

ABSTRAK

Fitriana Marliyanti, 1188010075 : “Evaluasi Layanan Teknologi Digitalisasi Administrasi Kependudukan Cimahi Kota (DILANDA CITA) Pada DISDUKCAPIL Kota Cimahi”

Sistem pelayanan publik daring sangat dibutuhkan untuk mempercepat proses layanan dan harus dimanfaatkan secara bijak demi mencapai tujuan pemerintah akan efektivitas dan efisiensi, serta peningkatan kualitas layanan publik. Hal ini sejalan dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Namun, pada kenyataannya pelaksanaan pelayanan daring ini masih menghadapi hambatan dan belum sepenuhnya optimal.

Pelayanan ini bertujuan untuk mengevaluasi Layanan Teknologi Digitalisasi Administrasi Kependudukan Cimahi Kota (DILANDA CITA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi. Evaluasi ini menggunakan kerangka teori Willian N. Dunn (2003:610), yang mencakup indikator efektivitas, efisiensi, kecukupan, perataan, responsivitas, dan ketepatan.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tipe deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Lokasi penelitian bertempat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan teori evaluasi, bahwa layanan daring pada DILANDA CITA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi sudah efektif secara konseptual dan teknis operasional, namun belum mencapai efektifitas optimal dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Kesenjangan digital, kurangnya sosialisasi yang merata, hingga kerumitan persyaratan menjadi penghambat utama yang menyebabkan pelayanan belum optimal sepenuhnya.

Kata Kunci : Evaluasi, Program, Pelayanan Publik, DILANDA CITA

ABSTRACT

Fitriana Marliyanti, 1188010075: “Evaluation of Digital Technology Services for Population Administration in Cimahi City (DILANDA CITA) at the Cimahi City DISDUKCAPIL”

Online public service systems are very much needed to expedite the service process and must be utilized wisely to achieve the government's goals of effectiveness and efficiency, as well as to improve the quality of public services. This is in line with the Regulation of the Minister of Home Affairs of the Republic of Indonesia Number 7 of 2019 concerning Online Population Administration Services. However, in reality, the implementation of this online service still faces obstacles and is not yet fully optimal.

This service aims to evaluate the Digitalization Technology Service for Population Administration in Cimahi City Population and Civil Registration Office. This evaluation uses the theoretical framework of William N. Dunn (2003:610), which includes indicators of effectiveness, efficiency, adequacy, equity, responsiveness, and accuracy.

This research employs a qualitative method with a descriptive type. Data was collected through observation, interviews, and documentation. The research location is at the Cimahi City Population and Civil Registration Office.

Based on the research results that have been conducted using evaluation theory, the online service in DILANDA CITA at the Population and Civil Registration Office of Cimahi City is conceptually and operationally effective, but has not yet achieved optimal effectiveness in meeting community needs. The digital divide, lack of equitable socialization, and the complexity of requirements are the main obstacles that cause the service to not be fully optimal

Keywords: *Evaluation, Program, Public Services, DILANDA CITA.*