

**EFEKTIVITAS PELAYANAN ONLINE MELALUI APLIKASI SISTEM  
INFORMASI DOKUMEN ONLINE LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN  
(SINDOLALAK) DI KABUPATEN PURWOREJO**



**TUGAS AKHIR**

**Disusun dan Diajukan Untuk Melengkapi Syarat-Syarat Memperoleh Derajat Sarjana  
Terapan D4 dalam Program Studi D4 Studi Demografi dan Pencatatan Sipil pada  
Sekolah Vokasi Universitas Sebelas Maret Surakarta**

Oleh

**Dyno Pasha**

**NIM. E3117043**

**SEKOLAH VOKASI  
UNIVERSITAS SEBELAS MARET  
SURAKARTA**

**2021**

*commit to user*

**EFEKTIVITAS PELAYANAN ONLINE MELALUI APLIKASI SISTEM  
INFORMASI DOKUMEN ONLINE LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN  
(SINDOLALAK) DI KABUPATEN PURWOREJO**



**TUGAS AKHIR**

**Disusun dan Diajukan Untuk Melengkapi Syarat-Syarat Memperoleh Derajat Sarjana  
Terapan D4 dalam Program Studi D4 Studi Demografi dan Pencatatan Sipil pada  
Sekolah Vokasi Universitas Sebelas Maret Surakarta**

**Oleh**

**Dyno Pasha**

**NIM. E3117043**

**SEKOLAH VOKASI  
UNIVERSITAS SEBELAS MARET  
SURAKARTA**

**2021**

*commit to user*

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tugas Akhir

EFEKTIVITAS PELAYANAN ONLINE MELALUI APLIKASI SISTEM INFORMASI  
DOKUMEN ONLINE LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (SINDOLALAK)  
DI KABUPATEN PURWOREJO

Oleh

Dyno Pasha

NIM. E3117043

Disetujui untuk dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Tugas Akhir D4 Studi Demografi  
dan Pencatatan Sipil Universitas Sebelas Maret Surakarta

Surakarta, 21 Juni 2021

Dosen Pembimbing



Muhammad Bagus Adi Wicaksono S.H.,M.H.

NIP. 1996072820200801

*commit to user*

**PENGESAHAN PENGUJI**

Tugas Akhir

EFEKTIVITAS PELAYANAN ONLINE MELALUI APLIKASI SISTEM INFORMASI  
DOKUMEN ONLINE LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (SINDOLALAK)  
DI KABUPATEN PURWOREJO

Oleh

Dyno Pasha

NIM. E3117043

Telah diterima dan disahkan oleh Dewan Penguji Tugas Akhir  
Program Studi D4 Studi Demografi dan Pencatatan Sipil  
Universitas Sebelas Maret Surakarta

Pada :

Hari : Kamis  
Tanggal : 29 Juli 2021

DEWAN PENGUJI

1. Rizda Ardyati S.H., M.H.

Ketua

:

2. Resti Dian Luthviati S.H., M.H.

Sekretaris

:

3. Muhammad Bagus Adi Wicaksono S.H., M.H.

Anggota

:

Mengetahui,

Dekan

Sekolah Vokasi  
Universitas Sebelas Maret

Drs. Santoso Tri Hananto, M.Acc., Ak.

NIP. 19690924 199402 1 001

Kepala Program Studi

D4 Demografi dan Pencatatan Sipil

Sri Wahyuningsih Yulianti, S.H., M.H.

NIP. 19610721 198803 2 001

**HALAMAN PERNYATAAN****SURAT PERNYATAAN**

Nama : Dyno Pasha  
NIM : E3117043

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang berjudul: EFEKTIVITAS PELAYANAN ONLINE MELALUI APLIKASI SISTEM INFORMASI DOKUMEN ONLINE LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (SINDOLALAK) DI KABUPATEN PURWOREJO adalah betul-betul karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya dalam Tugas Akhir ini diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan Tugas Akhirdan gelar yang saya peroleh dari Tugas Akhir ini.

Surakarta, 21 Juni 2021

Yang Membuat Pernyataan



METERAI  
TEMPEL  
PZAD08AJX174736376

Dyno Pasha

NIM. E3117043

## ABSTRAK

Dyno Pasha. E3117043. 2021. EFEKTIVITAS PELAYANAN *ONLINE* MELALUI APLIKASI SISTEM INFORMASI DOKUMEN *ONLINE* LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (SINDOLALAK) DI KABUPATEN PURWOREJO. Tugas Akhir. Sekolah Vokasi Universitas Sebelas Maret.

Penelitian ini mendiskripsikan dan mengkaji tentang, *pertama* bagaimana efektivitas pelayanan *online* melalui aplikasi Sindolalak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo. *Kedua*, faktor apa saja yang berpengaruh dalam proses pelayanan *online* melalui aplikasi. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode campuran dan data dalam penelitian ini didapatkan dari wawancara mendalam yang dilakukan kepada staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo dan masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan mereka menggunakan aplikasi Sindolalak. Sindolalak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo. Sindolalak merupakan aplikasi pelayanan Administrasi Kependudukan berbasis *web* dan *android* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo. Aplikasi ini digunakan untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan mereka. Cara kerjanya adalah, pertama masyarakat mengunduh aplikasi Sindolalak di *play store* kemudian membuat akun di aplikasi Sindolalak tersebut. Setelah terdaftar dalam aplikasi tersebut, masyarakat dapat masuk ke aplikasi Sindolalak dan mengurus dokumen kependudukan mereka seperti akta kelahiran, akta kematian, perubahan data hingga surat pindah. Setelah mengunggah berkas yang diperlukan, masyarakat tinggal menunggu dokume kependudukan mereka jadi, yang mana setelah selesai dicetak akan dikirimkan ke alamat pemohon.

Kata Kunci: Efektifitas, Inovasi, Administrasi Kependudukan, Sindolalak



## ABSTRACT

*Dyno Pasha. E3117043. 2021. THE EFFECTIVENESS OF ONLINE SERVICES THROUGH THE ONLINE DOCUMENT INFORMATION SYSTEM APPLICATION POPULATION ADMINISTRATION SERVICES (SINDOLALAK) IN PURWOREJO REGENCY. Final Project. Sebelas Maret University Vocational School.*

*This study describes and examines, firstly how the effectiveness of online services through the Sindolalak application at the Population and Civil Registration Office of Purworejo Regency. Second, what factors that influence the online service process through the Sindolalak application at the Population and Civil Registration Office of Purworejo Regency. This research was conducted using mixed methods and the data in this study were obtained from in-depth interviews conducted with the staff of the Department of Population and Civil Registration of Purworejo Regency and the people who manage their population documents using the Sindolalak application. Sindolalak is a web and android-based Population Administration service application for the Population and Civil Registration Office of Purworejo Regency. This application is used to make easier for the civil society to taking care of their residence documents. The method is easy, first people download the Sindolalak application on the play store then create an account on the Sindolalak application. After being registered in the application, the civil society can log in to the Sindolalak application and taking care of their residence documents such as birth certificates, death certificates, data changes or even transfer certificate. After uploading the required files, civil society just have to wait for their residence documents to be finished, which after printing, it will be sent to the applicant's address.*

*Key words : Effectiveness, Innovation, Civil Registration, Sindolalak*

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Tuhan YME atas segala rahmat dan karunia-NYA pada penulis, sehingga penulisan Tugas Akhir dengan judul **Efektivitas Pelayanan Online Melalui Aplikasi Sistem Informasi Dokumen Online Layanan Administrasi Kependudukan (SINDOLALAK) di Kabupaten Purworejo** ini dapat terselesaikan. Tugas Akhir ini ditulis sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program pendidikan Diploma Empat Sekolah Vokasi di Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Penulis menyadari bahwa penulis tugas akhir ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Penulis berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, memandu, serta memberi bimbingan dalam proses penulisan Tugas Akhir ini dan secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Jamal Wiwoho, S.H., M.Hum. selaku Rektor Universitas Sebelas Maret Surakarta.
2. Bapak Drs. Santoso Tri Hananto, M.Acc., Ak., selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Sebelas Maret Surakarta.
3. Ibu Prof. Dr. I Gusti Ayu Ketut Rachmi Handayani, S.H., M.M., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret.Surakarta
4. Ibu Sri Wahyuningsih Yulianti S.H, M.H. selaku Kaprodi Program D-IV Studi Demografi dan Pencatatan Sipil Universitas Sebelas Maret.
5. Bapak Muhammad Bagus Adi Wicaksono, S.H., M.H. selaku dosen pembimbing Tugas Akhir serta ketua dewan penguji dan Ibu Rizda Ardyati, S.H., M.H. selaku sekretaris dewan penguji.
6. Kepala Dinas, Kepala Bidang PIAK, serta Staf dan Karyawan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo.
7. Bapak, Ibu, adik, serta keluarga besar Trah Karto Suwiryo yang telah mendoakan, memberikan semangat, motivasi dan dukungan dari awal perkuliahan hingga terselesaikannya Tugas Akhir ini
8. Teman-teman Demografi dan Pencatatan Sipil Angkatan 2017 yang luar biasa.



9. Teman-teman TFF yang suka berbagi cerita, humor, dan juga semangat.

Dalam Penulisan Tugas Akhir ini tentunya terdapat banyak sekali kekurangan. Penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari Dosen Penguji dan Pembaca agar Tugas Akhir ini layak sebagai sebuah karya tulis.

Surakarta, Juni 2021

Penulis



*commit to user*

## DAFTAR ISI

|   |                                     |
|---|-------------------------------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                        | <b>2</b>                            |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>       | <b>3</b>                            |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI .....</b>           | <b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b> |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>                    | <b>V</b>                            |
| <b>ABSTRAK .....</b>                              | <b>VI</b>                           |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                        | <b>VIII</b>                         |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                            | <b>X</b>                            |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                         | <b>XII</b>                          |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                         | <b>XIII</b>                         |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                     | <b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b> |
| <b>A. Latar Belakang Masalah.....</b>             | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>B. Rumusan Masalah.....</b>                    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>C. Tujuan Penelitian .....</b>                 | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1. Tujuan Obyektif .....                          | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2. Tujuan Subyektif.....                          | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>D. Manfaat Penelitian .....</b>                | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1. Manfaat Teoritis .....                         | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2. Manfaat Praktis.....                           | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>E. Metode Penelitian .....</b>                 | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1. Jenis Penelitian Hukum.....                    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2. Sifat Penelitian.....                          | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3. Lokasi Penelitian.....                         | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4. Sumber Data Penelitian.....                    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 5. Teknik Pengumpulan Data.....                   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 6. Teknik Analisis Data.....                      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>7. Sistematika Penulisan Tugas Akhir .....</b> | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>               | <b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b> |
| <b>A. Kerangka Teori.....</b>                     | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1. Efektivitas .....                              | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2. Pelayanan Publik.....                          | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3. Inovasi Pelayanan Publik.....                  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |

|  |   |                                     |
|--|---|-------------------------------------|
| 4.   | Administrasi Kependudukan .....   | Error! Bookmark not defined.        |
| 5.   | Aplikasi Sindolalak .....   | Error! Bookmark not defined.        |
| <b>B.</b>  | <b>Kerangka Berpikir .....</b>  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b> |   | <b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b> |
| <b>A.</b>  | <b>Letak Geografis Kabupaten Purworejo .....</b>  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>B.</b>  | <b>Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo.....</b>  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>C.</b>  | <b>Pembahasan dan Hasil Penelitian.....</b>   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.   | Pengertian Sindolalak .....   | Error! Bookmark not defined.        |
| 2.   | Mekanisme Kerja .....   | Error! Bookmark not defined.        |
| 3.   | Kelemahan .....   | Error! Bookmark not defined.        |
| 4.   | Kelebihan .....   | Error! Bookmark not defined.        |
| 5.   | Kendala yang dialami .....  | Error! Bookmark not defined.        |
| 6.   | Waktu Pengerjaan.....   | Error! Bookmark not defined.        |
| 7.   | Biaya Perawatan Perangkat.....  | Error! Bookmark not defined.        |
| 8.   | Efektifitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Menggunakan Aplikasi Sindolalak.....  | Error! Bookmark not defined.        |
| 9.   | Hasil wawancara mendalam kepada pengunjung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo yang mengurus dokumen kependudukannya menggunakan aplikasi Sindolalak. | Error! Bookmark not defined.        |
| <b>BAB IV PENUTUP .....</b>                          |   | <b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b> |
| <b>A.</b>  | <b>KESIMPULAN .....</b>   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>B.</b>  | <b>SARAN .....</b>  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                          |   | <b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                                 |   | <b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b> |

**DAFTAR GAMBAR**

**GAMBAR 1. HALAMAN UTAMA SINDOLALAK .....**  
ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.



*commit to user*

## DAFTAR TABEL

**TABEL 1**.....  
ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

**TABEL 2**.....  
ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

**TABEL 3**.....  
ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

**TABEL 4**.....  
ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

