



Implementasi SILONDO dalam Kerangka New Public Service pada Layanan Administrasi Kependudukan di Depok

Fitri Marsheila¹, Cikal Adelaide Budaya², Mohammad Noufal Atthar³,
Sahalani Mawla Fattah⁴, Ridwan⁵

^{1,2,3,4,5} Universitas Pembangunan “Veteran” Jakarta

Abstract

Received: 02 Januari 2026

Revised: 16 Januari 2026

Accepted: 28 Januari 2026

This study examines the implementation of SILONDO (Depok Civil Registry Online Service System) through the perspective of New Public Service (NPS), which emphasizes citizen participation, democracy, and humane service. Using a qualitative-descriptive approach, this study analyzes the extent to which the seven principles of NPS are reflected in the digital services of the Depok City Civil Registry Office. The results indicate that while SILONDO introduces technology-based innovations and inclusive programs such as on-demand services, its implementation still faces challenges such as low responsiveness of staff, weak complaint mechanisms, and limited outreach. Accountability is more focused on numerical achievements than on citizen experiences. SILONDO is a progressive innovation but has not fully embodied the values of NPS. Strengthening participatory aspects and democratic accountability is necessary to make digital public services more inclusive and equitable.

Keywords: *SILONDO, New Public Service, Depok Disdukcapil*

(*) Corresponding Author:

How to Cite: Marsheila, F., Budaya, C., Atthar, M., Fattah, S., & ., R. (2026). Implementasi SILONDO dalam Kerangka New Public Service pada Layanan Administrasi Kependudukan di Depok. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 12(2.A), 10-24. Retrieved from <https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/12351>.

INTRODUCTION

Pelayanan publik merupakan komponen fundamental dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Dalam konteks administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) menjadi institusi vital yang memastikan terpenuhinya hak-hak sipil warga negara melalui layanan yang cepat, tepat, dan transparan. Sebagai respons atas dinamika digitalisasi pelayanan publik, Dukcapil Kota Depok telah mengembangkan sebuah sistem informasi berbasis daring yang dikenal sebagai SILONDO (Sistem Informasi Layanan Online Dukcapil Depok). SILONDO hadir sebagai inovasi pelayanan yang memungkinkan masyarakat mengakses berbagai layanan kependudukan secara daring, seperti perekaman dan pencetakan KTP-el, akta kelahiran, Kartu Keluarga, dan lainnya, tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Transformasi digital ini diharapkan tidak hanya meningkatkan efisiensi layanan, tetapi juga memperkuat prinsip keterbukaan, partisipasi, serta akuntabilitas publik. Namun demikian, dalam praktiknya, muncul berbagai tantangan yang mencerminkan kesenjangan antara idealitas sistem digital dengan kenyataan di lapangan, seperti kendala teknis, ketidaksesuaian data, kurangnya literasi digital masyarakat, hingga keterbatasan responsivitas petugas terhadap pengaduan daring.

Dalam menilai keberhasilan sistem pelayanan seperti SILONDO, pendekatan New Public Service (NPS) yang dikembangkan oleh Denhardt dan Denhardt (2003) menjadi perspektif yang relevan. NPS menekankan pelayanan yang tidak hanya berorientasi pada efisiensi administratif, tetapi pada partisipasi warga, nilai-nilai demokratis, dan penghargaan terhadap martabat manusia dalam proses pelayanan. Dengan menggunakan tujuh prinsip utama NPS sebagai kerangka analisis seperti; *serve citizens, seek the public interest, value citizenship, act democratically, accountability, serve rather than steer, dan value people*. Penelitian ini berupaya mengkaji bagaimana praktik pelayanan publik berbasis SILONDO diterapkan, sejauh mana mencerminkan prinsip-prinsip tersebut, serta tantangan yang menyertainya. Dengan demikian, kajian terhadap SILONDO bukan hanya menasar pada aspek teknis sistem, tetapi juga pada bagaimana sistem tersebut mengakomodasi nilai-nilai pelayanan publik yang partisipatif, humanis, dan inklusif sebagaimana dituntut dalam kerangka New Public Service. Rumusan masalah dalam penelitian ini difokuskan pada dua aspek utama. Pertama, bagaimana implementasi sistem pelayanan publik berbasis SILONDO di Dukcapil Kota Depok dapat dianalisis melalui tujuh prinsip utama dalam teori New Public Service? Fokus ini akan mengevaluasi apakah inovasi pelayanan daring telah mencerminkan prinsip keterlibatan warga, pelayanan berbasis nilai publik, serta akuntabilitas dalam proses pelayanan. Kedua, apa saja tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaan SILONDO agar sejalan dengan prinsip-prinsip NPS? Fokus ini bertujuan untuk mengidentifikasi kendala struktural, teknis, maupun kultural yang berpotensi menghambat penerapan nilai-nilai demokratis dan partisipatif dalam pelayanan publik digital.

New Public Service (NPS) muncul sebagai respons terhadap kelemahan paradigma New Public Management (NPM) yang memperkenalkan nilai-nilai bisnis ke dalam sektor publik. Denhardt dan Denhardt (2003) menyatakan bahwa memasukkan nilai-nilai bisnis ke dalam organisasi publik telah merusak tatanan nilai administrasi publik yang sesungguhnya. Berbeda dengan NPM yang memperlakukan masyarakat sebagai pelanggan, NPS mengembalikan posisi masyarakat sebagai warga negara (*citizen*) yang memiliki hak dan kewajiban dalam konteks bernegara. Perspektif NPS mengawali pandangannya dari pengakuan atas warga negara dan posisinya yang sangat penting bagi pemerintahan demokratis. Menurut Denhardt dan Denhardt (2003), jati diri warga negara tidak hanya dipandang sebagai semata persoalan kepentingan pribadi (*self interest*) namun juga melibatkan nilai, kepercayaan, dan kepedulian terhadap orang lain. Warga negara diposisikan sebagai pemilik pemerintahan (*owners of government*) dan mampu bertindak bersama-sama mencapai sesuatu yang lebih baik. Dalam pandangan NPS, kepentingan publik tidak lagi dipandang sebagai agregasi kepentingan pribadi melainkan sebagai hasil dialog dan keterlibatan publik dalam mencari nilai bersama dan kepentingan bersama (Alamsyah, 2016). Pendekatan ini menekankan bahwa pemerintah seharusnya tidak dijalankan seperti sebuah usaha, namun harus dijalankan secara demokratis dengan melibatkan masyarakat dalam proses-proses penyelenggaraan pemerintahan. NPS menghendaki peran administrator publik untuk melibatkan masyarakat dalam pemerintahan dan bertugas untuk melayani masyarakat. Dalam menjalankan tugas tersebut, administrator publik menyadari adanya beberapa lapisan kompleks tanggung jawab, etika, dan akuntabilitas dalam

suatu sistem demokrasi. Administrator yang bertanggung jawab harus melibatkan masyarakat tidak hanya dalam perencanaan tetapi juga pelaksanaan program guna mencapai tujuan-tujuan masyarakat (Alamsyah, 2016).

Denhardt dan Denhardt (2003) menyampaikan tujuh prinsip *New Public Service* yang menjadi landasan paradigma ini. Pertama, "serve citizens, not customer" (melayani warga negara, bukan pelanggan). Karena kepentingan publik merupakan hasil dialog tentang nilai-nilai bersama daripada agregasi kepentingan pribadi perorangan, maka abdi masyarakat tidak semata-mata merespon tuntutan pelanggan tetapi justru memusatkan perhatian untuk membangun kepercayaan dan kolaborasi dengan dan di antara warga negara. Kedua, "seek the public interest" (mencari kepentingan publik). Administrator publik harus memberikan sumbangsih untuk membangun kepentingan publik bersama. Tujuannya tidak untuk menemukan solusi cepat yang diarahkan oleh pilihan-pilihan perorangan tetapi menciptakan kepentingan bersama dan tanggung jawab bersama. Ketiga, "value citizenship over entrepreneurship" (menghargai kewarganegaraan di atas kewirausahaan). Kepentingan publik lebih baik dijalankan oleh abdi masyarakat dan warga negara yang memiliki komitmen untuk memberikan sumbangan bagi masyarakat daripada dijalankan oleh para manajer wirausaha yang bertindak seolah-olah uang masyarakat adalah milik mereka sendiri. Keempat, "think strategically, act democratically" (berpikir strategis, bertindak demokratis). Kebijakan dan program untuk memenuhi kepentingan publik dapat dicapai secara efektif dan bertanggung jawab melalui upaya kolektif dan proses kolaboratif. Kelima, "recognize that accountability is not simple" (mengakui bahwa akuntabilitas tidak sederhana). Para abdi masyarakat seharusnya lebih peduli daripada mekanisme pasar. Selain itu, abdi masyarakat juga harus memenuhi peraturan perundang-undangan, nilai-nilai kemasyarakatan, norma politik, standar profesional, dan kepentingan warga negara. Keenam, "serve rather than steer" (melayani daripada mengarahkan). Penting sekali bagi abdi masyarakat untuk menggunakan kepemimpinan yang berbasis pada nilai bersama daripada mengontrol atau mengarahkan masyarakat ke arah nilai baru. Ketujuh, "value people, not just productivity" (menghargai orang, bukan hanya produktivitas). Organisasi publik beserta jaringannya lebih memungkinkan mencapai keberhasilan dalam jangka panjang jika dijalankan melalui proses kolaborasi dan kepemimpinan bersama yang didasarkan pada penghargaan kepada semua orang (Alamsyah, 2016).

METHODS

Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena dinilai paling sesuai untuk memahami secara mendalam fenomena pelayanan publik yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Kota Depok dalam bingkai teori *New Public Service* (NPS). Denzin dan Lincoln (2005) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai "*a situated activity that locates the observer in the world,*" yang berarti peneliti berusaha memahami realitas sosial secara holistik dan kontekstual. Jenis penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan fenomena secara sistematis dan faktual berdasarkan data yang diperoleh dari lapangan. Bogdan dan Taylor

(1975) menyatakan bahwa penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk memahami makna, proses, dan struktur sosial dari sudut pandang aktor sosialnya. Dengan pendekatan ini, fokus penelitian tidak diarahkan pada pengujian hipotesis, melainkan eksplorasi makna dan penafsiran terhadap praktik pelayanan publik melalui perspektif teori NPS yang menekankan efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Kota Depok, Jawa Barat. Pemilihan lokasi dilakukan secara purposif (*purposive sampling*) karena DUKCAPIL memiliki peran strategis dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Menurut Sugiyono (2012), pemilihan lokasi secara purposif didasarkan pada pertimbangan bahwa lokasi tersebut relevan dan memiliki potensi untuk menghasilkan data yang signifikan terhadap fokus masalah penelitian. Waktu pelaksanaan penelitian berlangsung dari April hingga Juni 2025, agar memungkinkan proses pengumpulan, pengorganisasian, serta analisis data dilakukan secara menyeluruh dan mendalam.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan pendekatan **studi kasus**, metode yang dipandang relevan dengan pendekatan kualitatif karena mampu menggali makna, pengalaman, serta dinamika proses sosial secara kontekstual. Studi kasus memungkinkan peneliti menganalisis secara rinci praktik pelayanan publik yang terjadi dalam satu institusi, yaitu DUKCAPIL Kota Depok. Menurut Yin (2018), studi kasus merupakan metode yang sesuai untuk mengkaji fenomena kompleks dalam konteks kehidupan nyata, terlebih ketika batas antara fenomena dan konteks tidak jelas. Pendekatan ini memungkinkan eksplorasi terhadap interaksi antaraktor, mekanisme koordinasi, serta hambatan dan pendukung dalam pelayanan publik yang dikaji dalam perspektif NPS.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data mengacu pada model interaktif dari Miles dan Huberman (1994), yang terdiri atas tiga tahapan utama yang pertama Reduksi data, yaitu proses memilah, memfokuskan, dan menyederhanakan data mentah ke dalam bentuk yang lebih terorganisir dan bermakna. Analisis dilanjutkan dengan Penyajian data, dilakukan melalui narasi deskriptif, tabel, maupun diagram yang memudahkan interpretasi serta membantu dalam menemukan pola-pola tertentu. Terakhir Penarikan kesimpulan dan verifikasi, dilakukan secara terus-menerus sepanjang proses penelitian untuk memastikan validitas dan kedalaman analisis terhadap realitas sosial yang diamati. Analisis juga dilakukan secara tematik untuk mengidentifikasi kategori-kategori penting yang mencerminkan prinsip-prinsip NPS seperti efisiensi, efektivitas, orientasi hasil, dan manajemen berbasis kinerja.

Keabsahan Data

Untuk menjamin keabsahan data, digunakan teknik triangulasi sumber dan pengecekan sejawat. Denzin (1978) menyebutkan bahwa triangulasi adalah strategi validasi data dengan menggabungkan berbagai sumber, metode, atau teori. Dalam penelitian ini, triangulasi dilakukan dengan membandingkan data dari dokumen resmi, catatan lapangan, serta publikasi ilmiah guna memastikan konsistensi informasi. Selain itu, validitas interpretatif diperkuat dengan mengkaitkan hasil

temuan dengan teori yang digunakan, yakni kerangka *New Public Service*. Moleong (2017) menekankan bahwa validitas dalam penelitian kualitatif dapat diperoleh dengan memastikan bahwa interpretasi yang dibuat dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah melalui proses konfirmasi serta refleksi terhadap teori dan konteks empiris.

RESULTS & DISCUSSION

Karakteristik Sistem Pelayanan Publik di Kota Depok dalam Perspektif New Public Service (NPS)

Pendekatan *New Public Service* (NPS) yang dikembangkan oleh Denhardt & Denhardt (2003) menekankan pada pelayanan yang menempatkan warga sebagai warga negara yang aktif (citizens), bukan hanya sebagai pelanggan (customers). Sistem pelayanan publik yang ideal dalam NPS harus menonjolkan partisipasi warga, akuntabilitas, transparansi, dan keadilan. Dalam beberapa waktu terakhir, berbagai instansi birokrasi publik tengah gencar mengembangkan sistem *e-government* guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Inisiatif ini memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses layanan tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Salah satu implementasinya di Kota Depok adalah program *Silondo Bermula* (Sistem Layanan Online Dukcapil Depok – Bersih, Mudah, Lancar), sebuah layanan administrasi kependudukan secara daring yang dapat diakses melalui situs web resmi maupun aplikasi WhatsApp. Inovasi ini hadir sebagai upaya modernisasi pelayanan publik yang lebih efisien, cepat, dan fleksibel. Dalam rangka menilai keberhasilan program ini, penelitian dilakukan untuk menganalisis sejauh mana pemahaman masyarakat terhadap layanan tersebut, ketepatan sasaran, efektivitas waktu pelaksanaan, pencapaian tujuan, serta dampak implementasinya.

Menurut Rohadatul 'Aisy, Sugiarti, dan Rizki (2025), pemahaman masyarakat terhadap program pelayanan administrasi kependudukan daring seperti *Silondo Bermula* di Kota Depok sangat bergantung pada efektivitas sosialisasi dari *Disdukcapil*. Mereka juga menjelaskan bahwa tingkat pemahaman berbeda-beda berdasarkan usia, latar belakang pendidikan, serta pekerjaan masyarakat. Dalam menjalankan layanan digital perlu peningkatan kualitas sumber daya serta sistem kerja yang baik. Namun, realita di lapangan banyak ditemukan layanan digital pemerintah yang cukup banyak dan justru membuat proses birokrasi menjadi tidak efisien. Survei yang dilakukan oleh BKPSDM pada tahun 2024 menunjukkan capaian yang cukup membanggakan dari pegawai birokrasi, tak ada hasil yang menunjukkan sebuah kekurangan. Nugroho dan Santiko (2023), pemantauan dalam pelaksanaan program *Silondo Bermula* oleh *Disdukcapil* Kota Depok bertujuan untuk mengawasi jalannya program, mengidentifikasi kekurangan, serta mencari solusi terhadap kendala yang dihadapi. Meskipun indikator seperti ketepatan sasaran dan pencapaian tujuan dinilai efektif, pelaksanaan program secara keseluruhan belum optimal karena sosialisasi kepada masyarakat masih belum merata.

Disdukcapil Kota Depok merancang *Silondo Bermula* sebagai sebuah ekosistem layanan multi-kanal yang bertujuan memberikan fleksibilitas dan kemudahan akses bagi warga. Alih-alih menyediakan satu pintu tunggal, sistem ini dapat diakses melalui beberapa platform yang berbeda, mencerminkan upaya untuk

menjangkau berbagai segmen pengguna dengan preferensi teknologi yang beragam. Disdukcapil Kota Depok merancang arsitektur layanan Silondo Bermula secara multi-kanal untuk memberikan fleksibilitas dan kemudahan akses bagi warga. Kanal utama dari sistem ini adalah portal website resmi yang dapat diakses melalui alamat silondobermula.depok.go.id atau tautan singkat s.id/SILONDO-BERMULA, yang berfungsi sebagai gerbang utama bagi warga untuk mengajukan permohonan secara mandiri. Menyadari popularitas WhatsApp sebagai platform komunikasi, disediakan pula layanan melalui nomor khusus di 0811903276, yang memungkinkan warga berinteraksi dan mengajukan permohonan dengan format percakapan yang familiar. Lebih lanjut, layanan ini juga terintegrasi ke dalam aplikasi super (super-app) Pemerintah Kota Depok, yaitu Depok Single Window (DSW), yang menyatukan berbagai layanan publik kota dalam satu atap bagi pengguna iOS dan Android. Untuk melengkapi semua kanal digital ini, akses dipermudah melalui penggunaan kode QR yang dapat dipindai dari media promosi untuk langsung mengarahkan warga ke platform layanan.

Capaian Indikator Kinerja Sasaran

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Depok Tahun 2024

No	Sasaran	Indikator Kinerja Sasaran	Satuan	Target	Realisasi	Capaian %
1	Meningkatnya manajemen ASN yang berkualitas dan berintegritas	Indeks Sistem Merit	Nilai	275	283.5	103.09
2	Meningkatnya Kompetensi dan Kualifikasi ASN yang sesuai dengan Kebutuhan Organisasi	Indeks profesionalitas ASN	Nilai	80	84.12	105.15
3	Meningkatnya tata kelola BKPSDM	Nilai SAKIP BKPSDM	Nilai	BB	BB	100

Sumber: Data diolah, 2025

Sumber : Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah
<https://bkpsdm.depok.go.id/aset/uploads/2025/04/LKIP-Tahun-2024-compressed-1.pdf>

Berbagai layanan di luncurkan guna mengakomodir kebutuhan pelayanan masyarakat seperti Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) & Identitas Kependudukan Digital (IKD) Mesin ADM tersedia di lima lokasi (kantor Disdukcapil & kecamatan) untuk mencetak dokumen lewat aplikasi IKD di HP. IKD aktif di Depok dengan aktivasi jemput bola ke instansi, kelurahan, dan bahkan di lokasi tarawih keliling lewat mobil layanan keliling. Standar layanan sekarang sudah menggunakan QR code menggantikan tanda tangan basah dan cap, bagian dari transformasi digital Disdukcapil. Setiap layanan memiliki persyaratan dokumen yang jelas, yang harus diunggah oleh pemohon dalam format digital (foto atau pindaian). Sebagai contoh, untuk cetak ulang KTP-el yang hilang, warga harus mengunggah foto Kartu Keluarga dan Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian. Untuk akta kelahiran, diperlukan serangkaian dokumen seperti formulir F-2.01, Kartu Keluarga, buku nikah orang tua, dan surat keterangan lahir dari fasilitas kesehatan (RD, 2024). Prosedur ini secara teoretis mengubah proses

birokrasi dari tatap muka menjadi interaksi digital, di mana dokumen fisik hanya diperlukan pada tahap pengambilan (jika ada) atau diterima dalam bentuk digital.

Pemerintah Kota Depok secara aktif mempromosikan Silondo Bermula sebagai sebuah kisah sukses transformasi digital. Melalui portal berita resmi dan media massa, Disdukcapil secara konsisten menyoroti data kuantitatif yang mengesankan untuk menunjukkan tingginya tingkat adopsi dan efektivitas layanan. Laporan menyebutkan bahwa layanan daring ini diminati hingga 1.900 pemohon per hari (JD 03, 2025) dan telah diakses sebanyak 459.861 kali dalam periode tertentu, yang dipandang sebagai bukti nyata manfaat transformasi digital ("Layanan Digital Kependudukan Depok," n.d.). Karakteristik pelayanan publik Kota Depok telah mengarah kuat ke nilai-nilai New Public Service. Ada transformasi dari pendekatan birokratis ke pelayanan yang partisipatif, transparan, inklusif, dan berbasis teknologi. Meskipun belum sepenuhnya ideal, langkah-langkah yang diambil Pemkot Depok mencerminkan paradigma NPS secara cukup sistemik—baik dalam kebijakan maupun praktiknya.

Implementasi Nilai-Nilai NPS dalam Layanan Administrasi Kependudukan silondo di Kota Depok

Melayani Warga, Bukan Pelanggan (Serve Citizens, Not Customer)

Prinsip pertama NPS menuntut adanya hubungan yang didasari rasa hormat dan kepercayaan antara birokrat dan warga. Di atas kertas, Pemerintah Kota Depok melaporkan keberhasilan dalam aspek ini. Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKjIP) tahun 2023, yang mengacu pada hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), memberikan predikat "Baik" untuk kinerja pelayanan secara umum, termasuk untuk atribut perilaku pelaksana (Pemerintah Kota Depok, 2024). Namun, ketika data digali lebih dalam, gambaran yang muncul jauh lebih kompleks dan problematis. Sebuah studi dalam jurnal ilmiah yang secara spesifik meneliti kepuasan pengguna layanan Disdukcapil pada tahun 2023 menemukan hasil yang bertentangan secara diametral. Penelitian tersebut mengungkapkan bahwa pengguna layanan merasa kurang puas dengan sikap tanggap, keramahan, dan kesopanan petugas. Staf pelayanan dinilai belum mampu menunjukkan sikap yang baik dalam melayani (Peneliti Jurnal Innovant, 2023). Temuan ini mengindikasikan adanya "kesenjangan persepsi" yang signifikan antara hasil survei kuantitatif berskala besar yang dilakukan pemerintah dan pengalaman kualitatif yang dirasakan warga dalam interaksi langsung. Kesenjangan ini bukan fenomena baru. Jauh sebelum Silondo diluncurkan, sebuah studi SKM pada tahun 2018 sudah mengidentifikasi bahwa unsur "perilaku pelaksana" dan "penanganan pengaduan" merupakan dua dari lima unsur dengan nilai terendah, meskipun saat itu secara umum masih dinilai "Baik" (Peneliti Jurnal Administrasi Negara, 2018). Lebih lanjut, penelitian lain yang mengkaji efektivitas Silondo untuk pencetakan e-KTP menyoroti masalah-masalah yang berakar pada budaya kerja, seperti "sikap karyawan yang kurang disiplin" dan ketidakjelasan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dirasakan oleh warga (Nugroho & Santiko, 2022).

Kumpulan bukti ini menunjukkan bahwa meskipun antarmuka layanan telah berubah menjadi digital, budaya pelayanan di lini depan belum sepenuhnya bertransformasi. Digitalisasi melalui Silondo berhasil mengubah cara transaksi dilakukan, tetapi belum tentu berhasil mengubah kualitas interaksi manusia yang mendasarinya. Persistensi keluhan terhadap perilaku petugas dari waktu ke waktu,

bahkan setelah adopsi teknologi canggih, menandakan bahwa masalahnya bersifat kultural dan struktural, bukan sekadar teknis. Dari perspektif NPS, ini adalah sebuah kegagalan kritis. Hubungan "warga-negara" yang ideal tidak dapat dibangun jika interaksi dasarnya diwarnai oleh sikap yang kurang responsif dan tidak ramah. Mekanisme akuntabilitas seperti SKM, yang menghasilkan skor agregat yang tinggi, tampaknya menutupi atau "meratakan" pengalaman-pengalaman negatif ini, sehingga gagal berfungsi sebagai alat diagnostik yang efektif untuk perbaikan budaya layanan yang sesungguhnya.

Mengutamakan Kepentingan Publik dan Kewarganegaraan (Seek the Public Interest)

Prinsip NPS tentang "mencari kepentingan publik" dan "menghargai kewarganegaraan" menuntut agar layanan publik bersifat inklusif dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, bukan hanya mereka yang memiliki privilese. Dalam konteks digitalisasi, tantangan terbesarnya adalah kesenjangan digital. Sebuah platform digital secanggih apa pun akan gagal memenuhi mandat kepentingan publik jika ia tidak dapat diakses oleh kelompok lansia, penyandang disabilitas, masyarakat berpenghasilan rendah, atau mereka yang tinggal di area dengan konektivitas terbatas. Menariknya, analisis terhadap praktik Disdukcapil Depok menunjukkan adanya kesadaran mendalam akan tantangan ini. Alih-alih menerapkan strategi digitalisasi tunggal yang kaku, Disdukcapil secara de facto mengoperasikan model layanan jalur ganda (dual-track service model). Jalur pertama adalah Silondo Bermula, sebuah platform digital-first yang dirancang untuk efisiensi dan melayani mayoritas warga yang melek teknologi. Jalur kedua adalah serangkaian program penjangkauan (outreach) proaktif yang bersifat human-centric, dirancang khusus untuk menjembatani kesenjangan akses dan melayani mereka yang terpinggirkan oleh jalur digital.

Program-program di jalur kedua ini sangat beragam dan menunjukkan pemikiran strategis untuk inklusi, diantaranya adalah: (1) De Jelita (Depok Jemput Bola Lansia, Orang Sakit, dan Disabilitas), Program ini adalah manifestasi paling jelas dari pelayanan inklusif. Petugas secara aktif mendatangi rumah warga yang memiliki keterbatasan mobilitas untuk membantu pengurusan dokumen, memastikan hak adminduk mereka terpenuhi tanpa harus datang ke kantor pelayanan (berita.depok.go.id, 2025; Rama, 2025; Pemerintah Kota Depok, n.d.); (2) Fastaraga dan Fastamarga (Fasilitasi Akta Kelahiran/Kematian ke Rumah Warga), Ini adalah program jemput bola yang lebih spesifik, di mana petugas mendatangi rumah warga untuk memfasilitasi pembuatan akta kelahiran bagi bayi baru lahir atau akta kematian. Inisiatif ini sering kali didasarkan pada analisis basis data kependudukan atau kerja sama dengan kader PKK dan aparat RT/RW setempat, menunjukkan pendekatan proaktif, bukan reaktif (Disdukcapil Kota Depok, 2023; JD 05, 2024; Peneliti Repository UNAS, 2023; Pemerintah Kota Depok, n.d.; "Disdukcapil Depok Lakukan Program Layanan Jemput Bola," 2024); (3) Layanan Jemput Bola Lainnya, Disdukcapil juga mengoperasikan unit mobil keliling (De Molek), layanan perekaman KTP di sekolah-sekolah (De Siplah), serta menyelenggarakan acara layanan khusus yang menargetkan komunitas penyandang disabilitas, sering kali bekerja sama dengan organisasi terkait (JD 03, 2025; Kompas.com, 2025; Teropongnews, 2024). Keberadaan program-program ini sejalan dengan temuan dalam sebuah jurnal ilmiah tentang transformasi layanan

adminduk yang menyimpulkan bahwa meskipun layanan daring memberikan kemudahan, layanan luring (offline) tetap mutlak diperlukan untuk melayani masyarakat yang "tidak memahami teknologi" (Peneliti Jurnal Ajudikasi, n.d.). Dengan demikian, Disdukcapil Depok secara implisit telah mengakui bahwa strategi digitalisasi murni akan gagal dalam ujian kepentingan publik dan kesetaraan. Model jalur ganda ini adalah solusi pragmatis mereka. Dari perspektif NPS, ini adalah sebuah langkah yang patut diapresiasi karena menunjukkan komitmen untuk "melayani" seluruh warga, bukan hanya "mengarahkan" mereka ke satu kanal digital. Namun, keberadaan model ini juga memunculkan pertanyaan analitis lebih lanjut: Bagaimana sumber daya dialokasikan antara kedua jalur ini? Apakah kesadaran publik terhadap program-program inklusi ini setinggi kesadaran terhadap Silondo? Dan apakah ini berisiko menciptakan dua tingkatan layanan yang berbeda?

Nama Program	Target Sasaran	Mekanisme Layanan	Cara Mengakses	Sumber Data
De Jelita	Lansia, Orang Sakit, Penyandang Disabilitas	Jemput Bola / Door-to-door	Menghubungi Disdukcapil melalui kanal resmi (misalnya, WA)	(berita Depok go.id, 2025; Rama, 2025; Pemerintah Kota Depok, n.d.)
Fastaraga	Bayi baru lahir (usia 0-1 tahun) yang belum memiliki akta kelahiran	Jemput Bola / Door-to-door	Proaktif oleh Disdukcapil berdasarkan data atau laporan dari kader/RT/RW	(Disdukcapil Kota Depok, 2023; JD 05, 2024; Peneliti Repository UNAS, 2023; "Disdukcapil Depok Lakukan Program Layanan Jemput Bola," 2024)
Fastamarga	Keluarga yang anggota keluarganya meninggal dunia	Jemput Bola / Door-to-door	Proaktif oleh Disdukcapil dibantu oleh RT/RW/Kader PKK	(Disdukcapil Kota Depok, 2023)
De Molek	Masyarakat umum di berbagai lokasi	Mobil Pelayanan Keliling	Sesuai jadwal dan lokasi yang diumumkan	(Teropongnews, 2024)
De Siplah	Pelajar pemula (usia 17 tahun)	Layanan jemput bola di sekolah	Kerja sama dengan pihak sekolah	(Teropongnews, 2024)
Layanan Khusus Disabilitas	Komunitas penyandang disabilitas	Acara layanan terpusat atau jemput bola	Pengumuman acara khusus atau kerja sama dengan organisasi disabilitas	(JD 03, 2025; Kompas.com, 2025; edisi.co.id, 2025)

Tabel 2. Program Inklusi Pelayanan Adminduk Disdukcapil Depok (Model Layanan Jalur Ganda)

Menghargai Kewarganegaraan di Atas Kewirausahaan (Value Citizenship over Entrepreneurship)

Prinsip ini mempertanyakan apakah inovasi publik didorong oleh semangat kewirausahaan (mengejar metrik, penghargaan, dan efisiensi ala bisnis) atau oleh komitmen tulus untuk memperkuat hak-hak kewarganegaraan. Dalam kasus Disdukcapil Depok, terdapat bukti dari kedua dorongan tersebut.

Di satu sisi, semangat "kewirausahaan" terlihat dari narasi resmi yang sangat menekankan pada angka-angka kuantitatif: 1.900 pemohon per hari (JD 03, 2025), total 459.861 akses ("Layanan Digital Kependudukan Depok," n.d.), dan deretan nama inovasi yang terdengar menarik (De Jelita, Fastaraga, De Molek) yang sering ditampilkan dalam laporan kinerja sebagai bukti keberhasilan (Pemerintah Kota Depok, 2024). Fokus pada metrik dan branding inovasi ini mencerminkan logika NPM. Di sisi lain, semangat "kewarganegaraan" juga hadir dengan kuat. Slogan "No Pungli dan No Calo" (Pemerintah Kota Depok, n.d.) adalah pernyataan eksplisit yang menghargai hak warga untuk mendapatkan layanan yang bersih dan bebas dari korupsi. Program jemput bola untuk penyandang disabilitas dan lansia

(Kompas.com, 2025; edisi.co.id, 2025) secara fundamental adalah tindakan yang menghargai martabat dan hak kewarganegaraan kelompok rentan, melampaui sekadar pertimbangan efisiensi. Tensi antara dua motivasi ini menunjukkan bahwa Disdukcapil berada di persimpangan jalan antara paradigma NPM dan NPS.

Berpikir Strategis, Bertindak Demokratis (Think Strategically, Act Democratically)

Bertindak demokratis, menurut NPS, mensyaratkan adanya mekanisme komunikasi dua arah yang fungsional, di mana suara warga tidak hanya didengar tetapi juga ditanggapi secara bermakna. Disdukcapil Depok telah menyediakan beberapa kanal formal untuk umpan balik dan pengaduan, seperti nomor WhatsApp khusus (0811166846) dan akun media sosial resmi seperti Instagram @disdukcapildepok ("Alami Kendala?" 2024). Namun, ketersediaan kanal ini tidak secara otomatis menjamin efektivitasnya.

Data menunjukkan bahwa mekanisme umpan balik ini adalah salah satu titik terlemah dalam implementasi layanan. Laporan SKM tahun 2024 secara spesifik menempatkan atribut "Penanganan pengaduan pengguna layanan" sebagai atribut dengan skor terendah untuk layanan Akta Kelahiran, dengan mutu pelayanan "C" atau "Kurang Baik" (Pemerintah Kota Depok, 2024). Ini adalah bukti kuantitatif dari pemerintah sendiri yang mengakui adanya masalah sistemik dalam merespons keluhan warga.

Bukti kualitatif memperkuat temuan ini. Di kolom komentar sebuah portal berita, seorang warga secara terbuka bertanya mengapa layanan untuk kecamatan tertentu belum tersedia di aplikasi, sebuah pertanyaan mendasar yang menandakan adanya kegagalan komunikasi atau sosialisasi (Sari, 2023). Kepala Disdukcapil sendiri mengakui bahwa jika permohonan belum diproses lebih dari tiga hari, warga disarankan untuk menghubungi nomor aduan, yang secara implisit mengakui bahwa penundaan dan ketidakpastian masih terjadi. Lebih jauh, sebuah studi jurnal menyoroti bahwa sebelum Silondo, masalah "kurang informasi" dan "kurang transparan" sudah menjadi keluhan umum. Studi yang sama menemukan bahwa bahkan setelah Silondo diluncurkan, upaya "sosialisasi program dinilai belum efektif dan kurang optimal" (Nugroho & Santiko, 2022). Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa lingkaran umpan balik (feedback loop) di Disdukcapil Depok terputus. Meskipun kanal untuk "berbicara" kepada pemerintah telah disediakan, proses untuk "mendengarkan" dan "merespons" secara efektif tidak berjalan dengan baik. Mekanisme yang ada cenderung bersifat performatif, ada untuk memenuhi syarat formal, daripada fungsional. Warga mungkin dapat mengirimkan keluhan, tetapi mereka tidak mendapatkan kepastian bahwa keluhan tersebut akan ditindaklanjuti secara transparan dan memuaskan. Dari perspektif NPS, ini adalah pelanggaran terhadap prinsip "bertindak demokratis". Demokrasi dalam pelayanan publik bukan hanya tentang menyediakan kotak saran digital, tetapi tentang membangun proses yang responsif dan akuntabel yang dapat dirasakan langsung oleh warga, yang pada akhirnya akan membangun atau mengikis kepercayaan publik.

Menyadari Akuntabilitas Bukan Hal Sederhana (Recognize that Accountability is Not Simple)

Prinsip akuntabilitas NPS yang kompleks menantang organisasi publik untuk melihat melampaui metrik kuantitatif sederhana. Disdukcapil Depok, dalam laporan-laporan resminya, menyajikan sebuah "veneer kesuksesan" yang dibangun di atas angka-angka yang mengesankan. LKjIP Kota Depok 2023, misalnya, melaporkan capaian rata-rata kinerja sasaran sebesar 105,35% ("Sangat Tinggi") dan nilai konversi SKM sebesar 84,25 ("Baik") (Pemerintah Kota Depok, 2024). Laporan SKM 2024 juga secara konsisten memberikan predikat "Baik" (mutu B) untuk berbagai layanan spesifik Disdukcapil seperti Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan KIA (Pemerintah Kota Depok, 2024). Ini adalah narasi keberhasilan yang diukur dengan kaca mata NPM, di mana pencapaian target dan skor kepuasan yang tinggi dianggap sebagai bukti kinerja yang unggul.

Namun, ketika narasi resmi yang mengedepankan efisiensi dan kebersihan ini dikonfrontasi dengan temuan-temuan kritis dari berbagai survei dan studi, gambaran akuntabilitas yang lebih rumit dan problematis mulai muncul. Janji mengenai kecepatan layanan, misalnya, berbenturan dengan data lapangan. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2024 menunjukkan bahwa atribut "Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan" justru menjadi salah satu yang mendapat skor terendah untuk layanan Kartu Identitas Anak (KIA) (Pemerintah Kota Depok, 2024). Hal ini diperkuat oleh keluhan warga mengenai waktu tunggu pencetakan KTP-el yang melebihi Standar Operasional Prosedur (SOP) resmi selama empat hari (Nugroho & Santiko, 2022). Demikian pula, slogan "No Pungli" (Pemerintah Kota Depok, n.d.) yang menjadi andalan promosi ditantang oleh temuan yang mengindikasikan adanya budaya pungutan liar. Meskipun data ini berasal dari studi pra-Silondo, relevansinya untuk melihat budaya birokrasi tetap signifikan, di mana ditemukan bahwa 11% responden mengaku pernah memberikan uang kepada petugas (Peneliti Jurnal Administrasi Negara, 2018). Dari segi kualitas, SKM tahun 2018 juga menemukan bahwa 17,5% responden menilai produk layanan (dokumen) yang dihasilkan masih mengandung kesalahan, yang tentu saja memerlukan proses perbaikan dan waktu tambahan. Terakhir, narasi keberhasilan yang diukur dari tingginya jumlah pengguna menjadi kurang valid ketika dihadapkan pada efektivitas sosialisasi. Studi yang spesifik meneliti Silondo Bermula menyimpulkan bahwa sosialisasi program "belum efektif dan kurang optimal" (Nugroho & Santiko, 2022). Ini menyiratkan bahwa banyak warga mungkin belum memahami sepenuhnya cara kerja atau manfaat sistem, sehingga adopsi layanan belum tentu didasari oleh pemahaman yang komprehensif.

Kumpulan data yang saling bertentangan ini menunjukkan bahwa kerangka akuntabilitas yang digunakan oleh Disdukcapil Depok saat ini lebih berorientasi pada akuntabilitas birokrasi ala NPM, yaitu, melaporkan pencapaian target kuantitatif kepada atasan, daripada akuntabilitas demokratis ala NPS, yang berfokus pada nilai dan pengalaman kualitatif yang dirasakan oleh warga. Metrik agregat seperti skor SKM keseluruhan berhasil menutupi kekurangan-kekurangan operasional yang signifikan pada level individu. Hal ini menciptakan sebuah paradoks: organisasi dapat melaporkan kinerja yang "sangat tinggi" sementara pada saat yang sama warga mengalami penundaan, kebingungan, dan interaksi yang tidak memuaskan. Akuntabilitas yang sejati, dalam kerangka NPS, menuntut pengakuan dan penanganan masalah-masalah kualitatif ini, bukan menyembunyikannya di balik angka statistik yang mengesankan.

Indikator Kinerja	Klaim / Data Resmi (LKjIP/SKM)	Temuan Kritis (Jurnal/Berita)	Analisis Kesenjangan
Kecepatan Layanan	Nilai SKM secara umum "Baik" (Pemerintah Kota Depok, 2024). Janji layanan cepat (JD 03, 2025).	Atribut skor terendah untuk layanan KIA (Pemerintah Kota Depok, 2024). Waktu tunggu e-KTP melebihi SOP (Nugroho & Santiko, 2022).	Terdapat kesenjangan antara janji kecepatan dan persepsi warga, terutama pada layanan spesifik, yang tidak tertangkap oleh skor agregat.
Perilaku Petugas	Nilai SKM untuk perilaku pelaksana "Baik" (Pemerintah Kota Depok, 2024).	Pengguna merasa kurang puas dengan keramahan dan kesopanan petugas (Peneliti Jurnal Innovant, 2023). Masalah kedisiplinan karyawan (Nugroho & Santiko, 2022).	Data kuantitatif resmi bertentangan langsung dengan temuan kualitatif dari penelitian independen, menunjukkan SKM mungkin tidak menangkap realitas interaksi.
Biaya / Pungli	Slogan resmi "No Pungli dan No Calo" (Pemerintah Kota Depok, n.d.). Layanan gratis (Kompas.com, 2025).	Studi pra-Silondo menemukan 11% responden memberikan uang kepada petugas (Peneliti Jurnal Administrasi Negara, 2018).	Meskipun ada komitmen resmi anti-pungli, budaya lama mungkin masih bertahan di beberapa titik layanan, menciptakan risiko bagi warga.
Penanganan Keluhan	Menyediakan kanal aduan resmi (WA, Instagram) ("Alami Kendala?," 2024).	Atribut dengan skor terendah ("Kurang Baik") untuk layanan Akta Kelahiran (Pemerintah Kota Depok, 2024). Warga bertanya di media karena kurang informasi (Sari, 2023).	Kanal aduan yang ada bersifat performatif. Proses di baliknya tidak efektif, gagal memberikan solusi dan membangun kepercayaan warga.
Sosialisasi Program	Tingkat akses yang tinggi diklaim sebagai bukti keberhasilan (JD 03, 2025; "Layanan Digital Kependudukan Depok," n.d.).	Sosialisasi dinilai "belum efektif dan kurang optimal" (Nugroho & Santiko, 2022).	Tingginya jumlah akses tidak serta-merta berarti warga memahami program sepenuhnya. Sosialisasi yang lemah dapat menyebabkan kebingungan dan kesalahan pengguna.

tabel 2. Kesenjangan Kinerja

Melayani, Bukan Mengarahkan (Serve Rather than Steer)

Prinsip ini membedakan antara "mengarahkan" (steering) masyarakat ke solusi tunggal yang ditentukan pemerintah, dengan "melayani" (serving) dengan cara membantu warga mencapai tujuan mereka secara responsif. Implementasi layanan adminduk di Depok memberikan contoh yang jelas dari praktik "melayani". Daripada memaksakan satu solusi digital (Silondo) kepada seluruh warga, sebuah tindakan "mengarahkan" Disdukcapil secara strategis menyediakan berbagai jalur alternatif. Keberadaan layanan jemput bola De Jelita (Rama, 2025), layanan khusus di sekolah De Siplah (Teropongnews, 2024), dan layanan di acara komunitas disabilitas (JD 03, 2025; Kompas.com, 2025) menunjukkan fleksibilitas dan responsivitas. Pemerintah tidak berkata, "Ini satu-satunya cara, ikuti," melainkan bertanya, "Apa kebutuhan Anda, dan bagaimana kami bisa membantu?" Pendekatan ini adalah inti dari "melayani" dalam paradigma NPS, di mana pemerintah bertindak sebagai fasilitator yang adaptif terhadap kebutuhan nyata warganya, bukan sebagai pengarah yang kaku.

Menghargai Manusia, Bukan Sekadar Produktivitas (Value People, not Just Productivity)

Prinsip terakhir ini menekankan bahwa baik ASN maupun warga adalah manusia yang utuh, bukan sekadar roda penggerak dalam mesin birokrasi. Implementasi di Depok menunjukkan adanya ketegangan pada prinsip ini. Di satu sisi, keluhan yang terus-menerus mengenai perilaku petugas yang kurang ramah atau disiplin (Peneliti Jurnal Innovant, 2023; Nugroho & Santiko, 2022) mengindikasikan adanya fokus pada "produktivitas", yaitu, memproses permohonan secepat mungkin, yang mungkin mengorbankan aspek kemanusiaan dalam interaksi. Namun, di sisi lain, program-program seperti De Jelita dan Fastaraga adalah manifestasi dari penghargaan terhadap manusia. Dengan

mendatangi rumah warga yang sakit, lansia, atau penyandang disabilitas, Disdukcapil mengakui martabat dan kesulitan yang mereka hadapi, sebuah tindakan yang jelas-jelas memprioritaskan manusia di atas metrik produktivitas. Selain itu, adanya upaya "Bimbingan Teknis" bagi operator dan staf pelayanan (Disdukcapil Kota Depok, 2023) dapat dilihat sebagai investasi pada "manusia" di dalam organisasi itu sendiri, dengan harapan dapat meningkatkan performa dan profesionalisme mereka. Ketegangan antara tekanan produktivitas dan pelayanan yang berempati ini menunjukkan bahwa organisasi masih berjuang untuk menyeimbangkan kedua nilai tersebut.

CONCLUSION

Sintesis temuan menunjukkan bahwa implementasi SILONDO di Disdukcapil Kota Depok merepresentasikan "New Public Service (NPS) dalam retorika, namun New Public Management (NPM) dalam praktik." Meskipun narasi kebijakan mengusung nilai-nilai partisipatif, inklusif, dan demokratis ala NPS, praktik layanan masih sangat dipengaruhi oleh logika efisiensi, metrik kuantitatif, dan budaya lama yang berakar pada NPM bahkan OPA. Inovasi seperti layanan daring dan program jemput bola (De Jelita, Fastaraga) memang mencerminkan upaya menuju inklusi, namun pendekatan ini masih berjalan paralel, bukan terintegrasi dalam sistem utama. Inklusi cenderung diposisikan sebagai pelengkap, bukan fondasi layanan. Disdukcapil unggul dalam akuntabilitas birokrasi—memenuhi target kinerja dan meraih skor kepuasan tinggi—namun belum menunjukkan akuntabilitas demokratis. Keluhan warga, kualitas interaksi petugas, dan efektivitas pengaduan belum mendapat perhatian yang setara. Fokus berlebihan pada angka mengaburkan esensi pelayanan publik: membangun kepercayaan dan menjawab kebutuhan nyata warga. Dengan demikian, transformasi digital melalui SILONDO belum disertai transformasi nilai secara substantif. Lompatan teknologi belum diiringi perubahan budaya organisasi. Untuk mewujudkan pelayanan berbasis NPS secara utuh, dibutuhkan integrasi nilai partisipatif dalam desain, pelaksanaan, dan evaluasi layanan publik—bukan hanya tampilan inovatif, tetapi juga komitmen etis dan relasional terhadap warga negara.

REFERENCES

- Alami kendala? Yuk perhatikan petunjuk mengakses pelayanan Silondo Bermula di Depok. (2024, Oktober 26). *Ruzka Republika*. <https://ruzka.republika.co.id/posts/484473/alami-kendala-yuk-perhatikan-petunjuk-mengakses-pelayanan-silondo-bermula-di-depok>
- Anggrianilamsyah. (2016). Perkembangan Paradigma Administrasi Publik (New Public Administration, New Public Management dan New Public Service. *Jurnal Politik Profetik*, 4(2), 172–199.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2003). *The new public service: Serving, not steering*. M.E. Sharpe.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering* (4th ed.). Routledge.
- Disdukcapil Kota Depok. (2023). *LAKIP 2022 DISDUKCAPIL KOTA DEPOK*. Scribd. <https://id.scribd.com/document/636718066/Untitled>

- Disdukcapil Kota Depok kenalkan layanan online Silondo Bermula. (2023, Juni 13). *ANTARA News Jawa Barat*. <https://jabar.antaranews.com/berita/451746/disdukcapil-kota-depok-kenalkan-layanan-online-silondo-bermula?page=all>
- Disdukcapil Depok lakukan program layanan jemput bola perekaman KTP-el dan Fastaraga. (2024, Januari 13). *Ruzka Republika*. <https://ruzka.republika.co.id/nasional/1673728386/disdukcapil-depok-lakukan-program-layanan-jemput-bola-perekaman-ktp-el-dan-fastaraga>
- Edisi.co.id. (2025, April 30). *Gebrakan Disdukcapil Kota Depok, berikan layanan kependudukan optimal bagi disabilitas*. <https://www.edisi.co.id/berita/9715068204/gebrakan-disdukcapil-kota-depok-berikan-layanan-kependudukan-optimal-bagi-disabilitas>
- Evaluating the development of e-government in Indonesia. (2019). *The 2nd International Conference on Software Engineering and Information Management (ICSIM2019)*. ResearchGate. https://www.researchgate.net/publication/332106519_Evaluating_the_Development_of_E-Government_in_Indonesia
- Inilahdepok.id. (2025, Februari 18). *Inilah cara yang mudah dan cepat urus dokumen kependudukan online di Disdukcapil Kota Depok*. <https://inilahdepok.id/2025/02/18/inilah-cara-yang-mudah-dan-cepat-urus-dokumen-kependudukan-online-di-disdukcapil-kota-depok/>
- JD 03. (2025, Maret 4). *Layanan online Disdukcapil Depok kian diminati, 1.900 pemohon per hari*. Berita Depok. <https://berita.depok.go.id/layanan-online-disdukcapil-depok-kian-diminati-1900-pemohon-per-hari>
- JD 05. (2024, Desember 31). *Lewat Fastaraga, Disdukcapil serahkan 26 akta kelahiran warga Pondok Jaya*. Berita Depok. <https://berita.depok.go.id/lewat-fastaraga-disdukcapil-serahkan-26-akta-kelahiran-warga-pondok-jaya>
- Kompas.com. (2025, April 30). *Pemkot Depok buka layanan administrasi kependudukan bagi warga disabilitas hari ini*. Megapolitan Kompas. <https://megapolitan.kompas.com/read/2025/04/30/08445721/pemkot-depok-buka-layanan-administrasi-kependudukan-bagi-warga>
- Layanan digital kependudukan Depok: Silondo Bermula raih 459.861 akses! (n.d.). *Planet Merdeka*. Diakses 24 Juni 2025, dari <https://planet.merdeka.com/hot-news/layanan-digital-kependudukan-depok-silondo-bermula-raih-459861-akses-355764-mvk.html>
- Nugroho, D. C., & Santiko, A. (2022). Efektivitas program sistem layanan online Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok bersih mudah lancar (Silondo Bermula) pada pelayanan pencetakan kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP). *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(5). <https://doi.org/10.31334/jiap.v3i5.3399>
- Pemerintah Kota Depok. (2024a). *Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Depok 2024. Satu Data Depok*. <https://satudata.depok.go.id/upload/file/7c08e568951a19b8bb7ff084916c5f9e.pdf>
- Pemerintah Kota Depok. (2024b). *Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKjIP) Kota Depok Tahun Anggaran 2023*. PPID Kota Depok.

<https://ppid.depok.go.id/wp-content/uploads/2024/05/LKIP-DEPOK-TA.-2023-FINAL.pdf>

- Pemerintah Kota Depok. (n.d.). *Permudah layanan kependudukan, Disdukcapil sediakan empat akses pelayanan*. Berita Depok. Diakses 24 Juni 2025, dari <https://berita.depok.go.id/permudah-layanan-kependudukan-disdukcapil-sediakan-empat-akses-pelayanan>
- Peneliti Jurnal Administrasi Negara. (2018). Kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Kota Depok. *JANE (Jurnal Administrasi Negara)*, 15(1), 55–63.
- Peneliti Jurnal Ajudikasi. (n.d.). Transformasi pelayanan administrasi kependudukan Indonesia di era digital. *Ajudikasi: Jurnal Ilmu Hukum*.
- Peneliti Jurnal Innovant. (2023). Analisis kepuasan pengguna layanan Disdukcapil. *Innovant: Journal of Social Sciences*.
- Rahmawati, R. (2023). *Fasilitas akta kelahiran ke rumah warga (Fastaraga) dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Depok*. UNAS Repository. <http://repository.unas.ac.id/8630/>
- Rama, A. (2025, Februari 7). *Disdukcapil Depok galakan program De Jelita, ini tujuannya!* Radar Depok. <https://www.radardepok.com/metropolis/94614501218/disdukcapil-depok-galakan-program-de-jelita-ini-tujuannya>
- RD. (2024, Agustus 1). *4 cara akses layanan kependudukan dan pencatatan sipil Kota Depok*. Depokita.com. <https://depokita.com/pelayanan-pendaftaran-penduduk-online-whatsapp/>
- Sari, W. (2023, Juni 13). *Lewat Silondo Bermula, akses pelayanan kependudukan semakin mudah*. Atmago. https://www.atmago.com/berita-warga/lewat-silondo-bermula-akses-pelayanan-kependudukan-semakin-mudah_4fa8a70f-13ec-4ae5-9400-7018c27e1b56
- Teropongnews. (2024, Februari 29). *Urus administrasi kependudukan di Depok semakin mudah*. <https://teropongnews.com/2024/02/urus-administrasi-kependudukan-di-depok-semakin-mudah/>