

## ABSTRAK

**Astrid Silvia Anggraeni, 202111012, Analisis Preferensi Masyarakat Terhadap Layanan Manual di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta**, Skripsi Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Surakarta

---

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis preferensi masyarakat dalam memilih bentuk layanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Surakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam kepada masyarakat pengguna layanan dan petugas Dukcapil yang terlibat langsung dalam proses pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat masih menunjukkan preferensi yang kuat terhadap layanan manual (tatap muka). Preferensi ini dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, antara lain tingginya tingkat kepercayaan terhadap petugas, rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat, pengalaman negatif dalam menggunakan aplikasi digital, serta persepsi bahwa layanan manual lebih mudah diakses dan memberikan kepastian dalam penyelesaian dokumen. Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini merekomendasikan penguatan literasi digital, optimalisasi sistem aplikasi, dan intensifikasi strategi sosialisasi yang berorientasi pada pendekatan berbasis komunitas sebagai upaya untuk mempercepat transformasi layanan digital secara berkelanjutan.

---

***Kata kunci:*** *preferensi, layanan manual, Dukcapil*

## ABSTRACT

**Astrid Silvia Anggraeni, 202111012, Analysis of Public Preferences for Manual Services at the Population and Civil Registration Office of Surakarta City**, Thesis, Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, University of Surakarta

---

This research aims to analyze public preferences in choosing the form of administrative services at the Population and Civil Registration Office (Dukcapil) of Surakarta City. This study uses a descriptive qualitative approach with data collection techniques through in-depth interviews with service users and Dukcapil officers who are directly involved in the service process. The results of the study indicate that the majority of the public still strongly prefer manual (face-to-face) services. This preference is influenced by several key factors, including high levels of trust in staff, low digital literacy among the public, negative experiences with digital applications, and the perception that manual services are easier to access and provide certainty in document processing. Based on these findings, the study recommends strengthening digital literacy, optimizing the application system, and intensifying community-based outreach strategies as efforts to accelerate sustainable digital service transformation.

---

***Keywords:*** *preferences, manual services, Dukcapil*