

ABSTRAK

EVALUASI PROGRAM ANJUNGAN DUKCAPIL MANDIRI (ADM) DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDAR LAMPUNG

Oleh

NISRINA ALIFAH JUNIARNI

Penelitian ini membahas evaluasi Program Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) dalam pelayanan administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung. Program ini dirancang sebagai bentuk pelayanan mandiri yang memungkinkan masyarakat mencetak dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, dan Kartu Identitas Anak tanpa harus mengantre di kantor pelayanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan model evaluasi CIPP (Context, Input, Process, Product) yang dikembangkan oleh Stufflebeam untuk menilai pelaksanaan program dari berbagai aspek. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan ADM belum berjalan optimal. Hambatan utama yang ditemukan meliputi kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, kendala teknis pada mesin, serta belum tersusunnya pedoman operasional yang dapat menjadi acuan penggunaan di lapangan. Selain itu, tingkat pemanfaatan ADM oleh masyarakat masih rendah dibandingkan dengan layanan konvensional. Berdasarkan temuan tersebut, penelitian merekomendasikan perlunya peningkatan penyebaran informasi secara masif, penyediaan dukungan teknis yang responsif, serta penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dan mudah dipahami agar program dapat berjalan lebih efektif dan menjangkau lebih banyak masyarakat.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Konteks, Masukan, Proses, Hasil

ABSTRACT

EVALUATION OF THE ANJUNGAN DUKCAPIL MANDIRI (ADM) PROGRAM IN POPULATION ADMINISTRATION SERVICES AT THE DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OF BANDAR LAMPUNG CITY

BY

NISRINA ALIFAH JUNIARNI

This study discusses the evaluation of the Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) program in population administration services by the Department of Population and Civil Registration of Bandar Lampung City. The program is designed as a self-service mechanism that allows citizens to print population documents such as Family Cards, Birth Certificates, and Child Identity Cards without having to queue at service offices. This research uses a descriptive qualitative approach and applies the CIPP evaluation model (Context, Input, Process, Product) developed by Stufflebeam to assess the program's implementation from various aspects. The findings indicate that the use of ADM has not yet been optimal. The main obstacles identified include the lack of public socialization, technical issues with the machines, and the absence of operational guidelines to support usage in the field. In addition, public utilization of ADM remains low compared to conventional services. Based on these findings, the study recommends increasing widespread dissemination of information, providing responsive technical support, and developing clear and easy-to-understand Standard Operating Procedures (SOPs) to ensure the program can operate more effectively and reach a broader segment of the community.

Keywords: Public Service, Context, Input, Process, Product