

RINGKASAN

Maudatul Melidia 2022, **Evaluasi Kualitas Pelayanan Administrasi (Studi Aplikasi View Probolinggo pada Layanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo)**, Dr. Hj. SitiMarwiyah., M.Si, Andhi Nur Rahmadi, S.IP,M.IP. 138 hal + XVI

Berbicara tentang sistem informasi yang dapat mendukung kegiatan pengolahan data serta informasi-informasi dari pemerintahan sebagai organisasi publik. Pemerintah sebagai pelayan publik yang bertanggung jawab memenuhi kepentingan masyarakat dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas. Perubahan yang dilakukan oleh pemerintah guna meningkatkan pelayanan publik pada masyarakat, salah satunya adalah dengan memanfaatkan perkembangan teknologi dalam aktivitas pekerjaannya.

Salah satu penerapan teknologi informasi yg dilakukan oleh instansi pemerintah ialah sistem informasi dalam pengelolaan data kependudukan. Guna mewujudkan pelayanan yang diharapkan, maka instansi pemerintah berusaha untuk mereformasi pelayanan publik.

Dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo menciptakan sebuah inovasi berupa aplikasi yaitu aplikasi View Probolinggo, yang digunakan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi administrasi Kependudukan. Aplikasi View ini adalah layanan online yang berupa layanan pegaduan dan informasi yang digagas oleh Pemerintah Kota Probolinggo yang bekerjasama dengan pihak Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Probolinggo. Tujuan penulis melakukan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi bagaimana kualitas suatu aplikasi tersebut dalam melakukan pelayanan administrasi terhadap Layanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Probolinggo. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori evaluasi menurut William Dunn dalam Nugroho (2014). Metode Penelitian yang digunakan adalah deskriptif Kualitatif. Teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data yaitu observasi, dokumentasi, wawancara, dan dengan mengkaji buku-buku, peraturan perundang-undangan, karya ilmiah, jurnal, dan artikel-artikel. Hasil penelitian yang dapat disimpulkan bahwa dalam Evaluasi Kualitas Pelayanan Adiministrasi pada aplikasi View Probolinggo ini sudah berjalan efektif akan tetapi masih ada kendala-kendala yang menjadi factor penghambat dari jalannya suatu program yang diciptakan Pemerintah Kota Probolinggo.

Kata Kunci: Administrasi, Aplikasi, Evaluasi, PelayananPublik.

SUMMARY

Maudatul Melidia 2022, Evaluation of the Quality of Administrative Services (View Probolinggo Application Study on Population and Civil Registration Services for the City of Probolinggo), Dr. Hj. Siti Marwiyah., M.Si, Andhi Nur Rahmadi, S.IP, M.IP. 138 pg + XVI

Talking about information systems that can support data processing activities and information from the government as a public organization. The government as a public servant who is responsible for meeting the interests of the community is required to always provide the best and quality service. Changes made by the government to improve public services to the community, one of which is by utilizing technological developments in their work activities.

One application of information technology carried out by government agencies is information systems in population data management. In order to realize the expected service, government agencies are trying to reform public services.

In this case, the Probolinggo City Communication and Information Office created an innovation in the form of an application, namely the View Probolinggo application, which is used to make it easier for the public to access Population administration information. This View application is an online service in the form of complaints and information services initiated by the Probolinggo City Government in collaboration with the Probolinggo City Communications and Information Office. The author's purpose of conducting this research is to evaluate how the quality of an application in performing administrative services for the Population and Civil Registration Service in Probolinggo City. The theory used in this study is the evaluation theory according to William Dunn in Nugroho (2014). The research method used is descriptive qualitative. The techniques used in collecting data are observation, documentation, interviews, and by reviewing books, laws and regulations, scientific works, journals, and articles. The results of the research can be concluded that the Evaluation of Administrative Service Quality on the View Probolinggo application has been running effectively but there are still obstacles that are inhibiting factors from the running of a program created by the Probolinggo City Government.

Keywords: Administration, Application, Evaluation, Public Service.