

ABSTRAK

EVALUASI PENERAPAN SISTEM LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DARING (SLAMDUNG) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LAMPUNG TENGAH

Oleh

DWI FEBRIANA

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya inovasi Sistem Layanan Administrasi Kependudukan Daring (Slamdung) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Lampung Tengah. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan Slamdung dan mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dalam pelayanan kependudukan melalui aplikasi tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Model *Servqual* dari Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) digunakan sebagai alat evaluasi penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Slamdung telah cukup baik dan membawa perubahan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Lampung Tengah. Namun dalam penerapannya, terdapat beberapa faktor penghambat seperti jaringan (*server*) sistem yang tidak dikelola secara mandiri oleh Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah, kurangnya sosialisasi Slamdung khususnya pasca pandemi Covid-19, potensi permudah praktik percaloan pengurusan dokumen kependudukan, dan preferensi masyarakat Kabupaten Lampung Tengah yang lebih memilih pelayanan kependudukan langsung di kantor. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah dalam meningkatkan kualitas pelayanan Slamdung.

Kata Kunci: Slamdung, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Administrasi Kependudukan

ABSTRACT

EVALUATION OF THE IMPLEMENTATION OF THE ONLINE POPULATION ADMINISTRATION SERVICE SYSTEM (SLAMDUNG) AT THE POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OFFICE OF CENTRAL LAMPUNG REGENCY

By

DWI FEBRIANA

This research is motivated by the innovation of the Online Population Administration Service System (Slamdung) by the Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) of Central Lampung Regency. This study aims to evaluate the implementation of Slamdung and identify the inhibiting factors in population services through the application. The research method used is qualitative with a descriptive approach. Data was collected through observation, interviews, and documentation. The Servqual model from Zeithaml, Parasuraman, and Berry (1990) was used as an evaluation tool in this research. The results of the study indicate that the implementation of Slamdung has been quite good and has brought changes in population administration services in Central Lampung Regency. However, in its implementation, there are several inhibiting factors such as the network (server) system that is not independently managed by the Disdukcapil of Central Lampung Regency, the lack of socialization of Slamdung, especially post the Covid-19 pandemic, the potential to facilitate the practice of brokerage in managing population documents, and the preference of the people of Central Lampung Regency who prefer direct population services at the office. This research is expected to provide input to the Disdukcapil of Central Lampung Regency in improving the quality of Slamdung services.

Keywords: Slamdung, Service Quality, Population Administration Service