

ABSTRAK

EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI ONLINE

**(Studi Kasus Program Permen Manis pada Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung)**

Oleh:

RAFLI MAULANA

Secara normatif, pelayanan publik seharusnya diselenggarakan berdasarkan prinsip-prinsip efektivitas, efisiensi, akuntabilitas, transparansi, keadilan, dan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat. Namun pada kenyataannya masih banyak masyarakat yang mengeluhkan pelayanan administrasi yang lambat hingga terjadinya penumpukan antrian yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung. Melihat hal tersebut Disdukcapil Kota Bandar Lampung meluncurkan inovasi pelayanan administrasi berbasis *online* yaitu Program Pelayanan Melalui *Online* Masyarakat Duduk Manis (Permen Manis) sebagai tindak lanjut dari Permendagri Nomor 7 Tahun 2019. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui program Permen Manis di Disdukcapil Kota Bandar Lampung. Program ini merupakan inovasi digital untuk mempermudah pelayanan publik, khususnya dalam pengurusan dokumen kependudukan secara daring. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, serta menganalisis data melalui lima indikator efektivitas yang dikemukakan oleh Nakamura dan Smallwood, yaitu pencapaian tujuan, efisiensi, kepuasan kelompok, daya tanggap klien, dan sistem pemeliharaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program Permen Manis telah efektif untuk mencapai sebagian besar tujuannya dalam meningkatkan aksesibilitas layanan dan efisiensi operasional. Namun, masih terdapat beberapa tantangan, seperti waktu respons yang lambat dalam layanan pengaduan, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan teknologi, serta sistem antrian fisik yang belum sepenuhnya terintegrasi. Berdasarkan temuan ini, disarankan agar Disdukcapil meningkatkan responsivitas layanan, memperluas sosialisasi secara langsung maupun *digital*, serta memperkuat pemeliharaan sistem secara berkala untuk meningkatkan efektivitas layanan secara keseluruhan.

Kata kunci: Efektivitas, Pelayanan publik, Administrasi Kependudukan, Permen Manis

ABSTRACT

THE EFFECTIVENESS OF ONLINE POPULATION ADMINISTRATION SERVICES

(A Case Study of the Permen Manis Program at the Population and Civil Registration Office of Bandar Lampung City)

By:

RAFLI MAULANA

Normatively, public services should be delivered based on the principles of effectiveness, efficiency, accountability, transparency, fairness, and responsiveness to the needs of the community. However, in reality, many people still complain about slow administrative services and long queues at the Population and Civil Registration Office (Disdukcapil) of Bandar Lampung City. In response to this issue, Disdukcapil Bandar Lampung launched an online-based administrative service innovation called the 'Permen Manis' Program (Pelayanan Melalui Online Masyarakat Duduk Manis), as a follow-up to the Ministry of Home Affairs Regulation Number 7 of 2019. This study aims to analyze the effectiveness of population administration services through the Permen Manis program at Disdukcapil Bandar Lampung City. The program is a digital innovation designed to facilitate public services, particularly in managing population documents online. This research uses a qualitative approach with a descriptive method and analyzes data using the five indicators of effectiveness proposed by Nakamura and Smallwood: goal achievement, efficiency, target group satisfaction, client responsiveness, and system maintenance. The results show that the Permen Manis program has been effective in achieving most of its objectives, particularly in improving service accessibility and operational efficiency. However, several challenges remain, such as slow response times in complaint handling, limited public understanding of technology use, and the physical queuing system that has not been fully integrated. Based on these findings, it is recommended that Disdukcapil enhance service responsiveness, expand both direct and digital outreach efforts, and strengthen regular system maintenance to improve overall service effectiveness.

Keywords: *Effectiveness, Public Service, Population Administration, Permen Manis.*