

**INOVASI PELAYANAN SISTEM PELAYANAN ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN (SIPELANDUK) DALAM PENERBITAN AKTA KELAHIRAN  
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN  
BANGKA TENGAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG**

Thesa Afriani  
NPP. 29.1275

*Asdaf Kabupaten Bangka Tengah, Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Program Studi  
Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil*

Email : [anisyatramanda@gmail.com](mailto:anisyatramanda@gmail.com)

**ABSTRACT**

**Problem Statement/Background (GAP):** *The ongoing covid-19 pandemic has caused restrictions on the movement of people in carrying out activities. The same is the case with the population document creation service. With these restrictions, it is necessary to make an innovation in service. Likewise, the Department of Population and Civil Registration of Bangka Regency has made Sipelanduk Innovations in making population documents. Long before the pandemic, online services were recommended in the production of population documents. Of the many population documents, a birth certificate is a population document that is first owned by a person. In fact, there are still many people who do not have birth certificates. This is due to the lack of public awareness of obtaining birth certificates due to the community's view of birth certificate management, which requires a complicated process, long queuing times, and long access to travel. In addition, the current condition makes people lazy to make birth certificates. So seen from these problems, **Purpose:** this study aims to analyze the innovation based on the Sipelanduk innovation in the possession of a birth certificate in Central Bangka Regency, to analyze the inhibiting factors and to analyze the efforts made by the Central Bangka Regency Population and Civil Registration Service. **Method:** A descriptive qualitative research method was adopted in this study. Observations, interviews, and documentation were used to gather information. By decreasing data, presenting data, and forming conclusions based on what is found on the ground, data analysis techniques are used. The theory used in relation to this research is the theory of innovation according to Rogers which is divided into five indicators, namely Relative Advantage, Compatibility, Complexity, Triability, and Observability. **Result:** Judging from the results of the analysis of the problem, the indicators of the possibility of trying it are the number of birth certificates is uncertain, even has decreased and the socialization is not comprehensive. **Conclusion:** So with this efforts can be made by doing intensive socialization action and*

*choosing the right socialization target. Based on this, the authors provide advice to the Department of Population and Civil Registration of 2 Central Bangka Regency in order to improve and develop inhibiting factors such as providing education to the public regarding the purpose of the Sipelanduk existence, arranging the layout of cooperation carefully, improving facilities and infrastructure, increasing appropriate socialization, so In implementing the Sipelanduk Innovation in the ownership of the water certificate at the Central Bangka Regency Population and Civil Registration Service, it can run as expected by the community in order to lead to an orderly population administration.*

**Keywords:** *Innovation; Service; Birth certificate*

### **ABSTRAK**

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Pandemi covid-19 yang sedang terjadi menyebabkan adanya pembatasan pergerakan masyarakat dalam melakukan kegiatan. Sama halnya dalam pelayanan pembuatan dokumen kependudukan. Dengan adanya pembatasan tersebut perlu dilakukan sebuah inovasi dalam pelayanan. Sama halnya dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka Tengah membuat Inovasi Sipelanduk dalam pembuatan dokumen kependudukan. Jauh sebelum terjadinya pandemi, sudah adanya anjuran pelayanan daring dalam pembuatan dokumen kependudukan. Dari sekian banyak dokumen kependudukan, akta kelahiran merupakan dokumen kependudukan yang pertama kali dimiliki oleh seseorang. Dalam kenyataannya masih banyak masyarakat yang belum memiliki akta kelahiran. Hal ini disebabkan oleh kurangnya kesadaran masyarakat untuk mengurus akta kelahiran yang disebabkan pandangan masyarakat terhadap kepengurusan akta kelahiran yang membutuhkan proses yang berbelit-belit, waktu mengantre yang lama, dan akses tempuh yang jauh. Selain itu kondisi saat ini semakin membuat masyarakat malas membuat akta kelahiran. Maka dilihat dari permasalahan tersebut, penelitian ini dengan **Tujuan:** untuk menganalisis inovasi berbasis Inovasi Sipelanduk dalam Penerbitan akta kelahiran di Kabupaten Bangka Tengah, untuk menganalisis faktor-faktor yang menghambat serta untuk menganalisis upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka Tengah. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Data yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan mereduksi data, menyajikan data dan menarik kesimpulan terhadap apa yang didapat di lapangan. Teori yang digunakan terkait penelitian ini adalah teori inovasi menurut Rogers yang terbagi atas lima indikator yaitu Keuntungan Relatif (Relative Advantage), Kesesuaian (Compability), Kerumitan (Complexity),

Kemungkinan dicoba (Triability), dan Kemudahan diamati (Observability). **Hasil:** Dilihat dari hasil analisis permasalahan dari indikator kemungkinan dicoba adalah jumlah akta kelahiran tidak menentu bahkan mengalami penurunan serta sosialisasi yang belum menyeluruh. Maka dengan ini upaya yang dapat dilakukan 3 dengan melakukan tindakan sosialisasi secara intensif dan memilih sasaran sosialisasi yang tepat. **Kesimpulan:** Berdasarkan hal tersebut penulis memberikan saran kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka Tengah agar dapat meningkatkan dan mengembangkan faktor penghambat seperti memberikan edukasi kepada masyarakat terkait tujuan dari adanya Sipelanduk, mengatur tata letak kerjasama dengan matang, meningkatkan sarana dan prasarana, meningkatkan sosialisasi yang tepat, sehingga dalam pelaksanaannya Inovasi Sipelanduk dalam Penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka Tengah dapat berjalan dengan sebagaimana mestinya yang diharapkan oleh masyarakat guna menuju masyarakat tertib administrasikependudukan.

**Kata Kunci : Inovasi; Pelayanan; Akta Kelahiran**

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pemerintah mempunyai tugas dan fungsi untuk melayani masyarakat sebaik-baiknya dan secara adil hingga dapat memenuhi kebutuhan semua masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas sangat dibutuhkan dalam mencapai kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Pemerintah memegang peranan penting dalam memberikan pelayanan publik yang prima terhadap seluruh penduduk. Pelayanan publik merupakan suatu wujud pelayanan yang diberikan oleh aparatur negara kepada masyarakat sebagai seorang pengabdian masyarakat. Masyarakat mempunyai hak untuk mendapatkan perlindungan maupun pengakuan terhadap status pribadi dan status hukum yang berdasarkan pada peristiwa penting yang dialaminya. Setiap warga Indonesia wajib mendaftarkan dirinya sebagai penduduk Indonesia dan melaporkan setiap peristiwa kependudukannya. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 pasal 27 ayat (1) tentang Administrasi Kependudukan yang berbunyi, bahwa setiap kelahiran wajib dilaporkan kepada instansi pelaksana oleh penduduk setempat paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak kelahiran. Dan Peraturan Bupati Kabupaten Bangka Tengah No 33 tahun 2018 tentang percepatan peningkatan cakupan kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Bangka Tengah hal ini dikarenakan pencatatan kelahiran merupakan salah satu peristiwa penting yang wajib untuk dilaporkan dan dicatatkan di Dinas Dukcapil Kepemilikan akta

kelahiran sangatlah amat penting untuk setiap individu penduduk di Indonesia. Dengan kepemilikan akta kelahiran, penduduk dapat memperoleh hak-haknya seperti mengenyam pendidikan, pengakuan negara akan status individu, status perdata, status kewarganegaraan dan masih banyak lagi. Selain itu, kelahiran merupakan peristiwa penting yang sangat mempengaruhi laju pertumbuhan penduduk, dimana dengan penertiban akta kelahiran pemerintah dapat memantau laju pertumbuhan penduduk pada suatu daerah. 4 Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bangka Tengah melakukan inovasi sebagai solusi dari kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan dengan melalui adanya aplikasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan (SIPELANDUK) Pelayanan melalui aplikasi SIPELANDUK ini dapat dilakukan secara online pada saat kapanpun dan dimanapun bagi masyarakat Kabupaten Bangka Tengah sesuai dengan prosedur dan syarat yang diatur dalam teknis permohonan yang telah ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan tujuan agar penduduk Kabupaten Bangka Tengah memperoleh pelayanan administrasi kependudukan secara mudah, murah dan cepat melalui inovasi yang diberikan dalam pelayanan administrasi kependudukan.

## **1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bangka Tengah melakukan inovasi sebagai solusi dari kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan dengan melalui adanya aplikasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan (SIPELANDUK) Pelayanan melalui aplikasi SIPELANDUK ini dapat dilakukan secara online pada saat kapanpun dan dimanapun bagi masyarakat Kabupaten Bangka Tengah sesuai dengan prosedur dan syarat yang diatur dalam teknis permohonan yang telah ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan tujuan agar penduduk Kabupaten Bangka Tengah memperoleh pelayanan administrasi kependudukan secara mudah, murah dan cepat melalui inovasi yang diberikan dalam pelayanan administrasi kependudukan. Kepemilikan akta kelahiran pada Kabupaten Bangka Tengah baru 60% Dalam hal ini sebenarnya belum memenuhi standar sebagai masyarakat yang tertib administrasi dan target pemerintah adalah tercapainya 100% kepemilikan akta kelahiran. Sejak terjadinya pandemi Covid-19 pada tahun 2020 Dinas Dukcapil Bangka Tengah menutup semua pelayanan tatap muka kecuali pembuatan KTP-El dan legalisir. Peningkatan dari tahun 2020 .Peningkatan kepemilikan akta kelahiran dari 55% menjadi 60%. Dapat disimpulkan juga bahwa penduduk yang belum memiliki akta kelahiran pada tahun 2021 tersisa 40% dari jumlah penduduk. Terobosan baru Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Bangka Tengah melalui Aplikasi SIPELANDUK dalam penerbitan akta kelahiran merupakan bentuk percepatan peningkatan cakupan kepemilikan akta kelahiran sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2016. Merujuk pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2016 maka perlu diadakan percepatan dalam kepemilikan akta kelahiran karena didasarkan pada kepemilikan akta kelahiran sebagai wujud negara atas identitas penduduk yang masih rendah.

### **1.3 Penelitian Terdahulu**

Darling Masiali (2017) Inovasi Pelayanan KTP-el dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Selatan Provinsi Maluku Utara Metode Penelitian Metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif Hasil Penelitian Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepala dinas dan staf dinas bidang pelayanan pencatatan sipil terus melakukan koordinasi dengan pihak perangkat desa terkait kemampuan petugas perekaman yang turun langsung melayani masyarakat di desa. Adapun jika terdapat laporan dari pihak desa yang menyampaikan ketidaksepahaman dengan cara kerja petugas perekaman di desa, kepala dinas dan perangkat dinas langsung memberikan teguran secara lisan dan menjadi bahan evaluasi dinas agar menjadi perbaikan pada pelayanan selanjutnya. Selain itu didapatkan bahwa petugas perekaman sangat aktif dalam pelaksanaan tugasnya hal ini dikarenakan kebanyakan dari mereka belum memiliki pekerjaan tetap sehingga menjadi bagian dari tim petugas perekaman keliling ini sangat membantu mereka dalam hal pendapatan ekonomi dan status pekerjaan. Tania Soraya (2019) Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online Di Kabupaten Pati Hasil penelitian menunjukkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Pati melalui aplikasi Tarjilu Okke (Daftar Siji Enthuk Telu) dapat meliputi tiga kepengurusan administrasi kependudukan seperti E-KTP, akta kelahiran, dan akta kematian yang merupakan bentuk inovasi pelayanan publik yang dapat memberikan manfaat bagi masyarakat. Manfaat yang diberikan berupa kemudahan dimana masyarakat tidak perlu mendatangi kantor Disdukcapil Kabupaten Pati, mengurangi waktu dan biaya yang dibutuhkan dan masyarakat Kabupaten Pati tidak perlu mengantre di kantor Disdukcapil Kabupaten Pati. Adapun kekurangannya yaitu, adanya beberapa dari masyarakat Kabupaten Pati yang tidak dapat menggunakan teknologi dalam bentuk gadget maupun komputer sehingga belum dipahaminya cara penggunaan Tarjilu Okke dalam mengurus administrasi kependudukan dan juga masih adanya keraguan masyarakat Kabupaten Pati terkait kepengurusan administrasi kependudukan melalui sistem online tersebut perihal keabsahan data yang dimasukkan.

#### **1.4 Pernyataan Keharuan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni Inovasi Pelayanan Sipilanduk dalam penerbitan akta kelahiran dikabupaten Bangka Tengah. Pada kedua penelitian sebelumnya dapat dilihat bahwa memiliki dua fokus yang berbeda-beda di setiap penelitiannya. Dalam penelitian penulis kali ini, penulis akan menyatukan kedua focus tersebut yaitu melihat bagaimana inovasi dalam penerbitan akta kelahiran di kabupaten Bangka tengah

#### **1.5 Tujuan**

Untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor penghambat yang mempengaruhi inovasi Sipilanduk dalam Penerbitan Akta Kelahiran dan Untuk mengetahui dan menganalisis upaya Dinas Dukcapil Kabupaten Bangka Tengah dalam mengatasi faktor-faktor yang menghambat inovasi Sipilanduk dalam Percepatan Kepemilikan Akta Kelahiran.

### **II. METODE**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Data yang digunakan adalah data kualitatif yang diperoleh melalui metode dan analisis data kualitatif. Penelitian kualitatif dapat dipergunakan dalam berbagai penelitian mengenai kehidupan masyarakat, aktivitas sosial, tingkah laku, fungsionalisasi organisasi, sejarah, dan ekonomi. Pendekatan penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif digunakan dengan tujuan agar penelitian ini berfokus dalam mendeskripsikan atau menggambarkan peristiwa dan kejadian yang terjadi di lapangan. Pendekatan ini mempermudah peneliti untuk mendapatkan data yang objektif dalam rangka mengkaji dan mendeskripsikan Inovasi pelayanan Sipilanduk dalam penerbitan akta kelahiran dikabupaten Bangka tengah. Sumber-sumber data dalam penelitian ini adalah: peraturan perundang-undangan, literatur, catatan, dokumen, maupun artikel. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif maka pada penelitian ini hanya menggunakan informan sebagai sumber data penelitian, sehingga untuk memperoleh data yang dibutuhkan secara jelas, mendetail, akurat dan terpercaya hanya bisa diperoleh melalui informan. Dalam upaya mendapatkan data dan informasi yang valid dengan fokus penelitian, maka dalam menentukan informan penulis menggunakan teknik “purposive sampling” dan “incidental sampling”. Teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti mengadopsi dari Miles dan Huberman (1984) dalam Sugiyono (2014:91). Setelah memperoleh data

yang dianggap valid oleh peneliti maka selanjutnya peneliti harus melakukan uji validitas terhadap data tersebut. Strategi yang dipilih oleh peneliti dalam penelitian ini adalah dengan triangulasi.

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **3.1 Dimensi Konseptual**

Aplikasi Slamdung telah mempermudah proses pendaftaran peristiwa kependudukan dan peristiwa penting kependudukan sesuai dengan layanan yang disediakan. Karena layanan dapat diakses secara daring dan lebih efisien dalam dimensi ruang dan waktu. Aplikasi Slamdung mampu menghadirkan layanan administrasi kependudukan daring kepada masyarakat secara profesional dan adil. Dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah telah memiliki strategi yang efektif dalam pencapaian tujuan inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui Aplikasi Slamdung. Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring dilakukan melalui SIAK dan sistem pendukung SIAK. Berdasarkan analisis penulis dilapangan, pelayanan administrasi kependudukan secara daring melalui Aplikasi Slamdung telah diadaptasi dengan kondisi sosial dan geografis Kabupaten Lampung Tengah, yaitu melalui penerapan mekanisme pelayanan yang terperinci serta dapat dijalankan meskipun perkampungan-perkampungan yang tidak memiliki jaringan internet, dan melalui penetapan Operator Slamdung di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan operator yang ikut turun dalam kegiatan Bunga Kampung (Bupati Turun Langsung Ke Kampung) yang artinya segala bentuk pelayanan termasuk pelayanan mengenai dokumen kependudukan akan turun langsung ke perkampungan - perkampungan untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat

#### **3.2 Dimensi Delivery**

Analisis Dimensi Delivery menunjukkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah memiliki cara baru yang efektif dalam menyampaikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat yaitu melalui Aplikasi Slamdung, tetapi belum dapat memberikan solusi nyata terhadap permasalahan dalam layanan. Pelayanan prima terfokus pada kepuasan masyarakat dan penyelesaian masalah. Yang artinya apa saja permasalahan serta solusi layanan administrasi kependudukan melalui Aplikasi Slamdung karena untuk menciptakan pelayanan yang prima harus fokus terhadap kepuasan masyarakat terkait Aplikasi Slamdung. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah masih sedang Menyusun rancangan Standar Operasional Prosedur Layanan yang tepat guna mengatasi permasalahan terkait mengharu Aplikasi

Slamdung juga telah mengalami kemajuan yaitu pada bulan Januari 2022 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah menciptakan Aplikasi Slamdung yang dapat diakses melalui *website* yang tadinya hanya bisa menggunakan hp *android* pada bulan Januari masyarakat telah bisa mengakses Aplikasi Slamdung melalui *website* Aplikasi Slamdung yang jelas tidak hanya pengguna *android* saja yang bisa mengaksesnya.

### **3.3 Dimensi Interaksi Sistem**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan melalui Aplikasi Slamdung telah menciptakan interaksi sistem baru yang mengatur hubungan kerja antara instansi terkait layanan. Inovasi terkait dimensi interaksi sistem diukur melalui indikator berikut. Ditinjau dari hubungan harmonis antara pemangku kepentingan. Pelayanan administrasi kependudukan melalui Aplikasi Slamdung melibatkan berbagai pihak. antara pemangku kepentingan dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui Aplikasi Slamdung telah diatur secara sistematis sehingga pelaksanaan tugas pokok fungsi masing-masing pihak dapat terlaksana secara efektif. Sedangkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan Aplikasi Slamdung tidak menjalin Kerjasama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Bandar Lampung, karena Aplikasi Slamdung sendiri merupakan inovasi yang diciptakan sendiri oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah.

### **3.4 Dimensi Administrasi dan Organisasi**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah telah memiliki rangkaian aktivitas baru dalam menyampaikan pelayanan administrasi layanan secara daring melalui suatu aplikasi elektronik. Pelayanan administrasi kependudukan secara daring menuntut penerapan teknologi dalam aktivitas layanan, baik dari perspektif Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai penyedia layanan maupun masyarakat sebagai pengguna layanan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah dalam pelayanan administrasi kependudukan secara daring melalui Aplikasi Slamdung, telah memiliki sistem penyampaian persyaratan yang efektif, serta pengolahan data kependudukan terpadu, dan data kependudukan yang telah diolah kemudian disimpan dalam dokumen kependudukan yang diterbitkan berdasarkan persetujuan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dan dalam hal memberikan pelayanan administrasi kependudukan dengan menghadirkan penyampaian layanan secara daring kepada masyarakat yang merimplikasi pada kemudahan masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan. Operator Slamdung merupakan bagian dari pelayanan administrasi kependudukan melalui



Aplikasi Slamdung, yang ditetapkan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah. Operator Slamdung bertugas membantu masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan melalui Aplikasi Slamdung.

### **3.5 Dimensi Perubahan Layanan dan Produk serta Proses Produksi**

Aplikasi Slamdung telah menghadirkan layanan baru dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Lampung Tengah yaitu penyampaian layanan administrasi kependudukan secara daring kepada masyarakat. Penyampaian layanan secara daring berimplikasi pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi pada proses pelayanan. Berdasarkan Observasi dan Wawancara, penulis menyimpulkan mekanisme pelayanan administrasi kependudukan melalui Aplikasi Slamdung ialah bahwa mekanisme pelayanan administrasi kependudukan melalui Aplikasi Slamdung yang terbagi menjadi dua jalur yaitu mandiri dan melalui operator Slamdung.

Dari hasil observasi penulis bahwa pelayanan administrasi kependudukan melalui Aplikasi Slamdung telah memiliki mekanisme pelayanan yang tepat serta adaptif terhadap kondisi masyarakat Kabupaten Lampung Tengah. Penulis menyimpulkan pelayanan administrasi kependudukan melalui Aplikasi Slamdung telah dilaksanakan berdasarkan standar yang telah ditetapkan. Pelayanan yang adaptif berarti pelayanan yang tepat guna baik dari perspektif masyarakat sebagai konsumen layanan administrasi kependudukan maupun dari perspektif Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah sebagai penyedia layanan. pengujian reliabilitas data pelayanan administrasi kependudukan melalui Aplikasi Slamdung yang disampaikan oleh Perangkat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah melalui wawancara dengan tiga orang masyarakat pengguna layanan menunjukkan data yang disampaikan Perangkat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai dengan yang dirasakan oleh beberapa masyarakat pengguna layanan. Pelayanan administrasi kependudukan melalui Aplikasi Slamdung masih memerlukan pengembangan secara berkelanjutan, seperti menghadirkan Kembali opsi pencetakan dokumen kependudukan secara mandiri oleh penduduk.

### **3.6 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Hasil penelitian yang dilakukan jika dibandingkan dengan tinjauan penelitian sebelumnya menunjukkan adanya relevansi, persamaan dan perbedaan. Relevansi penelitian baik oleh peneliti maupun penelitian oleh Tania Soraya (2018) dengan judul “Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online di Kabupaten Pati” dan penelitian oleh Mona Melinda, Syamsurizaldi, Muhammad Ichsan Kabullah (2020) dengan judul “Inovasi

Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (Paduko) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang” memiliki topik atau masalah yang sama yaitu masih banyak masyarakat yang tidak mengerti dan tidak bisa memanfaatkan teknologi. Pada penelitian oleh Tania Soraya dan pada penelitian oleh Mona Melinda, Syamsurizaldi, Muhammad Ihsan Kabullah menunjukkan bahwa pemerintah Kabupaten Pati melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah menciptakan inovasi dengan memanfaatkan kemajuan teknologi secara umum sudah berjalan baik dan dapat diterima masyarakat. Dampak positif dari adanya inovasi aplikasi tersebut yaitu akan memudahkan masyarakat dalam menerima pelayanan efisiensi waktu, tenaga dan biaya karena tidak perlu lagi untuk hadir di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

#### IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan, penulis menarik kesimpulan sebagai berikut yaitu, inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui Aplikasi Slamdung telah memiliki mekanisme yang teoat, dilaksanakan oleh sumber daya manusia yang mempuni, serta ditunjang oleh sarana dan prasarana yang memadai, kesimpulan ini ditarik berdasarkan analisis penulis menggunakan 12 indikator penelitian, yang menunjukkan tercapainya 11 dari 12 indikator. Selanjutnya kendala yang dihadapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah dalam inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui Aplikasi Slamdung yaitu, Layanan administrasi kependudukan melalui Aplikasi Slamdung merupakan layanan baru yang masih perlu ditingkatkan. Dan paya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah dalam menghadapi kendala dalam inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui Aplikasi Slamdung yaitu, sampai akhir penelitian penulis Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah masih pada tahap penyempurnaan SOP layanan.

**Arah Masa Depan Penelitian (future work).** Guna meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui Aplikasi Slamdung, Penulis menyarankan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah melakukan hal-hal berikut yaitu, menyempurkan SOP pelayanan administrasi kependudukan melalui Aplikasi Slamdung, koordinasi dan menjalin Kerjasama dengan instansi terkait dalam pemanfaatan data kependudukan, pembaharuan dan peningkatan intensitas sosialisasi layanan, dan perlunya jaringan internet untuk lokasi atau wilayah yang terpencil.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka Tengah beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Arikunto, S. 2014. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Dedy Mulyadi, dkk 2016. *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabet
- Halvorsen, T., Hauknes, J., Miles, I., & Roste, R. 2005. *On The Differences Between Public and Private Sector Innovation*. Oslo: Free Press
- Moenir, H.A.S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Muhammad. 2009. *Pengantar Ilmu Administrasi*. Lhokseumawe: Unimal Press
- Raco, J. R. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Grasindo
- Sinambela, L. P. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Siyoto, Sandu dan Ali Sodik. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing
- Soemartono, Triyuni dan Sri Hendrastuti. 2011. *Administrasi Kependudukan Berbasis Registrasi*. Bandung: Yayasan Bina Profesi Mandiri.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta
- \_\_\_\_\_. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

### B. Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2007 tentang Inovasi Daerah
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi secara Daring

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir Dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan

Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah Nomor 470/24/KTPS/D.a.VI.13/XI/2020 tentang Pembentukan Tim Operasional Sistem Layanan Administrasi Kependudukan (SLAMDUNG)

### **C. Jurnal**

Garrat. 2002. Jurnal Ilmu Administrasi Negara. Kota Pekanbaru: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Mona Melinda, Syamsurizaldi, Muhammad Ichsan Kabullah. 2020. Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (Paduko) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Kota Padang Panjang: Universitas Andalas

Skripsi Zulfa Nurdin. 2016. Inovasi Kawasan Bebas Asap Rokok di Desa Bone. Kabupaten Enrekang: Universitas Hassanudin Makassar

Tania Soraya. 2018. Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online. Kabupaten Pati: Universitas Diponegoro

### **D. Internet**

<https://gis.dukcapil.kemendagri.go.id/peta/> (diakses pada, 26-08-2021)

<https://radarlampung.co.id/lamteng-kembali-buat-terobosan-launching-slamdung-berjaya/> (diakses pada, 26-08-2021)

Proyeksi Kabupaten/Kota Provinsi Lampung 2010-2021

### **E. Sumber Lainnya**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lampung Tengah

Laporan Akuntabilitas Kinerja Pemerintah Tahun 2021

Rencana Strategis (RENSTRA) Tahun 2021-2026