

ABSTRAK

NORHATIPAH.H, NPM: 2022317, Judul “EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DENGAN ANJUNGAN DUKCAPIL MANDIRI (ADM) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TABALONG” di bawah bimbingan Bapak Sugianor, S.Sos, M.AP sebagai Pembimbing I dan Ibu Siti Paulina M.Pd sebagai Pembimbing II.

Sejak dalam kandungan sampai ke liang lahat, seseorang tidak bisa lepas dari urusan pelayanan publik. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil menghadapi tantangan dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang cepat dan efisien. Sebagai solusi, diluncurkan inovasi Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM). Dalam implementasinya masih ditemukan kendala berupa minimnya sosialisasi dan pemahaman masyarakat terkait penggunaan inovasi tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas pelayanan administrasi kependudukan dengan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) pada Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Tabalong, serta faktor-faktor yang memengaruhinya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yakni metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Sumber data dipilih secara *accidental sampling* berjumlah 11 orang. Setelah data dikumpul kemudian dianalisis teknik meliputi reduksi data, penyajian data dan penerikan kesimpulan kemudian dilakukan uji melalui kreadibilitas data dengan perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, trigulasi, analisis kasus negatif menggunakan referensi dan mengadakan *membercheck*.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan administrasi kependudukan dengan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) cukup efektif, dilihat dari variabel menyesuaikan diri pada indikator komunikasi masih kurang efektif karna masih belum optimalnya pemanfaatan Anjungan Dukcapil Mandiri(ADM) oleh masyarakat dikarenakan masih sedikitnya informasi terkait dengan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) baik itu secara daring ataupun luring, indikator kerja sama sudah efektif karna terjalannya koordinasi yang baik antar petugas, variabel prestasi kerja pada indikator keterampilan, kedisiplinan, kepribadian sudah efektif, sedangkan indikator kerja sama dinilai cukup efektif karna masih kurangnya arahan dari petugas untuk menggunakan pelayanan administrasi kependudukan dengan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM), variabel kepuasan kerja pada indikator isi pekerjaan, supervisi, organisasi dan manajemen, kesempatan untuk maju, gaji dan finansial sudah efektif.

Saran, agar pelayanan administrasi kependudukan dengan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) dapat menjadi lebih efektif, hendaknya Dinas kependudukan dan pencatatan sipil memperkuat sosialisasi melalui berbagai media, memperjelas informasi pelayanan secara transparan baik secara daring maupun luring, dan menyediakan petugas tambahan untuk membantu petugas yang bertugas ditengah untuk hari-hari yang memang banyak masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan. Upaya tersebut diharapkan mampu meningkatkan pemahaman masyarakat, mempelancar proses pelayanan, dan mendorong pemanfaatan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) secara optimal.