

Evaluasi Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis E-Governance Melalui Aplikasi SIAPEL di Kelurahan Lowokwaru Kota Malang

¹Intan Daud Nuraini, ²Nadiah Jovita Wahyudi, ³Nayla Nur Syahrani Nasution, ⁴Nicholas Marisi Advensius Silalahi, ⁵Yosefa Alvita Damayanti, ⁶Prisca Kiki Wulandari

¹⁻⁶Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Brawijaya

Email: intandaud479@student.ub.ac.id

Abstrak

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu layanan publik yang berperan penting dalam pemenuhan hak-hak sipil masyarakat. Seiring perkembangan teknologi informasi, pemerintah menerapkan konsep e-governance untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel, salah satunya melalui aplikasi SIAPEL (Sistem Informasi Administrasi Pelayanan Elektronik) di Kelurahan Lowokwaru, Kota Malang. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui SIAPEL, mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat implementasinya, serta menganalisis kontribusinya terhadap peningkatan efektivitas pelayanan publik. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi yang melibatkan lurah, operator SIAPEL, pegawai pelayanan, dan masyarakat pengguna layanan. Analisis data dilakukan menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldaña. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SIAPEL telah meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Lowokwaru. Berdasarkan dimensi SERVQUAL, indikator reliability dan responsiveness menjadi aspek yang paling berpengaruh karena mampu mempercepat proses pelayanan, meningkatkan ketepatan administrasi, serta memperkuat respons petugas terhadap kebutuhan masyarakat. Sementara itu, aspek tangibles, assurance, dan empathy turut mendukung kualitas pelayanan melalui kemudahan penggunaan aplikasi, jaminan keamanan data, dan pendampingan bagi pengguna yang mengalami kesulitan dalam mengakses layanan digital. Keberhasilan implementasi SIAPEL didukung oleh komitmen pemerintah daerah, ketersediaan infrastruktur digital, koordinasi antar lembaga yang baik, serta meningkatnya penerimaan masyarakat terhadap layanan digital. Namun, implementasinya masih menghadapi kendala berupa rendahnya literasi digital sebagian masyarakat, keterbatasan kompetensi sumber daya manusia, dan gangguan jaringan internet. Secara keseluruhan, SIAPEL berhasil mendukung penerapan e-governance yang lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel sehingga berpotensi menjadi model pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital yang dapat direplikasi di berbagai daerah di Indonesia.

Kata Kunci: E-Governance, Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan, SIAPEL, Kualitas Pelayanan.

Abstract

Population administration services are a type of public service that plays a crucial role in fulfilling the civil rights of the community. With the advancement of information technology, the government has implemented the concept of e-governance to improve the quality of services, making them more effective, efficient, transparent, and accountable—one example being the SIAPEL (Electronic Service Administration Information System) application in Lowokwaru Subdistrict, Malang City. This study aims to evaluate the quality of civil registration services through SIAPEL, identify the factors supporting and hindering its implementation, and analyze its contribution to improving the effectiveness of public services. The study employs a descriptive qualitative approach with data collection techniques including interviews, observations, and documentation involving the sub-district head, SIAPEL operators, service staff, and service users. Data analysis was conducted using the Miles, Huberman, and Saldaña model. The results indicate that the implementation of SIAPEL has improved the quality of population administration services in Lowokwaru Sub-district. Based on the SERVQUAL dimensions, the reliability and responsiveness indicators were the most influential aspects because they accelerated service processes, improved administrative accuracy, and strengthened staff responsiveness to community needs. Meanwhile, the tangibles, assurance, and empathy aspects also supported service quality by enhancing user convenience.

Keywords: E-Governance, Public Services, Civil Registration, SIAPEL, Service Quality.

PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam pelayanan publik menjadi agenda strategis pemerintah Indonesia untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efisien, transparan, dan responsif. Melalui penerapan *e-governance*, pemerintah berupaya menghadirkan layanan yang lebih cepat, mudah diakses, dan akuntabel bagi masyarakat. Komitmen tersebut diperkuat dengan adanya Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang mewajibkan integrasi layanan publik secara digital di seluruh instansi pemerintah. Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu layanan publik yang paling dekat dengan kebutuhan masyarakat sehari-hari. Dokumen seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan akta kelahiran menjadi syarat penting dalam mengakses berbagai layanan publik lainnya, seperti pendidikan, kesehatan, dan bantuan sosial. Oleh karena itu, digitalisasi layanan kependudukan menjadi langkah penting untuk menyederhanakan birokrasi, mempercepat proses pelayanan, serta meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat.

Sebagai bentuk implementasi *e-governance*, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Malang mengembangkan aplikasi SIAPEL (Sistem Informasi Aplikasi Pelayanan Elektronik). Aplikasi berbasis mobile ini menyediakan fitur pendaftaran layanan, pelacakan dokumen secara real time, notifikasi, dan pengaduan masyarakat. Keberadaan SIAPEL menunjukkan upaya pemerintah daerah dalam meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan dan mendukung penerapan SPBE di tingkat lokal. Meskipun demikian, implementasi SIAPEL masih menghadapi berbagai kendala di lapangan. Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa masyarakat masih mengalami kesulitan dalam memahami prosedur penggunaan aplikasi, menghadapi gangguan sistem dan koneksi internet, serta mengalami keterlambatan respons petugas dalam memproses permohonan layanan. Selain itu, keterbatasan literasi digital masyarakat, budaya birokrasi

konvensional, dan kompetensi digital aparatur di tingkat kelurahan turut menjadi hambatan dalam optimalisasi pelayanan berbasis digital.

Kelurahan Lowokwaru dipilih sebagai lokasi penelitian karena merupakan salah satu kelurahan dengan kepadatan penduduk tertinggi di Kecamatan Lowokwaru, sehingga memiliki kebutuhan pelayanan administrasi kependudukan yang tinggi. Kondisi ini menjadikan Kelurahan Lowokwaru sebagai representasi yang tepat untuk mengkaji sejauh mana aplikasi SIAPEL mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat kelurahan. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SIAPEL di Kelurahan Lowokwaru, mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat implementasinya, serta menganalisis efektivitas SIAPEL sebagai wujud e-governance dalam meningkatkan pelayanan publik. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam kajian e-governance dan administrasi publik, sekaligus menjadi masukan praktis bagi pemerintah daerah dalam menyempurnakan implementasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami dan menganalisis secara mendalam kualitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis e-governance melalui aplikasi SIAPEL di Kelurahan Lowokwaru, Kota Malang. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai fenomena pelayanan publik berdasarkan pengalaman, persepsi, dan pandangan para informan yang terlibat secara langsung dalam proses pelayanan. Menurut Fadli (2021), penelitian kualitatif bertujuan memahami suatu fenomena secara mendalam melalui pengumpulan data yang dilakukan pada kondisi alamiah. Melalui pendekatan ini, penelitian tidak hanya berfokus pada hasil pelayanan, tetapi juga pada proses, pengalaman pengguna, serta berbagai faktor yang memengaruhi implementasi aplikasi SIAPEL sebagai inovasi

pelayanan publik berbasis digital. Penelitian dilaksanakan di Kelurahan Lowokwaru, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang, yang dipilih karena telah menerapkan aplikasi SIAPEL sebagai bentuk implementasi e-governance dalam pelayanan administrasi kependudukan. Selain itu, wilayah ini memiliki jumlah penduduk yang relatif tinggi dan karakteristik masyarakat yang beragam, sehingga dinilai representatif untuk mengevaluasi efektivitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital (Hidayat, M. F., Hilalludin, H., & Haironi, A. 2024).

Penentuan informan dilakukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan kriteria tertentu yang dianggap memiliki pengetahuan dan pengalaman sesuai dengan fokus penelitian (Lenaini, 2021). Informan penelitian terdiri atas Lurah Lowokwaru, operator SIAPEL, pegawai pelayanan kelurahan, serta masyarakat pengguna aplikasi SIAPEL. Keempat kelompok informan tersebut dipilih karena memiliki peran dan pengalaman yang berbeda dalam proses penyelenggaraan maupun pemanfaatan layanan administrasi kependudukan berbasis elektronik. Data penelitian dikumpulkan melalui tiga teknik, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi mendalam mengenai pengalaman, persepsi, dan evaluasi informan terhadap implementasi SIAPEL. Observasi digunakan untuk mengamati secara langsung proses pelayanan administrasi kependudukan, interaksi antara petugas dan masyarakat, serta kondisi sarana pendukung layanan digital. Sementara itu, dokumentasi digunakan untuk melengkapi data penelitian melalui berbagai dokumen, arsip, foto, maupun data pelayanan yang relevan dengan fokus penelitian (Hilalludin, H., & Khaer, S. M. 2025).

Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña (2014) yang meliputi tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Pada tahap reduksi data, peneliti menyeleksi dan mengelompokkan data sesuai dengan tema penelitian, seperti kemudahan penggunaan aplikasi, kecepatan pelayanan,

responsivitas petugas, efektivitas layanan, serta kendala implementasi SIAPEL. Selanjutnya, data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk uraian naratif yang sistematis untuk memudahkan proses interpretasi (Bakrin, R., & Hilalludin, H. 2025). Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi guna menemukan pola, hubungan, serta makna dari temuan penelitian sehingga dapat menjawab rumusan masalah mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis e-governance melalui aplikasi SIAPEL di Kelurahan Lowokwaru, Kota Malang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Wilayah dan Karakteristik Kelurahan Lowokwaru

Kelurahan Lowokwaru merupakan salah satu kelurahan yang berada di Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang. Wilayah ini dikenal sebagai kawasan pendidikan karena menjadi lokasi beberapa perguruan tinggi besar seperti Universitas Brawijaya dan Universitas Negeri Malang. Kondisi tersebut menyebabkan mobilitas penduduk relatif tinggi dengan karakteristik masyarakat yang heterogen, terdiri atas penduduk tetap, mahasiswa, serta pendatang dari berbagai daerah. Secara administratif, Kelurahan Lowokwaru dipimpin oleh seorang lurah yang dibantu oleh sekretaris kelurahan dan beberapa seksi pelayanan, salah satunya Seksi Pemerintahan yang berperan penting dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan.

Struktur organisasi yang jelas memungkinkan koordinasi pelayanan berjalan lebih efektif, terutama dalam implementasi pelayanan berbasis digital melalui aplikasi SIAPEL. Jumlah penduduk yang besar serta tingginya kebutuhan layanan administrasi kependudukan menjadikan Kelurahan Lowokwaru sebagai salah satu wilayah yang membutuhkan inovasi pelayanan publik yang cepat, efektif, dan efisien. Oleh karena itu, penerapan aplikasi SIAPEL menjadi langkah strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Implementasi Aplikasi SIAPEL sebagai Wujud E-Governance

SIAPEL (Sistem Informasi Administrasi Pelayanan) merupakan inovasi digital yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang untuk mendukung transformasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis e-governance. Aplikasi ini mulai dikembangkan sejak tahun 2018 dan resmi diluncurkan pada tahun 2020 sebagai respons terhadap kebutuhan pelayanan yang lebih cepat dan transparan. Fitur layanan yang tersedia dalam SIAPEL meliputi pengurusan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Surat Keterangan Pindah, legalisasi dokumen digital, serta berbagai surat keterangan lainnya. Selain itu, terdapat fitur pelacakan status permohonan secara real-time sehingga masyarakat dapat memantau perkembangan layanan tanpa harus datang ke kantor pelayanan.

Mekanisme pelayanan melalui SIAPEL dilakukan secara daring. Masyarakat mengunggah dokumen persyaratan melalui aplikasi, kemudian dokumen diverifikasi oleh operator kelurahan dan petugas Disdukcapil. Setelah proses verifikasi selesai, dokumen yang telah disetujui dapat diunduh atau diambil sesuai jenis layanan yang diajukan. Alur penggunaan aplikasi dimulai dari registrasi akun, pengisian formulir layanan, unggah dokumen persyaratan, proses verifikasi oleh petugas, hingga penerbitan dokumen. Sistem ini memberikan kemudahan karena masyarakat dapat mengakses layanan kapan saja dan di mana saja tanpa harus mengantre secara langsung.

Evaluasi Kualitas Pelayanan Berdasarkan SERVQUAL

1. Tangibles

Dimensi tangibles berkaitan dengan tampilan fisik layanan, termasuk desain aplikasi dan sarana pendukung pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara, SIAPEL memiliki tampilan antarmuka yang sederhana, informatif, dan mudah dipahami oleh pengguna. Masyarakat dapat melihat status permohonan secara real-time serta

menerima notifikasi perkembangan layanan melalui WhatsApp. Selain itu, pemerintah juga menyediakan sarana pendukung berupa jaringan internet, perangkat komputer, serta ruang pelayanan yang membantu masyarakat yang masih mengalami kesulitan dalam mengakses layanan digital. Temuan ini menunjukkan bahwa aspek tangibles telah mendukung terciptanya pelayanan yang modern dan mudah diakses.

2. Reliability

Keandalan pelayanan tercermin dari kemampuan sistem dalam memberikan layanan secara konsisten dan akurat. Berdasarkan hasil penelitian, SIAPEL mampu mempercepat waktu penyelesaian layanan dari rata-rata 7,3 hari kerja pada sistem manual menjadi sekitar 2,1 hari kerja setelah digitalisasi. Selain itu, sistem memiliki tingkat gangguan yang relatif rendah dan mampu menjaga akurasi dokumen melalui proses verifikasi berlapis antara operator kelurahan dan petugas Disdukcapil. Hal ini menunjukkan bahwa SIAPEL telah memenuhi aspek reliability karena mampu memberikan layanan yang tepat, cepat, dan dapat dipercaya.

3. Responsiveness

Responsiveness berkaitan dengan kemampuan petugas dalam memberikan respons terhadap kebutuhan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas SIAPEL memiliki target respons awal dalam waktu satu hari kerja dan pada beberapa layanan sederhana dapat diselesaikan hanya dalam hitungan jam. Keberadaan grup koordinasi antara operator kelurahan dan tim teknis Disdukcapil juga mempercepat penyelesaian masalah teknis yang muncul selama proses pelayanan. Dengan demikian, dimensi responsiveness pada implementasi SIAPEL dapat dikategorikan baik karena mampu memberikan pelayanan yang cepat dan responsif.

4. Assurance

Dimensi assurance berkaitan dengan jaminan keamanan, kepastian pelayanan, dan kepercayaan masyarakat terhadap sistem. Dalam implementasinya, SIAPEL telah dilengkapi dengan sistem pelacakan menggunakan nomor tiket sehingga masyarakat dapat mengetahui posisi dokumen yang sedang diproses. Selain itu, penggunaan tanda tangan elektronik tersertifikasi dan integrasi dengan sistem administrasi kependudukan meningkatkan keamanan data pengguna. Kondisi ini mendorong meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital yang disediakan pemerintah.

5. Empathy

Empathy menunjukkan sejauh mana pelayanan memperhatikan kebutuhan masyarakat secara individual. Hasil penelitian menemukan bahwa pemerintah tetap menyediakan pendampingan bagi kelompok masyarakat yang mengalami kesulitan menggunakan teknologi digital, terutama lansia. Program pendampingan melalui operator kelurahan dan "Duta SIAPEL" di tingkat RT menjadi bentuk perhatian pemerintah terhadap kelompok rentan digital. Oleh karena itu, aspek empathy dalam pelayanan SIAPEL menunjukkan bahwa digitalisasi tidak menghilangkan pendekatan humanis dalam pelayanan publik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi aplikasi SIAPEL di Kelurahan Lowokwaru telah mencerminkan prinsip-prinsip *e-governance* yang menekankan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Indrajit (2006), *e-governance* merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan serta pelayanan kepada masyarakat. Dalam konteks penelitian ini, SIAPEL berhasil menghadirkan pelayanan administrasi kependudukan yang lebih mudah diakses, mempercepat proses pengurusan dokumen, serta mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap pelayanan tatap muka yang selama ini

identik dengan antrean dan prosedur birokrasi yang panjang. Keberhasilan implementasi SIAPEL tidak terlepas dari berbagai faktor pendukung yang saling berkaitan. Pertama, adanya komitmen pemerintah daerah dalam mendorong transformasi digital pelayanan publik melalui dukungan kebijakan dan penganggaran yang berkelanjutan.

Komitmen tersebut menjadi landasan penting dalam memastikan keberlangsungan sistem pelayanan digital. Kedua, tersedianya infrastruktur teknologi yang memadai, seperti server, jaringan internet, cloud computing, serta dukungan teknis dari instansi terkait, memungkinkan aplikasi beroperasi secara optimal. Ketiga, koordinasi yang baik antara Disdukcapil, kecamatan, dan kelurahan mempercepat penyelesaian berbagai kendala teknis maupun administratif yang muncul selama proses pelayanan. Selain itu, meningkatnya penerimaan masyarakat terhadap layanan digital yang ditunjukkan oleh bertambahnya jumlah pengguna SIAPEL menjadi indikator bahwa masyarakat mulai beradaptasi dengan perubahan pola pelayanan berbasis teknologi.

Temuan tersebut sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Heeks (2006), yang menyatakan bahwa keberhasilan implementasi e-governance sangat dipengaruhi oleh kesesuaian antara aspek teknologi, organisasi, dan pengguna (*design-reality gap*). Dalam implementasi SIAPEL, ketiga aspek tersebut relatif berjalan secara sinergis. Dukungan kelembagaan yang kuat, ketersediaan infrastruktur teknologi, serta tingkat penerimaan masyarakat yang semakin baik menjadi faktor utama yang mendorong efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Lowokwaru. Jika dianalisis menggunakan model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), kualitas pelayanan melalui aplikasi SIAPEL menunjukkan hasil yang cukup baik pada lima dimensi pelayanan. Pada dimensi tangibles, aplikasi menyediakan tampilan yang sederhana, modern, dan mudah digunakan sehingga memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai layanan administrasi kependudukan. Pada dimensi

reliability, SIAPEL mampu memberikan pelayanan yang lebih cepat dan akurat dibandingkan sistem pelayanan konvensional. Pada dimensi responsiveness, petugas menunjukkan kemampuan dalam merespons permohonan dan kebutuhan masyarakat secara relatif cepat melalui sistem digital yang tersedia. Selanjutnya, pada dimensi assurance, masyarakat memperoleh kepastian pelayanan melalui fitur pelacakan dokumen dan pengelolaan data yang lebih terstruktur sehingga meningkatkan rasa aman dalam proses pelayanan. Sementara itu, pada dimensi empathy, pemerintah tetap menyediakan pendampingan dan bantuan bagi masyarakat yang mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi, terutama bagi kelompok rentan dan pengguna dengan kemampuan digital yang terbatas.

Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan sejumlah faktor penghambat yang masih memengaruhi optimalisasi implementasi SIAPEL. Hambatan utama yang ditemukan adalah rendahnya literasi digital sebagian masyarakat, khususnya kelompok lanjut usia, yang menyebabkan masih banyak pengguna memerlukan pendampingan dalam mengakses layanan berbasis aplikasi. Selain itu, kualitas konektivitas internet yang belum sepenuhnya stabil juga menjadi kendala yang dapat menghambat proses pengajuan maupun verifikasi dokumen secara daring. Dari sisi organisasi, keterbatasan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi digital memadai serta tingginya pergantian operator pelayanan menyebabkan kebutuhan pelatihan berulang agar kualitas pelayanan tetap terjaga. Penelitian juga menemukan adanya kendala teknis berupa ketidaksesuaian dokumen yang diunggah masyarakat dengan standar yang ditetapkan, sehingga memperlambat proses verifikasi dan penyelesaian layanan.

Temuan tersebut memperkuat pandangan Heeks (2006) bahwa hambatan dalam implementasi e-governance sering kali tidak terletak pada teknologi itu sendiri, melainkan pada kesiapan sumber daya manusia dan kapasitas organisasi dalam mengelola perubahan. Oleh karena itu, keberhasilan transformasi digital tidak hanya memerlukan dukungan

infrastruktur teknologi, tetapi juga peningkatan literasi digital masyarakat, penguatan kompetensi aparatur, serta strategi sosialisasi yang berkelanjutan agar seluruh lapisan masyarakat dapat memanfaatkan layanan digital secara optimal.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Putri dan Nugroho (2022) yang menunjukkan bahwa penerapan e-government mampu meningkatkan efektivitas pelayanan publik melalui percepatan proses administrasi dan peningkatan kepuasan masyarakat. Selain itu, penelitian Pratama (2014) menemukan bahwa digitalisasi pelayanan publik berkontribusi terhadap peningkatan transparansi dan pengurangan praktik birokrasi yang tidak efisien. Dengan demikian, implementasi SIAPEL di Kelurahan Lowokwaru dapat dikategorikan sebagai salah satu praktik baik (best practice) dalam penerapan e-governance di tingkat lokal. Secara keseluruhan, aplikasi SIAPEL telah memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan mudah diakses masyarakat. Namun demikian, keberlanjutan dan optimalisasi sistem ini memerlukan upaya berkelanjutan berupa peningkatan literasi digital masyarakat, penguatan kapasitas aparatur, penyempurnaan infrastruktur teknologi, serta pengembangan mekanisme pendampingan bagi kelompok masyarakat yang masih mengalami kesulitan dalam memanfaatkan layanan digital. Dengan berbagai perbaikan tersebut, SIAPEL berpotensi menjadi model pelayanan administrasi kependudukan berbasis e-governance yang dapat direplikasi oleh pemerintah daerah lainnya di Indonesia.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi aplikasi SIAPEL di Kelurahan Lowokwaru Kota Malang telah mampu mendukung penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan berbasis e-governance yang lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Analisis

menggunakan dimensi SERVQUAL menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan tergolong baik pada aspek tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dari kelima dimensi tersebut, reliability (keandalan) dan responsiveness (daya tanggap) menjadi indikator yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan SIAPEL. Keandalan terlihat dari kemampuan sistem dalam mempercepat proses administrasi, meningkatkan ketepatan pelayanan, serta mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan kependudukan. Sementara itu, daya tanggap tercermin dari kemampuan petugas dalam merespons permohonan, memberikan informasi, dan menyelesaikan kendala yang dihadapi masyarakat selama proses pelayanan berlangsung. Kedua indikator tersebut menjadi faktor utama yang membentuk kepuasan masyarakat terhadap penggunaan SIAPEL.

Keberhasilan implementasi SIAPEL didukung oleh komitmen pemerintah daerah, ketersediaan infrastruktur digital, koordinasi antarlembaga yang baik, serta meningkatnya penerimaan masyarakat terhadap layanan berbasis teknologi. Namun, masih terdapat beberapa hambatan, seperti rendahnya literasi digital sebagian masyarakat, keterbatasan kompetensi sumber daya manusia, gangguan konektivitas internet, dan kesalahan pengunggahan dokumen oleh pengguna. Oleh karena itu, meskipun SIAPEL telah menunjukkan keberhasilan sebagai inovasi pelayanan publik berbasis digital, upaya penguatan kapasitas aparatur dan peningkatan literasi digital masyarakat tetap diperlukan agar kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan secara berkelanjutan.

Untuk meningkatkan efektivitas implementasi SIAPEL, Kelurahan Lowokwaru perlu memperluas sosialisasi dan pendampingan penggunaan aplikasi, terutama bagi masyarakat dengan tingkat literasi digital yang masih rendah. Pemerintah daerah juga perlu memperkuat infrastruktur teknologi dan meningkatkan kompetensi aparatur melalui pelatihan yang berkelanjutan. Di sisi lain, masyarakat diharapkan semakin aktif memanfaatkan layanan digital serta memberikan masukan sebagai bahan

evaluasi pelayanan. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian dapat dikembangkan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif atau mixed methods serta membandingkan implementasi layanan serupa di wilayah lain untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai efektivitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis e-governance.

DAFTAR PUSTAKA

- Bakrin, R., & Hilalludin, H. (2025). Pengaruh media sosial TikTok terhadap perkembangan kosakata bahasa Indonesia pada generasi alfa. *BEGIBUNG: Jurnal Penelitian Multidisiplin*, 3(2), 7-19.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. (2021). Laporan implementasi aplikasi SIAPEL Kota Malang. <https://dispendukcapil.malangkota.go.id>
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika: Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>
- Heeks, R. (2006). *Implementing and managing eGovernment: An international text*. SAGE Publications. <https://sk.sagepub.com/books/implementing-and-managing-egovernment>
- Hidayat, M. F., Hilalludin, H., & Haironi, A. (2024). Implementasi Nilai Solidaritas pada Mahasiswa Semester 6 Prodi Pendidikan Bahasa Arab Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah Madani Yogyakarta. *Student Scientific Creativity Journal*, 2(4), 222-228.
- Hilalludin, H., & Khaer, S. M. (2025). Dinamika Study Literatur Hadits Priode Kelisanan Hingga Digitalisasi. *AL-MUSTAQBAL: Jurnal Agama Islam*, 2(1), 189-201.
- Hilalludin, H., Suciowati, S. N., Sugari, D., & Maryani, E. D. (2025). Dinamika perubahan sosial masyarakat digital dan dampaknya terhadap identitas remaja. *SciNusa: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 1(03), 01-14.
- Hilalludin, H., Sugari, D., Mustakfibrillah, M., & Maryani, E. D. (2025). Peran Modal Sosial dalam Membangun Ketahanan Masyarakat pada Era Post-Pandemi. *SciNusa: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 1(03), 15-29.

- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic government: Strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital*. Andi Offset. <https://repository.ut.ac.id/4387/>
- Lenaini, I. (2021). Teknik pengambilan sampel purposive dan snowball sampling. *Historis: Jurnal Kajian, Penelitian dan Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 6(1), 33–39. <https://doi.org/10.31764/historis.v6i1.4075>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications. <https://us.sagepub.com/en-us/nam/qualitative-data-analysis/book246128>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40. https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_Multiple-Item_Scale_for_Measuring_Consumer_Perceptions_of_Service_Quality
- Pemerintah Kota Malang. (2024). *Digital Government Award 2024 dan implementasi SPBE Kota Malang*. <https://malangkota.go.id>
- Pratama, A. B. (2014). Smart city dan tata kelola pemerintahan berbasis teknologi informasi di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(2), 17–27. <https://ejournal.undip.ac.id>
- Putri, D. A., & Nugroho, R. (2022). Implementasi e-government dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*, 18(1), 45–58.
- Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*. Sekretariat Negara Republik Indonesia. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/93494/perpres-no-95-tahun-2018>
- United Nations. (2022). *United Nations e-government survey 2022: The future of digital government*. United Nations Department of Economic and Social Affairs. <https://desapublications.un.org/publications/united-nations-e-government-survey-2022>