

## Evaluasi Penerapan Sistem Layanan Administrasi Kependudukan Daring (Slamdung) pada Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah

Dwi Febriana<sup>1</sup>, Intan Fitri Meutia<sup>2</sup>, Nana Mulyana<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Public Administration Department, Universitas Lampung, Indonesia

<sup>1</sup>[dwi.febriana21@students.unila.ac.id](mailto:dwi.febriana21@students.unila.ac.id)

### Abstract

*This research is motivated by the innovation of the Online Population Administration Service System (Slamdung) by the Population and Civil Registration Office (Disdukcapil) of Central Lampung Regency. The purpose of the research is to evaluate the application of Slamdung and identify inhibiting factors in population services through the application. The research method used is qualitative with a descriptive approach. Data was collected using observation, interviews, and documentation. The Servqual model from Zeithalm, Parasuraman, and Berry (1990) was used as an evaluation tool for this study. The results of the study show 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 managed independently by the Central Lampung Regency Disdukcapil, the lack of socialization of Slamdung, especially after the Covid-19 pandemic, the potential to facilitate the practice of dealing with population documents, and the preference of the people of Central Lampung Regency who prefer direct population services in the office.*

**Keywords:** *Slamdung, Service Quality, Population Administration Service*

### Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya inovasi Sistem Layanan Administrasi Kependudukan Daring (Slamdung) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Lampung Tengah. Adapun tujuan penelitian untuk mengevaluasi penerapan Slamdung dan mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dalam pelayanan kependudukan melalui aplikasi tersebut. Metode penelitian yang digunakan yakni kualitatif melalui pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Model Servqual dari Zeithalm, Parasuraman, dan Berry (1990) digunakan sebagai alat evaluasi penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Slamdung telah cukup baik dan membawa perubahan untuk 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.

**Kata kunci:** Slamdung, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Administrasi Kependudukan

## Pendahuluan

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 pada peraturan tersebut yakni mengenai pelayanan administrasi kependudukan daring secara mandiri oleh Disdukcapil Kabupaten/Kota. Berlandaskan 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 .

Pengurusan administrasi kependudukan di Lampung Tengah sebelum adanya Slamdung terdapat berbagai permasalahan. Dari hasil

pra-riset berupa wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk pada tanggal 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 memerlukan pelayanan administrasi kependudukan menempuh jarak yang cukup jauh menuju ke kantor Disdukcapil Lampung Tengah yang berada di ibukota kabupaten yakni Gunung Sugih. 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 100.000 untuk membantu mengurus dokumen kependudukannya.

Inovasi Slamdung hadir dengan harapan permasalahan di atas. Slamdung merupakan media pengurusan administrasi kependudukan daring untuk masyarakat Kabupaten Lampung Tengah. Adapun pelayanan pada 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.

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. Berdasarkan dari Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK), per 31 Desember 2024 jumlah pengguna Slamdung sebanyak 18.420 pengguna. Sedangkan jumlah penduduk pada Kabupaten Lampung Tengah di 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%.

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 Zeithalm, Parasuraman, dan Berry (1990) pada Slamdung yang digunakan oleh Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah.

### Metode

Penelitian ini gunakan metode kualitatif melalui pendekatan deskriptif. Fokus penelitian ini yakni mengevaluasi penerapan Slamdung menggunakan teori *Servqual* dari Zeithaml et. al dalam Hardiansyah (2018) dan faktor-faktor penghambatnya. Lokasi penelitian di Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah. Data untuk penelitian ini diperoleh dari dua jenis sumber yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang dipakai yakni observasi, wawancara, serta dokumentasi. Metode analisis data yakni kondensasi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi. Teknik keabsahan data

yaitu *credibility*, *transferbility*, *depenability*, dan *confirmability*.

### Hasil dan Pembahasan

Penelitian terkait evaluasi penerapan Slamdung pada Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah menggunakan teori *Servqual* dari Zeithaml et. al dalam Hardiansyah (2018) menghasilkan:

#### 1. *Tangible* (Berwujud)

Indikator *tangible* atau merupakan penampilan fisik pada saat melakukan pelayanan, ketersediaan sarana-prasarana, peralatan, dan kemudahan memperoleh atau melakukan informasi komunikasi (Zeithaml et. al dalam Hardiansyah, 2018). *Tangible* dimaknai sebagai hal-hal yang berwujud nyata dalam suatu pelayanan. Berdasarkan definisi tersebut, dalam pelayanan kependudukan melalui Slamdung indikator *tangible* meliputi fasilitas fisik yang nyata penunjang proses pelayanan.

Sarana dan prasarana yang sesuai akan menunjang organisasi publik untuk mencapai tujuan *e-government* untuk

kepuasan masyarakat (Surdin, 2016). Hal ini selaras dengan salah satu poin yang tertera pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yakni mengenai kelengkapan sarana dan prasarana kerja dimana tersedianya sarana dan prasarana yang memadai, layak, nyaman, dan memberikan kepuasan bagi penerima layanan termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi, dan informasi. Selain itu, terkait dengan fasilitas fisik dalam pelayanan publik juga tertuang pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 15 tentang Pelayanan Publik menyatakan salah satu tugas penyelenggara dalam hal ini pemerintah menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai. Berdasarkan kedua peraturan tersebut, fasilitas fisik dalam pelayanan kependudukan Slamdung yang baik akan

memberikan kepuasan bagi pengguna Slamdung.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi terkait aspek *tangible* menghasilkan fasilitas fisik dalam proses pelayanan di kantor Disdukcapil Lampung meliputi satu laptop dengan spesifikasi Toshiba Core i3-250MCVU2.30GH dan dua wifi dengan kecepatan masing-masing 100 mbps. Fasilitas lainnya yang disediakan untuk operator Slamdung yakni satu buah mouse, satu buah kursi dan meja. Terdapat pula fasilitas fisik berupa *server* Slamdung tetapi termasuk kedalam kategori *intangible* sebab merupakan perangkat lunak (*software*) yang tidak berwujud bentuknya.

Indikator *tangible* dalam pelayanan kependudukan melalui Slamdung telah sangat memadai sebab laptop dengan spesifikasi tersebut dapat menyelesaikan seluruh pengajuan pada Slamdung. Dua wifi yang tersedia memiliki kecepatan yang sangat baik bahkan wifi tersebut tidak hanya digunakan untuk proses pelayanan Slamdung melainkan pelayanan offline dan masyarakat yang

membutuhkan di sekitar kantor. Temuan ini sejalan dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Pasal 39 ayat 2 yang menyebutkan “Sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi: perangkat keras, perangkat lunak, sumber daya manusia, pengamanan, dan pengembangan dan pemeliharaan”. Perangkat keras dalam pelayanan ini meliputi laptop, mouse, dan wifi yang termasuk dalam *tangible*.

Ketersediaan perangkat keras yang berfungsi baik berupa laptop, mouse, dan wifi secara langsung berkontribusi pada proses pelayanan, yang akhirnya akan berdampak pada kecepatan dan kualitas layanan yang diterima masyarakat. Pemenuhan aspek *tangible* yang baik merupakan fondasi penting dalam menciptakan pengalaman pelayanan publik yang positif dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi. Lebih lanjut berdasarkan undang-undang tersebut di luar

indikator *tangible*, perangkat lunak meliputi aplikasi Slamdung itu sendiri; sumber daya manusia meliputi Operator Slamdung; serta pengamanan, pengembangan dan pemeliharaan meliputi *server* Slamdung.

## 2. *Reliable* (Kehandalan)

*Reliable* atau kehandalan didefinisikan sebagai kemampuan pelayanan dalam menjalankan tugasnya secara terus-menerus, ketepatan/keakuratan metode pelayanan, kemampuan mengoperasikan berbagai peralatan dalam pelayanan, dan kemampuan pegawai dalam memberikan solusi terhadap masalah yang dihadapi (Zeithaml dkk. dalam Hardiansyah, 2018). *Reliable* dalam konteks pelayanan publik merujuk pada kemampuan suatu instansi pemerintah untuk memberikan layanan secara konsisten dan akurat, sesuai dengan standar yang ditentukan. Dengan diterapkannya indikator *reliable* yang baik dalam suatu pelayanan publik akan menciptakan suatu kepercayaan antara masyarakat dengan instansi terkait, karena mereka tahu bahwa layanan akan diberikan

dengan cara yang sama setiap saat, tanpa adanya kesalahan atau penundaan yang tidak dapat dibenarkan. Terkait dengan indikator *reliable* dalam pelayanan kependudukan melalui Slamdung meliputi keandalan *server* Slamdung, kualitas operator Slamdung dan kesesuaian waktu pelayanan dengan estimasi waktu yang tertera dalam Standar Operasional Pelayanan (SOP).

Server adalah bagian terpenting dari jaringan komputer yang berfungsi untuk memberikan layanan kepada pengguna atau klien (Fanggidae et al., 2019). *Server* yang memadai akan menjamin kelancaran, kecepatan, dan keamanan layanan yang disediakan kepada pengguna (*client*). Begitu pula dalam *e-government*, *server* merupakan hal penting untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat berbasis *online*. Kunci keberhasilan implementasi teknologi informasi dalam sektor pemerintahan salah satunya terdapat terdapat *software* pelayanan yang memumpuni dan lancar (Muliawaty

& Hendryawan, 2020). Dalam penelitian ini, hal tersebut tercermin dalam kehandalan *server* Slamdung dalam memproses pelayanan. Berdasarkan hasil yang dipaparkan ditemukan kondisi *server* Slamdung kerap kali mengalami gangguan (*down*) dalam jangka waktu yang tidak dapat diprediksi dan terjadi berulang kali. Mengingat perbaikan *server* bergantung pada Diskominfotik, ketidakpastian durasi pemulihan menyebabkan antrian menumpuk dan menimbulkan ketidakpuasan di kalangan masyarakat. Kondisi ini berdampak pada pelayanan yang menumpuk jika *server down*.

Kualitas pegawai merupakan komponen sentral dalam pelayanan publik. Hal ini sesuai dengan pernyataan yang dikemukakan Brady & Cronin (2001) bahwa salah satu hal yang menentukan kualitas pelayanan yakni aspek penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah kompetensi yang dimiliki oleh penyedia jasa, yaitu kemampuan, pengetahuan, dan pemahaman yang mendalam terhadap pekerjaan yang menjadi beban mereka. Hal tersebut



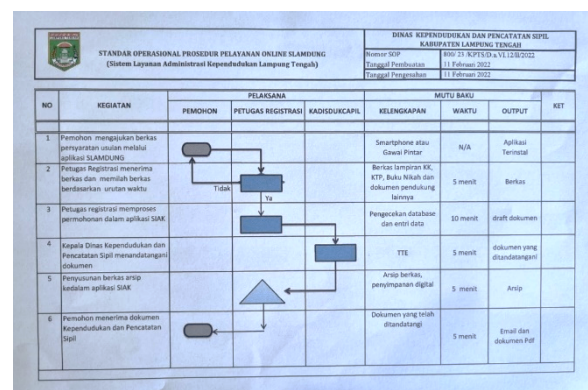
sesuai dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi yang telah dilakukan oleh peneliti didapati hasil terkait kualitas operator Slamdung. Pada dasarnya proses pelayanan melalui Slamdung tetap dilakukan melalui SIAK. Hal ini membuat operator Slamdung telah memiliki pengalaman tugas di bagian pengurusan Kartu Keluarga (KK) yang juga menggunakan SIAK. Ditambah adanya pelatihan yang diberikan membuat operator Slamdung semakin memahaminya. Selain itu, dari awal adanya Slamdung hingga saat ini, operator yang bertugas merupakan orang yang sama.

Selain terkait dengan kualitas operator Slamdung, *reliable* dalam penelitian ini juga memuat terkait adanya SOP yang jelas beserta estimasinya. Ratminto dalam (Mukarom & Laksana, 2018) menyatakan bahwa terdapat beberapa asas yang harus dipatuhi dalam pelayanan publik salah satunya harus adanya prosedur yang jelas dan mudah dipahami baik oleh pegawai maupun masyarakat. Merujuk wawancara dan

dokumentasi yang terkumpul, pelayanan kependudukan melalui Slamdung di Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah telah memiliki SOP yang jelas dan telah disahkan pada 11 Februari 2022 berdasarkan 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. SOP telah dirancang juga berlandaskan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring yakni pada Pasal 9 ayat 1. Selain itu, dalam SOP tersebut telah disertai estimasi waktu yang jelas pada setiap tahapnya.

Gambar 1.1 SOP Slamdung





Sumber: Disdukcapil Kabupaten  
Lampung Tengah, 2025

Berdasarkan SOP tersebut, pemohon mendapatkan dokumennya dijanjikan 1 hari (paling cepat) sampai 3 hari (paling lambat). Hal ini menunjukkan bahwa terdapat estimasi waktu yang jelas, sejalan dengan salah satu asas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Ratminto dalam Mukarom & Laksana (2018) yakni harus adanya jadwal dan durasi yang jelas dan konsisten agar masyarakat mendapatkan kepastian waktu yang jelas. Dari hasil wawancara peneliti, implementasi dari SOP Slamdung terdapat permohonan yang tepat waktu dengan yang dijanjikan. Kendati demikian, terdapat pula yang melampaui estimasi waktu. Setelah ditilik lebih dalam, keterlambatan tersebut disebabkan oleh SIAK yang *maintance*. SIAK dan Slamdung saling berhubungan dalam pelayanan ini, apabila salah satu atau dua-duanya *down* terjadi kendala maka akan menyebabkan ketidaksesuaian dengan estimasi

waktu dalam SOP pelayanan melalui Slamdung.

Dari hasil pembahasan tersebut dapat disimpulkan *reliable* dalam pelayanan Slamdung sudah cukup baik. Terdapat permasalahan krusial yakni *server* yang kerap kali *down* dengan durasi yang tidak dapat diprediksi sebab menunggu perbaikan dari pihak ketiga yakni Diskominfo. Dalam pelayanannya sudah terdapat estimasi penyelesaian dokumen yang tertuang dalam SOP yang jelas, tetapi apabila *server* bermasalah akan berdampak pada ketidaksesuaian estimasi yang tertera pada SOP yang menyebabkan kontradiksi dengan salah satu asas pelayanan publik yakni kepastian jadwal dan durasi pelayanan. Ditilik dari kualitas operator Slamdung yang sangat cakap menjalankan tugasnya.

### 3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

*Responsiveness* atau daya tanggap didefinisikan sebagai daya tanggap pegawai terhadap berbagai masalah masyarakat pada proses pelayanan, kecepatan dalam tanggap masalah yang dihadapi, dan kecepatan ketika memproses pelayanan (Zeithaml

dkk. dalam Hardiansyah, 2018). Lebih dari sekadar kecepatan tanggap, *responsivitas* mencakup kemampuan mendalam untuk memahami kebutuhan, aspirasi, dan keluhan masyarakat. Maka dari itu, dalam penelitian mengenai evaluasi Slamdung pada Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah, *responsiveness* berupa daya tanggap operator pada setiap permohonan yang masuk dan adanya saluran pengaduan yang memumpuni.

Berdasarkan wawancara dan dokumentasi di atas hasil terkait indikator *responsiveness* dalam pelayanan Slamdung yakni setiap permohonan melalui Slamdung akan segera diproses. Namun, jika permohonan lebih dari satu, akan masuk ke sistem antrian dan akan diproses sesuai yang mengajukan terlebih dahulu. Hal ini telah sejalan dengan pernyataan (Sakir, 2024) bahwa *responsiveness* menilik langsung terkait upaya melayani dengan cepat dan sesuai kebutuhan, terutama pada hal kecepatan tanggap dan ketepatan tindakan terhadap kebutuhan masyarakat.

*Responsiveness* juga melihat terkait dengan tanggapan pegawai jika masyarakat menemui kesulitan dalam mendapatkan pelayanan publik (Rahmadanik, 2021). Hal ini didukung pula oleh salah satu asas pelayanan publik yang dipaparkan oleh Mukarom & Laksana (2018) yakni apabila terdapat suatu keluhan harus ditangani oleh petugas dengan baik agar tidak ada masyarakat yang dirugikan. Pernyataan tersebut dalam pelayanan Slamdung berhubungan dengan adanya saluran pengaduan. Slamdung tersedia menu *customer service* yang digunakan untuk pengguna dalam mengajukan pertanyaan maupun pengaduan terkait pelayanan kependudukan. *Customer service* ini berupa laman yang langsung terhubung WhatsApp. Saluran pengaduan ini dikelola oleh satu petugas khusus yakni Petugas Penanganan Pengaduan. Saluran ini tidak hanya menangani pengaduan melalui Slamdung melainkan keseluruhan pengaduan terkait administrasi kependudukan Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah. Pesan yang dikirimkan pada saluran ini sebisa mungkin akan langsung dibalas oleh petugas.

Masih terdapat kendala terkait saluran pengaduan ini yakni keterbatasan petugas yang menangani pengaduan yaang hanya satu petugas. Pengaduan yang masuk setiap harinya cukup banyak karena tidak hanya yang berasal dari Slamdung tetapi yang dari luar Slamdung juga. Selain itu, pengaduan cukup beragam yang membutuhkan penanganan yang tidak sebentar. Pengaduan dibalas sesuai dengan waktu pesan diterima.

Indikator *responsiveness* atau daya tanggap pada pelayanan kependudukan melalui Slamdung pada Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah pada aspek tanggapan setiap permohonan yang masuk sudah sangat memadai. Selain itu, pada aspek adanya saluran pengaduan sudah cukup memadai tetapi masih terdapat kendala yakni pengaduan yang cukup beragam dan terkadang tidak sebentar dalam menanganinya. Hal tersebut diperburuk dengan petugas yang hanya satu tetapi harus menangani semua pengaduan terkait

administrasi kependudukan (tidak hanya dari Slamdung).

#### 4. *Assurance* (Jaminan)

Indikator *assurance* atau jaminan didefinisikan sebagai sikap yang dimiliki oleh para pegawai untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga masyarakat merasa percaya dan tidak ragu menerimanya (Zeithaml et. al dalam Hardiansyah, 2020). *Assurance* atau jaminan merupakan kunci dalam membangun kepercayaan masyarakat pada pemerintah dan penyelenggara layanan. Indikator *assurance* dalam penelitian ini mencakup pada jaminan biaya, jaminan pelayanan, dan jaminan dokumen yang dihasilkan oleh pelayanan.

Biaya adalah pengeluaran uang atau sumber daya lain yang sudah atau akan dikeluarkan dalam mencapai tujuan khusus (Lesena, 2013). Berdasarkan pernyataan tersebut, harus adanya jaminan biaya yang jelas dalam suatu pelayanan publik sebab masyarakat memiliki hak untuk mengetahui bagaimana dana publik digunakan dan memastikan bahwa

biaya yang dikenakan wajar dan sesuai. Dalam pelayanan kependudukan melalui Slamdung, berdasarkan wawancara dan dokumentasi yang telah dipaparkan pada hasil, ditemukan sudah ada jaminan biaya yang jelas yakni tidak dipungut biaya sepeserpun berdasarkan peraturan yang ada. Hal itu serupa dengan yang disampaikan oleh pengguna Slamdung. Didukung pula dengan adanya spanduk terkait dengan pelayanan kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah tidak dipungut biaya. Hal tersebut sejalan dengan salah satu asas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Mukarom & Laksana (2018) yakni biaya dalam pelayanan publik wajib transparan sesuai dengan peraturan yang ada dan seminimal mungkin.

Semua pelayanan administrasi kependudukan baik *online* ataupun *offline* di seluruh Indonesia tidak dipungut biaya. Peraturan terkait pembebasan biaya tercantum pada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang

Administrasi Kependudukan. Pada peraturan tersebut terdapat pasal terkait pembebasan biaya administrasi kependudukan yakni Pasal 79A yang berbunyi “Pengurusan dan penerbitan Dokumen Kependudukan tidak dipungut biaya”. Selain itu peraturan tersebut mencakup hukuman apabila terdapat pihak instansi yang memungut pungutan liar yakni Pasal 95B yang menyebutkan “Setiap pejabat dan petugas pada desa/kelurahan, kecamatan, UPT Instansi Pelaksana dan Instansi Pelaksana yang memerintahkan dan/atau memfasilitasi dan/atau melakukan pungutan biaya kepada Penduduk dalam pengurusan dan penerbitan Dokumen Kependudukan sebagaimana dimaksud pasal 79A dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp 75.000.000,00 (tujuh puluh lima juta rupiah)”.

Selanjutnya Indikator *assurance* juga meliputi jaminan legalitas pelayanan Slamdung. Jaminan legalitas pelayanan Slamdung berlandaskan Peraturan Kementerian Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi

Kependudukan Secara Daring yakni Pasal 1 Ayat 2 yang berbunyi “Pelayanan Administrasi Kependudukan Daring yang selanjutnya disebut Pelayanan Adminduk Daring adalah proses pengurusan dokumen kependudukan yang pengiriman data/berkas persyaratannya dilakukan dengan media elektronik yang berbasis web dengan memanfaatkan fasilitas teknologi, informasi, dan komunikasi”. Kemudian ditegaskan kembali pada Pasal 8 Ayat 4 yang menyatakan “Aplikasi pelayanan mandiri Adminduk Daring sebagaimana dimaksud pada ayat (3), dapat diakses melalui aplikasi web maupun mobile”. Legalitas pelayanan Slamdung telah disahkan berdasarkan 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. Selain berdasarkan peraturan, dalam peluncuran aplikasi ini dihadiri langsung oleh Bupati Kabupaten Lampung Tengah yang membuat legalitas aplikasi terjamin.

Aspek yang terakhir indikator *assurance* dalam pelayanan kependudukan melalui Slamdung yakni legalitas dokumen yang dihasilkan didasarkan atas TTE Kepala Dinas yang tercantum pada dokumen. Adanya TTE membuat masyarakat tidak perlu melegalisir dokumen apabila digandakan dengan syarat *barcode* TTE masih terpampang jelas dan tidak rusak. Penggunaan TTE untuk pengesahan dokumen kependudukan telah tercantum pada Peraturan Kementerian Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Pasal 5 Ayat 5 yang menyatakan yang menyatakan “Dokumen kependudukan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan dokumen Tata Naskah Dinas Elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (3), ditandatangani secara

elektronik”. Dalam pelayanan *online* maupun *offline* mendapatkan dokumen yang sama sahnya selama terdapat TTE kepala dinas. Selain itu, dokumen dari pelayanan Slamdung diproses melalui SIAK dari Ditjen Dukcapil, hal ini sesuai dengan Peraturan Kementerian Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan sehingga email yang didapatkan oleh pemohon berasal dari SIAK langsung bukan dari Disdukcapil Lampung Tengah sehingga legalitasnya terjamin.

Indikator *assurance* dalam pelayanan kependudukan melalui Slamdung dalam implementasinya sudah memenuhi jaminan biaya, jaminan pelayanan, dan jaminan dokumen yang dihasilkan pelayanan yang jelas berupa berbagai peraturan maupun keputusan kepala dinas terkait. Indikator *assurance* yang terpenuhi dengan baik akan membangkitkan rasa percaya dan keyakinan dari masyarakat (Khaerunnisa & Nofiyanti, 2020).

## 5. *Empathy* (Empati)

Indikator *empathy* atau empati merupakan keprofesionalan pegawai dalam melayani maupun menghadapi berbagai masalah masyarakat dalam pelayanan (Zeithaml et. al dalam Hardiansyah, 2018). Dalam konteks pelayanan publik, empati bukan sekadar perasaan kasihan, tetapi lebih pada kemampuan untuk memahami dan merespons kebutuhan serta perasaan masyarakat dengan tepat. Dengan menerapkan empati, pelayanan publik menjadi lebih manusiawi, inklusif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Empati menciptakan lingkungan yang kondusif untuk masyarakat dalam menyampaikan keluhan atau kebutuhan mereka, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Dalam penelitian ini, empati ditilik pada sikap profesionalisme petugas dan pemberian umpan balik pada setiap dokumen yang selesai maupun ditolak.

Berdasarkan wawancara dan dokumentasi terkait indikator *empathy*

dalam pelayanan kependudukan melalui Slamdung pada aspek sikap profesional operator Slamdung didapati hasil selama masih berada hari dan jam kerja, operator mendahulukan untuk memproses permohonan di Slamdung dibandingkan kepribadian pribadinya. Selain itu, operator tidak membedakan permohonan yang masuk, sesuai dengan antrian. Hal ini sejalan dengan asas-asas pelayanan publik yang tertera pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yakni asas kesamaan hak masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang sesuai.

Sebagaimana yang dinyatakan oleh Ratminto dalam Mukarom & Laksana (2018), pegawai yang menjalankan pelayanan harus dapat berempati kepada setiap masyarakat tanpa terkecuali. Dalam menilai indikator ini tercermin melalui umpan balik yang diberikan oleh operator

Slamdung kepada permohonan yang ditolak maupun selesai. Umpan balik ini menunjukkan kepedulian operator Slamdung agar pemohon memahami tahap selanjutnya setelah dokumen selesai maupun ditolak. Kualitas umpan balik juga sudah baik terlihat pada kejelasan informasi yang diberikan, tata bahasa yang baik, dan sopan. Namun tak dipungkiri pada permohonan yang ditolak meskipun umpan balik sudah jelas tetapi ada beberapa persyaratan maupun dokumen yang tidak dipahami oleh masyarakat yang awam terkait dokumen kependudukan.

Indikator empati dalam pelayanan kependudukan melalui Slamdung sudah memperlihatkan hasil yang sesuai. Hal tersebut dapat ditilik dari aspek profesionalisme operator Slamdung, yang secara konsisten menunjukkan sikap netral dan tidak membedakan permohonan yang masuk. Operator mampu memisahkan antara kepentingan pribadi dan tugas kantor, sehingga setiap permohonan diproses dengan adil dan transparan. Sikap profesional ini menciptakan rasa percaya dan nyaman



bagi masyarakat yang menggunakan layanan Slamdung. Selain itu, aspek umpan balik yang diberikan dalam setiap permohonan juga menunjukkan tingkat empati yang tinggi. Umpan balik yang diberikan selalu jelas, sopan, dan menggunakan tata bahasa yang baik.

### Kesimpulan dan Saran

Merujuk hasil dan pembahasan penelitian yang sudah dipaparkan pada bagian sebelumnya terkait bahasan evaluasi penerapan Sistem Layanan Administrasi Kependudukan Daring (Slamdung) pada Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah, maka didapatkan kesimpulan yakni:

1. Secara keseluruhan, penerapan Slamdung ditinjau dari teori kualitas pelayanan (*Servqual*) cukup baik sebab di beberapa aspek masih terdapat kendala. Aspek yang sudah baik yakni *tangible*, *assurance*, dan *empathy*. Sedangkan aspek yang tergolong cukup baik yakni *reliable* dan *responsiveness* sebab masih terdapat kendala dalam penerapannya.
2. *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 peraturan perundang-undangan, profesionalisme pelayanan, 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.

Berdasarkan hasil dan pembahasan di atas, saran yang hendak diberikan oleh penulis yakni:

1. Pertimbangkan *Service Level Agreement (SLA)* terkait perbaikan *server*.
2. Penambahan petugas CS atau penggunaan chatbot
3. Pemberian hadiah/*reward* untuk masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan melalui Slamdung.
4. Perancangan strategi sosialisasi.
5. Pemberian sanksi yang tegas bagi petugas atau operator apabila terindikasi terlibat praktik percaloan.
6. Penindakan tegas terhadap akun calo.
7. Peningkatan pelayanan melalui Slamdung.

## Referensi

### Books

Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media.

Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik* (B. Saebani, Ed.). Bandung: CV Pustaka Setia.

Raharjo, & Icut, M. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Tresiana, N., & Duadji, N. (2019). *Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

### Journal article with DOI

Brady, M. K., & Cronin, J., Jr. (2001). Some New Thoughts On Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach. *Journal of Marketing*, 65 (3), 34–49.  
<https://doi.org/10.1509/jmkg.65.3.34.18334>

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>

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>

- Khaerunnisa, N., & Nofiyati, N. (2020). Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Web Studi Kasus Desa Sidakangen Purbalingga. *Jurnal Teknik Informatika (Jutif)*, 1(1), 25-33. <https://doi.org/10.20884/1.jutif.2020.1.1.9>
- Lesena, S. (2013). Analisis Penentuan Harga Pokok Produksi pada PT. Dimember Nyiur Agripro. *Jurnal EMBA*, 1(3), 585-592. <https://doi.org/10.35794/emba.1.3.2013.1864>
- 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/10.23969/kebijakan.v11i2.2898>
- 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>
- 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>
- 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>
- 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/10.31947/kjik.v5i1.1892>
- 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>

## Regulation

- 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.
- 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.

*Jumlah Penduduk Menurut  
Kabupaten/Kota (ribu jiwa), 2023-  
2024.*

<https://lampung.bps.go.id/id/statistiks-table/2/ODAxIzI=/jumlah-penduduk-menurut-kabupaten-kota.html>.

Keputusan Menteri Pendayagunaan  
Aparatur Negara Dan Reformasi  
Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003  
Tentang Pedoman Umum  
Penyelenggaraan Pelayanan  
Publik.

Peraturan Kementerian Dalam Negeri  
Nomor 7 Tahun 2019 Tentang  
Pelayanan Administrasi  
Kependudukan Secara Daring.

Peraturan Kementerian Dalam Negeri  
Nomor 95 Tahun 2019 Tentang  
Sistem Informasi Administrasi  
Kependudukan.

Undang-Undang (UU) Nomor 24  
Tahun 2013 Tentang Perubahan  
Atas Undang-Undang Nomor 23  
Tahun 2006 Tentang  
Administrasi Kependudukan.

## Website

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>.

Badan Pusat Statistik Kabupaten  
Lampung Tengah. (2024).