

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

**(Skripsi)**

**Oleh**

**DWI FEBRIANA  
NPM 2116041056**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2025**

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

**Oleh  
DWI FEBRIANA**

**Skripsi**

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar  
SARJANA ADMINISTRASI NEGARA**

**Pada  
Jurusan Administrasi Negara  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2025**

## **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***

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

Nama Mahasiswa : **Dwi Febriana**

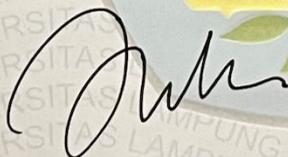
Nomor Pokok Mahasiswa : **2116041056**

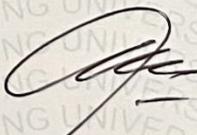
Program Studi : **Ilmu Administrasi Negara**

Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

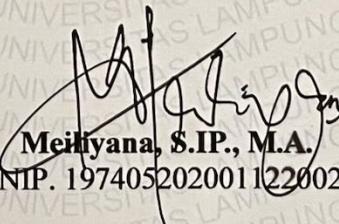
**MENYETUJUI**

1. **Komisi Pembimbing**

  
**Prof. Intan Fitri Meutia, S.A.N., M.A., Ph. D.**  
NIP. 198506202008122001

  
**Nana Mulyana, S.IP., M.Si.**  
NIP. 197106152005011003

2. **Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara**

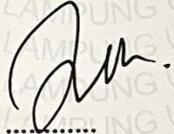
  
**Meiliana, S.IP., M.A.**  
NIP. 197405202001122002

**MENGESAHKAN**

**1. Tim Penguji**

**Ketua**

**: Prof. Intan Fitri Meutia, S.A.N., M.A., Ph.D.**



**Sekretaris**

**: Nana Mulyana, S.IP., M.Si.**



**Penguji**

**: Dr. Dra. Dian Kagungan, M.H.**

**2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si.**

**NIP. 197608212000032001**

**Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 10 Juni 2025**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandar Lampung, 15 Juni 2025  
Yang membuat pernyataan,



Dwi Febriana  
NPM. 2116041056

## RIWAYAT HIDUP



Penulis lahir pada 04 Februari 2004 di Kotagajah, Kabupaten Lampung Tengah. Penulis merupakan anak kedua dari Bapak Moh. Isa Ansori dan Ibu Siti Aminah. Adapun riwayat pendidikan yang ditempuh oleh penulis dimulai dari Taman Kanak-Kanak di TK Pertiwi Kotasari yang diselesaikan pada tahun 2009. Selanjutnya, penulis menempuh pendidikan ke Sekolah Dasar (SD) Negeri 7 Kotagajah yang diselesaikan pada tahun 2015, kemudian melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 2 Kotagajah yang diselesaikan pada tahun 2018. Setelahnya, penulis meneruskan Pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 1 Kotagajah yang diselesaikan pada tahun 2021.

Penulis memulai studi di Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Lampung melalui jalur SBMPTN pada tahun 2021. Penulis memulai studi di Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Lampung melalui jalur SBMPTN pada tahun 2021. Selama menempuh pendidikan, penulis aktif meraih berbagai prestasi tingkat nasional, meliputi Best Essay LSP FKIP UNS 2023, Juara 1 Esai Islami Birohmah Unila 2023, Juara 1 Esai R-Fest PIK-R Unila 2023, Juara 3 Esai Chemistry Expo XXVII Himaki FMIPA Unila 2023, Juara 1 Esai Impression Formatif 2024, serta menjadi finalis Himasos Fair Universitas Sriwijaya 2023 dan Hima-AP FISIP Unmal 2024. Selain itu, penulis tergabung sebagai anggota pada Himpunan Mahasiswa Administrasi Negara (HIMAGARA). Pengalaman lapangan penulis meliputi Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Ruguk, Kabupaten Lampung Selatan (Januari-Februari 2024) dan Magang dan Studi Independen Bersertifikat (MSIB) sebagai Pendamping Layanan Administrasi Kependudukan dengan lokasi magang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang (Februari-Juni 2024).

## **MOTTO**

*“...but perhaps you hate a thing and it is good for you, and perhaps you love a thing and it is bad for you. And Allah knows, while you know not.”*

**(Q.S Al-Baqarah : 216)**

“Bismillah, saya bisa.”

**(Penulis)**

## PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirobbil'alamin

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT Tuhan Yang Maha Pengasih, lagi Maha Penyayang. Sholawat serta Salam tak lupa dihaturkan kepada Nabi Muhammad Saw.

Dengan penuh ketulusan hati, karya ini penulis persembahkan untuk:

### **Bapak dan Ibu Tercinta,**

Yang tak putus-putusnya meyakinkan dalam setiap langkahnya, mendoakan penulis tanpa batas, dan menyayangi dengan segenap jiwa. Seluruh capaian penulis hingga saat ini dipersembahkan untuk bapak dan ibu.

### **Keluarga Besar,**

Yang senantiasa mendoakan penulis, memberi berbagai dukungan, dan selalu menemani saya di berbagai kesempatan.

### **Para Dosen dan Civitas Akademika,**

Yang telah melimpahkan ilmu pengetahuan dan membimbing penulis hingga berada hingga titik ini.

Serta

**Almamater Tercinta**

**Universitas Lampung**

## SANWACANA

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas izinnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Evaluasi Penerapan Sistem Layanan Administrasi Kependudukan Daring pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Administrasi Negara Universitas Lampung. Selama melakukan proses penyusunan skripsi, penulis memperoleh banyak bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Maka dari itu, dengan segala rasa hormat penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Intan Fitri Meutia, S.A.N. M.A., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing Utama sekaligus Dosen Pembimbing Akademik, atas segala waktu, bimbingan, saran, pengetahuan, dan motivasinya bagi penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Nana Mulyana, S.IP., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Kedua yang senantiasa memberikan masukan, ilmu, motivasi, dan meluangkan waktunya kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Dr. Dra. Dian Kagungan, M.H. selaku Dosen Penguji yang telah memberikan kritik maupun saran yang membangun sehingga penulis dapat memperbaiki skripsi ini dengan lebih baik lagi.
4. Ibu Meiliyana, S.IP., M.A., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik, Universitas Lampung.
5. Ibu Ita Prihantika, S.Sos., M.A., selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik, Universitas Lampung.

6. Seluruh dosen maupun staf jurusan Administrasi Negara atas lingkungan akademik yang kondusif, serta bimbingan dan arahan yang tak terhingga selama penulis menempuh pendidikan.
7. Kedua orang tua penulis yakni Moh. Isa Ansori dan Siti Aminah. Terima kasih telah merawat, memberi kasih sayang, mendukung, dan mendoakan sejak penulis lahir hingga skripsi ini terselesaikan.
8. Terima kasih spesial untuk kakak penulis, Wahyu Juliangga yang tidak pernah akur dengan adiknya tetapi selalu kangen. Spesial satu nomor agar kamu senang.
9. Seluruh keluarga besar penulis atas perhatian dan dukungan moril penulis di berbagai kesempatan termasuk dalam proses penyusunan skripsi.
10. Sahabat seperjuangan penulis, Dea, Nova, Syaza, Cintia, Wulan, Okta, Ayu, Muti dan Rahel, atas berbagai bantuannya sejak semester awal hingga saat ini, mendengarkan berbagai keluhan penulis serta selalu memberi semangat di berbagai kesempatan termasuk dalam proses penyelesaian skripsi. Semoga hal baik selalu mendampingi kalian.
11. Sahabat penulis, Amelia Putri Anggara dan Rizka Amelia Hanum. Terima kasih telah menemani dan mendengarkan berbagai keluhan penulis sejak masa sekolah hingga saat ini. *See you on top.*
12. Teman-teman KKN Unila Periode 1 Desa Ruguk, Kecamatan Ketapang, Kabupaten Lampung Selatan yang telah melengkapi proses perkuliahan, terima kasih atas pengalaman dan kebersamaannya selama 40 hari.
13. Keluarga besar dan rekan-rekan MSIB angkatan 6 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, Bu Wil, Mba Made Ayu, Sepy, Dina, Emia, Risa dan lainnya yang telah membersamai selama proses magang, dan memberikan pengalaman baru.

14. Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah sebagai tempat Penelitian, khususnya kepada Bapak Heriawan Eka Parpata, Mas Muhammad Nur Azis, Ibu Yudha Indriastuti, dan Bapak Desta Fadli serta para informan lainnya yang telah meluangkan waktunya dalam proses penelitian ini bahkan memberikan saran agar penelitian lebih terarah.
15. Teman-teman jurusan Ilmu Administrasi Negara angkatan 2021. Bangga dan senang menjadi bagian dari kalian selama kurang lebih 4 tahun ini. Semoga ilmu yang kita dapat dapat bermanfaat dan sukses selalu untuk kita.
16. Semua pihak yang membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat, sumbangan pemikiran, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa mendatang.

Bandar Lampung, 15 Juni 2025

Penulis

Dwi Febriana

## DAFTAR ISI

### Halaman

<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>iv</b>
<b>I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	11
2.2 Tinjauan Tentang Pelayanan Publik .....	14
2.2.1 Klasifikasi Pelayanan Publik .....	15
2.2.2 Asas-Asas Pelayanan Publik .....	17
2.3 Tinjauan Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan .....	22
2.4 Tinjauan Tentang Sistem Layanan Administrasi Kependudukan Daring .....	23
2.5 Tinjauan Tentang Evaluasi Pelayanan Publik .....	24
2.5.1 Dimensi Evaluasi Pelayanan Publik .....	26
2.5.2 Model Evaluasi Pelayanan Publik .....	27
2.6 Kerangka Berpikir .....	30

<b>III. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>32</b>
3.1 Tipe dan Pendekatan Penelitian .....	32
3.2 Fokus Penelitian.....	32
3.3 Lokasi Penelitian.....	34
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	35
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.6 Metode Analisis Data.....	40
3.7 Teknik Keabsahan Data .....	41
<b>IV. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>44</b>
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	44
4.1.1 Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah .....	44
4.2 Hasil Penelitian .....	49
4.2.1 Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Slamdung .....	49
4.2.2 Evaluasi Penerapan Sistem Layanan Administrasi Kependudukan Daring (Slamdung) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah.....	61
4.2.3 Faktor-Faktor Penghambat Pelayanan Melalui Slamdung .....	88
4.3 Pembahasan Penelitian.....	96
4.3.1 Evaluasi Penerapan Sistem Layanan Administrasi Kependudukan Daring (Slamdung) pada Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah...97	
4.3.2 Faktor-Faktor Penghambat Pelayanan Melalui Slamdung .....	109
<b>V. KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>116</b>
5.1 Kesimpulan .....	116
5.2 Saran .....	118
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>120</b>

**DAFTAR TABEL**

	<b>Halaman</b>
Tabel 1. Rincian Layanan Slamdung (Per 1 Januari-31 Desember 2024) .....	6
Tabel 2. Rincian Realisasi Pengguna Slamdung 2021-2024.....	6
Tabel 3. Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 4. Daftar Observasi.....	36
Tabel 5. Informan Penelitian .....	37
Tabel 6. Daftar Dokumentasi penelitian.....	39
Tabel 7. Rencana Kegiatan Fasilitas Terkait PIAK dan Pendanaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	58
Tabel 8. Rencana Kegiatan Sosialisasi Terkait PIAK dan Pendanaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	92

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 1. Kerangka Berpikir .....	31
Gambar 2. Struktur Organisasi (Type A) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah .....	48
Gambar 3. Launching Aplikasi Layanan <i>Online</i> Slamdung.....	50
Gambar 4. Laman Masuk Akun di Aplikasi Slamdung.....	51
Gambar 5. Menu Utama Pelayanan Slamdung .....	52
Gambar 6. Syarat dan Dokumen yang Harus Dilengkapi .....	53
Gambar 7. Riwayat Permohonan .....	54
Gambar 8. Email Dokumen Kependudukan .....	55
Gambar 9. Dokumen Kependudukan (Kartu Keluarga) Hasil dari Pelayanan Melalui Slamdung .....	56
Gambar 10. Video Terkait Cara Penggunaan Aplikasi Slamdung .....	60
Gambar 11. Laptop Operator Slamdung .....	64
Gambar 12. Wifi Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah .....	64
Gambar 13. Wifi Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah .....	65
Gambar 14. SOP Slamdung .....	70
Gambar 15. Tangkapan Layar Menu Usulan dalam Antrian.....	74
Gambar 16. Saluran Pengaduan .....	76
Gambar 17. Spanduk Jam Pelayanan dan Pelayanan Tanpa Dipungut Biaya.....	80
Gambar 18. Umpan Balik Permohonan yang Ditolak .....	87
Gambar 19. Umpan Balik Permohonan yang Selesai .....	88

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Suatu negara wajib menyelenggarakan pelayanan publik yang dapat digunakan oleh warga negaranya. Hal ini telah tercantum Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 1 Ayat 6 yang berbunyi “Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung”. Pelayanan publik merupakan kewajiban negara yang dilaksanakan melalui penyediaan berbagai jenis layanan oleh pemerintah pusat, daerah, dan Badan Usaha Milik Negara (BUMN)/Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dengan tujuan utama memenuhi kebutuhan masyarakat dan menjalankan amanat undang-undang. Pelayanan publik diberikan melalui proses yang melibatkan identifikasi kebutuhan masyarakat, perencanaan layanan, pelaksanaan, dan evaluasi. Proses ini bertujuan untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, efektif, efisien, dan berkualitas (Ratminto & Winarsih dalam Hardiyansyah, 2018).

Dalam pelaksanaannya, terdapat beberapa jenis pelayanan publik salah satunya pelayanan surat menyurat atau administratif. Pelayanan administratif berkaitan dengan penerbitan sertifikat, izin, dan dokumen legal lainnya yang dibutuhkan masyarakat (Triasantosa dkk., 2022). Pelayanan administratif terdiri atas berbagai macam salah satunya yakni pelayanan administrasi kependudukan. Pelayanan administrasi kependudukan adalah kewajiban negara melalui

penyelenggara pemerintah yang ada untuk memberikan pelayanan terhadap hak-hak administrasi kependudukan yang dimiliki oleh setiap warga negara (Raharjo & Icuik, 2021). Adanya pelayanan administrasi disebabkan adanya kebutuhan terkait identitas, kependudukan, dan status kewarganegaraan yang diakui oleh negara kependudukan. Hasil dari pelayanan administrasi kependudukan berupa dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, dan sebagainya. Pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia berada di bawah naungan Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri), lebih tepatnya Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Ditjen Dukcapil) yang kemudian dilaksanakan pelayanan oleh Disdukcapil kabupaten/kota.

Pelayanan administrasi kependudukan terus berinovasi guna meningkatkan pelayanannya di era kemajuan teknologi ini. Hal ini didukung dengan Peraturan Kementerian Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Salah satu poin dalam peraturan tersebut yakni mengenai pelayanan administrasi kependudukan daring secara mandiri oleh Disdukcapil Kabupaten/Kota. Berdasarkan peraturan tersebut, Disdukcapil Lampung Tengah menginovasikan Sistem Layanan Administrasi Kependudukan Daring (Slamdung) yang telah ditetapkan melalui Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah Nomor 470/20/KPTS/D.3.VI.13/II/2021 tentang Penetapan Aplikasi Sistem Layanan Administrasi Kependudukan Daring (Slamdung) di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah Tahun 2021.

Slamdung merupakan suatu sistem informasi yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk mengurus administrasi kependudukan seperti akta kelahiran, Kartu Keluarga, surat pindah, *update* NIK secara mandiri, dan *customer service* (Pratama, 2023). Sebelum adanya peraturan mengenai pelayanan administrasi kependudukan daring secara mandiri oleh Disdukcapil Kabupaten/Kota, Ditjen

Dukcapil telah mengembangkan sistem informasi pengelolaan administrasi kependudukan secara nasional yakni Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang digunakan oleh Disdukcapil Kabupaten/Kota dalam mengelola administrasi kependudukan daerahnya. Perbedaan antara SIAK dan Slamdung yang paling mendasar yakni penggunaannya, SIAK digunakan oleh operator Disdukcapil Kabupaten/Kota, sedangkan untuk Slamdung masyarakat langsung menggunakannya. Kendati demikian, Slamdung dan SIAK saling terintegrasi, sebab data yang diunggah oleh masyarakat akan diproses oleh operator Disdukcapil melalui SIAK.

Pengurusan administrasi kependudukan di Lampung Tengah sebelum adanya Slamdung terdapat berbagai permasalahan. Berdasarkan hasil pra-riset berupa wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk pada 27 September 2024, permasalahan yakni rentang kendali wilayah Lampung Tengah yang luas. Lampung Tengah merupakan kabupaten terluas dan memiliki kecamatan terbanyak di Provinsi Lampung dengan luas 4.546 km<sup>2</sup> dan terdiri atas 28 kecamatan (BPS Lampung Tengah, 2023). Hal inilah yang membuat masyarakat yang akan mengurus administrasi kependudukan menempuh jarak yang cukup jauh menuju ke kantor Disdukcapil Lampung Tengah yang berada di ibukota kabupaten yakni Gunung Sugih. Ditambah permasalahan jalan rusak yang membuat masyarakat sulit dalam mengurus dokumen kependudukan.

Permasalahan lainnya yakni masih banyaknya calo yang dapat memudahkan masyarakat mengurus administrasi kependudukan. Rentang wilayah Lampung Tengah, alur pengurusan yang dianggap rumit, dan masyarakat yang sibuk dengan kegiatannya menjadi cikal-bakal tumbuhnya bisnis calo ini. Masyarakat cukup memberi upah kepada pihak calo ini dengan kisaran mulai dari Rp 150.000 untuk membantu mengurus dokumen kependudukannya. Masyarakat menggunakan calo ini biasanya juga dilandasi adanya pengalaman pribadi

ataupun orang terdekatnya yang sudah pernah menggunakan jasa calo dan kemudian sukses tanpa kendala apapun.

Inovasi Slamdung hadir dengan harapan permasalahan di atas. Slamdung merupakan media pengurusan administrasi kependudukan daring bagi masyarakat Kabupaten Lampung Tengah. Adapun pelayanan yang dalam aplikasi tersebut yakni akta kelahiran, Kartu Keluarga, surat pindah, *update* NIK secara mandiri, dan *customer service*. Untuk pengurusan KTP/KIA, akta kematian, akta perkawinan (bagi muslim), dan akta perceraian harus dilakukan dengan mendatangi kantor Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah. Pengurusan administrasi kependudukan melalui Slamdung dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun hanya bermodalkan *smartphone*, koneksi internet yang memadai dan persyaratan dokumen yang akan diurus. Pengurusan juga tidak dipungut biaya sepeserpun. Dokumen yang sudah jadi nantinya akan dikirimkan melalui e-mail penggunanya dan dapat dicetak secara mandiri.

Berdasarkan hasil pra-riset berupa wawancara dengan operator Slamdung pada 23 Desember 2024, terdapat perkembangan dan perubahan atas inovasi ini. Pada tahun 2021, pengurusan administrasi kependudukan masyarakat Lampung Tengah menggunakan Slamdung secara penuh dan Disdukcapil Lampung Tengah tidak melayani permohonan secara luring. Hal tersebut disebabkan pada tahun tersebut sedang merebaknya virus Covid-19 yang menyebabkan adanya kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM). Dokumen yang dapat diurus melalui Slamdung juga beragam yakni KTP, Kartu Keluarga, KIA, akta kematian, akta kelahiran, akta perceraian, akta pernikahan, update NIK, dan surat pindah. Disdukcapil Lampung Tengah bekerjasama dengan PT Pos Indonesia terkait pengiriman dokumen yang telah jadi ke pemohon.

Terjadi perubahan terkait pelayanan melalui Slamdung di tahun 2022 yakni pemberhentian kerja sama antara Disdukcapil Lampung Tengah dengan PT Pos Indonesia terkait pengiriman dokumen kependudukan pemohon. Dokumen kependudukan yang telah selesai diproses akan dikirimkan melalui e-mail pemohon dan dapat dicetak secara mandiri. Untuk dokumen kependudukan yang menggunakan blanko seperti KTP dan KIA dapat diambil langsung di kantor Disdukcapil Lampung Tengah.

Di tahun 2023, permohonan pengurusan KTP dan KIA melalui Slamdung dihapuskan. Pengurusan KTP dan KIA dilaksanakan secara luring baik ke kantor Disdukcapil Lampung Tengah maupun ke kantor kecamatannya (bagi permohonan KTP/KIA baru). Perubahan lainnya yakni akta kematian, akta perceraian, dan akta pernikahan yang tidak dapat diurus menggunakan Slamdung. Hasil dari evaluasi Disdukcapil Lampung Tengah, disebabkan banyaknya penyelewengan dokumen oleh penggunanya maka dihapuskan dan harus orang terkait atau keluarga dekat yang harus mengurusnya. Terjadi perubahan lain dalam pelaksanaan pelayanan Slamdung yakni Disdukcapil Lampung Tengah bekerja sama dengan operator kampung setiap kecamatan untuk membantu masyarakat mengurus administrasi kependudukan melalui Slamdung. Masyarakat dapat mendatangi operator kampung dan menyampaikan apa tujuannya serta melampirkan persyaratan. Nantinya operator kampung yang memasukkan persyaratan melalui Slamdung dan akan diproses oleh operator Slamdung.

Adanya Slamdung bertujuan agar memudahkan masyarakat ketika mengajukan perubahan atau penerbitan dokumen kependudukan. Slamdung untuk pengurusan dokumen bagi masyarakat Lampung Tengah masih tergolong kurang. Selama Slamdung digunakan (2021-2024), terdapat 11.044 pengajuan yang telah selesai maupun ditolak, dengan rincian; 6.602 permohonan pada tahun 2021, 3.738 permohonan pada tahun 2022, 2.748 permohonan pada tahun

2023, dan 1.356 permohonan pada tahun 2024. Adapun permohonan selesai/berhasil dan ditolak/batal pada tahun 2024 (1 Januari - 31 Desember 2024) dengan rincian sebagai berikut:

**Tabel 1. Rincian Layanan Slamdung (Per 1 Januari-31 Desember 2024)**

No.	Jenis Pengajuan	Selesai	Batal	Jumlah
1.	Surat Pindah	102 pengajuan	143 pengajuan	245 pengajuan
2.	Online Data	418 pengajuan	40 pengajuan	458 pengajuan
3.	Akta Kelahiran	80 pengajuan	152 pengajuan	232 pengajuan
4.	Kartu Keluarga	164 pengajuan	257 pengajuan	421 pengajuan
	<b>Total</b>			<b>1.356 pengajuan</b>

*Sumber: Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK), Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah, 2025.*

Berdasarkan dari Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK), per 31 Desember 2024 jumlah pengguna Slamdung sebanyak 18.420 pengguna. Sedangkan jumlah penduduk di Kabupaten Lampung Tengah pada tahun 2024 sebanyak 1.373.773 juta jiwa dengan jumlah kelompok produktif berusia 15-59 tahun sebanyak 890,2 ribu (BPS Lampung Tengah, 2023). Dari data tersebut, persentase jumlah masyarakat kelompok produktif Lampung Tengah yang menggunakan Slamdung sebagai media pengurusan administrasi kependudukan hanya 2,07%. Perkembangan pengguna Slamdung sejak awal perilisian cukup fluktuatif dengan rincian realisasi pengguna sebagai berikut:

**Tabel 2. Rincian Realisasi Pengguna Slamdung 2021-2024**

Tahun	Jumlah Pengguna
2021	5.467 pengguna
2022	4.446 pengguna
2023	5.997 pengguna
2024	2.510 pengguna
<b>Total</b>	<b>18.420 pengguna</b>

*Sumber: Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK), Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah, 2025.*

Tidak hanya di Lampung Tengah, terdapat aplikasi serupa yang digunakan oleh Disdukcapil Kabupaten/Kota lain untuk mengimplementasikan Peraturan

Kementerian Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 mengenai Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring yakni Silawo yang dikembangkan oleh Disdukcapil Kota Dumai. Dalam penelitian Hadiana & Nasution (2023), penggunaan aplikasi Silawo dinilai belum berjalan dengan maksimal sebab hanya memenuhi 1 dari 4 indikator implementasi kebijakan yakni dimensi kepercayaan (*trust*). Ditinjau dari indikator efisiensi terlihat masih kurangnya sosialisasi terkait penerapan Silawo dalam pengurusan administrasi kependudukan. Indikator lain yang kurang maksimal dalam penerapannya yakni kehandalan (*reliability*) yang tidak dapat dipenuhi karena implementasi Silawo berbeda dengan SOP yang telah dibuat. Indikator dukungan kepada masyarakat (*citizen support*) juga masih kurang sebab respon pegawai terhadap masyarakat yang terkesan acuh.

Mengacu pada masalah yang telah dipaparkan, harus adanya kajian evaluasi terhadap pelayanan. Dalam konteks pelayanan publik, evaluasi pada pelayanan publik bertujuan untuk memberikan penilaian kritis terhadap suatu pelayanan, baik dari segi perencanaan, pelaksanaan, maupun hasil yang dicapai (Winarta dkk., 2020). Evaluasi pelayanan dapat berupa evaluasi kepuasan pengguna layanan, evaluasi kualitas pelayanan, dan evaluasi kualitas informasi pada sebuah pelayanan. Penelitian ini memfokuskan terkait evaluasi kualitas pelayanan dengan model *Servqual* dari Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) pada Slamdung yang digunakan oleh Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah. Pemilihan model tersebut sebab dapat mengidentifikasi gap antara ekspektasi pihak-pihak yang terkait dengan pelayanan Slamdung dengan pelayanan yang sebenarnya.

Penelitian mengenai evaluasi pelayanan publik telah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya. Misalnya Dwi dkk (2024) mengenai evaluasi pelayanan publik di Pelabuhan Roro Dompok Provinsi Kepulauan Riau yang menemukan bahwa Pelabuhan Roro Dompok Provinsi Kepulauan Riau memiliki beberapa

keunggulan yakni lokasi strategis, fasilitas dasar yang memadai, dan operasional yang efisien. Kendati demikian harusnya ada peningkatan kapasitas pelabuhan dan infrastruktur. Penelitian lainnya yakni dari Rhamadani & Pramudiana (2023) mengenai evaluasi pelayanan publik melalui aplikasi M-Bonk pada masyarakat dalam pelaporan kerusakan jalan di Kabupaten Sidoarjo. Temuan dari penelitian tersebut yakni aplikasi M-Bonk bagi masyarakat Sidoarjo telah digunakan dengan baik sebab sistem aplikasi yang mudah dipahami dan dimengerti. Akan tetapi, terdapat faktor penghambat penggunaan aplikasi yakni kurangnya kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi dan tidak ada tindakan lebih lanjut dari pemerintah daerah yang bersangkutan untuk mengatasi kerusakan jalan. Meskipun beberapa penelitian telah mengevaluasi aspek pelayanan, penelitian ini akan berfokus pada Sistem Layanan Administrasi Kependudukan Daring (Slamdung) di Disdukcapil Lampung Tengah yang belum banyak dibahas.

Berdasarkan observasi terhadap berbagai fenomena yang telah dijelaskan di latar belakang, perlunya kajian lebih lanjut terkait evaluasi penerapan dari Slamdung. Penelitian ini memiliki urgensi yang sangat penting yakni untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemanfaatan teknologi informasi, dan pengelolaan data kependudukan yang efektif menggunakan Slamdung. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diidentifikasi sejauh mana Slamdung berkontribusi dalam mencapai tujuan tersebut dan apa saja faktor penghambat dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui Slamdung. Oleh sebab itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji lebih lanjut mengenai **“Evaluasi Penerapan Sistem Layanan Administrasi Kependudukan Daring (Slamdung) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang termuat dalam latar belakang, rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana evaluasi dari penerapan Sistem Layanan Administrasi Kependudukan Daring (Slamdung) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah?
2. Apa saja faktor-faktor penghambat dari pelayanan kependudukan melalui aplikasi Slamdung?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Sejalan dengan pertanyaan penelitian yang diajukan dalam rumusan masalah, tujuan penelitian ini yaitu:

1. Mengevaluasi penerapan Sistem Layanan Administrasi Kependudukan Daring (Slamdung) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dari pelayanan kependudukan melalui Sistem Layanan Administrasi Kependudukan Daring (Slamdung) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh beberapa manfaat yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memperkaya literatur dan pengembangan keilmuan administrasi negara khususnya pada Manajemen Pelayanan Publik dan Sistem Informasi Manajemen Sektor Publik. Selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan penelitian terkait evaluasi

penerapan sistem administrasi kependudukan pada Disdukcapil di kabupaten/kota lainnya.

## 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi terkait pelayanan Slamdung oleh Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah, sehingga dimasa yang akan datang proses pelayanan administrasi kependudukan menjadi lebih cepat, akurat, dan efisien.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian-penelitian terdahulu yang tertuang dalam tinjauan pustaka dibutuhkan agar penulis dapat membuat kerangka konseptual yang solid. Penelitian-penelitian ini berfungsi sebagai landasan teori yang kuat serta pedoman dalam menyusun alur penelitian secara sistematis. Berikut penelitian-penelitian terdahulu yang dijadikan rujukan dalam penelitian ini.

**Tabel 3. Penelitian Terdahulu**

No.	Nama Penulis	Judul	Teori dan Metode	Hasil Penelitian	Batasan Penelitian
1.	Wijaya (PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik, Vol. 3 No. 3, Mei 2023)	Penerapan Pelayanan Prima Berbasis Inovasi Klampid <i>New Generation</i> (KNG) (Studi di Kantor Kelurahan Pakal Kecamatan Pakal Kota Surabaya Jawa Timur)	Teori pelayanan prima A6 (Barata, 2003) dan metode kualitatif	Hasil penelitian ini layanan inovasi Klampid New Generation (KNG) yakni masyarakat telah merasa puas dan pelayanan telah memenuhi 6 indikator yakni <i>ability, attitude, appearance, attention, action,</i> dan <i>accountability.</i>	Fokus penelitian tentang penerapan pelayanan prima berbasis KNG di Kantor Kelurahan Pakal Kota Surabaya berdasarkan indikator teori Barata.

2.	Widiasih & Ismowati (Prosiding Seminar STIAMI, Vol. 10, No. 2, April 2023)	<i>Implementation of the Si Kancil Berlari Program Policy as a Public Service Innovation at the Bogor City Disdukcapil Office</i>	Teori implementasi kebijakan dari George Edward III dan metode penelitian kualitatif	Hasil penelitian ini pengimplementasi pelayanan Si Kancil Berlari di Kantor Disdukcapil Kota Bogor sudah berjalan dengan baik meskipun belum optimal karena terdapat beberapa kendala dan hambatan yakni sosialisasi yang belum maksimal, sumber daya manusia yang belum optimal, sarana digital yang rawan diretas, serta masih adanya sinkronisasi data antar instansi.	Penelitian ini berfokus pada implementasi dan hambatannya Si Kancil Berlari dalam pelayanan administrasi kependudukan .
3.	Priyatningrum (Skripsi, Universitas Muhammad iyah Yogyakarta, 2024)	Pelayanan Publik Berbasis Digital: Strategi Komunikasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo dalam Memperkenalkan Sindolalak (Sistem Informasi Dokumen Online Layanan Administrasi Kependudukan )	Teori manajemen strategi dari Fred R. David dan metode penelitian kualitatif	Hasil penelitian menyatakan bahwa strategi Disdukcapil Kabupaten Purworejo dalam memperkenalkan Sindolalak telah berjalan dengan baik sesuai dengan tiga indikator teori manajemen strategi menurut Fred R. David yakni implementasi strategi, evaluasi, dan komunikasi saran.	Fokus pada penelitian ini yakni bagaimana strategi dalam memperkenalkan aplikasi Sindolalak kepada masyarakat Kabupaten Purworejo.

4.	Nazira (Skripsi, Universitas Tidar, 2021)	Kualitas Pelayanan Publik Menggunakan Aplikasi Temanggung Gandem Pol di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung	Teori kualitas pelayanan dari Sinambela dan metode penelitian kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan pelayanan publik belum memenuhi beberapa indikator yakni transparansi dan kondisional. Transparansi layanan sistem ini belum memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat karena kurangnya sosialisasi. Indikator kondisional pada pelayanan belum terpenuhi sebab belum memenuhi prinsip efektif dan efisien sebab pelayanan melalui sistem ini lebih lama dibandingkan konvensional.	Fokus pada penelitian ini yakni bagaimana kualitas pelayanan aplikasi Temanggung Gandem Pol di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
----	---	--	--	--	---

*Sumber: Diolah peneliti, 2025*

Merujuk pada penelitian-penelitian terdahulu, penelitian ini akan memfokuskan pada evaluasi dari penerapan sistem administrasi kependudukan (sesuai dengan Peraturan Kementerian Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019). Inovasi sistem administrasi kependudukan yang digunakan juga berbeda dengan penelitian terdahulu yakni menggunakan Sistem Layanan Administrasi Kependudukan Daring (Slamdung) yang digunakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah. Penelitian ini juga mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dalam pelayanan tersebut.

## 2.2 Tinjauan Tentang Pelayanan Publik

Menurut Ratminto & Winarsih dalam Hardiyansyah (2018), pelayanan publik didefinisikan sebagai berbagai jenis layanan yang disediakan oleh lembaga pemerintah pusat, daerah, atau BUMN/BUMD untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan menjalankan kewajiban yang diamanatkan oleh undang-undang. Menurut Munir dalam Burhanuddin & Ardipura (2023), pelayanan publik merupakan aktivitas yang dilakukan oleh individu atau kelompok, berlandaskan faktor material, dengan menggunakan sistem, prosedur, dan metode untuk memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan hak mereka. Hal tersebut selaras dengan definisi pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang berisikan “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang/undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Menurut Lewis & Gilman dalam Hayat (2021), pelayanan publik merupakan kepercayaan yang berasal dari publik. Maksud dari hal tersebut, pelayanan publik harus dilaksanakan dengan tanggung jawab penuh dan harus sesuai dengan ketentuan dan perlakuan yang berlaku. Nilai akuntabilitas pada setiap pelayanan yang berlangsung akan menimbulkan suatu kepercayaan dari publik mengenai pelayanan tersebut. Pertanggungjawaban pada setiap hal yang dilayani merupakan aspek dari setiap kepercayaan terhadap penyelenggaraan pelayan publik dengan tujuan menghargai secara penuh setiap nilai kepercayaan dari publik. Nilai kepercayaan tersebut akan menjadi landasan agar terwujudnya pemerintahan yang baik (*good governance*).

Sesuai dengan definisi yang telah dipaparkan, maka pelayanan publik merupakan suatu kewajiban menyelenggarakan kegiatan/tindakan pemenuhan kebutuhan (jasa maupun barang) kepada masyarakat oleh pemerintah baik pusat

hingga daerah yang berlandaskan ketentuan/undang-undang yang telah ditetapkan sebelumnya dalam rangka pemenuhan hak setiap warga negara. Pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik secara maksimal akan membuat adanya kepercayaan antara pemerintah dengan warga negara.

Dalam konteks penelitian ini, penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan yakni Disdukcapil Lampung Tengah memenuhi hak masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan melalui sistem informasi Slamdung. Slamdung dirancang untuk memberikan akses yang lebih mudah dan cepat bagi masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan. Masyarakat tidak perlu lagi datang langsung ke kantor dinas kependudukan, sehingga menghemat waktu dan tenaga. Ini sejalan dengan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada masyarakat.

### **2.2.1 Klasifikasi Pelayanan Publik**

Berdasarkan klasifikasinya, pelayanan publik yang disediakan pemerintah dapat dibagi menjadi dua kategori utama yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum. Berdasarkan pendapat Mahmudi dalam Hardiyansyah (2018), klasifikasi pelayanan publik sebagai berikut:

#### **1. Pelayanan Kebutuhan Dasar**

Pemerintah wajib memenuhi semua kebutuhan dasar warga negaranya yang meliputi kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok masyarakat.

##### **a. Kesehatan**

Kesehatan merupakan hak bagi setiap warga negara dan telah tercantum pada Undang-Undang Dasar. Untuk mencapai kesejahteraan harus terpenuhinya kesehatan masyarakat. Oleh sebab itu, pelayanan kesehatan yang optimal merupakan suatu investasi sumber daya manusia demi terciptanya kesejahteraan pada masyarakat (*welfare society*).

b. Pendidikan Dasar

Pendidikan yang optimal merupakan investasi sumber daya manusia bagi suatu negara. Masa depan suatu negara sangat bergantung pada seberapa besar negara berusaha memajukan pendidikan dasar untuk warga negaranya. Oleh sebab itu, harus adanya pelayanan pendidikan yang paling utama adalah pendidikan dasar. Terdapat sebuah pernyataan yakni “jika kita ingin mengetahui bangsa ini tiga puluh atau lima puluh tahun yang akan datang, maka lihatlah Sekolah Dasar kita sekarang”. Hal tersebut membuat pelayanan pada pendidikan dasar sangat berperan penting bagi kemajuan suatu negara.

c. Bahan Kebutuhan Pokok

Pelayanan kebutuhan dasar lainnya yakni ketersediaan bahan kebutuhan pokok oleh pemerintah. Bahan kebutuhan pokok yang dimaksud yakni beras, minyak goreng, sayur mayur, buah-buahan, dan sebagainya. Tidak hanya menyediakan, pemerintah juga bertanggung jawab penuh terhadap stabilitas harga kebutuhan pokok agar tidak terjadi lonjakan harga yang mengakibatkan hiperinflasi. Selain itu, pemerintah bertanggung jawab penuh atas ketersediaan cadangan bahan kebutuhan pokok di gudang sampai jangka waktu tertentu.

2. Pelayanan Umum

Pemerintah wajib menyediakan dan bertanggung jawab atas pelayanan umum seperti pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.

a. Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif dapat berupa penyediaan pelayanan terkait dokumen publik seperti, pembuatan Kartu Keluarga

(KK), akta kelahiran, akta kematian, Buku Pemilik Tanda Bermotor (BPKB), dan lain-lain.

b. Pelayanan Barang

Pelayanan barang merupakan penyediaan berbagai jenis barang yang menjadi kebutuhan publik seperti, penyediaan air bersih, listrik, jaringan telepon, dan lain sebagainya.

c. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa merupakan penyediaan berbagai bentuk/jasa untuk publik seperti, pendidikan tinggi dan menengah, penanggulangan bencana, penyediaan jalan yang layak, dan lain sebagainya.

Berdasarkan penjabaran di atas, pelayanan publik menggunakan Slamdung termasuk dalam pelayanan umum dalam bidang administratif. Dikatakan demikian sebab Slamdung secara khusus fitur-fitur dalam aplikasi dirancang untuk mengelola dan melayani segala hal yang berkaitan dengan administrasi kependudukan. Pelayanan administratif yang dapat diproses dalam aplikasi Slamdung yakni pembuatan/perbaikan akta kelahiran, kartu keluarga, surat pindah, dan NIK. Maka dari itu, Disdukcapil Lampung Tengah sebagai penanggungjawab dan pelaksana pelayanan ini harus mampu menjalankan pelayanan administratif menggunakan Slamdung secara optimal.

### **2.2.2 Asas-Asas Pelayanan Publik**

Penyelenggaraan pelayanan publik memiliki tujuan utama yakni pemberian kepuasan untuk setiap warga negaranya. Untuk mencapai tujuan tersebut harus adanya asas-asas pelayanan. Dengan kata lain, dalam penyelenggaraan pelayanan publik, instansi wajib berpedoman dari asas-asas pelayanan publik. Asas-asas tersebut telah diatur dalam

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai berikut:

1. Transparansi

Penyelenggaraan pelayanan publik bersifat terbuka, mudah dapat diakses, penyediaannya memadai, serta mudah dipahami oleh semua warga negaranya. Dalam pelayanan administrasi kependudukan menggunakan Slamdung, semua masyarakat dapat mengaksesnya melalui *smartphone*.

2. Akuntabilitas

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik wajib bertanggung jawab penuh. Hal tersebut telah tertera sesuai peraturan perundang-undangan. Disdukcapil Lampung Tengah bertanggung jawab penuh atas jalannya pelayanan administratif menggunakan Slamdung.

3. Kondisional

Pelayanan publik dapat diselenggarakan sesuai kondisi pemerintah dan warga negaranya dengan tetap berpedoman pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Pelayanan administrasi kependudukan menggunakan Slamdung diselenggarakan berdasarkan Peraturan Kementerian Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019. Peraturan ini dibuat salah satu penyebabnya yakni pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah memberikan peluang besar untuk melakukan transformasi digital dalam berbagai sektor, termasuk sektor pelayanan publik.

4. Partisipatif

Masyarakat berperan aktif dalam penyelenggaraan publik. Harus adanya interaksi dua arah dengan tujuan setiap warga negara dapat menyampaikan aspirasi, kebutuhan, dan harapannya terkait pelayanan publik yang diterima. Masyarakat saat menggunakan Slamdung dapat

bertanya atau menyampaikan keluhan apabila terdapat hal yang tidak jelas melalui fitur *customer service*.

#### 5. Kesamaan hak

Pemerintah sebagai pemberi pelayanan tidak mendiskriminasi masyarakat berdasarkan suku, agama, ras, golongan, gender, dan status ekonominya. Masyarakat tanpa terkecuali dapat menggunakan Slamdung ketika akan mengurus dokumen kependudukannya. Semua permohonan tanpa terkecuali akan diproses oleh operator Slamdung.

#### 6. Keseimbangan hak dan kewajiban

Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik merupakan kewajiban terhadap setiap warga negaranya, begitu pula warga negara menerima seluruh pelayanan publik sebab itu merupakan haknya. Slamdung merupakan media pengurusan administrasi kependudukan yang merupakan kewajiban pemerintah. Masyarakat berhak menggunakan Slamdung dalam pengurusan administrasi kependudukan.

Menurut Ratminto dalam Mukarom & Laksana (2018), terdapat beberapa asas dalam pelayanan publik dan perizinan, sebagai berikut.

#### 1. Empati terhadap Masyarakat

Pegawai yang menjalankan pelayanan harus dapat berempati dengan setiap masyarakat tanpa terkecuali sebagai penerima jasa pelayanan. Pelayanan menggunakan Slamdung apabila syarat maupun formulir yang diisikan masyarakat salah atau kualitas dokumen kurang jelas nantinya akan diberikan *feedback* oleh operator Slamdung dengan tujuan agar masyarakat memperbaikinya. Pemberian *feedback* ini diberikan kepada semua pemohon yang bermasalah dalam pengunggahan dokumen tanpa terkecuali.

#### 2. Pembatasan prosedur

Setiap pelayanan publik pasti memiliki prosedur berbeda yang telah dirancang sebelumnya. Prosedur tersebut harus dirancang sesingkat

mungkin dengan tujuan mengimplementasikan sistem *one stop shop*. Proses pelayanan publik menggunakan Slamdung telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dan tertuang pada Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah Nomor : 800/23/KPTS/D.a.VI.12/II/2022.

3. Meminimalisir persyaratan pelayanan

Syarat-syarat yang digunakan untuk mengurus hal terkait pelayanan publik harus dibatasi sesedikit mungkin. Pelayanan yang memiliki persyaratan cukup kompleks harus sesuai dengan kegunaannya. Syarat-syarat yang digunakan dalam pengurusan administrasi kependudukan pada aplikasi Slamdung telah tertuang pada Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 dan Peraturan Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019. Berdasarkan peraturan tersebut, persyaratan pelayanan administrasi kependudukan di berbagai daerah sama.

4. Kejelasan kewenangan

Perumusan kewenangan pegawai pelayanan publik harus jelas dan harus terdapat dokumen yang menyatakan tugas dan distribusi kewenangan. Hal ini agar menghindari tugas ganda dan kekosongan tugas.

5. Transparansi biaya

Biaya pada setiap pelayanan publik harus transparan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan seminimal mungkin. Pelayanan menggunakan Slamdung tidak memungut biaya sepeserpun.

6. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan

Pelayanan publik harus memiliki jadwal dan durasi yang jelas dan konsisten dengan tujuan agar masyarakat tidak menunggu lama dan memiliki estimasi waktu yang jelas. Dalam SOP pelayanan Slamdung

tertera estimasi waktu dari pemohon mengajukan pelayanan hingga pemohon mendapatkan dokumen yang dibutuhkan.

7. Minimalisasi formulir

Setiap pelayanan publik memiliki berbagai formulir untuk melengkapi persyaratan. Dalam aspek ini, harus adanya ketentuan formulir-formulir yang digunakan, sehingga dihasilkan formulir yang komposit (satu formulir untuk semua keperluan). Sama halnya dengan meminimalisir syarat, dalam pelayanan administrasi kependudukan menggunakan Slamdung telah memiliki peraturan yang mutlak terkait formulir.

8. Memaksimalkan masa berlaku izin

Demi menghindari masyarakat yang terlalu sering mengurus pelayanan perizinan, maka masa berlaku yang ditetapkan dapat dilakukan selama mungkin. Dokumen kependudukan yang dihasilkan dari aplikasi Slamdung saat ini tidak memiliki masa berlaku (berlaku seumur hidup) kecuali surat pindah. Surat pindah memiliki masa berlaku sebab menjaga agar data kependudukan selalu akurat dan terbaru. Selain itu, mencegah penyalahgunaan misalnya untuk tujuan domisil yang tidak sesuai dengan surat.

9. Kejelasan hak dan kewajiban *providers* dan masyarakat

Ketentuan dan peraturan *providers* dalam konteks ini pemerintah dan masyarakat dalam pelayanan publik, dirumuskan secara jelas dalam ketentuan yang berlaku dan apabila ada pelanggaran akan adanya sanksi atau ganti rugi. Disdukcapil Lampung Tengah sebagai penanggung jawab pelayanan Slamdung melakukan kewajibannya dan masyarakat sebagai penerima haknya atas pelayanan ini.

10. Efektivitas penanganan keluhan

Penyelenggaraan pelayanan yang baik harus hindari peluang adanya keluhan dari masyarakat. Apabila ada suatu keluhan maka harus ditangani dengan semaksimal mungkin agar tidak ada pihak yang

dirugikan. Salah satu fitur Slamdung yakni *customer service*, masyarakat yang memiliki keluhan ketika menggunakan aplikasi tersebut dapat menggunakan fitur tersebut.

### **2.3 Tinjauan Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan**

Administrasi kependudukan tidak bisa dilepaskan dengan hak setiap warga negara. Menurut Raharjo & Icuik (2021), administrasi kependudukan merupakan semua hal terkait dengan administrasi setiap orang sejauh masih menjadi penduduk dalam suatu negara. Menurut Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013, administrasi kependudukan didefinisikan sebagai rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Dalam konteks ini, pelayanan administrasi kependudukan merupakan kewajiban dari pemerintah untuk memenuhi hak-hak warga negaranya untuk menyelenggarakan pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan.

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan administrasi kependudukan melaksanakan tugas-tugasnya untuk mencapai tujuan-tujuan. Tujuan dari penyelenggaraan administrasi kependudukan sebagai berikut.

- a. Memberikan pengakuan resmi terhadap identitas setiap individu dan memastikan bahwa dokumen kependudukan mereka dapat digunakan sebagai bukti yang sah untuk berbagai keperluan, seperti peristiwa kelahiran, kematian, perkawinan, dan perpindahan.
- b. Memastikan hak-hak sipil warga negara terlindungi.
- c. Menyediakan data penduduk yang akurat, terbaru, dan mudah diakses pada semua tingkatan pemerintahan, dengan tujuan untuk mendukung perencanaan dan pelaksanaan pembangunan nasional.

- d. Mengoptimalkan sistem pencatatan dan pengelolaan data penduduk secara nasional.
- e. Menyediakan informasi lengkap tentang penduduk yang menjadi dasar untuk merencanakan dan melaksanakan berbagai program pemerintah dan kegiatan masyarakat.

#### **2.4 Tinjauan Tentang Sistem Layanan Administrasi Kependudukan Daring (Slamdung)**

Digitalisasi tidak hanya berpengaruh pada kegiatan manusia sehari-hari, tetapi juga pelayanan publik berupa administrasi kependudukan. Menurut Raharjo & Icuk (2021), administrasi kependudukan daring adalah sistem yang mengelola data penduduk secara digital, meliputi pendaftaran, pencatatan peristiwa hidup, dan penggunaan data tersebut untuk berbagai keperluan, seperti pelayanan publik dan pembangunan. Sistem ini berjalan dengan landasan hukum Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring yakni pada Pasal 9 ayat 1. Berdasarkan peraturan tersebut pada prinsipnya pelayanan adminduk daring dilakukan dengan cara berikut.

- a. Melalui aplikasi adminduk daring mandiri, penduduk melakukan registrasi untuk mendapatkan akun dan verifikasi keaslian data.
- b. Melalui formulir daring, penduduk menginput data pribadi dan melampirkan dokumen persyaratan yang diperlukan.
- c. Penduduk memberikan persetujuan terhadap *terms and conditions* yang telah ditetapkan.
- d. Bagi penduduk yang telah memiliki Tanda Tangan Elektronik (TTE), dapat langsung menandatangani formulir permohonan pelayanan secara elektronik.
- e. Setelah melakukan validasi data, pengguna mengirimkan formulir permohonan melalui sistem *online*.

- f. Setelah mengajukan permohonan, penduduk menyimpan bukti pengajuannya.
- g. Permohonan administrasi kependudukan yang diajukan melalui sistem *online* akan diproses lebih lanjut oleh instansi terkait.
- h. Penduduk menerima notifikasi elektronik mengenai perkembangan proses pelayanan dokumen kependudukan.
- i. Sebagai hasil dari permohonan yang diajukan, penduduk menerima dokumen kependudukan yang diminta, baik dalam bentuk asli digital maupun salinan digital.

Aplikasi mandiri administrasi kependudukan daring berbeda antara Disdukcapil Kabupaten/Kota satu dengan yang lain. Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah menginovasikan layanan ini dengan nama Sistem Layanan Administrasi Daring (Adminduk). Penetapan inovasi ini berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah Nomor: 470/20/KPTS/D.3.VI.13/II/2021 pada tanggal 17 Februari 2021. Aplikasi ini berfungsi sebagai media pengurusan administrasi kependudukan daring bagi masyarakat Kabupaten Lampung Tengah. Fitur-fitur layanan yang dapat digunakan dalam aplikasi ini yakni akta kelahiran, Kartu Keluarga, surat pindah, update NIK secara mandiri, dan *customer service*. Untuk pengurusan KTP/KIA, akta kematian, akta perkawinan (bagi muslim), dan akta perceraian harus dilakukan dengan mendatangi kecamatan terdekat.

## **2.5 Tinjauan Tentang Evaluasi Pelayanan Publik**

Evaluasi dalam pelayanan publik merupakan hal yang wajib dilakukan. Menurut Tresiana & Duadji (2019), evaluasi bertujuan untuk mengukur sejauh mana tujuan tercapai dan memberikan informasi yang akurat kepada publik. Evaluasi dapat mengidentifikasi gap antara harapan dan realitas implementasi suatu pelayanan publik. Menurut Dunn (2003), evaluasi melibatkan penaksiran

(*appraisal*), pemberian angka (*rating*), dan penilaian (*assessment*). Adapun alasan dari evaluasi menurut Meutia (2017) yang meliputi alasan internal dan eksternal. Berikut merupakan alasan internal mengapa adanya evaluasi:

- a. Evaluasi membantu mengetahui apakah suatu pelayanan maupun kebijakan telah berhasil mencapai tujuannya atau justru gagal. Ini memberikan gambaran yang jelas tentang dampak.
- b. Melalui evaluasi, dapat menilai seberapa efektif suatu kebijakan maupun pelayanan dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan.
- c. Informasi yang didapat dari evaluasi menjadi panduan berharga untuk mencegah terulangnya kesalahan yang sama di masa mendatang, baik dalam implementasi pelayanan serupa maupun baru.

Sedangkan alasan yang bersifat eksternal paling tidak untuk dua kepentingan, sebagai berikut:

- a. Evaluasi merupakan wujud pertanggungjawaban pembuat kebijakan berupa pelayanan kepada publik. Dengan menilai kinerja pelayanan, pemerintah menunjukkan transparansi dan akuntabilitasnya kepada masyarakat, baik yang terdampak langsung maupun tidak.
- b. Evaluasi memungkinkan masyarakat, terutama kelompok sasaran dan penerima manfaat, untuk memahami secara terukur keuntungan atau manfaat yang dihasilkan. Ini membantu memastikan bahwa pelayanan benar-benar memberikan nilai tambah bagi publik.

Berdasarkan penjabaran di atas, evaluasi dalam konteks pelayanan publik dapat dimaksudkan sebagai tahapan akhir dalam penilaian penerapan pelayanan publik. Evaluasi pelayanan publik digunakan untuk memberikan penilaian dan mengukur sejauh mana efektivitas implementasi suatu pelayanan publik. Evaluasi pelayanan publik juga digunakan sebagai bahan pedoman bagi para *stakeholder* untuk membuat suatu program/pelayanan publik lainnya di masa yang akan datang agar meminimalisir adanya ketidakefektifan.

### 2.5.1 Dimensi Evaluasi Pelayanan Publik

Evaluasi pelayanan publik memiliki beberapa dimensi dalam perkembangannya. Menurut Menezes et. al., (2022) beberapa dimensi evaluasi dalam konteks pelayanan publik sebagai berikut:

a. Kepuasan

Kepuasan merupakan dimensi yang paling banyak digunakan dalam menilai kinerja pelayanan publik. Kepuasan masyarakat sangatlah penting karena saat mengevaluasi suatu pelayanan publik, biasanya lebih mengkaji sudut pandang orang yang merasakan pelayanan tersebut yakni masyarakat. Jadi, kepuasan masyarakat sering dijadikan patokan dalam menilai keberhasilan sebuah pelayanan. Dimensi ini sangatlah krusial terutama dalam pelayanan berbasis *digital*.

b. Kualitas layanan

Dimensi lainnya untuk mengevaluasi pelayanan publik yakni dengan kualitas pelayanan. Secara umum, dimensi ini menilai antara apa yang diharapkan masyarakat dengan apa yang mereka dapatkan. Apabila pelayanan yang diberikan baik, masyarakat akan puas. Tolak ukur kepuasan masyarakat yakni seberapa jelas informasi yang disampaikan terkait pelayanan, sistem yang berkualitas, pelayanan yang baik, dan lain sebagainya.

c. Kualitas informasi

Selain melihat bagaimana pelayanan diberikan, perlunya memperhatikan informasi yang diberikan kepada masyarakat. Secara umum, dimensi ini mengevaluasi apakah informasi yang diberikan kepada masyarakat mudah dipahami, lengkap, dan relevan. Informasi yang berkualitas akan membuat masyarakat merasa lebih puas terhadap pelayanan. Kualitas informasi akan memberikan pengaruh yang lebih kuat terhadap kepuasan masyarakat dibandingkan dengan kualitas pelayanan.

Berdasarkan penjabaran mengenai dimensi evaluasi di atas, penelitian ini akan mengacu pada evaluasi terkait kualitas pelayanan pengurusan administrasi kependudukan melalui Slamdung. Pemilihan dimensi disebabkan oleh evaluasi berfokus pada pengukuran sejauh mana sistem atau layanan dalam memenuhi kebutuhan dan tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Hasil dari evaluasi dapat digunakan dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas.

### 2.5.2 Model Evaluasi Pelayanan Publik

Berdasarkan penjelasan terkait dimensi evaluasi pelayanan publik di atas menggunakan dimensi evaluasi kualitas pelayanan. Terdapat beberapa model salah satunya model *Perceived Service A Hierarchical Approach* dari Brady & Conin (2001). Dalam model tersebut diklasifikasikan lagi menjadi model-model yang lebih kecil yakni sebagai berikut:

#### a. Evaluasi kualitas interaksi

Pelayanan jasa memiliki sifat yang abstrak dan selalu melibatkan interaksi langsung antara pemberi dan penerima jasa. Sikap dan kemampuan petugas yang memberi pelayanan kepada pelanggannya sangat penting untuk menentukan apakah pelanggan merasa puas terhadap kualitas jasa yang diberikan. Pada model ini mengevaluasi hal terkait interaksi pemberi jasa kepada penerima jasa. Model ini memiliki tiga indikator yang menentukan apakah pelayanan berhasil sebagai berikut:

##### 1. Sikap

Sikap dalam konteks kualitas jasa bukan hanya sikap seorang individu, melainkan sikap kolektif dari semua orang yang terlibat dalam memberikan suatu jasa. Mulai dari petugas yang langsung berhadapan dengan pelanggan hingga bagian pendukung lainnya, semua sikap tersebut akan berdampak pada persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa yang diberikan.

## 2. Perilaku

Perilaku yang dimaksud adalah seluruh tindakan komunikasi yang dilakukan oleh seluruh anggota tim penyedia jasa selama proses interaksi dengan pelanggan.

## 3. Keahlian

Kompetensi yang dimiliki oleh para penyedia jasa, meliputi kemampuan, pengetahuan, dan pemahaman mendalam terhadap tugas merupakan aspek penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

### b. Evaluasi kualitas lingkungan fisik

Sifat jasa yang tidak berwujud dan melibatkan partisipasi pelanggan membuat lingkungan fisik di mana jasa tersebut diberikan menjadi faktor penting dalam membentuk persepsi kualitas jasa yang berkualitas. Model ini berfokus untuk menilai kualitas pelayanan berdasarkan lingkungan fisik jasa tersebut dilaksanakan. Adapun indikator dalam model ini yakni:

#### 1. Lingkungan sekitar

Lingkungan sekitar pada model ini mengacu elemen-elemen non-visual yang dapat dirasakan oleh panca indera, seperti suhu, suara, dan aroma, yang menciptakan suasana tertentu di suatu lingkungan.

#### 2. Desain

Desain fasilitas mencakup perencanaan tata letak dan penempatan fasilitas fisik dalam suatu lingkungan jasa, baik yang bersifat fungsional untuk mendukung operasional maupun estetis untuk menciptakan kesan visual yang menarik.

#### 3. Faktor sosial

Faktor sosial mencakup jumlah orang yang ada, jenis orang yang ada (misalnya, pelanggan lain, staf), serta perilaku mereka (misalnya, interaksi, suasana yang tercipta) dalam lingkungan penyediaan jasa.

c. Evaluasi kualitas hasil

Dengan mendefinisikan kualitas hasil sebagai produk jasa, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari hasil akhir yang diterima pelanggan. Hasil akhir ini bisa berupa produk fisik atau manfaat yang diperoleh pelanggan, dan menjadi dasar bagi pelanggan untuk menilai kualitas pelayanan yang mereka terima. Indikator dalam evaluasi ini yakni:

1. Waktu tunggu

Pelanggan tidak hanya menilai kualitas jasa dari hasil akhir melainkan dari waktu tunggu proses tersebut. Waktu tunggu merupakan tolak ukur dari kualitas jasa.

2. Valensi

Valensi adalah suatu atribut yang menggambarkan sejauh mana pelanggan merasa puas atau tidak puas dengan hasil akhir yang mereka dapatkan dari suatu jasa. Kepuasan ini bersifat individual dan bisa berbeda-beda meskipun pelanggan memiliki pengalaman yang sama dalam aspek-aspek lainnya.

Selain model yang dipaparkan di atas, terdapat pula model *Servqual* yang berasal dari Zeithaml. et. al (1990). Adapun lima indikator dalam model tersebut sebagai berikut (Hardiyansyah, 2018):

a. *Tangible* (Berwujud)

Indikator ini melihat pelayanan aspek fisiknya yakni fasilitas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi.

b. *Reliable* (Kehandalan)

Indikator ini mengkaji kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas dengan tepat.

c. *Responsiveness* (Respon/ketanggapan)

Kemampuan pelayan memberikan respon yang cepat dan bertanggungjawab atas permintaan dan keluhan pelanggan.

d. *Assurance* (Jaminan)

Kemampuan pegawai untuk menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan.

e. *Empathy* (Empati)

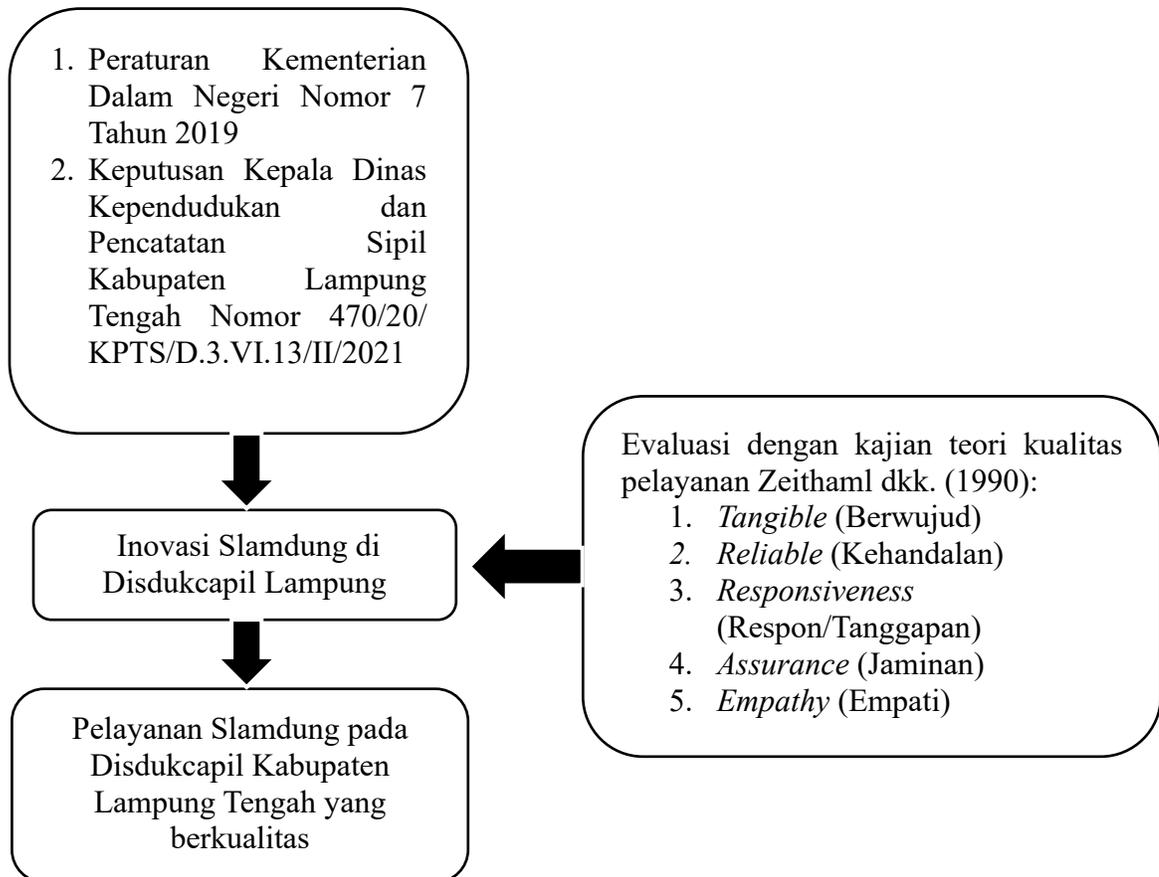
Indikator ini dapat melihat sejauh mana lembaga memberikan perhatian kepada pelanggannya secara penuh.

Berdasarkan beberapa penjabaran di atas, penelitian ini menggunakan model teori *Servqual* dari Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) sebagai alat untuk mengevaluasi pelayanan administrasi kependudukan Slamdung. Pemilihan model tersebut dilatarbelakangi oleh indikator yang cukup lengkap sehingga dapat mengevaluasi sistem hingga kecepatan respon petugas. Selain itu, dapat mengidentifikasi *gap* antara harapan masyarakat dengan realitas pelayanan yang diberikan sehingga perbaikan dapat tepat sasaran. Model ini juga dinilai sesuai dengan masalah yang disampaikan pada latar belakang.

## 2.6 Kerangka Berpikir

Pelayanan publik merupakan hak warga negara yang wajib diselenggarakan oleh pemerintah negara. Salah satu pelayanan publik merupakan pelayanan administratif/surat menyurat yang diselenggarakan oleh Ditjen Dukcapil melalui Disdukcapil Kabupaten Kota. Pelayanan administrasi kependudukan terus berinovasi salah satu inovasinya guna memudahkan masyarakat dalam pengurusannya, melalui Peraturan Kementerian Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Salah satu isi dalam peraturan tersebut mengenai pelayanan administrasi kependudukan daring secara mandiri oleh Disdukcapil Kabupaten/Kota. Oleh sebab itu, Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah menginovasikan Sistem Layanan Administrasi Kependudukan Daring (Slamdung) melalui Keputusan Kepala

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah Nomor 470/20/KPTS/D.3.VI.13/II/2021. Kendati demikian, diperlukan evaluasi untuk mengidentifikasi gap antara ekspektasi pihak-pihak yang bersangkutan dengan kenyataan yang ada. Evaluasi ini berguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan di masa yang akan datang.



**Gambar 1. Kerangka Berpikir**

*Sumber: Diolah peneliti, 2025*

### **III. METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Tipe dan Pendekatan Penelitian**

Melalui metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan secara rinci dan mendalam tentang suatu peristiwa, kondisi, atau pengalaman. Metode penelitian kualitatif didefinisikan sebagai suatu proses yang sistematis untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai dinamika interaksi manusia (Marshal dalam Sarwono, 2006). Dalam metode ini, berusaha untuk membangun relasi yang erat dengan subjek penelitian, sehingga dapat memperoleh pemahaman yang mendalam. Pendekatan yang digunakan yaitu pendekatan deskriptif, dengan tujuan mengeksplorasi dan mendeskripsikan secara rinci isu-isu terkini berdasarkan data-data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pemilihan tipe dan pendekatan kualitatif deskriptif dipilih untuk penelitian ini sebab data yang diperoleh bersifat rinci dan detail yang memungkinkan evaluasi terkait penerapan Slamdung pada Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah lebih mendalam.

#### **3.2 Fokus Penelitian**

Fokus penelitian merupakan inti atau tujuan utama yang ingin dicapai dalam sebuah penelitian. Kejelasan fokus penelitian akan memastikan bahwa penelitian berjalan sesuai tujuan dan menghasilkan temuan yang signifikan. Oleh sebab itu, dalam penelitian ini memiliki fokus penelitian sebagai berikut.

1. Fokus utama dalam penelitian ini yakni evaluasi penerapan Sistem Layanan Administrasi Kependudukan Daring (Slamdung) pada Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah. Teori evaluasi kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini yakni teori *Servqual* dari Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990). Dalam teori tersebut terdapat 5 indikator untuk mengevaluasi kualitas pelayanan, yaitu:

a. *Tangible* (Berwujud)

- a) Penggunaan fasilitas fisik di kantor Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah dalam memproses pelayanan melalui Slamdung.
- b) Kualitas fasilitas fisik berwujud pada pelayanan Slamdung pada Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah.

b. *Reliable* (Kehandalan)

- a) Kehandalan *server* Slamdung dalam proses pelayanan.
- b) Kualitas petugas Slamdung dalam memproses pelayanan.
- c) Terdapat estimasi waktu yang jelas Standar Operasional Pelayanan (SOP) pengurusan administrasi kependudukan Slamdung.
- d) Kesesuaian proses pelayanan dengan estimasi waktu pada SOP yang telah ditetapkan.

c. *Responsiveness* (Respon/Tanggapan)

- a) Ketanggapan petugas merespon setiap permohonan masyarakat yang masuk dalam aplikasi Slamdung.
- b) Adanya saluran pengaduan bagi pengguna untuk menyampaikan keluhan/pertanyaan terkait pelayanan kependudukan pada Slamdung.
- c) Kecepatan respon terhadap semua keluhan/kendala pemohon terkait pengurusan administrasi kependudukan menggunakan Slamdung.

d. *Assurance* (Jaminan)

- a) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui Slamdung.
- b) Petugas memberikan jaminan legalitas pelayanan administrasi kependudukan melalui Slamdung.
- c) Petugas memberikan jaminan legalitas dokumen yang dihasilkan melalui Slamdung.

e. *Empathy* (Empati)

- a) Profesionalisme petugas dalam memproses layanan dalam Slamdung.
- b) Adanya umpan balik pada semua permohonan baik yang selesai maupun ditolak.
- c) Kualitas umpan balik Slamdung pada setiap permohonan yang selesai maupun ditolak.

2. Fokus selanjutnya terkait faktor-faktor penghambat dari pelayanan kependudukan melalui Sistem Layanan Administrasi Kependudukan Daring (Slamdung) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah. Fokus ini diambil agar mengetahui apa saja yang menghambat Slamdung diterapkan sebagai media pengurusan administrasi kependudukan di masyarakat Lampung Tengah.

### **3.3 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini bertempat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah. Lokasi ini dipilih sebab penulis menemukan permasalahan atau fenomena terkait penerapan Slamdung sebagai aplikasi pengurusan administrasi kependudukan. Fenomena atau masalah tersebut, dilakukanlah penelitian dengan model evaluasi kualitas pelayanan. Dengan

adanya penelitian dengan topik ini, diharapkan menjadi bahan evaluasi penerapan Slamdung pada Disdukcapil Lampung Tengah sehingga menciptakan pelayanan yang berkualitas.

### **3.4 Jenis dan Sumber Data**

Data penelitian dapat diperoleh melalui berbagai metode pengumpulan data. Data penelitian merupakan fondasi bagi seluruh proses penelitian. Data memberikan informasi yang dibutuhkan untuk menjawab pertanyaan, menguji teori, dan membuat keputusan yang informatif. Terdapat berbagai jenis data penelitian sebagai berikut.

#### **a. Data Primer**

Jenis data teks ini merupakan hasil transkrip wawancara mendalam yang dilakukan dengan informan yang menjadi subjek penelitian. Selain itu, data dapat direkam atau dicatat oleh peneliti dari hasil interaksi dengan informan. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari interaksi langsung dengan narasumber melalui wawancara dan pengamatan langsung terkait dengan evaluasi penerapan Slamdung pada Disdukcapil Lampung Tengah. Saat melaksanakan wawancara, data dikumpulkan menggunakan perekam suara dan catatan penelitian.

#### **b. Data Sekunder**

Data sekunder adalah kumpulan data yang telah tersedia dan dapat diperoleh peneliti melalui proses studi literatur, observasi, dan pendengaran. Data ini merupakan data sekunder yang diperoleh dari hasil pengolahan data primer oleh penelitian lain. Penelitian ini menggunakan data sekunder berupa jurnal, peraturan perundang-undangan, buku, dan data-data sekunder yang sejalan dengan kajian penelitian ini.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah krusial dalam penelitian. Pasalnya, penelitian bertujuan untuk memperoleh data yang valid dan dapat diandalkan. Oleh karena itu, dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut.

#### a. Observasi

Observasi adalah proses mencatat secara sistematis segala hal yang terjadi, terlihat, dan relevan dengan penelitian. Melalui kegiatan ini, peneliti mengumpulkan data yang diperlukan untuk memahami lebih dalam fenomena yang sedang diteliti. Observasi awal bertujuan untuk mendapatkan gambaran menyeluruh, sedangkan observasi selanjutnya bertujuan untuk menemukan detail spesifik dan pola-pola yang relevan dengan penelitian (Sarwono, 2006). Aspek yang diobservasi pada penelitian ini:

**Tabel 4. Daftar Observasi**

No.	Aspek yang Diobservasi
1.	Fasilitas dan peralatan terkait proses pengurusan administrasi kependudukan menggunakan Slamdung.
2.	Prosedur kerja dalam proses pelayanan administrasi kependudukan menggunakan Slamdung.
3.	Proses pelayanan pada operator Slamdung dalam pengurusan administrasi kependudukan menggunakan Slamdung.
4.	Jaminan biaya dan legalitas dalam pelayanan kependudukan melalui Slamdung
5.	Keterlibatan dan respon masyarakat terkait pelayanan administrasi kependudukan menggunakan Slamdung.

*Sumber: Diolah peneliti, 2025*

#### b. Wawancara

Wawancara adalah interaksi antara dua pihak yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi spesifik melalui percakapan. Melalui tanya jawab, kita dapat menggali lebih dalam pemahaman terhadap suatu topik dengan cara bertukar pikiran dan pertanyaan. Wawancara memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data yang sangat kaya dan mendalam, tetapi keberhasilannya sangat bergantung pada kemampuan peneliti dalam

membangun hubungan yang baik dengan narasumber. Aspek emosional yang terlibat dalam wawancara dapat menjadi tantangan tersendiri, sehingga peneliti perlu memiliki keterampilan interpersonal yang baik (Sarwono, 2006). Terdapat tiga macam wawancara, yaitu wawancara terstruktur, semi-struktur, dan tidak terstruktur (Esterberg dalam Sugiyono, 2022). Wawancara dalam penelitian ini dilakukan secara terstruktur dengan mengacu pada pedoman wawancara yang telah disusun sebagai berikut.

**Tabel 5. Informan Penelitian**

No	Nama	Jabatan	Informasi yang Dicari
1.	Heriawan Eka Parpata., M.H S.IP.	Kepala Bidang Pelayanan dan Pendaftaran Penduduk	a. Terkait fasilitas fisik dan fasilitas fisik berwujud pelayanan Slamdung pada Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah. b. Terkait kualitas Operator Slamdung. c. Terkait daya tanggap setiap permohonan yang masuk melalui Slamdung. d. Terkait jaminan biaya dan legalitas pelayanan Slamdung dan legalitas dokumen yang dihasilkan dari pelayanan Slamdung e. Terkait profesionalisme Operator Slamdung. f. Terkait faktor-faktor penghambat layanan Slamdung.

2.	Yudha Indriastuti, S.H.	Subbag Umum dan Kepegawaian	<p>a. Terkait fasilitas fisik pelayanan Slamdung pada Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah.</p> <p>b. Terkait SOP dan estimasinya serta kualitas Operator Slamdung.</p> <p>c. Terkait daya tanggap setiap permohonan yang masuk dalam Slamdung.</p> <p>d. Terkait jaminan kepastian biaya, legalitas pelayanan Slamdung, dan legalitas dokumen yang dihasilkan pada pelayanan Slamdung.</p> <p>e. Terkait profesionalisme Operator Slamdung.</p>
3.	Muhammad Nur Azis	Operator Slamdung	<p>a. Terkait fasilitas fisik pelayanan Slamdung.</p> <p>b. Terkait kualitas Operator Slamdung.</p> <p>c. Terkait daya tanggap pelayanan Slamdung dan saluran pengaduan.</p> <p>d. Terkait jaminan biaya, legalitas pelayanan Slamdung dan legalitas dokumen yang dihasilkan pada pelayanan Slamdung.</p> <p>e. Terkait profesionalisme dan umpan balik pada setiap pelayanan kependudukan melalui Slamdung.</p> <p>f. Terkait faktor-faktor penghambat layanan Slamdung.</p>
4.	Desta Fadli	Petugas Pengaduan dan Penanganan	a. Terkait saluran pengaduan pada pelayanan Slamdung
5.	Masyarakat pengguna Slamdung (3 Orang)	-	<p>a. Terkait tampilan dan informasi pelayanan Slamdung.</p> <p>b. Terkait kesesuaian pelayanan kependudukan melalui Slamdung dengan estimasinya.</p> <p>c. Terkait kualitas saluran pengaduan yang tersedia pada Slamdung.</p> <p>d. Terkait kesesuaian jaminan biaya pada pelayanan kependudukan melalui Slamdung.</p>

			e. Terkait dengan kualitas umpan balik yang diberikan operator Slamdung pada permohonan selesai maupun ditolak.
6.	Masyarakat permohonan pelayanan secara langsung di kantor Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah (1 orang)	-	a. Terkait dengan pemahaman adanya Slamdung sebagai media permohonan administrasi kependudukan secara <i>online</i> . b. Terkait pemilihan pelayanan secara langsung.

*Sumber: Diolah peneliti, 2025*

### c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah proses pengumpulan data dari berbagai sumber seperti arsip, dokumen tertulis, dan catatan sejarah, dengan tujuan untuk merekonstruksi peristiwa masa lalu atau memahami suatu fenomena. Kredibilitas hasil penelitian dapat ditingkatkan dengan adanya dukungan dari berbagai dokumen tertulis, seperti arsip, laporan, atau data statistik, yang dapat memverifikasi temuan yang diperoleh dari observasi dan wawancara (Sugiyono, 2022). Berikut dokumen yang diperoleh dari lokasi penelitian yakni Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah.

**Tabel 6. Daftar Dokumentasi penelitian**

No.	Dokumentasi
1.	Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah
2.	Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah
3.	Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah Nomor : 470/20/KPTS/D.3.VI.13/II/2021 tentang Penerapan Aplikasi Sistem Layanan Administrasi Kependudukan Daring (Slamdung) di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah

- 
4. Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah Nomor : 800/23/KPTS/D.a.VI.12/II/2022 tentang Penetapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan *Online* Aplikasi Slamdung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah
  5. Rencana Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah 2021-2026
- 

*Sumber: Diolah peneliti, 2025*

### 3.6 Metode Analisis Data

Proses analisis data dalam penelitian kualitatif bersifat literatif, artinya peneliti terus menerus melakukan peninjauan terhadap data yang telah terkumpul untuk menemukan temuan-temuan baru dan memperkaya pemahaman terhadap fenomena yang diteliti. Selama proses wawancara, peneliti secara simultan menganalisis jawaban responden untuk memastikan bahwa data yang diperoleh relevan dan mendalam. Jika diperlukan, peneliti akan mengajukan pertanyaan lanjutan untuk menggali informasi lebih lanjut hingga mencapai tingkat kepuasan tertentu. Menurut Miles et. al., (2014), dalam menganalisis data terdapat tiga tahap yakni:

#### 1. Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Semakin lama penelitian berlangsung, semakin banyak data mentah yang terkumpul. Oleh karena itu, kondensasi data merupakan langkah penting untuk menyederhanakan data dan memfokuskan analisis pada informasi yang relevan. Kondensasi data merupakan proses menyaring informasi yang relevan, mengidentifikasi tema-tema utama, dan menyederhanakan data yang kompleks sehingga peneliti dapat memperoleh gambaran yang lebih jelas tentang fenomena yang diteliti. Dalam konteks penelitian terkait evaluasi penerapan Slamdung pada Disdukcapil Lampung Tengah, setiap data yang didapatkan baik dari wawancara kepada pegawai terkait, observasi langsung, dan dokumen yang didapatkan terkait pelayanan Slamdung akan dikumpulkan disederhanakan sehingga lebih mudah dipahami dan menemukan pokok yang sesuai dengan fenomena yang dibahas.

## 2. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah mereduksi data, tahap selanjutnya yakni penyajian data. Penyajian data kualitatif bertujuan untuk mengorganisasi data yang telah dikondensasi sehingga dapat dipahami dengan mudah oleh peneliti maupun pembaca. Berbagai teknik visualisasi data, seperti bagan dan diagram, dapat digunakan untuk mencapai tujuan ini. Hasil data (wawancara, observasi, dokumentasi) terkait pelayanan administrasi kependudukan menggunakan Slamdung yang telah disederhanakan selanjutnya akan divisualisasikan baik dalam bagan, tabel maupun diagram sehingga dapat melihat pola dan hubungan fenomena serta data yang lebih terorganisir.

## 3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Drawing and Verifying Conclusion*)

Tahap ketiga dalam analisis data kualitatif yakni penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan dalam suatu penelitian-penelitian bersifat sementara dan dapat berubah seiring dengan ditemukannya data baru yang lebih kuat. Kredibilitas sebuah kesimpulan ditentukan oleh sejauh mana kesimpulan tersebut didukung oleh bukti-bukti empiris yang valid dan konsisten. Data terkait pelayanan administrasi kependudukan menggunakan Slamdung akan ditinjau ulang dan akan dibandingkan dengan temuan literatur yang ada. Hal ini bertujuan untuk menguji validitas data.

### 3.7 Teknik Keabsahan Data

Validitas atau keabsahan merupakan kunci keberhasilan sebuah penelitian, karena memastikan bahwa hasil penelitian dapat diandalkan dan dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Untuk itu, harus adanya teknik keabsahan data yang terdiri dari beberapa kriteria. Kualitas data dalam penelitian kualitatif sangat bergantung pada pemenuhan beberapa kriteria keabsahan tertentu, seperti *credibility* (validitas internal), *transferability*

(validitas eksternal), *dependability* (reliabilitas), dan *confirmability* (objektivitas) (Sugiyono, 2022).

#### 1. *Credibility* (Uji Kredibilitas)

Uji kredibilitas dilakukan untuk memastikan bahwa data yang kita kumpulkan benar-benar menggambarkan situasi yang sebenarnya di lapangan. Dengan kata lain, uji kredibilitas menjamin bahwa data yang dikumpulkan adalah data yang dapat dipercaya dan kredibel. Dalam teknik ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi data. Melalui triangulasi, peneliti dapat menguji kredibilitas data dengan cara membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber, baik sumber manusia maupun dokumen, serta dengan menggunakan berbagai metode pengumpulan data, seperti wawancara, observasi, dan analisis dokumen, yang dilakukan pada waktu yang berbeda. Terdapat empat jenis teknik ini yakni triangulasi sumber data, triangulasi teori, triangulasi waktu, triangulasi metode, dan triangulasi investigator. Penelitian ini menggunakan triangulasi sumber data sebab mengumpulkan data dari berbagai sumber yang berbeda baik waktu, tempat, maupun orang. Tujuannya yakni memastikan bahwa temuan tidak terbatas oleh suatu kondisi dan menghindari adanya bias pada data.

#### 2. *Transferability* (Validitas Eksternal)

Konsep *transferability* menuntut peneliti untuk menyusun laporan yang tidak hanya menyajikan temuan penelitian secara jelas, tetapi juga memberikan informasi yang cukup mengenai konteks penelitian yang membuat pembaca dapat menilai sejauh mana temuan tersebut relevan dengan situasi yang mereka hadapi. Kriteria *transferability* terpenuhi ketika laporan penelitian mampu memberikan gambaran yang sangat jelas dan rinci sehingga pembaca dapat dengan mudah memahami bagaimana temuan penelitian dapat diterapkan pada situasi yang serupa atau bahkan berbeda.

3. *Dependability* (Reliabilitas)

Konsep reliabilitas dalam penelitian kualitatif diwujudkan melalui uji *dependability*. Uji ini bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh proses penelitian, dari perencanaan hingga pelaporan, telah dilakukan secara sistematis dan transparan, sehingga peneliti lain dapat mengikuti langkah-langkah yang sama dan memperoleh hasil yang serupa.

4. *Confirmability* (Objektivitas)

Konsep *confirmability* atau objektivitas dalam penelitian berarti bahwa hasil penelitian harus dapat dikonfirmasi oleh orang lain. Untuk memenuhi kriteria ini, proses penelitian harus transparan dan dapat diuji, sehingga hasil yang diperoleh merupakan konsekuensi logis dari langkah-langkah yang dilakukan.

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya terkait bahasan evaluasi penerapan Sistem Layanan Administrasi Kependudukan Daring (Slamdung) pada Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan, penerapan Slamdung ditinjau dari teori kualitas pelayanan (*Servqual*) cukup baik sebab di beberapa aspek masih terdapat kendala pelayanan administrasi kependudukan melalui Slamdung di Kabupaten Lampung Tengah. Pada aspek yang pertama yakni *tangible*, sudah sangat baik dengan ketersediaan fasilitas fisik berwujud seperti satu buah laptop, dua buah wifi, satu buah mouse, dan satu buah meja beserta kursi untuk operator Slamdung. Aspek yang kedua yakni *reliable* tergolong cukup baik, didukung oleh kualitas operator yang kompeten dan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas beserta estimasi waktu penyelesaian. Meskipun demikian, dari sisi kehandalan *server* Slamdung masih sering terjadi *down* dengan durasi waktu yang tidak dapat diprediksi sehingga mengakibatkan pelayanan terganggu. Hal ini berdampak pada estimasi waktu pelayanan Slamdung yang tertera pada SOP yang dijanjikan. Aspek ketiga yakni *responsiveness* dinilai cukup baik, dengan setiap permohonan segera ditindaklanjuti sesuai antrian. Ketersediaan saluran pengaduan melalui *customer service* merupakan langkah positif, namun keterbatasan jumlah petugas yang menangani pengaduan dari berbagai sumber menjadi kendala dalam memberikan respons yang lebih cepat dan komprehensif. Aspek keempat yakni *assurance* telah terpenuhi dengan sangat baik melalui jaminan biaya (gratis) sesuai peraturan, jaminan legalitas

pelayanan yang didukung oleh peraturan dan keputusan kepala dinas, serta jaminan legalitas dokumen yang dihasilkan melalui penggunaan Tanda Tangan Elektronik (TTE) dan sistem SIAK. Dan aspek yang terakhir yakni *empathy* menunjukkan hasil yang sangat baik melalui sikap profesional operator yang tidak diskriminatif dan pemberian umpan balik yang jelas dan sopan pada setiap permohonan.

2. Faktor penghambat dalam penerapan Sistem Layanan Administrasi Kependudukan Daring (Slamdung) pada Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah terdiri atas faktor penghambat internal dan eksternal. Faktor penghambat internal terletak pada *server* (SIAK maupun Slamdung) tidak dikelola oleh Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah dan kurangnya sosialisasi Slamdung pasca pandemi Covid-19. Sedangkan faktor penghambat eksternal dalam pelayanan ini yakni adanya Slamdung yang semakin memudahkan praktik percaloan pengurusan dokumen kependudukan dan preferensi masyarakat Kabupaten Lampung Tengah yang lebih memilih pelayanan langsung di kantor.
3. *Output* dari penerapan Slamdung telah cukup terpenuhi, hal ini terlihat dari terselenggaranya layanan administrasi kependudukan secara *online* melalui aplikasi maupun situs web, prosedur pelayanan dilengkapi dengan SOP beserta estimasi waktu yang jelas, penerbitan dokumen kependudukan yang sah dan legal yang dilengkapi dengan Tanda Tangan Elektronik (TTE), tidak ada pungutan biaya sesuai dengan peraturan perundang-undangan, pelayanan yang profesional, serta terciptanya sistem pengaduan yang efektif sebagai bentuk akuntabilitas pelayanan. Namun demikian, keberhasilan *output* ini belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat beberapa hambatan. Dari sisi teknis, Slamdung menghadapi kendala pada stabilitas *server* Slamdung dan sistem SIAK. Sementara dari sisi sosial, hambatannya yakni potensi mempermudah praktik percaloan menggunakan aplikasi, sosialisasi yang belum optimal terutama pasca pandemi Covid-19, dan preferensi masyarakat terhadap pelayanan langsung di kantor Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah. Oleh

karena itu, implementasi Slamdung belum sepenuhnya optimal. Perlu adanya perbaikan sistem dan penguatan edukasi kepada masyarakat untuk mencapai *output* yang diharapkan.

## 5.2 Saran

Adapun saran yang hendak diberikan sehubungan dengan hasil dan pembahasan penelitian tentang evaluasi penerapan Sistem Layanan Administrasi Kependudukan Daring (Slamdung) pada Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah sebagai berikut:

### 1. Perbaikan Infrastruktur dan Layanan Pengaduan

Disdukcapil perlu berkoordinasi intensif dengan Diskominfo untuk mencari solusi permanen terhadap kendala server yang sering *down*, termasuk menetapkan *Service Level Agreement (SLA)* yang jelas terkait *uptime* dan waktu perbaikan, serta mempertimbangkan opsi *server* cadangan atau solusi *cloud* yang lebih andal. Selain itu, untuk mengatasi keterbatasan petugas pengaduan, perlu dilakukan penambahan jumlah petugas *customer service* atau pemanfaatan teknologi *chatbot* untuk menjawab pertanyaan umum dan menangani pengaduan awal secara lebih efisien.

### 2. Peningkatan Sosialisasi dan Insentif Penggunaan Slamdung

Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah harus merancang ulang strategi sosialisasi Slamdung agar semakin banyak masyarakat yang menggunakannya. Sosialisasi ini dapat dilakukan melalui media sosial, kerja sama dengan media lokal, pemasangan *banner/spanduk*, hingga kegiatan jemput bola, dengan fokus pada keunggulan penggunaan Slamdung dibandingkan pelayanan langsung serta panduan tata cara penggunaannya. Sebagai insentif tambahan, Disdukcapil juga dapat merancang strategi pemberian hadiah atau *reward* berupa souvenir atau *voucher* diskon *merchant* lokal bagi masyarakat yang mengurus dokumen kependudukannya sendiri melalui Slamdung.

### 3. Penegakan Sanksi Terhadap Praktik Percaloan

Penting untuk menerapkan sanksi yang jelas dan tegas, mulai dari surat peringatan hingga pemecatan, bagi petugas atau operator yang terindikasi terlibat dalam praktik percaloan. Selain itu, operator Slamdung harus menindak tegas permohonan yang mencurigakan yang mengindikasikan praktik calo, seperti satu akun yang sering mengajukan permohonan untuk nama yang berbeda-beda, dengan cara tidak menyelesaikan permohonan bahkan menghapus akun tersebut. Ini bertujuan untuk menjaga integritas dan keadilan dalam pelayanan publik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik Kabupaten Lampung Tengah. (2023). *Luas Wilayah Menurut Kecamatan di Kabupaten Lampung Tengah, 2020-2023*. <https://lampungtengahkab.bps.go.id/id/statistics-table/2/MTM5IzI=/luas-wilayah-menurut-kecamatan-di-kabupaten-lampung-tengah.html>.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Lampung Tengah. (2024). *Jumlah Penduduk Menurut Kabupaten/Kota (ribu jiwa), 2023-2024*. <https://lampung.bps.go.id/id/statistics-table/2/ODAxIzI=/jumlah-penduduk-menurut-kabupaten-kota.html>
- Brady, K., & Cronin Jr. (2001). Some New Thoughts On Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach. *The Journal of Marketing*, 65, 34–49. <https://doi.org/https://doi.org/10.1509/jmkg.65.3.34.18334>
- Burhanuddin, & Ardipura, S. (2023). *Birokrasi dan Pelayanan Publik* (Y. Sidabutar, Ed.). Tasikmalaya: Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia.
- De Menezes, V. G., Pedrosa, G. V., Da Silva, M. P. P., & Figueiredo, R. M. da C. (2022). Evaluation of Public Services Considering the Expectations of Users—A Systematic Literature Review. *Information (Switzerland)*, 13(4). <https://doi.org/10.3390/info13040162>
- Dunn, W. (2003). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik Edisi Kedua* (S. Wibawa, D. Asitadani, A. Hadna, & E. Purwanto, Penerj.). Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwi, P., Susanto, A., Samin, R., Subiyakto, R., Maritim Raja, U., & Haji, A. (2024). Evaluasi Pelayanan Publik di Pelabuhan Roro Dompok Provinsi Kepulauan Riau. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 7(3). <https://doi.org/https://doi.org/10.37329/ganaya.v7i3.3356>
- Dwiyanto, A. (2002). Membangun Sistem Pelayanan Publik yang Memihak pada Rakyat. *Jurnal Populasi*, 3.

- Fanggidae, A. M., Hermawan, H., & Pratiwi, H. I. (2019). Sistem Monitoring Server Dengan Menggunakan SNMP. *Widyakala Journal*, 6(2), 163. <https://doi.org/10.36262/widyakala.v6i2.218>
- Hadiana, I., & Nasution, M. S. (2023). Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai (Studi Kasus Penggunaan Aplikasi Sistem Layanan Administrasi Kependudukan Warga Secara Online (SILAWO)). *Innovative: Journal of Social Science Research*, 4, 7680–7690.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Julia, M., & Masyruroh, A. (2022). Literature Review Determinasi Struktur Organisasi: Teknologi, Lingkungan dan Strategi Organisasi. *JEMSI: Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3, 383–395. <https://doi.org/https://doi.org/10.31933/jemsi.v3i4>
- Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah Nomor 470/20/KPTS/D.3.VI.13/II/2021 tentang Penetapan Aplikasi Sistem Layanan Administrasi Kependudukan Daring (Slamdung) di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah Tahun 2021 (2021).
- Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah Nomor: 800/23/KPTS/D.a.VI.12/II/2022 tentang Penetapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Online Aplikasi Slamdung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah (2022).
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik (2003).
- Lesena, S. (2013). Analisis Penentuan Harga Pokok Produksi pada PT. Dimember Nyiur Agripro. *Jurnal EMBA*, 1(3), 585–592. <https://doi.org/https://doi.org/10.35794/emba.1.3.2013.1864>
- Meutia, I. (2017). *Analisis Kebijakan Publik (Cetakan Pertama)*. Bandar Lampung: CV. Anugrah Utama Raharja.

- Miles, M., Huberman, A., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis Edition 3*. California: Sage Publications.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik* (B. Saebani, Ed.). Bandung: CV Pustaka Setia.
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan E-Government dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang). *Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2).  
<https://doi.org/https://doi.org/10.23969/kebijakan.v11i2.2898>
- Nazira, A. (2021). *Kualitas Pelayanan Publik Menggunakan Aplikasi Temanggung Gandem Pol di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung*. Universitas Tidar.
- Peraturan Kementerian Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring (2019).
- Peraturan Kementerian Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (2019).
- Pratama, M. (2023). *Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi Slamdung Di Kabupaten Lampung Tengah*. Universitas Lampung.
- Priyatningrum, K. (2024). *Pelayanan Publik Berbasis Digital: Strategi Komunikasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo dalam Memperkenalkan Sindolalak (Sistem Informasi Dokumen Online Layanan Administrasi Kependudukan)*. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Raharjo, & Icu, M. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rahmadanik, D. (2021). Pelaksanaan Pelayanan Administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo di Era Pandemi Covid-19. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 11(1), 11–18.  
<https://doi.org/10.33005/jdg.v11i1.2480>
- Rahmadhany, A., Aldila Safitri, A., & Irwansyah, I. (2021). Fenomena Penyebaran Hoax dan Hate Speech pada Media Sosial. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 3(1), 30–43. <https://doi.org/10.47233/jteksis.v3i1.182>

- Rahmatulloh, A., & Firmansyah, M. (2017). Implementasi Load Balancing Web Server menggunakan Haproxy dan Sinkronisasi File pada Sistem Informasi Akademik Universitas Siliwangi. *Jurnal Nasional Teknologi dan Sistem Informasi*, 3(2), 241–248. <https://doi.org/10.25077/teknosi.v3i2.2017.241-248>
- Rencana Strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah 2021-2026 (2021).
- Rhamadani, S., & Pramudiana, I. (2023). Evaluasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi M-Bonk pada Masyarakat dalam Pelaporan Kerusakan Jalan di Kabupaten Sidoarjo. *Soetomo Magister Ilmu Administrasi*, 389–396.
- Sakir, A. R. (2024). Penerapan Model Servqual (Service Quality) Dalam Pelayanan Publik: Studi Kasus Kantor Camat Lappariaja Kabupate Bone. *Jurnal Darma Agung*, 2, 845–860. <https://doi.org/10.46930/ojsuda.v32i2.4161>
- Sarwono, J. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Surdin, J. (2016). Analisis Kelayakan Implementasi E-Government dalam Pelayanan Publik di Bidang Keagrariaan di Kabupaten Pinrang Analisis of E-Government Implementation Feasibility of Public Service in Agrarian Field at Pinrang Regency. *Jurnal Komunikasi Kareba*, 5(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.31947/kjik.v5i1.1892>
- Tresiana, N., & Duadji, N. (2019). *Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Triasantosa, I., Kurniasih, D., & Hubeis, M. (2022). *Pelayanan Publik Berbasis Digital*. Yogyakarta: Deepublish.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (2009).
- Undang-Undang (UU) Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (2013).

- Widiasih, S., & Ismowati, M. (2023). Implementation of The Si Kancil Berlari Program Policy as a Public Service Innovation at the Bogor City Disdukcapil Office. *Prosiding Seminar Stiarni*, 10(2), 30–39.
- Wijaya, J. I., Radjikan, & Murti, I. (2023). Penerapan Pelayanan Prima Berbasis Inovasi Klampid New Generation (KNG) (Studi di Kantor Kelurahan Pakal Kecamatan Pakal Kota Surabaya Jawa Timur). *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(3), 18–25.
- Winarta, I., Raka, A., & Sumada, I. (2020). Evaluasi Kebijakan Penyaluran Dana Bantuan Sosial di Pemerintah Kabupaten Gianyar. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 5(1), 28.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.22225/pi.5.1.2020.28-42>
- Yuningsih, R. (2016). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Perwakilan Pemerintah Daerah Kabupate Tolitoli di Kota Palu. *Jurnal Katalogis*, 8, 175–183.