SILOKA application and identify obstacles in its implementation. In evaluating the effectiveness of this digital service, this study employs the E-Service Quality theory by Parasuraman, Zeithaml, and Malhotra (2005), which encompasses seven dimensions: efficiency, reliability, fulfillment, privacy, responsiveness, compensation, and contact. The research employs a quantitative approach with 100 respondents from the people of Bogor Regency who have used SILOKA, selected through accidental sampling technique, and analyzed using validity tests, reliability tests, the SERVQUAL method, and Importance Performance Analysis (IPA) with a Cartesian diagram. The results show that The service effectiveness of the Siloka application is asymmetrical regarding Management and Human Resources, as evidenced by the Privacy, Responsiveness, and Compensation indicators, which are consistently situated in Quadrant B (keep up the good work). The personnel have demonstrated a high commitment to service and are proactive in providing information whenever system disruptions occur. Conversely, the primary obstacle lies in the Information Technology Infrastructure aspect, as reflected by the Reliability indicator, which falls into Quadrant A (top priority) with the largest negative Gap value. This infrastructure failure serves as the main barrier, where inadequate server capacity and bandwidth result in the application frequently experiencing errors, network disruptions, and the malfunction of features that are crucial for the public. This study recommends the structuring and maintenance of information technology infrastructure, the provision of an integrated complaint channel, the implementation of system-based technical supervision, and periodic public satisfaction evaluations to the Population and Civil Registration Office of Bogor Regency.

Keywords: Service Effectiveness, SILOKA Application, Population Administration, E-Service Quality, Bogor Regency.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat telah mendorong pemerintah untuk mengimplementasikan *E-*

Government guna meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan (Indrajit, 2002). Sebagai wujud pemenuhan kewajiban pelayanan publik sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pemerintah dituntut untuk berinovasi dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang merupakan kebutuhan dasar warga negara (Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013). Kabupaten Bogor dengan populasi mencapai 5,72 juta jiwa pada tahun 2025 (BPS Kabupaten Bogor, 2025) menghadapi tantangan signifikan berupa antrean panjang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, sehingga diperlukan terobosan digital untuk mengakomodasi tingginya permintaan layanan.

Merujuk pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor meluncurkan aplikasi SILOKA (Sistem Layanan Online Kependudukan) pada tanggal 7 Desember 2020 sebagai inovasi pelayanan yang memungkinkan masyarakat mengurus dokumen kependudukan secara mandiri melalui platform digital yang terintegrasi dengan

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk: 1) menganalisis efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SILOKA di Kabupaten Bogor; dan 2) mengidentifikasi hambatan dalam implementasinya. Penelitian ini

Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM). Efektivitas menjadi tolok ukur penting dalam menilai keberhasilan program atau kegiatan organisasi, yang didefinisikan sebagai pencapaian tujuan melalui pemanfaatan sumber daya secara efisien baik dari sisi masukan, proses, maupun keluaran (Beni, 2019; Mardiasmo, 2018). Namun demikian, implementasi SILOKA masih dihadapkan pada berbagai kendala teknis dan aksesibilitas, seperti seringnya muncul pesan *error*, gangguan jaringan, dan malfungsi fitur yang menyebabkan proses pengurusan dokumen terhambat, sebagaimana tercermin dari berbagai keluhan masyarakat di media sosial.

Gambar 1.1 Keluhan masyarakat tentang website SILOKA



Sumber: X disdukcapilkab Kabupaten Bogor

diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis bagi pengembangan studi pelayanan publik berbasis digital serta manfaat praktis bagi pemerintah dalam meningkatkan kualitas inovasi pelayanan kependuduk

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, penulis merumuskan masalah penelitian dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SILOKA di Kabupaten Bogor dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat?
2. Hambatan apa yang ditemui di dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SILOKA?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, penulis menetapkan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Menganalisis se berapa efektif inovasi SILOKA dalam pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bogor.
2. Mengetahui apa saja yang menjadi hambatan di dalam inovasi SILOKA dalam pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.

Landasan Teori

1. Teori Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa inggris *effective* artinya berhasil. Sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Efektivitas berasal dari bahasa inggris, yaitu *effectiveness* yang berarti efektivitas, keefektifan, kemujaraban, kemanjuran, dan kemampuan. Efektivitas berasal dari kata dasar efektif. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata efektif mempunyai arti efek, pengaruh, akibat atau dapat membawa hasil. Jadi efektivitas adalah keaktifan, daya guna, adanya kesesuaian dalam suatu kegiatan orang yang melaksanakan tugas dengan sasaran yang dituju (Beni Peki, 2019). Efektivitas pada dasarnya menunjukkan pada taraf tercapainya hasil, sering atau senantiasa dikaitkan dengan kata efisien, meskipun sebenarnya ada perbedaan diantara keduanya. Efektivitas menekankan pada hasil yang dicapai, sedangkan efisien lebih melihat pada bagaimana cara mencapai hasil yang dicapai itu dengan membandingkan antara input dan outputnya.

Dari sini disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu keadaan yang menunjukkan sejauh mana rencana dapat tercapai. Semakin banyak rencana yang dapat dicapai, semakin efektif pula kegiatan

tersebut, sehingga kata efektivitas dapat juga diartikan sebagai tingkat keberhasilan yang dapat dicapai dari suatu cara atau usaha tertentu sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai. Suatu proses inovasi bisa dikatakan efektif ketika memenuhi kriteria, diantaranya mampu memberikan pengaruh, perubahan atau dapat membawa hasil. Ketika merumuskan tujuan, maka efektivitas dapat dilihat dari seberapa jauh tujuan itu tercapai. Semakin banyak tujuan tercapai, maka semakin efektif pula proses tersebut. Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan tepat pada waktunya. Dapat disimpulkan bahwa efektivitas berkaitan dengan terlaksananya semua tugas pokok, tercapainya tujuan, ketepatan waktu, dan partisipasi aktif dari masyarakat serta merupakan keterkaitan antara tujuan dan hasil yang dinyatakan dengan hasil yang dicapai. Efektivitas merujuk pada kemampuan untuk memiliki tujuan yang tepat atau mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas juga berhubungan dengan masalah cara pencapaian tujuan atau hasil yang diperoleh, kegunaan atau manfaat dari hasil yang diperoleh, tingkat daya fungsi unsur atau komponen, serta masalah tingkat kepuasan pengguna (Mardiasmo, 2018).

2. Teori Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah pemberian jasa kepada masyarakat sesuai aturan dan tata cara yang ditetapkan (Sinambela, 2010; Agung Kurniawan, 2005). Ratminto (2005) mendefinisikannya sebagai jasa pelayanan barang/jasa publik yang menjadi tanggung jawab pemerintah pusat/daerah dan BUMN/BUMD. Berdasarkan Keputusan Menteri PAN Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan publik bertujuan memenuhi kebutuhan penerima layanan sesuai peraturan. Pelayanan publik mencakup tiga unsur: penyelenggara (pemerintah), penerima (masyarakat), dan kepuasan layanan. Penyelenggaraan harus menerapkan prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas, dan keadilan dalam kerangka *good governance* (Ratminto & Winarsih, 2005).

3. Teori *E-Service Quality*

E-service merupakan layanan berbasis internet yang memanfaatkan TIK, tidak hanya menyediakan informasi tetapi juga transaksi online (Rosmiati, 2015; Muallidin, 2015). *E-service quality* (*e-Servqual*) adalah pengembangan dari *service quality* yang mengukur kesenjangan antara harapan dan kenyataan pelanggan atas layanan digital (Tjiptono, 2002). Parasuraman, Zeithaml, dan Malhotra (2005) mendefinisikan *E-service*

quality sebagai tingkat efektivitas dan efisiensi website dalam memfasilitasi layanan, yang terdiri dari tujuh dimensi: efisiensi, realibilitas, fulfillment (pemenuhan), privasi, daya tanggap, kompensasi, dan kontak (Tjiptono & Chandra, 2019). Teori ini relevan untuk mengevaluasi aplikasi pelayanan publik berbasis elektronik seperti SILOKA, di mana pemerintah dituntut memberikan layanan optimal sesuai ekspektasi masyarakat.

Metode Penelitian

1. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu dengan instrumen penelitian, analisis data bersifat statistik, bertujuan menggambarkan dan menguji hipotesis (Sugiyono, 2018). Penelitian kuantitatif didefinisikan sebagai investigasi sistematis terhadap fenomena dengan mengumpulkan data terukur melalui teknik statistik, matematika, atau komputasi (Abdullah dkk, 2012). Variabel-variabel diukur dengan instrumen penelitian sehingga data angka dapat dianalisis berdasarkan prosedur statistik (Creswell, 2016). Fokus penelitian mengukur tingkat efektivitas aplikasi Siloka melalui penyebaran kuesioner

kepada masyarakat Kabupaten Bogor pengguna aplikasi dengan skala Likert.

2. Situs Penelitian

Lokasi penelitian berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor, Jawa Barat.

3. Populasi dan Sample

Populasi penelitian ini adalah seluruh masyarakat pengguna aplikasi Siloka di Kabupaten Bogor yang bersifat *infinite population* karena jumlah pengguna tidak dapat ditentukan secara absolut akibat fluktuasi dinamis.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik populasi (Sugiyono, 2018). Penelitian menggunakan Rumus Cochran karena populasi tidak diketahui jumlahnya secara pasti.

$$n = \frac{z^2 pq}{e^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 (0,5)(0,5)}{0,10^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,25}{0,01} = 96,04$$

Penelitian mengambil 100 responden, melewati batas minimal sampel yang dibutuhkan.

4. Teknik Pengambilan Sample

Teknik yang digunakan adalah *non probability sampling* digunakan dimana setiap unsur populasi tidak memiliki peluang sama untuk terpilih (Ferdinand, 2011). Jenis *accidental sampling* yaitu memilih responden yang secara tidak langsung ditemui di lokasi dan waktu tertentu, dengan syarat telah menggunakan layanan aplikasi Siloka.

5. Jenis dan Sumber Data

Data kuantitatif digunakan untuk mengukur dan menghitung variabel berbentuk angka. Sumber data primer diperoleh dari kuesioner masyarakat pengguna Siloka. Data sekunder diperoleh secara tidak langsung melalui buku, laporan, jurnal, dan dokumen lainnya.

6. Skala Pengukuran

Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi responden (Sugiyono, 2019:146). Penelitian menggunakan 4 bobot penilaian (Sangat Setuju=4, Setuju=3, Tidak Setuju=2, Sangat Tidak Setuju=1) untuk menghindari jawaban netral/bias. Variabel dijabarkan menjadi indikator yang menjadi dasar penyusunan instrumen pernyataan.

7. Teknik Pengumpulan Data

Kuesioner memberikan pertanyaan tertulis kepada responden tentang kualitas

aplikasi Siloka, waktu penyelesaian, dan respon petugas. Observasi langsung dilakukan di Disdukcapil untuk melihat proses pencetakan dokumen melalui ADM, interaksi petugas-masyarakat, dan kondisi fasilitas (Suharsimi, 2020). Dokumentasi berupa catatan harian, laporan arsip, media sosial, dan data pendukung lainnya.

8. Teknik Analisis Data

Uji Validitas digunakan untuk mengukur ketepatan instrumen dengan membandingkan r hitung dan r tabel ($df=N-2$, signifikansi 0,05). Instrumen valid jika r hitung $>$ r tabel (Sugiyono, 2013).

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi instrumen menggunakan *Cronbach's Alpha*. Variabel reliabel jika nilai Alpha $>$ 0,60 (Sugiyono, 2013).

Metode SERVQUAL adalah mengukur kesenjangan antara harapan dan kinerja dengan rumus $\text{Gap} = \text{Skor Kinerja} - \text{Skor Harapan}$. Gap positif berarti kinerja melebihi harapan, negatif berarti kinerja di bawah harapan, nol berarti sesuai harapan.

Importance and Performance Analysis (IPA) memetakan atribut dalam diagram kartesius empat kuadran. Kuadran A (prioritas utama): penting tapi kinerja rendah. Kuadran B (pertahankan prestasi): penting dan kinerja tinggi. Kuadran C (prioritas rendah): kurang penting dan

kinerja rendah. Kuadran D (berlebihan): kurang penting tapi kinerja tinggi.

Hasil dan Pembahasan

Responden berjumlah 100 orang pengguna aplikasi Siloka di Kabupaten Bogor. Berdasarkan uji validitas, seluruh butir pernyataan pada tujuh dimensi (Efisiensi, Reliabilitas, Fulfillment, Privasi, Daya Tanggap, Kompensasi, dan Kontak) dinyatakan valid dengan r hitung $>$ r tabel (0,197) (Sugiyono, 2013). Uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha menghasilkan nilai pada variabel kinerja (0,801-0,889) dan harapan (0,675-0,874) yang berada di atas ambang 0,60, sehingga instrumen dinyatakan reliabel dan konsisten (Sugiyono, 2013).

Metode SERVQUAL mengukur kesenjangan (gap) antara kinerja dan harapan masyarakat ($\text{Gap} = \text{Kinerja} - \text{Harapan}$), hasilnya berupa Efisiensi (Gap 0,08): Nilai positif menunjukkan aplikasi telah melampaui ekspektasi dalam kemudahan penggunaan, kecepatan pengisian data, dan penghematan waktu. Reliabilitas (Gap -0,413): Kesenjangan negatif tertinggi, menjadi titik kelemahan utama. Indikator fitur berfungsi baik mencatat gap terburuk (-0,52), menunjukkan seringnya malfungsi fitur esensial. Fulfillment (Gap -0,24): Janji pelayanan belum optimal, terutama pada

kesesuaian dokumen (-0,27) dan ketepatan waktu pemrosesan (-0,34). Privasi (Gap -0,10): Masyarakat masih khawatir terhadap keamanan data, meskipun kebijakan privasi telah dijelaskan transparan (Gap 0,04). Responsivitas (Gap -0,10): Defisit kecil menunjukkan perlunya optimalisasi respons pegawai terhadap keluhan masyarakat. Kompensasi (Gap 0,11): Nilai positif tertinggi kedua, menunjukkan manajemen krisis yang baik, terutama dalam memberikan informasi saat gangguan sistem (Gap 0,24). Kontak (Gap -0,36): Kelemahan krusial kedua, terjadi keterasingan administratif dimana masyarakat sulit menjangkau petugas saat aplikasi bermasalah.

Importance and Performance Analysis (IPA)

Kuadran A (Prioritas Utama): Seluruh indikator Reliabilitas (P4, P5, P6) berada di kuadran ini, menunjukkan server dan bandwidth tidak mampu mengakomodasi traffic permohonan. Indikator Fulfillment (P7, P9) dan Kontak (P19, P21) juga menjadi prioritas perbaikan. Kuadran B (Pertahankan Prestasi) Indikator Responsivitas (P13, P14, P15), Kompensasi (P16, P17), dan Privasi (P10, P12) menunjukkan kinerja aparatur yang responsif, proaktif, dan mampu menjaga kerahasiaan data. Kuadran C (Prioritas Rendah): Indikator Efisiensi

(P3) dan Kontak (P20) memiliki kinerja rendah namun ekspektasi masyarakat juga rendah. Kuadran D (Berlebihan): Indikator Efisiensi (P1, P2), Fulfillment (P8), Privasi (P11), dan Kompensasi (P18) menunjukkan kinerja melebihi ekspektasi masyarakat.

Temuan Efektivitas Asimetris

Efektif pada Aspek Manajemen dan SDM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor terbukti efektif dalam tata kelola SDM. Tidak Efektif pada Aspek Infrastruktur TI Seluruh indikator Reliabilitas berada di Kuadran A dengan gap negatif terbesar, menunjukkan kegagalan sistem operasional SILOKA sebagai titik terlemah yang menggugurkan esensi kemudahan inovasi pelayanan elektronik.

Hambatan Pelayanan

Pertama, kegagalan infrastruktur teknologi masif akibat kapasitas server dan bandwidth tidak memadai, menyebabkan error, downtime, dan malfungsi fitur. Kedua, hambatan pemenuhan janji layanan berupa keterlambatan pemrosesan dokumen melampaui batas SOP dan kesalahan sistem pada hasil cetak dokumen. Ketiga, keterasingan administratif dimana digitalisasi menciptakan jarak antara masyarakat dan birokrasi, terutama sulitnya menjangkau kontak darurat saat sistem gangguan.

Kesimpulan dan Saran

Disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan menunjukkan hasil asimetris dan belum optimal secara menyeluruh. Di satu sisi, aplikasi efektif pada aspek Manajemen dan Sumber Daya Manusia (Kuadran B/Pertahankan Prestasi), dimana aparaturnya terbukti mampu menjaga kerahasiaan data, responsif, dan proaktif memberikan kompensasi layanan saat kendala terjadi. Namun di sisi lain, aspek dominan penghambat efektivitas adalah kegagalan Infrastruktur Teknologi Informasi (Kuadran A/Prioritas Utama) dengan kesenjangan negatif terbesar pada dimensi Reliabilitas, yang menjadi titik terlemah yang menggugurkan esensi kemudahan inovasi pelayanan elektronik.

Hambatan utama implementasi Siloka meliputi tiga aspek: pertama, kegagalan infrastruktur teknologi masif akibat kapasitas server dan bandwidth tidak memadai, menyebabkan error, downtime, dan malfungsi fitur kedua, hambatan pemenuhan janji layanan berupa keterlambatan penyelesaian dokumen melampaui batas SOP dan kesalahan sistem pada hasil cetak ketiga, fenomena keterasingan administratif dimana digitalisasi menciptakan jarak antara masyarakat dan birokrasi, terutama sulitnya menjangkau kontak darurat saat sistem gangguan. Kegagalan infrastruktur ini

merupakan penghambat paling krusial karena menjadi pintu gerbang utama layanan, sehingga perbaikan kapasitas server dan bandwidth menjadi urgensi kebijakan untuk memulihkan kepercayaan publik.

Saran

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor, disarankan: (1) melakukan penataan dan pemeliharaan infrastruktur teknologi informasi secara berkelanjutan, termasuk peningkatan kapasitas server dan bandwidth; (2) menyediakan saluran pengaduan terintegrasi; (3) menerapkan pengawasan teknis berbasis sistem untuk memantau kinerja aplikasi secara real-time; dan (4) melakukan evaluasi dan survei kepuasan berkala untuk memantau perkembangan aplikasi dan segera memperbaiki penurunan kinerja.

Peneliti selanjutnya disarankan menambah jumlah responden agar hasil lebih representatif, memperluas cakupan penelitian dengan variabel kepercayaan publik, serta mengkombinasikan pengukuran efektivitas dengan kerangka Technology Acceptance Model (TAM) untuk memperoleh pemahaman komprehensif tentang faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan aplikasi Siloka oleh masyarakat.

Daftar Pustaka

- Beni Pekei, S. M. (2019). *Manajemen Efektivitas Pengelolaan Aset Daerah di Era Otonomi Teori Konsep dan Analisis*. Jayapura: Penerbit Taushia.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Bogor. (2025). *Indikator Sosial Ekonomi dan Proyeksi Penduduk Kabupaten Bogor 2024-2030*. Cibinong: BPS Press.
- Indrajit, R. E. (2002). *Konsep, Kerangka Pikir & Nilai E-Government & E-Service*. Yogyakarta.
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2018*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomer 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Malhotra, A. (2005). "e-SERVQUAL: a multiple-item scale for assessing electronic service quality", *Journal of Service Research*, Vol. 7 No. 3, pp. 213-233.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003.
- Muallidin, Isnaini. (2015). *Konsep, Kerangka Pikir & Nilai E-Government & E-Service*. Yogyakarta.