

ABSTRAK

KEWENANGAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDAR LAMPUNG TERKAIT IMPLEMENTASI INOVASI PELAYANAN AKTA KELAHIRAN “PERMEN MANIS” BERBASIS *ONLINE*

Oleh:

AGUNG WIRA PRADANA

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung mengeluarkan aplikasi Pelayanan Melalui *Online* Masyarakat Duduk Manis (Permen Manis) yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam pembuatan dokumen kependudukan salah satunya yaitu Akta Kelahiran berdasarkan Permendagri Nomor 07 Tahun 2019 tentang Pelayanan Dokumen Melalui *Online*. Permasalahan dalam penelitian ini adalah 1) Bagaimanakah kewenangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung terkait implementasi inovasi pelayanan akta kelahiran “Permen Manis” berbasis *online* dan 2) Apakah faktor pendukung dan penghambat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung terkait implementasi inovasi pelayanan akta kelahiran “Permen Manis” berbasis *online*.

Metode penelitian menggunakan pendekatan yuridis normatif dan empiris, data yang digunakan adalah data sekunder dan data primer. Studi yang dilakukan dengan setudi kepustakaan dan studi lapangan, analisis data yang digunakan adalah kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan (1) Kewenangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung terkait implementasi inovasi pelayanan akta kelahiran “Permen Manis” Berbasis *Online* berdasarkan Permendagri Nomor 07 Tahun 2019 tentang Pelayanan Dokumen Melalui *Online* serta arahan Walikota Bandar Lampung terkait OPD (Organisasi Perangkat Daerah). (2) Faktor pendukung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung terkait implementasi inovasi pelayanan akta kelahiran “Permen Manis” Berbasis *Online* adalah Penerapan inovasi memiliki strategi dan keunggulan, inovasi yang dilakukan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat, ketercapaian pelayanan kependudukan terus meningkat, motivasi dari pimpinan yang dilakukan terus menerus, penggunaan aplikasi memudahkan proses pelayanan. Faktor penghambatnya antara lain: kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, intensitas pelayanan yang terlalu sedikit dan prosedur pelayanan kurang optimal, keterbatasan sarana dan prasarana, kompetensi pegawai masih rendah, stabilitas internet dalam pelayanan kurang optimal.

Kata Kunci: Kewenangan, Implementasi, inovasi pelayanan, Permen Manis Berbasis *Online*.