

ABSTRAK

Pelayanan Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi penduduk serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik, pemerintahan, pembangunan baik secara konvensional dan digitalisasi sehingga merujuk pada teknologi yang menggunakan sinyal elektronik yang dapat mengelolah, menyimpan dan mengirimkan informasi. Namun dalam menjalankan proses pelayanan administrasi kependudukan secara online terjadi permasalahan mulai dari proses pelayanan Administrasi Kependudukan secara digital masih lambat, sarana pada sistem digital belum optimal dan rendahnya kesadaran masyarakat dalam penggunaan teknologi. Oleh karena itu tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pelayanan administrasi kependudukan secara online untuk rakyat belum optimal dan apa saja kendala dalam pelayanan administrasi kependudukan secara online untuk rakyat. Metode penelitian yang digunakan melalui pendekatan kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan pelayanan administrasi kependudukan secara online untuk rakyat sudah berjalan dengan baik. Hal ini dilihat dari daya tanggap petugas, keterbukaan informasi dan ketepatan waktu. Kendala pada pelayanan administrasi kependudukan secara online yaitu : sistem pelayanan berbasis digital belum optimal sering terjadi permasalahan pada aplikasi, pembuatan server belum memadai dikarenakan terjadinya efisiensi anggaran sehingga membuat Disdukcapil meminimalkan pembuatan server dan daya tanggap masyarakat belum seluruhnya paham dalam penggunaan pelayanan digital sehingga terdapat pelayanan administrasi kependudukan yang masih offline.

Kata Kunci : Pelayanan, Administrasi Kependudukan, Digital

ABSTRACT

Population Administration Services refer to a series of activities aimed at organizing and regulating the issuance of population documents and data through population registration, civil registration, and the management of population information. These activities are utilized to support public services, governance, and development, both through conventional means and digitalization, which involves the use of electronic signals to process, store, and transmit information. However, the implementation of online population administration services faces several issues. These include slow service processes, suboptimal digital infrastructure, and low public awareness in using digital technology. Therefore, the objective of this study is to examine why online population administration services for the public are still not optimal and to identify the challenges encountered in their implementation. This research employs a descriptive qualitative approach. The findings indicate that online population administration services for the public have generally been carried out well, as evidenced by the responsiveness of the staff, transparency of information, and timeliness. Nevertheless, several obstacles persist, such as the digital-based service system not operating optimally, frequent application issues, and inadequate server capacity due to budget efficiency measures, which led the Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) to limit server development. Furthermore, the public's digital literacy remains low, resulting in some population administrative services still being conducted offline.

Keywords: Service, Population Administration, Digital