

**EFEKTIVITAS E-OFFICE DALAM PENERBITAN
SURAT KETERANGAN PINDAH WARGA
NEGARA INDONESIA (SKPWNI) PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian
Persyaratan Dalam Menempuh
Derajat Sarjana S-1 Ilmu
Administrasi Publik**



Oleh:

KHOIRUNISA MUFLIKHANI MUNIR

NIM. 07011282126081

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
INDRALAYA 2025**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

**EFEKTIVITAS E-OFFICE DALAM PENERBITAN
SURAT KETERANGAN PINDAH WARGA
NEGARA INDONESIA (SKWPNI) PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA PALEMBANG**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian
Persyaratan Dalam Menempuh Derajat
Sarjana S-1 Administrasi Publik**

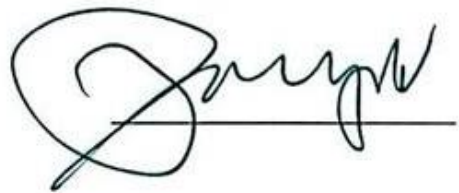
Oleh:

**KHOIRUNISA MUFLIKHANI MUNIR
07011282126081**

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, 7 Maret 2025

Pembimbing

**Januar Eko Aryansah, S.IP., SH., M.Si
NIP. 198801272019031005**



**Mengetahui,
Ketua Jurusan**



**Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001**

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

“EFEKTIVITAS E-OFFICE DALAM PENERBITAN SURAT KETERANGAN PINDAH WARGA NEGARA INDONESIA (SKPWNI) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PALEMBANG”

Skripsi

Oleh :

Khoirunisa Muflikhani Munir
07011282126081

Telah dipertahankan di depan penguji
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada tanggal 14 Maret 2025

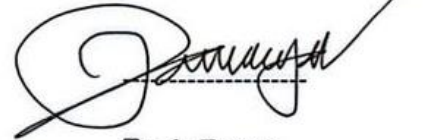
Pembimbing :

1. **Januar Eko Arvansah, S.IP., S.H., M.Si**
NIP.198801272019031005

Penguji :

1. **Lisa Mandasari, S.IP., M.Si**
NIP.198603272023212029
2. **Riza Adelia Survani, S.Sos., M.Si**
NIP.198902222023212044

Tanda Tangan



Tanda Tangan



Mengetahui,



LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Khoirunisa Muflikhani Munir
NIM : 07011282126081
Jurusan : Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul "Efektivitas E-Office dalam Penerbitan Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang" ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa pemaksaan dari pihak manapun.

Yang membuat pernyataan

Indralaya, 10 Maret 2025



Khoirunisa Muflikhani Munir

NIM. 07011282126081

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

”So rely upon Allah; indeed, you are upon the clear truth.”

[Quran 27:79]

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Diri saya sendiri
2. Keluarga saya, Ayah, Ibu, Kakak,
Adik
3. Seluruh dosen dan pegawai FISIP
UNSRI
4. Teman-teman Ilmu Administrasi
Publik 2021
5. Almamaterku, Universitas Sriwijaya

ABSTRAK

Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI) menjadi salah satu persyaratan administrasi kependudukan bagi penduduk yang melakukan perpindahan. Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri Republik mengadopsi sistem *Electronic Office* berbasis *website (e-Office)* dalam proses penerbitan SKPWNI sehingga proses yang awalnya dikelola secara manual kini mulai memanfaatkan *e-Office* sebagai media komunikasi bagi penduduk yang terkendala dalam mengurus proses perpindahannya. Namun, dalam proses pelaksanaannya masih didapati beberapa kendala baik dari segi internal maupun eksternalnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas *e-Office* dalam penerbitan Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. Dalam penelitian ini, pengukuran efektivitas diukur berdasarkan tujuh indikator efektivitas organisasi yang diuraikan oleh Gibson, Ivancevich, dan Donnelly (2008), yaitu (1) Produksi; (2) Efisiensi; (3) Kepuasan; (4) Adaptasi; dan (5) Pengembangan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan petugas dan penerima layanan, observasi, serta dokumentasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. Analisis data dilakukan dengan model interaktif Miles & Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan *e-Office* dalam penerbitan SKPWNI di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang sudah berjalan dengan efektif. Namun, diperlukan perbaikan infrastruktur, pelatihan Sumber Daya Manusia (SDM), dan peningkatan komunikasi serta integrasi data untuk hasil optimal.

Kata Kunci: Efektivitas Organisasi, *E-Office*, Pelayanan Publik

Pembimbing



Januar Eko Aryansah, S. IP. SH., M. Si.
NIP. 198801272019031005

Indralaya, Maret 2025
Ketua Jurusan Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



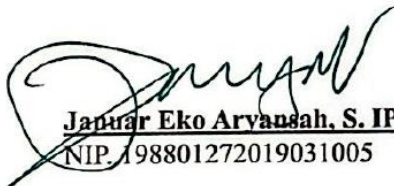
Dr. M Nur Budiyanto, S. Sos., MPA.
NIP. 196911101994011001

ABSTRACT

Certificate of Moving Indonesian Citizen (SKPWNI) is one of the requirements of population administration for residents who move. The Directorate General of Population and Civil Registration of the Ministry of Home Affairs of the Republic of Indonesia adopted a website-based Electronic Office system (e-Office) in the process of issuing SKPWNI so that the process which was initially managed manually has now begun to utilize e-Office as a communication medium for residents who are constrained in managing the process of moving. However, in the implementation process, there are still some obstacles both from an internal and external perspective. This study aims to determine the effectiveness of e-Office in issuing the Indonesian Citizen Moving Certificate (SKPWNI) at the Palembang City Population and Civil Registration Office. In this study, effectiveness described by Gibson, Ivancevich, and Donelly (2008), namely (1) Production; (2) Efficiency; (3) Satisfaction; (4) Adaption; and (5) Development. This research uses a qualitative method with a descriptive approach. Data collection techniques were conducted through interviews with officers and service recipients, observation, and documentation at the Palembang City Population and Civil Registration Office. Data analysis was performed using the Miles & Huberman interactive model. The results showed that the use of e-Office in issuing SKPWNI at the Population and Civil Registration Office of Palembang City is already running effectively. However, infrastructure improvements, Human Resources (HR) training, and improved communication and data integration are needed for optimal results.

Keywords: *Organizational Effectiveness, E-Office, Public Service*

Pembimbing



Januar Eko Aryansah, S. IP. SH., M. Si.
NIP. 198801272019031005

Indralaya, Maret 2025
Ketua Jurusan Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



Dr. M Nur Budiyanto, S. Sos., MPA.
NIP. 196911101994011001

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah Swt. yang telah memberikan berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul “Efektivitas E-Office dalam Penerbitan Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang” sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Penyusunan Skripsi ini tidaklah lepas dari bimbingan serta bantuan berbagai pihak. Maka dalam kesempatan ini, izinkanlah penulis mengucapkan kata terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Taufiq Marwa, SE. M. Si., selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Prof. Dr. Alfitri., M. Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Bapak Dr. M. Nur Budiyanto, S. Sos., MPA., selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik.
4. Bapak Januar Eko Aryansah, S. IP., SH., M. Si., selaku dosen pembimbing dalam menyelesaikan skripsi.
5. Seluruh Dosen, Pimpinan, Staf, dan Karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
6. Kedua orang tua, Ayahanda Abdul Munir dan Ibunda Sri Maryati yang tidak henti memberikan doa dan dukungan baik itu secara moril dan materil dalam proses penyelesaian skripsi ini.
7. Kedua saudara saya, Haikal Alfariz Munir dan M. Syafiq Fahlevi Munir yang ikut memberikan doa serta dukungannya dalam proses penyelesaian skripsi ini.
8. M. Reiki Dwi Febrian, orang spesial yang selalu mendukung dan menemani suka duka penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini.
9. Natasya, Putri Kurnia, dan Iren Putri Ramadani selaku teman penulis yang selalu membantu dari awal perkuliahan hingga proses penyelesaian skripsi ini.
10. Semua pihak yang terlibat dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karenanya, kritik dan saran yang diberikan sangat diharapkan untuk melengkapi skripsi ini.

Palembang, 16 Maret 2025

Khoirunisa Muflikhani Munir

NIM. 07011282126081

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR SINGKATAN	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	16
1.1 Latar Belakang	16
1.2 Rumusan Masalah	22
1.3 Tujuan dan Manfaat	22
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1. Landasan Teori.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Efektivitas Organisasi.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 E-Office	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
2.2. Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.3 Kerangka Berpikir.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Jenis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Definisi Konseptual	Error! Bookmark not defined.
3.3 Fokus Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.4 Jenis dan Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.5 Informan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.6 Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.

3.7	Teknik Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.8	Teknik Keabsahan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.9	Jadwal Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.10	Sistematika Penulisan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		Error! Bookmark not defined.
4.1	Deskripsi Wilayah Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.2	Informan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.3	Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.1	Produksi	Error! Bookmark not defined.
4.3.2	Efisiensi.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.3	Kepuasan	Error! Bookmark not defined.
4.3.4	Adaptasi.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.5	Pengembangan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V PENUTUP.....		Error! Bookmark not defined.
5.1	Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2	Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA.....		23

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Laporan Penduduk Pindah Keluar Kota Palembang Bulan Januari-Juli Tahun 2024.....	4
Tabel 2. Perbandingan Teori	19
Tabel 3. Penelitian Terdahulu	29
Tabel 4. Fokus Penelitian.....	43
Tabel 5. Informan Penelitian.....	61
Tabel 6. Matriks Hasil Penelitian.....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Tampilan Sistem <i>E-Office</i> Berbasis <i>Website</i>	5
Gambar 2. Kerangka Pemikiran.....	19
Gambar 3. Model Analisis Data Interaktif.....	27
Gambar 4. Struktur Organisasi.....	33
Gambar 5. Wawancara dengan Petugas Loker Pengambilan Berkas.....	38
Gambar 6. Laporan Penduduk Pindah Melalui <i>E-Office</i> Bulan Desember Tahun 2024.....	39
Gambar 7. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Penerbitan Surat Pindah WNI Antar Kab/Kota.....	41
Gambar 8. Wawancara dengan Analis Kebijakan Ahli Muda.....	42
Gambar 9. Wawancara dengan Operator SIAK.....	43
Gambar 10. Wawancara dengan Pemohon SKPWNI.....	45
Gambar 11. Wawancara dengan Pemohon SKPWNI.....	49
Gambar 12. Sosialisasi <i>E-Office</i>.....	52

DAFTAR SINGKATAN

ASN	Aparatur Sipil Negara
Dafduk	Pendaftaran Penduduk
Disdukcapil	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
<i>E-Government</i>	<i>Electronic Government</i>
<i>E-Office</i>	<i>Electronic Office</i>
Kemendagri	Kementrian Dalam Negeri
KIA	Kartu Identitas Anak
KK	Kartu Keluarga
KTP-el	Kartu Tanda Penduduk Elektronik
KK	Kartu Keluarga
NIK	Nomor Induk Kependudukan
NIP	Nomor Induk Pegawai
NKRI	Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI)
Permendagri	Peraturan Menteri Dalam Negeri
SDM	Sumber Daya Manusia
SIAK	Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
SKPWNI	Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia
SPBE	Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
UPT	Unit Pelaksana Teknis
UU	Undang-Undang
WNI	Warga Negara Indonesia

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	72
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian.....	73
Lampiran 3 Surat Balasan Izin Penelitian.....	74
Lampiran 4 SK Pembimbing Skripsi.....	75
Lampiran 5 Kartu Bimbingan Skripsi.....	77
Lampiran 6 Lembar Perbaikan Seminar Proposal Skripsi.....	79
Lampiran 7 Lembar Perbaikan Ujian Komprehensif.....	81
Lampiran 8 Bukti Turnitin UNSRI.....	82

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik adalah salah satu aspek fundamental dalam administrasi dan pengembangan suatu negara. Pelayanan publik mencakup semua bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, baik pusat maupun daerah kepada masyarakat dengan tujuan untuk melengkapi beberapa kebutuhan dasar, peningkatan kesejahteraan, dan menjamin hak-hak yang dimiliki warga negara. Pelayanan publik merupakan indikator penting dalam menilai kinerja pemerintah dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pemerintah yang sedang berjalan (Ningrum & Hertati, 2024:183).

Dalam era globalisasi dan kemajuan teknologi saat ini, pelayanan publik semakin dibutuhkan. Kebutuhan masyarakat untuk layanan yang cepat, efektif, dan mudah diakses mendorong pemerintah untuk melakukan inovasi dalam bidang pelayanan publik. Inovasi adalah hasil atau proses pengembangan keterampilan, pengalaman, dan pengetahuan untuk meningkatkan atau menciptakan produk berupa barang atau jasa, metode, proses, dan sebagainya yang memiliki dampak dan nilai signifikan (Saputra & Widiyarta, 2021:202). Inovasi di bidang pelayanan publik merupakan pembaruan teknologi pelayanan yang sudah ada atau cara baru untuk meningkatkan pelayanan publik melalui penciptaan terobosan atau ide-ide kreatif dan penyederhanaan proses, pendekatan, metode atau struktur organisasi yang memiliki hasil lebih maksimal baik dalam segi kualitas maupun kuantitas pelayanan (Muharam & Melawati, 2019:42). Hal tersebut sehubungan dengan

adanya Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik. Sistem ini memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi dalam penyelenggaraan pemerintah yang tentunya diharapkan mampu meningkatkan tata kelola dan pelayanan publik salah satunya dalam bidang pelayanan administrasi kependudukan.

Administrasi kependudukan menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Data kependudukan merupakan suatu hal yang penting baik itu bagi masyarakat maupun penyelenggara pemerintahan karena setiap warga negara berkewajiban untuk melakukan pendaftaran penduduk serta melaporkan setiap peristiwa kependudukan yang dialaminya dan Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) diwajibkan memberikan perlindungan dan pengakuan pada setiap peristiwa kependudukan yang dialami oleh penduduk atau Warga Negara Indonesia (WNI) karena akan berpengaruh dengan data dan dokumen kependudukan. Peristiwa kependudukan dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 dijelaskan sebagai kejadian yang mengakibatkan perubahan status kependudukan seseorang termasuk perpindahan penduduk.

Seseorang yang melakukan perpindahan penduduk harus melengkapi beberapa persyaratan administrasi kependudukan dan salah satunya ialah dengan memiliki Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI). Penerbitan SKPWNI ini nantinya akan dilakukan pada Disdukcapil

Kabupaten/Kota atau UPT Disdukcapil Kabupaten/Kota di daerah asal karena proses pelayanan administrasi kependudukan merupakan sebuah kewajiban dari negara, yang mana tugas dan fungsi tersebut dijalankan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Amelia *et al.*, 2023:422).

Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri Republik sudah mulai mengadopsi sistem *Electronic Office (e- Office)* dalam proses penerbitan SKPWNI dan hal ini didasarkan pada Permendagri No. 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Mengacu dengan hal tersebut maka proses penerbitan SKPWNI yang awalnya dikelola secara manual dalam beberapa tahun terakhir akhirnya mulai memanfaatkan sistem *e-Office* untuk meningkatkan efektivitas pengelolaannya (Prasetya *et al.*, 2023:424).

Electronic Office (e-Office) merupakan salah satu bagian dari digitalisasi administrasi dimana digitalisasi administrasi ini ialah suatu perubahan dalam penulisan data administrasi yang awalnya menggunakan sistem manual seperti penggunaan tulis tangan (buku dan pena) namun menjadi berbentuk digital (menggunakan perangkat komputer) karena mengikuti perkembangan teknologi dan zaman (Ardiyanti *et al.*, 2022:2). Selain itu, hal ini diperlukan guna mengurangi lambatnya proses administrasi yang terjadi seperti masih berlakunya catatan secara manual dalam bentuk berkas fisik yang beresiko hilang atau rusak, komunikasi langsung, serta kesulitan mencari informasi yang dibutuhkan (Abdurrahman & Suryayusra, 2023:302). Oleh karenanya, *e-Office* digunakan sebagai media telekomunikasi yang berisikan data serta informasi secara *paperless* untuk mengurangi penggunaan berkas fisik dalam proses administrasi di suatu tempat atau

dapat dikatakan bahwa *e-Office* adalah sebuah inovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan lebih meningkatkan efisiensi dan tansparansi. Selain itu, dapat mengurangi birokrasi sehingga mampu menghemat waktu serta sumber daya. Dengan kata lain, *e-Office* memiliki peran dalam penyelenggaraan pemerintah di Kota/Kabupaten untuk meningkatkan tata kelola dan pelayannya.

Sosialisasi mengenai sistem *e-Office* berbasis *website* dalam penerbitan SKPWNI di Disdukcapil Kota Palembang sendiri sudah dilakukan sejak tahun 2022. Sosialisasi ini langsung disampaikan oleh direktur pendaftaran penduduk Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. Tak lama dari sosialisasi tersebut, Disdukcapil Kota Palembang juga langsung mulai menerapkan sistem *e-Office* dalam penerbitan SKPWNI dikarenakan *e-Office* dianggap sebagai suatu terobosan baru yang dapat mempermudah penduduk dan pegawai Disdukcapil Kota Palembang dalam mengurus SKPWNI.

Tabel 1. Laporan Penduduk Pindah Keluar Kota Palembang Bulan Januari-Juli Tahun 2024

NO	BULAN	Surat Pindah yang Diterbitkan	Jumlah Penduduk yang Pindah	Jenis Kelamin	
				L	P
1.	JANUARI	422	818	406	412
2.	FEBRUARI	295	565	271	294
3.	MARET	260	469	235	234
4.	APRIL	281	509	251	258
5.	MEI	455	857	409	448
6.	JUNI	455	900	449	451
7.	JULI	649	1075	536	539
8.	AGUSTUS	440	803	368	435
9.	SEPTEMBER	339	626	311	315
10.	OKTOBER	370	657	352	305
11.	NOVEMBER	370	657	352	305
12.	DESEMBER	500	751	376	375
JUMLAH		4.836	8.687	4.316	4.371

Sumber : Diolah Penulis dari Data Rekapitulasi Penerbitan Surat Pindah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang Tahun 2024

Jika dilihat dari data tabel yang sudah digambarkan, Disdukcapil Kota Palembang sudah menerbitkan sebanyak 4.836 SKPWNI. Beberapa diantaranya juga diterbitkan dengan memanfaatkan sistem *e-Office*. Dalam proses penerbitan SKPWNI di Disdukcapil Kota Palembang, *e-Office* digunakan sebagai media komunikasi bagi penduduk yang terkendala dalam mengurus proses perpindahannya sehingga dengan bantuan sistem *e-Office* ini, penduduk bisa menyelesaikan proses perpindahannya tanpa harus mengurusnya ke daerah asal. Akan tetapi, dalam proses pelaksanaannya masih didapati beberapa kendala seperti sistem yang *down*, belum maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh petugas Disdukcapil Kota Palembang, dan kurangnya informasi yang dimiliki penduduk mengenai alur pelayanan juga menjadi kendala dalam proses penerbitan SKPWNI.

Gambar 1. Tampilan Sistem *E-Office* Berbasis Website



Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang

Hal ini juga tak jauh berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Narsen & Sugiarto (2022:111). Beberapa kendala dalam penerapan *e-Office* disebabkan oleh jaringan internet yang tidak stabil, fasilitas yang kurang memadai, kelalaian pegawai atau *human error*, kurangnya sosialisasi dan adaptasi pegawai dengan perubahan dari manual ke elektronik. Kemudian, dalam penelitiannya juga

dijelaskan hasil penelitian dari Prayudha (2012) dimana ia juga menguraikan beberapa faktor yang menghambat pengimplementasian *e-Office* dalam suatu organisasi. Beberapa faktor tersebut meliputi sarana dan prasarana dalam Teknologi Informasi, keterampilan yang dimiliki oleh Sumber Daya Manusia (SDM), keamanan pada sistem, faktor dari organisasi internal, dan budaya sosial dari organisasi itu sendiri.

Berdasarkan penjelasan tersebut, *e-Office* merupakan suatu bentuk inovasi pelayanan publik yang juga merupakan penerapan dari Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) yang dilakukan oleh Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) melalui Disdukcapil di tiap daerah berdasarkan Permendagri No. 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring dengan bertujuan untuk meningkatkan tata kelola penyelenggara pemerintah serta pelayanan publik dan salah satunya ialah pada Disdukcapil Kota Palembang. Penggunaan *e-office* pada Disdukcapil Kota Palembang sejak tahun 2022 dalam membantu pelayanan proses penerbitan Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI) masih memiliki beberapa hambatan seperti, sistem yang *down*, belum maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh petugas Disdukcapil Kota Palembang, dan kurangnya informasi yang dimiliki penduduk mengenai alur pelayanan sehingga pengukuran efektivitas organisasi diperlukan guna memastikan bahwa penggunaan *e-Office* dalam penerbitan SKPWNI sudah berjalan dengan efektif dan dapat memberikan manfaat yang optimal bagi penduduk dan mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan. Oleh karena itu, penulis ingin melakukan penelitian lebih lanjut terkait **Efektivitas *E-Office* dalam Penerbitan Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI)**

pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan, rumusan masalah dari penelitian ini adalah Bagaimana Efektivitas *E-Office* dalam Penerbitan Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang?

1.3 Tujuan dan Manfaat

Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui Efektivitas *E-Office* dalam Penerbitan Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.

Kemudian, berdasarkan rumusan masalah dan tujuan yang sudah dijelaskan, maka hasil penelian ini memiliki manfaat sebagai berikut.

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan serta memberikan kontribusi kepada Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik (FISIP) khususnya bagi Jurusan Ilmu Administrasi Publik dalam rangka menambah informasi bagi mahasiswa lain.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan atau solusi terhadap kendala yang dihadapi oleh pegawai di Disdukcapil Kota Palembang dalam efektivitas *e-Office* pada dinas tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, B., & Suryayusra. (2023). Sistem E-Office Berbasis Web Pada Kantor Pemerintah Daerah Bagian Kesejahteraan Rakyat Kabupaten Muara Enim. *SMATIKA: STIKI Informatika Jurnal*, 13(2), 294–303.
- Abdussamad, Zuchri. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif* (Patta. Rapanna, Ed.). CV. Syakir Media Press.
- Alaslan, A. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif* (S. Nurachma, Ed.; 1st ed.). Rajawali Pers.
- Amanah, S. N., & Reviandani, O. (2023). Efektivitas Pelayanan Kartu Identitas Anak Melalui Aplikasi *Klampid New Generation* di Kelurahan Klampis Ngasem Kota Surabaya. *IJPA - The Indonesian Journal of Public Administration*, 9(1), 68–77. <http://journal.uta45jakarta.ac.id/index.php/admpublik/iex>
- Amelia, N., Azizah, M. N., & Risnawan, W. (2023). Inovasi Pelayanan Kependudukan Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjar. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 10(2), 421–425.
- Amri, U., Adiando, & As'ari Hasim. (2022). Kebijakan Inovasi dalam Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kota Dumai. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 12201–12207.
- Anggara, S. (2015). *Metode Penelitian Administrasi* (B. Saebani, Ed.). CV Pustaka Setia.
- Ardilia, P., Hartono, S., & Rochim, A. (2023). Efektivitas Layanan Administrasi Kependudukan Berbasis Online di Kecamatan Pandaan Kabupaten Pasuruan. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(6), 204–2011.
- Ardiyanti, S., Artatanaya, L., & Adnyana, I. (2022). *Efektivitas dan Efisiensi Penggunaan Sistem E-Office Dalam Kegiatan Korespondensi Pada PT Pengembangan Pariwisata Indonesia (Persero) The Nusa Dua*. <https://repository.pnb.ac.id>
- Bermuli, A., Natsir, N., & Susanti, A. (2024). Efektivitas Organisasi Kelompok Tani di Desa Silanca Kecamatan Lage Kabupaten Poso. *Jurnal Multidisplin Ilmiah Akademik*, 1(3), 326–339. <https://doi.org/10.61722/jmia.v1i3.1449>
- In'am, A., Rudian, I., & Apriyadi, B. (2023). Model dan Pendekatan Keefektifan Organisasi. *Cermin Jurnal: Manajemen dan Pendidikan Berbasis Islam Nusantara*, 2(2), 36–40.
- Julianto, B., Yunara, T., & Carnarez, A. (2021). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Organisasi Professional: Kepemimpinan, Komunikasi Efektif, Kinerja, dan Efektivitas Organisasi (Suatu Kajian Studi Literature Review Ilmu Manajemen Terapan). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 2(5), 676–691. <https://doi.org/10.31933/jimt.v2i5>
- Kharisma, D., & Yuniningsih, T. (2017). Efektivitas Organisasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 6(2). <https://doi.org/10.14710/jppmr.v6i2.16214>
- Lenak, S. M. C., Sumampow, I., & Waworundeng, W. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Electronic Government di Dinas Pendidikan Kota Tomohon. *Jurnal Governance*, 1(1), 1–9.
- Maulani, S., & Setiawan, T. (2024). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Sistem Pelayanan Izin Terbuka Elektronik (SIPEKA) di DPMPTSP Provinsi Banten.

- Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 15(1), 11–24.
- Muharam, R. S., & Melawati, F. (2019). Inovasi Pelayanan Publik dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 di Kota Bandung. *DECISION: Jurnal Administrasi Publik*, 1(1), 39–47.
- Narsen, N., & Sugiarto, A. (2022). Penerapan dan Pemanfaatan Electronic Office Pada Kantor Sekretariat Daerah Kota Salatiga. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari dan Manajemen*, 6(2), 102–113. <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/widyacipta>
- Ningrum, D. P., & Hertati, D. (2024). The Effectiveness of Online Services (Plavon) for In-Migration Letters by the Population and Civil Registration Office of Sidoarjo Regency. *JMPKP*, 6(2), 182–194.
- Oktaviana, R., Yuliani, F., & Adiarto. (2022). Efektivitas Pelaksanaan E-Office Pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Penelitian Pengembangan Provinsi Riau. *Jurnal Niara*, 15(1), 62–71.
- Prasetya, A., Anggitasari, S., Safitri, J., & Sunardi, D. (2023). Pengelolaan Surat Masuk dengan E-Office di Kantor Wilayah BPN Provinsi Bengkulu. *Jurnal GEMBIRA (Pengabdian Kepada Masyarakat)*, 1(2), 423–428.
- Putri, A., & Basyar, M. (2023). Implementasi Klampid New Generation dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Kelurahan Klampis Ngasem Kota Surabaya. *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(2), 694–701.
- Rosyari, F. R., Nurdin, N., & Luki Karunia, R. (2024). Efektivitas Pengelolaan Data Aspirasi Masyarakat Daerah (Asmasda) Pada Pusat Kajian Daerah dan Anggaran Dewan Perwakilan Daerah Republik Indonesia. *Journal Of Public Policy and Applied Administration*, 6(1), 55–70.
- Saputra, D. P., & Widiyarta, A. (2021). Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 7(2), 194–211. <https://ombudsman.go.id>,
- Switly, V., Rares, J. J., & Pombengi, J. D. (2018). Efektivitas Organisasi Pemerintah Kecamatan Wanea Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(58).
- Takahepis, J. K. R., Kasenda, V., & Monintja, D. (2021). Efektivitas Pelayanan Akta Kelahiran Secara Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado. *Jurnal Governance*, 1(2), 1–12.
- Steers, R. (1985). *Efektivitas Organisasi* (M. Jamin, Penerj.). Erlangga.
- Tangkilisan, H. (2005). *Manajemen Publik* (Y. Hardiwati, Ed.). Grasindo.
- Taufiq, M., & Setiawan Soleh. (2022). Analisis Efektivitas Organisasi Pada Desa Raharja Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Sumedang. *Jurnal Ilmiah "Neo Politea" FISIP Universitas Al-Ghifari*, 3(1), 21–35.
- Veronica, A., Rahmadi, A., & Sandy, D. (2022). Efektivitas E-Government SIAP Pemkot Probolinggodalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Wonoasih. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 1(12), 1585–1590.

Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Elektronik
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem
Pemerintahan Berbasis Elektronik