

RINGKASAN

Skripsi ini berjudul : “Analisis Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Online Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga”. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan metode kualitatif dengan penelitian deskriptif. Teknik penentuan informan menggunakan *purposive sampling*. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan dan mendeskripsikan kualitas pelayanan publik yang diberikan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga. Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Aspek Transparansi pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga menggunakan metode dalam menyampaikan *website* Dindukcapil yaitu <https://dinpendukcapil.purbalinggakab.go.id/>, atau bisa melalui aplikasi optima purbalingga yang bisa di download lewat *playstore*.
2. Aspek Partisipasi pada pelayanan ini masyarakat memerlukan kebebasan berpendapat, disediakan portal melalui media sosial dan *website*, disamping secara konvensional Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga menyediakan kotak saran yang ada di ruang pelayanan sebagai wadah aspirasi bagi masyarakat, terutama untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik. Masyarakat akan memberikan saran yang dapat membangun pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga.
3. Aspek Efisiensi pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Purbalingga yaitu proses pelayanan para petugas berhubungan dengan kecepatan petugas dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Dengan adanya program pelayanan secara *online* ini mendapatkan kesan baik dari masyarakat, karena untuk pelayanan manual ke *online* itu bisa mempermudah masyarakat untuk mengurusnya. Masyarakat tidak perlu datang ke dindukcapil atau kecamatan karena bisa di akses dari rumah, bisa melalui *handphone* atau laptop yang terkoneksi dengan internet.

Adapun implikasi dari penelitian ini adalah :

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga perlu lebih intens untuk melakukan sosialisasi maupun promosi terkait pelayanan administrasi secara *online*.
2. Masyarakat pengguna layanan diharapkan agar lebih cermat dalam menyiapkan kelengkapan berkas sebagai upaya mendapatkan pelayanan yang cepat.

Kata kunci : Efektivitas, Pelayanan Publik, Transparansi, Efisiensi, Partisipasi

SUMMARY

This thesis is entitled: "Analysis of the Quality of Online-Based Public Services at the Office of Population and Civil Registration of Purbalingga Regency". The research method used in this study is a qualitative method with descriptive research. The technique of determining the informants used purposive sampling. Data analysis techniques in this study used data collection, data condensation, data presentation and drawing conclusions. The purpose of this study is to explain and describe the quality of public services provided at the Office of Population and Civil Registration of Purbalingga Regency. Based on the results of the study, it can be concluded as follows:

- 1. Aspects of Transparency at the Population and Civil Registration Office of Purbalingga Regency using methods in conveying information through social media such as Instagram, Facebook, Twitter and the Dindikcapil website, namely <https://dinpendukcapil.purbalinggakab.go.id/>, or through the Optima Purbalingga application. which can be downloaded via playstore.*
- 2. Aspects of participation in this service, the community needs freedom of expression, portals are provided through social media and websites, besides conventionally the Office of Population and Civil Registration of Purbalingga Regency provides a suggestion box in the service room as a forum for aspirations for the community, especially to get services that are better. The community will provide suggestions that can build services at the Population and Civil Registration Office of Purbalingga Regency.*
- 3. Aspects of efficiency at the Office of Population and Civil Registration Purbalingga district, namely the service process of officers related to the speed of officers in meeting community needs. With this online service program getting a good impression from the community, because for manual services to online it can make it easier for people to take care of it. The community does not need to come to the Dindikcapil or sub-district because it can be accessed from home, either through a cellphone or laptop connected to the internet.*

The implications of this research are:

- 1. The Population and Civil Registration Office of Purbalingga Regency needs to be more intense to carry out socialization and promotions related to online administrative services.*
- 2. The service user community is expected to be more careful in preparing the completeness of the files in an effort to get fast service.*

Keywords: Effectiveness, Public Service, Transparency, Efficiency, Participation