

BAB II

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan penulis, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Sistem antrian *online* pada pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta telah dilaksanakan secara terstruktur dan terintegrasi dengan pemanfaatan teknologi informasi melalui aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS) dan *website* resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta. Sistem ini menggantikan mekanisme sistem antrian manual dengan mekanisme digital yang memungkinkan masyarakat melakukan pendaftaran dan pengambilan nomor antrian secara *online* sebelum datang ke kantor pelayanan. Pelaksanaan sistem antrian *online* diawali dengan proses pendaftaran oleh pemohon melalui aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS) atau *website* yang disediakan. Setelah melakukan pendaftaran, pemohon memperoleh nomor antrian yang harus dipatuhi. Pada hari pelayanan, pemohon hadir ke kantor Disdukcapil sesuai nomor antrian yang telah ditentukan dan selanjutnya dilayani oleh petugas sesuai jenis layanan administrasi kependudukan yang diajukan. Mekanisme ini memberikan kepastian alur pelayanan, kejelasan prosedur, serta keteraturan dalam pengelolaan jumlah pemohon yang datang setiap harinya. Secara keseluruhan, pelaksanaan sistem antrian *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta telah berjalan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan mampu meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta transparansi pelayanan administrasi kependudukan. Dengan demikian, sistem antrian *online* tersebut dapat dinilai sebagai bentuk inovasi pelayanan

publik yang mendukung asas kepastian hukum, transparansi, dan ketertiban administrasi.

2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa kendala teknis dan non teknis dalam penerapan sistem antrian *online* pada pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta. Kendala non teknis terutama berkaitan dengan rendahnya literasi digital sebagian masyarakat, khususnya kelompok lansia. Selain itu, masih adanya kebingungan dalam memahami prosedur dan persyaratan layanan yang dialami oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Sedangkan untuk kendala teknis meliputi ketergantungan sistem antrian *online* ini pada kestabilan koneksi jaringan internet, gangguan aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS), dan ketidaksinkronan data antrian pada waktu-waktu tertentu. Kondisi tersebut berdampak pada munculnya keluhan, ketidaktepatan waktu kedatangan, bahkan kegagalan memperoleh nomor antrian, sehingga berpotensi menurunkan tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap inovasi layanan digital tersebut.
3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta telah melakukan berbagai upaya untuk mengatasi kendala dan hambatan tersebut. Upaya tersebut dilakukan melalui kerja sama dengan Dinas Komunikasi dan Persandian Kota Yogyakarta dalam pemeliharaan infrastruktur teknologi, perbaikan sistem aplikasi, serta penguatan keamanan dan kapasitas jaringan. Disisi lain, upaya non teknis dilakukan melalui sosialisasi intensif mengenai tata cara penggunaan antrian *online*. Sosialisasi tersebut dilakukan melalui media televisi, video tutorial di *Youtube*, *website* dan media sosial resmi milik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta, maupun sosialisasi tatap muka ke kelurahan dan forum masyarakat, termasuk pendampingan langsung kepada pemohon yang datang ke kantor. Upaya-upaya tersebut menunjukkan komitmen instansi untuk

mewajibkan pelayanan administrasi kependudukan yang adaptif terhadap perkembangan teknologi informasi sekaligus tetap menjamin adanya perlindungan dan pemenuhan hak-hak masyarakat sebagai pengguna layanan publik.

B. Saran

Sebagai tindak lanjut dari penelitian ini, terdapat beberapa saran yang ditujukan kepada pihak-pihak terkait, yaitu sebagai berikut:

1. Kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta, disarankan untuk memperkuat kepastian hukum dan kejelasan prosedur melalui penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) terkait sistem antrian *online* yang lebih rinci dan mudah diakses oleh masyarakat. SOP tersebut perlu dipublikasikan secara konsisten pada website resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta, aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS) dan media sosial. Isi SOP idealnya mencakup jenis layanan, tahapan pendaftaran, dokumen persyaratan, jam layanan, alur verifikasi, serta ketentuan lainnya apabila terjadi gangguan pada sistem atau keterlambatan pemohon. Penyusunan SOP yang terstruktur penting untuk menjamin penerapan asas kepastian hukum, asas keterbukaan, dan asas akuntabilitas dalam pelayanan publik. Selain itu, perlunya meningkatkan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan rutin bagi petugas *front office* dan petugas teknis. Pelatihan ini mencakup penguasaan teknologi layanan, kemampuan komunikasi persuasif, pemahaman regulasi kependudukan, serta kemampuan menangani pengaduan secara cepat dan proporsional. Penguatan sumber daya manusia ini diperlukan agar petugas mampu memberikan informasi yang konsisten, tidak kontradiktif, serta sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
2. Kepada Pemerintah Kota Yogyakarta, disarankan untuk meningkatkan stabilitas dan keamanan infrastruktur digital melalui

pemeliharaan jaringan, optimasi server, serta perbaikan sistem aplikasi secara berkala. Tindakan ini diperlukan untuk mengatasi kendala teknis seperti gangguan sistem, ketidaksinkronan data, dan ketergantungan pada jaringan internet. Peningkatan infrastruktur digital penting agar sistem antrian *online* tetap sejalan dengan prinsip efektivitas dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

3. Kepada masyarakat sebagai pengguna layanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta, disarankan untuk lebih aktif memanfaatkan sistem antrian online yang telah disediakan melalui *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta maupun aplikasi *Jogja Smart service* (JSS).

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Agus Dwiyanto, 2018, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.

Amiruddin dan Zainal Asikin, 2013, *Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Amy Y.S Rahayu, dkk, 2022, *Pelayanan Publik dan E-Government: Sebuah Teori dan Konsep*, RajaGrafindo Persada, Jakarta.

Augustin Rina Herawati, 2024, *Buku Ajar: Governansi Digital dan Penerapan Teknologi Digital dalam Pelayanan Publik*, Deepublish, Daerah Istimewa Yogyakarta.

Chandler dan Plano dalam Harbani Pasolong, 2010, *Administrasi Publik: Teori, Praktik, dan Riset*, PT Bumi Aksara, Jakarta

Endar Sugiarto, 2002, *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Eny Haryati, dkk. 2024, *Pengantar Pelayanan Publik*, CV. Rey Media Grafika, Batam.

Erika Revida, dkk, 2021, *Manajemen Pelayanan Publik*, Yayasan Kita Menulis, Karanganyar.

Fandy Tjiptono, 2011, *Service Management: Mewujudkan Pelayanan Prima*, Edisi 2, Andi Offset, Yogyakarta.

Harbani Pasolong, 2007, *Teori Administrasi Publik*, Cetakan pertama, Alfabeta, Bandung.

Hayat, 2025, *Manajemen Pelayanan Publik: Inovasi, Kualitas, dan Kepuasan Masyarakat di Era Digital*, Cetakan Pertama, Prenada Media, Jakarta.

I Nyoman Trisantosa, dkk, 2022, *Pelayanan Publik Berbasis Digital*, CV Budi Utama, Yogyakarta.

- Kasmir, 2010, *Manajemen Perbankan*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Muhamad Mu'iz Raharjo, 2022, *Sistem dan Administrasi Pemerintahan Daerah: Teori, Regulasi, dan Implementasi*, RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, 2009, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13, Erlangga, Jakarta.
- Prajudi Atmosudirjo, 1982, *Hukum Administrasi Negara*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Rian Nugroho. Dr, 2014, *Public Policy: Dinamika Kebijakan publik, Analisis Kebijakan publik, Manajemen politik Kebijakan publik, etika kebijakan publik*, Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Ritna Wahyuni, 2024, *Transformasi Digital: Panduan Praktis Sistem Informasi dan Teknologi Informasi*, Pustaka Galeri Mandiri, Padang.
- Soewarno Handyaningrat, 1990, *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*, cetakan ke-10, Haji Mas Agung, Jakarta.
- Tim Penyusun, 1990, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta.
- Zudan Arif Fakrulloh & Endar Wismulyani, 2022, *Menuju Masyarakat Tertib Administrasi Kependudukan*, PT Cempaka Putih, Klaten.
- Zudan Arif Fakrulloh, 2025, *Reprogramming Dukcapil: Pembaruan Hukum dan Pemerintahan dalam Tata Kelola Administrasi Kependudukan Indonesia*, RajaGrafindo Persada, Jakarta.

Jurnal:

- Adisa Lupita Oktavia & Ety Dwi Susanti, 2024, Transformasi Lingkungan Sadar Administrasi Kependudukan (KALIMASADA) Menuju Optimalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, Vol.4, Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
- Agus Budi Raharjo dan Adam Sekti Aji, 2024, “Implementasi Sistem Antrian Online Pada Dukcapil Klaten Menggunakan Metode User Centered Design

(UCD)”, *Jurnal TEKINKOM*, Vol.7, Fakultas Sains & Teknologi Universitas Teknologi Yogyakarta.

Edhy Poerwandono, dkk. 2024. “Implementasi Sistem Antrian Pasien Berbasis Website Pada Klinik Sehat Tamba Kelurahan Cilangkap”, *Jurnal Pengabdian Nasional*, STMIK Indonesia Banda Aceh.

Febri Dwi Ramayanti, dkk. 2022. “Efektivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dalam Memberi Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi COVID-19”, Vol.15, *Jurnal Niara*, Magister Ilmu Administrasi Pascasarjana Universitas Riau.

Gusty Setyono, 2020, “Penerapan Sistem Antrian Pelayanan (SIAP)”, *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*, Vol.2, Institut Pemerintahan Dalam Negeri.

Isna Asdiani Nasution, 2019, “Peranan *Public Relations* Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Hotel Garuda Plaza”, Edisi 61, *Jurnal Warta*, Universitas Dharmawangsa.

Juliana, J.,Noval, T., Hubner, I.B., dan Bernarto, I., 2020, Ease Of Use dan Trust Terhadap Purchase Intention Melalui Customer Satisfaction Pada Situs Web Toko Pedia, *Jurnal Ecodemica: Jurnal ekonomi, Manajemen dan Bisnis*.

Koko Mulyanto, dkk., 2017, Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Dairi, *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 7, Universitas Medan Area.

Lafennia Caecilia Brigita Kaunang, dkk. 2023. “ Efektivitas Penerapan Antrian *Online* dalam Upaya Mewujudkan Program Go Digital Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado”, Vol.9, *Jurnal Administrasi Publik*.

Muhammad Gilang Gumilar, 2019, “Inovasi Pemerintah Daerah Jogja Smart Service Dalam Menciptakan Smart and Liveable City Di Kota Yogyakarta”, *Jurnal Gama Societa*, Vol. 3 No. 1, Departemen Ekonomika dan Bisnis Universitas Gadjah Mada.

Siti Rahmah, 2023, Peran Publik dalam Komunikasi dan Interaksi Sosial, *Jurnal Ilmiah Komunikasi*, vol. 8.

Skripsi:

Brigita Pramesti Novita Sari, 2023, *Inovasi “Drive Thru” Sebagai Bentuk Pelayanan Prima Bidang Administrasi Kependudukan Kota Yogyakarta*, Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Ekin Seprian, 2020, *Analisis Efektivitas Sistem Antrian Online dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak*, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Kurniawan Ade Putra, 2023, *Penerapan Sistem Antrian Online Pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar*, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Bosowa Makassar.

Lydia Aprilia, 2021, *Analisis Sistem Antrian Pada Loker Bantuan Layanan Online Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin Makassar.

Mariati Rahman, 2017, *Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Tahalupu*, Universitas Hasanuddin, Makassar

Peraturan Perundang-undangan:

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 124. Tambahan Lembaran Negara Nomor 4674.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 130. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5475.

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 1. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6905.

Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357.

Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 102. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6354.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6184.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.

Internet:

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta, Layanan *Online Whatsapp*, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta, <https://dindukcapil.jogjakota.go.id/page/index/layanan-online-wa>, diakses 5 November 2025.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta, Bincang Hari ini: Sistem Antrian *Online* dan Layanan Adminduk *Online* melalui JSS, <https://dindukcapil.jogjakota.go.id/detail/index/43965/bincang-hari-ini--sistem-antrian-online-dan-layanan-adminduk-online-melalui-jss-2025-10-23>., diakses 15 November 2025.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta, “Tutorial Antrian *Online* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta.”, https://www.youtube.com/watch?v=B0oXV7L1_M., diakses 30 November 2025.

Liputan6.com, Memahami Arti Publik, Pahami Definisi, Karakteristik, dan Perannyadalam Masyarakat. <https://www.liputan6.com/feeds/read/5901256/>

[memahami-arti-publik-pahami-definisi-karakteristik-dan-perannya-dalam-masyarakat](#), diakses 17 Oktober 2025.

Ombudsman Republik Indonesia, Mengenal Pelayanan Publik. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--mengenal-pelayanan-publik>, diakses 17 Oktober 2025.

Pemerintah Kota Yogyakarta, Layanan Pengaduan, <https://jogjakota.go.id/page/layanan-pengaduan>, diakses 10 November 2025.

Puskomedia Indonesia, Transformasi digital bagi lansia: Menjembatani Kesenjangan Generasi, <https://www.tayem.desa.id/transformasi-digital-bagi-lansia-menjembatani-kesenjangan-generasi/>, diakses 30 November 2025.

Worldometers, *Populasi Indonesia*, <https://www.worldometers.info/id/populasi-dunia/populasi-indonesia/>, diakses pada 11 November 2025.

LAMPIRAN



Lampiran 1. Dokumentasi Wawancara

A screenshot of a Google Docs document titled 'KUESIONER PENELITIAN SKRIPSI'. The document contains a paragraph of text explaining the purpose of the research, which is to study the effectiveness of an online queue system in the administration of the District of Yogyakarta. It mentions that the research is conducted by Cindy Chintya Sari, a student of the Faculty of Law at Atma Jaya University of Yogyakarta. The text also states that the research is a qualitative study and that the questionnaire is intended to collect data from the respondents. The document includes a section for the respondent's name and phone number, with fields for 'Nama lengkap' and 'Domisili'. The document is open in a Google Docs interface, showing the 'Personal' tab and the 'KUESIONER PENELITIAN SKRIPSI' file name.

Lampiran 2. Kuesioner Penelitian