

ABSTRAK

A. KHUSNUL KHATIMAH 2024, EVALUASI PENERAPAN SISTEM LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KOLAKA UTARA. (Dibimbing oleh Jaelan Usman dan Wardah).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Evaluasi Penerapan Sistem Layanan Adminduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara. Jenis penelitian yang digunakan metode kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif kualitatif, teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi, jenis dan sumber data yaitu data sekunder dan primer. Jumlah informan 5 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan, serta menggunakan pengabsahan data yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Evaluasi Penerapan Sistem Layanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara memiliki penurunan pelayanan ditinjau dari indikator evaluasi menurut William Dunn (2013:610) yaitu 1). Efektifitas, adanya penerapan Si LAKU O2T kualitas pelayanan pada dukcapil sudah efektif untuk beberapa pelayanan, tetapi ada penurunan jumlah pelayanan di tahun 2023. 2). Efisiensi, penerapan Si LAKU O2T belum efektif dan efisien secara keseluruhan, dan dukcapil memberikan pelayanan secara *offline* dan *online* yang menghemat waktu. 3). Kecukupan, kelengkapan fasilitas yang tersedia belum memadai serta ketersediaan data berupa kelengkapan data, dukcapil dapat menjamin semua pelayanan adminduk yang diberikan kepadakeakuratan data dari Si LAKU sudah akurat karena tercatat dalam aplikasi (SIAK). 4). Kesamaan seluruh masyarakat sama dan memberikan kepuasan kepada masyarakat. 5). *Responsivitas*, Si LAKU O2T memiliki respon yang baik terhadap perubahan data dan ketersediaan waktu pelayanan yang telah ditetapkan. 6). Ketepatan, informasi mengenai Si LAKU O2T sudah akurat dan tersampaikan dengan baik kepada masyarakat. Karena, dukcapil melakukan sosialisasi secara langsung dan tidak langsung.

Kata Kunci: Evaluasi, Pelayanan Publik, Si LAKU O2T