

# **ANALISIS RESPONSIVITAS LAYANAN APLIKASI SIPANDUK (SISTEM INFORMASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN) DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KUNINGAN**

**Naila Danicha Sapphire, Retna Hanani**

**Program Studi S1 Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro  
Jalan Prof. Soedarto, S.H., Tembalang, Kota Semarang, Kotak Pos 1269  
Telepon (024) 7465407, Faksimile (024) 7465405  
Laman: [www.fisip.undip.ac.id](http://www.fisip.undip.ac.id)  
Email: [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)**

---

## **ABSTRACT**

*Digital transformation in public services is a strategic agenda of the Indonesian government to improve the effectiveness, efficiency, and transparency of the bureaucracy, including in population administration services. One implementation of this policy is the development of the SIPANDUK (Population Administration Service Information System) application by the Kuningan Regency Population and Civil Registration Office. Although the Public Satisfaction Index (IKM) generally shows a "good" category, there are still crucial problems in the element of service completion time which has not reached the minimum target, resulting in public complaints regarding the speed and certainty of service. This study aims to analyze the level of responsiveness of the SIPANDUK application service from the perspective of public service responsiveness. The method used is quantitative with a single variable descriptive statistical approach. Data were collected through a closed questionnaire with a Likert Scale of 1-4 from 100 respondents who used the SIPANDUK application selected using an incidental sampling technique. The research instrument was compiled based on six indicators of service responsiveness: response speed, accuracy in service, openness to complaints, ability to respond, effectiveness and efficiency, and user satisfaction. Data analysis was carried out using IBM SPSS version 26 through validity tests, reliability tests, and descriptive statistical analysis. The results of the study indicate that the level of responsiveness of the SIPANDUK application service is still relatively low with an average value of 42.86 (disagree). All responsiveness indicators show low achievement, with a percentage of response speed of 51%, service accuracy of 47.67%, openness to complaints of 42.67%, ability to respond 40%, effectiveness and efficiency of 43%, and user satisfaction of 39%. These findings indicate that the digitalization of population services through the SIPANDUK application has not been fully able to provide fast, accurate, transparent, and satisfactory services to the public. Therefore, system improvements, increased apparatus competency, and strengthened complaint mechanisms are needed to increase the responsiveness of digital-based public services.*

**Keywords:** population administration, service responsiveness, SIPANDUK

## **ABSTRAK**

Transformasi digital dalam pelayanan publik merupakan agenda strategis pemerintah Indonesia untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan transparansi birokrasi, termasuk pada pelayanan administrasi kependudukan. Salah satu implementasi kebijakan tersebut adalah pengembangan aplikasi SIPANDUK (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan. Meskipun secara umum hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menunjukkan kategori “baik”, masih terdapat permasalahan krusial pada unsur waktu penyelesaian layanan yang belum mencapai target minimal, sehingga menimbulkan keluhan masyarakat terkait kecepatan dan kepastian pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat responsivitas layanan aplikasi SIPANDUK dalam perspektif responsivitas layanan publik. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan statistik deskriptif *single variable*. Data dikumpulkan melalui kuesioner tertutup dengan Skala Likert 1-4 terhadap 100 responden pengguna aplikasi SIPANDUK yang dipilih menggunakan teknik *incidental sampling*. Instrumen penelitian disusun berdasarkan enam indikator responsivitas layanan yaitu kecepatan merespons, ketepatan dalam pelayanan, keterbukaan terhadap keluhan, kemampuan dalam merespons, efektivitas dan efisiensi, serta kepuasan pengguna layanan. Analisis data dilakukan menggunakan IBM SPSS versi 26 melalui uji validitas, uji reliabilitas, dan analisis statistik deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat responsivitas layanan aplikasi SIPANDUK masih tergolong rendah dengan nilai rata-rata sebesar 42,86 kategori (tidak setuju). Seluruh indikator responsivitas menunjukkan capaian rendah, dengan persentase kecepatan merespons sebesar 51%, ketepatan pelayanan 47,67%, keterbukaan terhadap keluhan 42,67%, kemampuan dalam merespons 40%, efektivitas dan efisiensi 43%, serta kepuasan pengguna layanan sebesar 39%. Temuan ini mengindikasikan bahwa digitalisasi pelayanan kependudukan melalui aplikasi SIPANDUK belum sepenuhnya mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan memuaskan bagi masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan sistem, peningkatan kompetensi aparatur, serta penguatan mekanisme pengaduan untuk meningkatkan responsivitas layanan publik berbasis digital.

**Kata kunci:** administrasi kependudukan, responsivitas layanan, SIPANDUK

## PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam pelayanan publik merupakan agenda strategis pemerintah Indonesia untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan transparansi birokrasi, termasuk dalam pelayanan administrasi kependudukan. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan serta Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa pelayanan harus diselenggarakan secara responsif, transparan, dan akuntabel. Penguatan kebijakan tersebut juga diperkuat melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang mendorong pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas layanan publik.

Pada tingkat implementasi, digitalisasi pelayanan publik menjadi bagian dari agenda Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020–2024 yang menargetkan peningkatan efisiensi birokrasi berbasis teknologi. Namun, keberhasilan transformasi digital tidak hanya diukur dari keberadaan sistem daring, melainkan dari sejauh mana masyarakat merasakan kemudahan akses, kecepatan respons, serta transparansi layanan. Oleh karena itu, evaluasi terhadap responsivitas pelayanan publik berbasis

digital menjadi penting untuk memastikan bahwa inovasi teknologi benar-benar memberikan manfaat substantif bagi masyarakat.

Sebagai bentuk implementasi kebijakan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan mengembangkan aplikasi SIPANDUK (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan) sebagai layanan administrasi kependudukan berbasis digital. Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah akses layanan kependudukan secara cepat dan praktis. Dalam konteks ini, responsivitas layanan menjadi aspek kunci untuk menilai kualitas pelayanan SIPANDUK, sehingga analisis terhadap penerapan aplikasi ini dalam perspektif responsivitas layanan menjadi relevan guna menilai sejauh mana pelayanan digital mampu menjawab kebutuhan dan harapan masyarakat.

Aplikasi SIPANDUK menyediakan berbagai layanan administrasi kependudukan untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen resmi. Aplikasi ini diluncurkan pada 17 Januari 2022, Disdukcapil Kabupaten Kuningan telah meluncurkan layanan daring yaitu Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (SIPANDUK) yang dapat diakses melalui situs web dan perangkat Android untuk meningkatkan layanan Administrasi

Kependudukan bagi warga Kabupaten Kuningan.

Aplikasi ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, Namun pada kenyataannya masih terdapat berbagai kendala yang merasa pengguna tidak puas dengan layanan aplikasi SIPANDUK ini. Berdasarkan data dari website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terdapat hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh dari survei yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Kuningan guna mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SIPANDUK, yaitu sebagai berikut:

**Tabel 1. 1 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap aplikasi SIPANDUK**

No.	Unsur Pelayanan	2022	2023
1.	Persyaratan pelayanan	80,50	82,50
2.	Kemudahan prosedur pelayanan	77,50	81,00
3.	<b>Waktu penyelesaian</b>	<b>69,00</b>	<b>76,50</b>

4.	Biaya/tarif pelayanan	95,50	95,50
5.	Kesesuaian produk layanan dengan standar	78,00	81,00
6.	Kompetensi pelaksana/petugas	83,00	85,50
7.	Perilaku petugas	81,50	85,00
8.	Sarana dan prasarana	79,00	82,00
9	Penanganan pengaduan/saran	87,00	89,00

Sumber: Diolah oleh Peneliti dari website

Disdukcapil Kabupaten Kuningan, diakses pada Maret 2025

Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menunjukkan adanya peningkatan pada sejumlah aspek pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Kuningan, namun tidak seluruh unsur pelayanan mengalami perkembangan yang merata. Sebagian besar unsur pelayanan mengalami peningkatan dan telah berada pada kategori “Baik” hingga “Sangat Baik”, unsur waktu penyelesaian masih menunjukkan capaian yang belum mencapai target pelayanan yang ditetapkan.

Nilai waktu penyelesaian meningkat dari 69,00 pada tahun 2022

menjadi 76,50 pada tahun 2023, namun capaian tersebut masih berada di bawah target minimal IKM, yaitu 76,61, sehingga belum dapat dikategorikan aman dan stabil. Kondisi ini menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan yang diberikan melalui aplikasi SIPANDUK belum sepenuhnya mampu merespons kebutuhan masyarakat secara optimal, dan menjadi indikasi bahwa peningkatan kualitas pelayanan yang terjadi belum menyentuh aspek paling krusial yang dirasakan langsung oleh pengguna layanan, yakni kepastian dan kecepatan waktu penyelesaian. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa penerapan aplikasi SIPANDUK, meskipun telah dijalankan sebagai upaya digitalisasi layanan kependudukan, masih menghadapi tantangan dalam mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, dan akuntabel.

Menurut observasi yang dilakukan pada Google Play Store, terdapat pengguna aplikasi yang mengeluhkan kesulitan untuk verifikasi email dan juga aplikasi yang eror dan tidak merespons pelayanan yang masyarakat inginkan. terdapat hasil evaluasi keseluruhan pengguna di Google Play Store dengan mengungkapkan berbagai pola keluhan

yang dapat dikategorikan ke dalam tiga aspek utama: masalah teknis (seperti verifikasi email dan *error* pada aplikasi), kurangnya informasi (prosedur yang tidak jelas serta fitur yang tidak berfungsi), dan lambatnya respons pemerintah (pengaduan yang tidak ditanggapi dengan cepat). Permasalahan ini mencerminkan bahwa aplikasi SIPANDUK masih menghadapi tantangan dalam menerapkan prinsip Responsivitas Layanan, yang menuntut kecepatan respons, kejelasan prosedur, dan keterbukaan informasi dalam pelayanan publik.

## LANDASAN TEORI

### Administrasi Publik

Administrasi publik dipahami sebagai proses pengelolaan sumber daya dan organisasi pemerintahan untuk mencapai tujuan negara dan memenuhi kebutuhan masyarakat (Waldo dalam Syafei, 2003; Pasolong, 2010). Administrasi publik tidak hanya bersifat teknis-administratif, tetapi juga mencerminkan hubungan antara pemerintah dan masyarakat dalam pelaksanaan kebijakan publik.

## **Responsivitas Layanan Publik**

Responsivitas layanan merupakan kemampuan organisasi publik dalam mengenali, memahami, dan menindaklanjuti kebutuhan serta keluhan masyarakat secara cepat dan tepat (Dwiyanto, 2014). Responsivitas menempatkan masyarakat sebagai pusat pelayanan dan menekankan pentingnya komunikasi dua arah antara pemerintah dan pengguna layanan (Denhardt & Denhardt, 2015). Pelayanan publik yang responsif tidak hanya diukur dari kecepatan, tetapi juga dari kesesuaian layanan dengan kebutuhan masyarakat serta keterbukaan dalam menerima masukan.

Menurut Dwiyanto (2014), responsivitas layanan publik dapat diukur melalui enam indikator utama, yaitu: kecepatan merespons, ketepatan dalam pelayanan, keterbukaan terhadap keluhan, kemampuan dalam merespons, efektivitas dan efisiensi, serta kepuasan pengguna layanan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode statistik deskriptif *single variable*. Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada penggambaran tingkat responsivitas layanan aplikasi SIPANDUK tanpa

menguji hubungan maupun pengaruh antarvariabel.

Populasi penelitian adalah seluruh masyarakat yang pernah menggunakan aplikasi SIPANDUK, Penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *incidental sampling*, yaitu responden dipilih berdasarkan kemudahan akses dan kesediaan pengguna pada saat penelitian berlangsung.

Data dikumpulkan menggunakan kuesioner tertutup dengan skala Likert 1-4. Instrumen penelitian disusun berdasarkan enam indikator responsivitas layanan publik menurut Dwiyanto (2014), meliputi: kecepatan merespons, ketepatan pelayanan, keterbukaan terhadap keluhan, kemampuan dalam merespons, efektivitas dan efisiensi, serta kepuasan pengguna layanan.

Analisis data dilakukan menggunakan IBM SPSS versi 26. Tahapan analisis meliputi uji validitas dan reliabilitas instrumen, serta analisis statistik deskriptif untuk menghitung frekuensi, persentase, nilai rata-rata, dan skor total pada setiap indikator. Hasil analisis digunakan untuk menggambarkan tingkat responsivitas layanan aplikasi SIPANDUK secara keseluruhan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### UJI VALIDITAS

Dalam Penelitian ini menggunakan perangkat lunak IBM SPSS versi 26 untuk melakukan pengujian validitas dan reliabilitas terhadap data yang telah dikumpulkan melalui kuesioner yang telah disebarluaskan. Untuk menentukan suatu validitas pernyataan, kriteria yang harus dipenuhi adalah nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, yang menandakan bahwa pernyataan tersebut valid. Selain itu, jika nilai Signifikansi  $<$  dari 0,05, maka pernyataan tersebut juga dapat dianggap valid. Uji validitas penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *pearson product moment*.

Tabel dibawah ini merupakan hasil uji validitas pada tiap indikator teori Responsivitas Layanan:

**Tabel 3. 1 Hasil Uji Validitas**

Indikator	Item Pernyataan	r-Hitung	r-Tabel 5%	Signifikansi (Sig.)	Keterangan
Kecepatan Merespons	KM1	0,727	0,195	0,000	Valid
	KM2	0,733	0,195	0,000	Valid
	KM3	0,687	0,195	0,000	Valid
Ketepatan dalam Pelayanan	KP1	0,684	0,195	0,000	Valid
	KP2	0,678	0,195	0,000	Valid
	KP3	0,737	0,195	0,000	Valid
Keterbukaan terhadap Keluhan	KK1	0,687	0,195	0,000	Valid
	KK2	0,687	0,195	0,000	Valid
	KK3	0,671	0,195	0,000	Valid
Kemampuan Aplikasi dalam Merespons	KA1	0,770	0,195	0,000	Valid
	KA2	0,679	0,195	0,000	Valid
	KA3	0,677	0,195	0,000	Valid
Efektivitas dan Efisiensi	EF1	0,677	0,195	0,000	Valid
	EF2	0,777	0,195	0,000	Valid
	EF3	0,708	0,195	0,000	Valid
Kepuasan Pengguna Layanan	KPL1	0,679	0,195	0,000	Valid
	KPL2	0,716	0,195	0,000	Valid
	KPL3	0,745	0,195	0,000	Valid

Sumber: Data Primer diolah September, 2025

Tabel 3.1 menunjukkan hasil uji

Validitas yang menyatakan bahwa 18 item pernyataan dalam kuesioner adalah valid, dibuktikan dengan semua item yang memenuhi syarat  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dan nilai  $sig. < 0,05$ . Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa 18 item pernyataan ini layak untuk dijadikan instrumen pengukuran dalam penelitian ini.

## UJI RELIABILITAS

Untuk menentukan adanya konsistensi pada kuesioner, uji reliabilitas dilakukan dalam penelitian ini. Variabel dianggap reliabel jika dapat memenuhi syarat nilai koefisien Cronbach Alpha ( $\alpha$ )  $> 0,6$ . Pengujian reliabilitas instrument ini dilakukan menggunakan SPSS. Tabel dibawah ini merupakan hasil pengujian reliabilitas pada teori Responsivitas layanan:

**Tabel 3.2 Hasil Uji Reliabilitas**

No.	Indikator	Cronbach Alpha	Keterangan
1.	Kecepatan Merespons	0,761	Reliabel
2.	Ketepatan dalam Pelayanan	0,736	Reliabel
3.	Keterbukaan terhadap Keluhan	0,709	Reliabel
4.	Kemampuan dalam Merespons	0,747	Reliabel
5.	Efektivitas dan Efisiensi	0,814	Reliabel
6.	Kepuasan Pengguna Layanan	0,761	Reliabel

Sumber: Data Primer diolah September, 2025

Dari tabel 3.2 diatas dapat disimpulkan jika seluruh indikator responsivitas layanan memiliki nilai koefisien Cronbach Alpha ( $\alpha$ )  $> 0,6$ , yang artinya semua indikator yang digunakan dalam kuesioner adalah reliabel.

## HASIL INDIKATOR PENELITIAN

Analisis responsivitas layanan aplikasi SIPANDUK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan dilakukan berdasarkan enam indikator responsivitas layanan. Hasil pengolahan data kuesioner menunjukkan variasi tingkat responsivitas pada masing-masing indikator, yaitu sebagai berikut:

## **1. Kecepatan Merespons**

Kecepatan merespons merupakan indikator utama dalam menilai tingkat responsivitas pelayanan publik, khususnya pada layanan berbasis digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator kecepatan merespons pada aplikasi SIPANDUK memperoleh persentase sebesar 51%, yang termasuk dalam kategori rendah, responden menyatakan tidak setuju bahwa layanan melalui aplikasi SIPANDUK mampu memberikan respon secara cepat sesuai dengan waktu yang dijanjikan.

Keterlambatan respon terutama dirasakan pada proses verifikasi dokumen dan tindak lanjut pengaduan yang disampaikan melalui aplikasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun SIPANDUK telah menyediakan sarana pelayanan daring, mekanisme internal dalam merespons permohonan masyarakat belum berjalan secara optimal. Temuan ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara ekspektasi masyarakat terhadap layanan digital yang serba cepat dengan kapasitas sistem dan aparatur dalam memberikan respon.

## **2. Ketepatan dalam Pelayanan**

Ketepatan dalam pelayanan merupakan tolok ukur profesionalitas birokrasi dalam menyelenggarakan pelayanan publik, khususnya pada layanan berbasis digital

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator ketepatan dalam pelayanan pada aplikasi SIPANDUK memperoleh persentase sebesar 47,67%, yang termasuk dalam kategori rendah. Persentase ini menunjukkan bahwa lebih dari separuh responden masih menilai pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya tepat dan sesuai dengan harapan pengguna. Rendahnya ketepatan pelayanan terlihat dari masih ditemukannya kesalahan hasil dokumen, kurang jelasnya persyaratan pelayanan, serta solusi yang dinilai belum efektif dalam menyelesaikan permasalahan permohonan dokumen kependudukan.

## **3. Keterbukaan terhadap Keluhan**

Keterbukaan terhadap keluhan merupakan salah satu indikator penting dalam menilai responsivitas pelayanan publik. Keterbukaan terhadap keluhan mencerminkan kesediaan lembaga publik untuk mendengar suara masyarakat dan menjadikannya sebagai dasar perbaikan pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator keterbukaan terhadap keluhan pada aplikasi SIPANDUK memperoleh persentase sebesar 42,67%, yang termasuk dalam kategori rendah. Persentase ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna belum merasakan adanya keterbukaan yang memadai dalam penyampaian dan

penanganan keluhan melalui aplikasi SIPANDUK. Rendahnya nilai indikator ini menunjukkan bahwa layanan digital yang tersedia belum sepenuhnya mendukung komunikasi dua arah antara penyelenggara layanan dan masyarakat.

Rendahnya keterbukaan terhadap keluhan terutama disebabkan oleh belum tersedianya fitur pengaduan yang jelas dan mudah diakses dalam aplikasi SIPANDUK. Kondisi ini menyebabkan pengguna mengalami kesulitan dalam menyampaikan keluhan secara daring dan masih harus mendatangi kantor pelayanan secara langsung ketika menghadapi permasalahan.

#### **4. Kemampuan dalam Merespons**

Kemampuan dalam merespons merupakan elemen penting dalam membentuk birokrasi yang responsif. Kemampuan aparatur dan sistem pelayanan mencerminkan sejauh mana birokrasi mampu memahami kebutuhan pengguna, menjelaskan prosedur secara jelas, serta memberikan solusi yang tepat terhadap permasalahan pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator kemampuan dalam merespons pada aplikasi SIPANDUK memperoleh persentase sebesar 40%, yang termasuk dalam kategori rendah. Persentase ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna belum merasakan kemampuan sistem dan

aparatur yang memadai dalam mendukung proses pelayanan kependudukan secara responsif. Rendahnya nilai indikator ini mencerminkan masih terbatasnya kapasitas aplikasi dalam memudahkan layanan, menyajikan informasi yang akurat, serta menjaga stabilitas sistem selama proses pelayanan berlangsung.

#### **5. Efektivitas dan Efisiensi**

Efektivitas dan efisiensi merupakan unsur penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang responsif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator efektivitas dan efisiensi pelayanan melalui aplikasi SIPANDUK memperoleh persentase sebesar 43%, yang termasuk dalam kategori rendah. Persentase ini menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat belum merasakan manfaat nyata dari penggunaan aplikasi SIPANDUK dalam memenuhi kebutuhan dokumen kependudukan secara efektif dan efisien. Digitalisasi pelayanan yang diharapkan dapat menyederhanakan proses justru belum sepenuhnya mampu menggantikan sistem pelayanan manual secara lebih baik.

#### **6. Kepuasan Pengguna Layanan**

Kepuasan masyarakat merupakan indikator puncak dalam menilai responsivitas pelayanan publik. Kepuasan muncul ketika pelayanan yang diberikan sesuai dengan

harapan masyarakat, mudah diakses, serta mampu memberikan respon yang cepat dan tepat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator kepuasan pengguna layanan melalui aplikasi SIPANDUK memperoleh persentase sebesar 39%, yang termasuk dalam kategori rendah. Persentase ini menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat belum merasa puas terhadap layanan kependudukan yang diberikan melalui aplikasi SIPANDUK. Digitalisasi pelayanan yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan belum sepenuhnya memberikan pengalaman positif bagi pengguna.

## PEMBAHASAN

Penelitian ini menganalisis responsivitas layanan aplikasi SIPANDUK berdasarkan enam indikator yaitu kecepatan merespons, ketepatan dalam pelayanan, keterbukaan terhadap keluhan, kemampuan dalam merespons, efektivitas dan efisiensi, serta kepuasan pengguna layanan.

**Tabel 3. 3 Hasil Rekapitulasi**

### Responsivitas Layanan

Interval	Kategori	Frekuensi	Presentase (%)
18 - 31	Sangat Tidak setuju	12	12%
31 - 45	Tidak Setuju	46	46%
45 - 58	Setuju	36	36%
58 - 72	Sangat Setuju	6	6%
<b>Total</b>		100	100%
<b>Rata - Rata (average)</b>		42,86 (Tidak Setuju)	
<b>Min</b>		18	
<b>Max</b>		72	

Sumber: Data Primer yang diolah oleh

Peneliti, 2025

Hasil rekapitulasi menunjukkan nilai rata-rata sebesar 42,86, yang berada pada kategori tidak setuju, menandakan bahwa secara umum masyarakat menilai responsivitas layanan SIPANDUK masih tergolong rendah.

Temuan ini menegaskan bahwa penerapan teknologi dalam pelayanan publik tidak secara otomatis meningkatkan kualitas layanan apabila tidak didukung oleh sistem yang andal, mekanisme pengaduan yang terbuka, serta kemampuan aparatur dalam merespons kebutuhan masyarakat secara cepat dan tepat.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis Responsivitas Layanan Aplikasi SIPANDUK (Sistem Informasi Pelayanan

Administrasi Kependudukan) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Penerapan prinsip Responsivitas Layanan pada aplikasi SIPANDUK di Kabupaten Kuningan masih tergolong rendah, dengan nilai rata-rata 42,86 kategori (*Tidak Setuju*). Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan digital belum sepenuhnya mencerminkan pelayanan publik yang responsif sesuai harapan masyarakat.
2. Kecepatan pelayanan menjadi permasalahan utama. Proses penyelesaian permohonan dinilai lambat akibat gangguan sistem, antrean digital yang tidak real-time, serta keterlambatan verifikasi dokumen, sehingga menurunkan persepsi publik terhadap kinerja aplikasi.
3. Pada aspek ketepatan pelayanan dan kemampuan aparatur, ditemukan bahwa petugas belum sepenuhnya mampu menangani pertanyaan dan pengaduan masyarakat melalui kanal digital secara optimal, yang mengindikasikan perlunya peningkatan kompetensi pelayanan berbasis teknologi.
4. Keterbukaan terhadap keluhan masih belum berjalan efektif. Pengguna mengalami kesulitan dalam menyampaikan dan melacak status pengaduan, sehingga berdampak pada rendahnya transparansi dan kepercayaan masyarakat terhadap sistem pelayanan.
5. Dari sisi efektivitas dan efisiensi, aplikasi SIPANDUK dinilai belum memberikan kemudahan. Prosedur yang dianggap rumit menyebabkan sebagian masyarakat lebih memilih pelayanan langsung dibandingkan layanan digital.
6. Kepuasan pengguna layanan masih berada pada tingkat rendah. Mayoritas responden belum merasa puas terhadap kemudahan penggunaan, kecepatan respons, dan kejelasan prosedur, sehingga aplikasi SIPANDUK belum mampu memberikan pengalaman pelayanan yang optimal.

## SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, beberapa rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui aplikasi SIPANDUK adalah sebagai berikut:

1. Penetapan standar waktu layanan yang jelas dan terukur  
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan perlu menetapkan serta mensosialisasikan standar waktu penyelesaian untuk setiap jenis layanan pada aplikasi SIPANDUK. Kejelasan standar ini penting untuk memberikan kepastian layanan dan mengurangi kesenjangan antara harapan masyarakat dan realisasi waktu pelayanan.
2. Peningkatan kualitas konten dan fitur aplikasi  
Pemerintah daerah perlu meningkatkan kualitas konten dan fitur aplikasi SIPANDUK agar lebih interaktif dan mudah digunakan, antara lain melalui pengembangan notifikasi otomatis, pelacakan pengaduan, serta fitur penyelesaian masalah secara langsung. Antarmuka yang ramah pengguna diharapkan dapat meningkatkan intensitas pemanfaatan aplikasi oleh masyarakat.
3. Penguatan transparansi mekanisme pengaduan  
Diperlukan pengembangan sistem pengaduan yang lebih transparan dengan menyediakan informasi status pengaduan secara real-time. Fitur notifikasi perkembangan pengaduan dapat meningkatkan kepercayaan pengguna serta mengurangi ketidakpastian dalam proses penyelesaian keluhan.
4. Penyederhanaan proses layanan digital  
Penyempurnaan desain dan alur layanan aplikasi SIPANDUK perlu dilakukan untuk meminimalkan kendala teknis dan prosedural. Penyederhanaan tahapan pendaftaran dan pengajuan dokumen diharapkan dapat meningkatkan efisiensi serta mempercepat proses pelayanan.
5. Perluasan platform aplikasi  
Untuk meningkatkan aksesibilitas dan inklusivitas layanan, aplikasi SIPANDUK disarankan untuk dikembangkan pada platform iOS. Ketersediaan lintas platform akan memperluas jangkauan pengguna dan memastikan pelayanan publik berbasis digital dapat diakses secara lebih merata oleh seluruh masyarakat.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering*. New York: Routledge.
- Dwiyanto, A. (2014). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. (2008). *Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Gramedia Pustaka Utama.
- Dwiyanto, A. (2011). *Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan, dan Pelayanan*. Gramedia Pustaka Utama.
- Dwiyanto, A. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif dan Kolaborasi* (Revisi). UGM Press.
- Mahmudi. (2019). *Buku Seri Membudayakan Akuntabilitas Publik: Analisis Laporan Keuangan Pemerintah Daerah*. UPP STIM YKPN.
- Pasolong, H. (2010). *Public Administration Theory*. Alfabeta.
- Prastiyo, N. (2023). *Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi SIPANDUK pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan*. Universitas Pasundan.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2015). Service Quality Delivery Through Web Sites: A Critical Review of Extant Knowledge. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(4), 362–375. <https://doi.org/10.1177/009207002236911>
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.