

ABSTRAK

INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BERBASIS APLIKASI SLAMDUNG DI KABUPATEN LAMPUNG TENGAH

Oleh

MUHAMMAD AVIV ADHITYA PUTRA PRATAMA

Permasalahan yang melatarbelakangi munculnya inovasi aplikasi SLAMDUNG ini yaitu masih ditemukannya praktik oknum percaloan dalam administrasi kependudukan, masalah waktu penyelesaian dokumen kependudukan yang belum relatif cepat, keterbatasan alat cetak KTP, masalah konsolidasi data, dan masalah terkait rentang kendali wilayah yang luas, serta belum optimalnya pelayanan dokumen kependudukan masyarakat. Upaya pemecahan masalah tersebut, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah melakukan sebuah inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi SLAMDUNG. Tujuan penelitian ini adalah untuk menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi SLAMDUNG di Kabupaten Lampung Tengah menggunakan indikator survey kepuasan masyarakat berdasarkan Permenpan-RB No 14 Tahun 2017 dan menganalisis faktor-faktor apa saja yang menjadi penentu keberhasilan pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi SLAMDUNG di Kabupaten Lampung Tengah menggunakan konsep faktor kesuksesan inovasi menurut Cook, Matthews dan Irwin.

Metode penelitian ini adalah *mix methods* dengan metode campuran sekuensial/ bertahap (*sequential mixed methods*) terutama strategi eksplanatoris sekuensial yang menekankan pada tahapan kuantitatif melalui penyebaran kuisioner dan dilanjutkan dengan tahapan kualitatif melalui wawancara.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan aplikasi SLAMDUNG terhadap pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah dikategorisasikan berkualitas dengan nilai IKM sebesar 81,5 bermutu pelayanan baik. Dari skor rata-rata nilai unsur pelayanan, unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah yaitu : waktu pelayanan dengan nilai 2,4 (Tidak Baik) Sementara itu, unsur pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi yaitu : kompetensi pelaksana dengan nilai 3,6 (Sangat Baik) dan ini selaras dengan faktor yang menjadi penentu keberhasilan inovasi yaitu aspek kepemimpinan, aspek kemampuan dan sumber daya, serta aspek teknologi.

Kata Kunci : Inovasi Pelayanan, Teknologi, Kepuasan Pengguna Layanan

ABSTRACT

INNOVATION OF POPULATION ADMINISTRATION SERVICES BASED ON THE SLAMDUNG APPLICATION IN LAMPUNG CENTRAL DISTRICT

By

MUHAMMAD AVIV ADHITYA PUTRA PRATAMA

The problems behind the emergence of this SLAMDUNG application innovation are that there are still practices of unscrupulous brokers in population administration, the problem of completion time for population documents that is not relatively fast, limitations of KTP printing equipment, data consolidation problems, and problems related to wide area control spans, and not optimal service resident documents. In an effort to solve this problem, the Department of Population and Civil Registry of Central Lampung Regency carried out an innovative population administration service based on the SLAMDUNG application. The purpose of this study was to describe the level of community satisfaction with population administration services based on the SLAMDUNG application in Central Lampung Regency using community satisfaction survey indicators based on Permenpan-RB No 14 of 2017 and analyze what factors determine the success of implementing innovation-based population administration services the SLAMDUNG application in Central Lampung Regency uses the concept of innovation success factors according to Cook, Matthews and Irwin.

This research method is mixed methods with sequential mixed methods, especially the sequential explanatory strategy which emphasizes the quantitative stage through distributing questionnaires and followed by the qualitative stage through interviews.

The results showed that the Community Satisfaction Index (IKM) of users of the SLAMDUNG application service for the services provided by the Population and Civil Registry Office of Central Lampung Regency were categorized as quality with an IKM score of 81.5 with good service quality. From the average score of service elements, the service element that gets the lowest score is: Service Time with a value of 2.4 (Not Good) Meanwhile, the service element that gets the highest score is: Executor Competency with a value of 3.6 (Very Good) and this is aligned with the factors that determine the success of innovation, namely leadership aspects, capabilities and resources aspects, as well as technological aspects.

Keywords: Service Innovation, Technology, Service User Satisfaction