

## ANALISIS EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI WEBSITE PAKUAN PRIMA

Intan Nuryani<sup>1</sup>, Denny Hernawan<sup>2</sup>, Cecep Wahyudin<sup>3</sup>

Universitas Djuanda Bogor, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi

Ilmu Administrasi Publik

<sup>1</sup>[intannuryani61@gmail.com](mailto:intannuryani61@gmail.com), <sup>2</sup>[denny.hernawan@unida.ac.id](mailto:denny.hernawan@unida.ac.id), <sup>3</sup>[cecep.wahyudin@unida.ac.id](mailto:cecep.wahyudin@unida.ac.id)

Korespondensi Author : Intan Nuryani : Email : [intannuryani61@gmail.com](mailto:intannuryani61@gmail.com)

---

### ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui website pakuan prima serta untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat terhadap efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui website pakuan prima. Dalam penelitian ini memakai populasi dalam sampel sebanyak 100 responden masyarakat Kota Bogor. Penarikan sampel menggunakan teknik sampel random sampling. Data dikumpulkan melalui angket, wawancara, observasi, studi kepustakaan dan dokumentasi. Untuk pengukuran variabel digunakan skala likert dengan lima skala. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi Pemahaman Program memperoleh skor sebesar 4,08 dengan kategori Baik, dimensi Tepat Sasaran memperoleh skor sebesar 4,26 dengan kategori Sangat Baik, dimensi Tepat Waktu memperoleh skor sebesar 4,1 dengan kategori Baik, dimensi Tercapainya Tujuan memperoleh skor sebesar 4,2 dengan kategori Baik, dan dimensi Perubahan Nyata memperoleh skor sebesar 4,25 dengan kategori Sangat Baik. Dengan demikian, Efektivitas pelayanan Administrasi Kependudukan melalui website pakuan prima di Disdukcapil Kota Bogor secara umum dengan nilai rata-rata 4,17 dengan kategori Baik, dikatakan baik karena masyarakat mengaku merasa terbantu juga lebih mempermudah masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan ini tidak memerlukan banyak waktu dan dapat dilakukan kapanpun dimanapun.

**Kata kunci:** Administrasi Kependudukan, Efektivitas Pelayanan, *E-Government*

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah tanggung jawab pemerintah dan pemerintah harus selalu memberikan layanan terbaik kepada masyarakatnya. Seiring dengan dikeluarkannya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*, Melalui penggunaan *e-government* dalam pemerintahan Indonesia. Tujuan dari penggunaan *e-government* ini adalah untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam upaya meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien.

Seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat maka kebutuhan akan pelayanan publik pun terus meningkat. Reformasi birokrasi dilaksanakan untuk memenuhi tuntutan tersebut dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi pemerintah dan penyedia layanan memainkan peran penting dalam memastikan pemberian layanan yang tepat dan efisien kepada masyarakat. Dengan memperbarui pelayanan publik, seluruh aspek, ruang dan waktu dapat dimanfaatkan untuk memenuhi tuntutan masyarakat yang semakin berkembang.

Pengelolaan kependudukan yang wajib merupakan bagian dari upaya pemerintah untuk melayani masyarakat. Menurut pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Untuk membantu masyarakat mencapai suatu tujuan tertentu suatu kelompok atau seorang birokrasi melakukan upaya yang dikenal sebagai pelayanan publik.

Menurut Pasal 1 ayat 9 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 menyebut bahwa data kependudukan didefinisikan sebagai data terstruktur yang terdiri dari data pribadi dan/atau data agregat yang telah di daftarkan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil. Pelayanan yang berkaitan dengan pendataan identitas penduduk dan pengelolaan perpindahan atau kedatangan penduduk termasuk dalam kategori pelayanan kependudukan (Pratami et al., 2023).

Pencatatan sipil saat ini sangat penting karena memastikan status perdata Warga Negara Indonesia (WNI) menjadi lebih jelas dan diakui secara hukum (Husnulwati, 2018) dalam (Sanusi et al., 2024). Dengan menggunakan strategi "time-bound" untuk menciptakan dan mengukur tujuan jangka pendek dan jangka panjang organisasi dapat membantu menyelaraskan tujuan tersebut dengan visi dan misi organisasi. Strategi ini memberikan landasan yang kuat untuk meningkatkan kinerja karyawan dan mencapai tujuan organisasi secara keseluruhan. (Farhati et al., 2024).

Menurut (Siagian 2003:27) dalam (Muafa et al., 2024) teori efektivitas mengatakan bahwa seseorang harus menyelesaikan masalah dengan cepat dan dengan hasil yang baik. Sedangkan menurut (Sugandi et al., 2015) Efektivitas program dapat ditingkatkan agar lebih mudah untuk mencapai tujuan. Tingkat sejauh mana organisasi melakukan tugas atau fungsi sehingga tujuan dapat dicapai dengan menggunakan sumber daya dan alat yang ada secara optimal dikenal sebagai efektivitas organisasi (Kurnia et al., 2019). Pelayanan yang ideal harus mudah, aman, nyaman, ramah, dan juga bertanggung jawab, sederhana, pasti, jelas, tepat waktu, dan jujur (Hernawan et al., 2024).

Menurut Hidayat, (2011:18) dalam (Syam, 2020) bahwa efektivitas merupakan ukuran perusahaan yang menunjukkan sejauh mana tujuan telah tercapai yaitu kuantitas, kualitas dan waktu, persentase pencapaian tujuan yang lebih tinggi menunjukkan efektivitas.

Selain itu, indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur efektif program juga diuraikan oleh Sutrisno (2010) dalam (Fauziah et al., 2022) yaitu:

1. Pemahaman Program, adalah ukuran seberapa baik masyarakat dapat memahami kegiatan program pelayanan menggunakan website pakuan prima yang diinovasikan dan disosialisasikan oleh Disdukcapil Kota Bogor.
2. Tepat Sasaran, adalah anda bisa melihat apakah sasaran yang dipilih sesuai dengan program website pakuan prima yang ditawarkan kepada masyarakat Kota Bogor.

3. Tepat Waktu, dapat dilihat dari waktu yang dihabiskan untuk menyediakan layanan di website pakuan prima apakah sesuai dengan perkiraan atau tidak.
4. Tercapainya tujuan, yang diukur dengan cara mencapainya tujuan website pakuan prima yang telah dilakukan secara efektif melalui pelayanan, pembuatan dan penerbitan administrasi kependudukan.
5. Perubahan Nyata, menilai sejauh mana website pakuan prima tersebut dapat membantu dan mengubah masyarakat Kota Bogor dalam hal administrasi kependudukan.

Berdasarkan hasil observasi dan temuan penulis di lapangan dan juga hasil wawancara dengan petugas pengelola website pakuan prima program yang sudah berjalan ini ternyata memiliki sejumlah kekurangan diantaranya yaitu:

1. Sosialisasi yang masih belum maksimal kepada masyarakat sehingga masyarakat yang kurang paham terhadap teknologi masih merasa kesulitan untuk bisa mengakses website pakuan prima ini.
2. Website terkadang error atau pemeliharaan (*maintenance*) mendadak. Website yang baru saja rilis di pertengahan tahun 2023 adalah pengganti dari aplikasi si kancil berlari yang rilis di tahun 2019 lalu ini terkadang mengalami terjadinya error mendadak di server maka dari itu sering dilakukannya perbaikan sistem.
3. Masyarakat sering mengalami kendala tidak bisa memuat ke dalam website pakuan prima, padahal jaringan internet masyarakat terbilang lancar.

Maka penulis merasa tertarik untuk meneliti “Analisis Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui website pakuan prima di Disdukcapil Kota Bogor Provinsi Jawa Barat”.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Menurut Sugiyono (2019:17) perlu diketahui bahwa metode penelitian ini berlandaskan pada positivisme (data konkrit), dan data yang digunakan dalam penelitian ini berupa angka-angka yang akan diukur dengan menggunakan statistik untuk menarik kesimpulan terhadap permasalahan yang ada. Positivisme mengacu pada populasi atau sampel.

Populasi penelitian ini melibatkan seluruh masyarakat kota Bogor yang memakai pelayanan administrasi kependudukan di dalam website pakuan prima. Rumus Yamane digunakan dalam teknik pada pengambilan sampel penelitian ini. Setelah itu dilakukan perhitungan untuk menghitung jumlah sampel, yaitu berjumlah 100 orang.

Analisis yang digunakan yaitu angket dengan menggunakan Skala Likert. Data dikumpulkan melalui angket, Wawancara, Observasi, Studi literatur dan Dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode analisis data rumus *Weight Mean Score* (WMS):

$$M = \sum \frac{f(x)}{n}$$

Keterangan:

M = Perolehan kriteria atau angka penafsiran

$\Sigma$  = Sigma (Penjumlahan)

f = Jawaban responden

n = Jumlah sampel penelitian

x = Pembobotan (skala nilai)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil perhitungan yang dikumpulkan dari kuesioner tentang efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui website pakuan prima di Disdukcapil Kota Bogor. Teori Sutrisno (2010) menjadi dasar penelitian ini untuk mengukur seberapa efektif teori efektivitas ini, ada 5 dimensi yaitu sebagai berikut:

1. pemahaman program,
2. tepat sasaran,
3. tepat waktu,
4. tercapainya tujuan, dan
5. perubahan nyata.

### 1. Hasil Analisis Variabel Efektivitas

Berikut adalah rekapitulasi hasil dari tanggapan responden terhadap variabel efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Website Pakuan Prima di Disdukcapil Kota Bogor sesuai tabel 1 di bawah ini:

**Tabel 1**

#### **Rekapitulasi Variabel Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Website Pakuan Prima di Disdukcapil Kota Bogor**

variabel	Dimensi	Indikator	Rata-Rata	Kriteria
Efektivitas menurut Sutrisno (2010)	Pemahaman Program	Masyarakat memahami alur program website pakuan prima untuk melakukan aktivitas pelayanan administrasi kependudukan	4,04	Baik
		Adanya edukasi dan sosialisasi secara langsung dari petugas dan melalui media sosial Disdukcapil Kota Bogor terkait pelaksanaan program website pakuan prima	4,12	Baik
	Rata-Rata		4,08	Baik
	Tepat Sasaran	Program website pakuan prima membantu kebutuhan masyarakat	4,35	Sangat Baik

		dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan		
		Perlu adanya peningkatan kualitas website pakuan prima dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan	4,32	Sangat Baik
		Kualitas website pakuan prima sudah bagus, lengkap dan jarang terjadi kendala dalam pelayanan administrasi kependudukan berbasis <i>online</i>	4,13	baik
	Rata-Rata		4,26	Sangat Baik
	Tepat Waktu	Ketepatan waktu diutamakan dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui website pakuan prima	4,23	Sangat Baik
		Dokumen yang diusulkan melalui website pakuan prima dan sudah sesuai, bisa selesai dengan cepat dalam waktu kurang dari seminggu	4,17	Baik
		Admin website pakuan prima merespon segala keluhan dan masukan masyarakat terkait website pakuan prima	3,89	Baik
		Pelayanan administrasi kependudukan melalui website pakuan prima melayani dengan transparan, cepat, tepat bisa dilakukan dimana saja, kapan saja dan juga aman	4,11	Baik
	Rata-Rata		4,1	Baik
	Tercapainya Tujuan	Pelayanan administrasi kependudukan melalui website pakuan prima tanpa biaya, mudah diakses, dan cepat sehingga dokumen yang dibutuhkan selesai dengan sangat sesuai	4,36	Sangat Baik
		Masyarakat mendapatkan hak dan pelayanan yang sama, sesuai dan adil	4,31	Sangat Baik
		Dengan adanya program layanan melalui website pakuan prima	3,93	Baik

		menghilangkan praktek KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme) dalam birokrasi pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil		
	Rata-Rata		4,2	Baik
Perubahan Nyata		Masyarakat puas dan sangat terbantu dengan adanya program website pakuan prima dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan	4,35	Sangat Baik
		Lebih efektif melakukan pelayanan administrasi kependudukan secara langsung ( <i>offline</i> ) mengingat masih ada kekurangan pada website pakuan prima	4,28	Sangat Baik
		Lebih efektif melakukan pelayanan administrasi kependudukan secara <i>online</i> melalui website pakuan prima yang bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja	4,24	Sangat Baik
		Kelebihan website pakuan prima seperti kemudahan mengakses situs, kemudahan syarat dan proses upload dokumen, melayani berbagai macam administrasi kependudukan, efektif dan efisien waktu, dan tempat	4,37	Sangat Baik
		Kekurangan website pakuan prima seperti situs yang sulit diakses, halnya terkendala dalam proses upload dokumen, error pada website, lama dan tidak efektif	4,04	Baik
		Rata-Rata		4,25
	Total Rata-Rata		4,17	Baik

Sumber: Hasil Penelitian 2024

Tabel diatas merangkum hasil kelima dimensi masing-masing dibagi menjadi beberapa indikator berdasarkan item pertanyaan yang menyatakan bahwa Analisis Efektivitas pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui website pakuan prima di Disdukcapil Kota Bogor telah dilakukan dalam



kategori "baik" dengan nilai akhir rata-rata 4,17 berdasarkan tanggapan responden masyarakat. Dalam artian bahwasannya para pegawai Disdukcapil khususnya yang bertugas mengelola website pakuan prima yang peneliti teliti sudah melakukan masing-masing tugasnya dengan semaksimal mungkin dan diharapkan dengan adanya program pelayanan administrasi kependudukan berbasis online ini dapat membantu dan mempermudah masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukannya.

Berdasarkan hasil rekapitulasi tabel diatas, terdapat penilaian yang cukup tinggi pada dimensi perubahan nyata dalam indikator Kelebihan website pakuan prima seperti kemudahan mengakses situs, kemudahan syarat dan proses upload dokumen, melayani berbagai macam administrasi kependudukan, efektif dan efisien waktu, dan tempat dengan hasil nilai rata-rata 4,37 kategori "Sangat Baik" dikatakan sangat baik dikarenakan, dengan adanya program website pakuan prima atau pelayanan administrasi kependudukan yang berbasis online ini sangat membantu kebutuhan masyarakat dan terdapat penilaian yang cukup rendah pada dimensi ketepatan waktu dalam indikator Admin website pakuan prima merespon segala keluhan dan masukan masyarakat terkait website pakuan prima dengan hasil nilai rata-rata 3,89 dengan kategori "Baik" namun masyarakat masih mengeluh dengan respon admin pakuan prima yang masih kurang terhadap keluhan masyarakat.

Website pakuan prima merupakan layanan kependudukan *online* yang dirancang untuk memudahkan pengelolaan pencatatan kependudukan, website pakuan prima memungkinkan anda mengelola pencatatan kependudukan kapanpun dan dimanapun tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan kependudukan, namun pada prakteknya masih banyak masyarakat yang belum paham cara menggunakan website pakuan prima khususnya para lansia karena tidak semua orang melek teknologi (Farhani & Adnan, 2021).

Efektivitas merupakan ukuran sejauh mana tujuan (kuantitas, kualitas, dan waktu) telah tercapai. Semakin tinggi persentase tujuan yang dicapai, semakin efektif tujuan tersebut. (Emis et al., 2020)

## **2. Hambatan yang dihadapi dalam Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Website Pakuan Prima di Disdukcapil Kota Bogor**

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Analis Kebijakan Ahli Muda, ibu Dewi Apriani, S.Kom mengatakan bahwa terdapat beberapa hambatan yang dihadapi dalam mengefektifkan pelayanan administrasi kependudukan melalui pakuan prima ini yaitu:

1. Sosialisasi dan edukasi yang belum maksimal sehingga masyarakat masih kebingungan bagaimana alur pengajuan pelayanan administrasi kependudukan melalui website pakuan prima ini.
2. Keamanan data masih rawan diretas, server sering down dan jaringan yang seringkali mengalami gangguan sehingga pelayanan yang akan dilakukan menjadi terhambat dan harus memakan waktu yang lebih lama.
3. Kurangnya lengkapnya persyaratan yang diajukan oleh masyarakat sehingga dokumen yang diajukan tersebut harus ditolak oleh petugas.
4. Masih banyak dokumen yang tidak terintegrasi secara *online* karena dokumen yang sudah lama, maka dari itu tetap saja pelayanan harus secara langsung.
5. Keinginan masyarakat yang berbeda-beda, sehingga ada yang lebih memilih layanan *online* dan ada juga yang lebih memilih layanan *offline*.
6. Masyarakat masih banyak yang buta teknologi sehingga tidak paham website pakuan prima
7. Tidak cukup tenaga kerja bagi petugas (kurangnya SDM) Disdukcapil Kota Bogor untuk mensosialisasikan program website pakuan prima, jadi harapan masyarakat itu sendiri untuk membantu mensosialisasikan program website pakuan prima ini.

### **3. Upaya yang dilakukan dalam Analisis Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Website Pakuan Prima di Disdukcapil Kota Bogor**

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Analis Kebijakan Ahli Muda, ibu Dewi Apriani, S.Kom mengatakan bahwa terdapat beberapa usaha yang dilakukan oleh petugas Disdukcapil dalam mengefektifkan pelayanan administrasi kependudukan yaitu:

1. Berupaya terus melakukan kegiatan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat secara langsung bagi masyarakat yang ingin melakukan pengajuan melalui website pakuan prima dan melakukan sosialisasi dan edukasi melalui sosial media Disdukcapil Kota Bogor.
2. Berupaya terus untuk memperbaiki aplikasi dan juga jaringan yang sering mengalami gangguan agar bisa berjalan dengan lancar dan sebagaimana mestinya.
3. Berupaya terus menyediakan peralatan atau perangkat yang dibutuhkan untuk melakukan pelayanan pengelolaan kependudukan melalui website pakuan prima agar lebih efektif dan efisien lagi.
4. Dukungan dari masyarakat itu sendiri, yaitu kemampuan untuk memahami prosedur persyaratan dokumen yang dibutuhkan untuk memasukkan di website pakuan prima.
5. Salah satu faktor yang memastikan bahwa website pakuan prima berjalan dengan lancar adalah keamanan server yang sangat baik dan tidak mudah diretas.
6. Untuk mendapatkan pelayanan di Disdukcapil Kota Bogor, masyarakat memiliki dua opsi mendapatkan layanan langsung di kantor atau melalui website pakuan prima.
7. Masyarakat dapat membantu dalam mensosialisasikan program website pakuan prima.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil uraian di atas, kita dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pemahaman Program dengan hasil nilai rata-rata 4,08 merupakan kategori Baik, Tepat Sasaran dengan hasil nilai rata-rata 4,26 merupakan kategori Sangat Baik, Tepat Waktu dengan hasil nilai rata-rata 4,1 merupakan kategori Baik, Tercapainya Tujuan dengan hasil nilai rata-rata 4,2 merupakan kategori Baik, Perubahan Nyata dengan hasil nilai rata-rata 4,25 merupakan Kategori Sangat Baik dan Rekapitulasi hasil variabel efektivitas dengan nilai rata-rata 4,17 yang merupakan kategori Baik.
2. Walaupun masuk ke dalam kategori baik tetapi masih ada dibawah nilai rata-rata yaitu terdapat pada 3 dimensi, yaitu dimensi pemahaman program, tepat waktu, dan tercapainya tujuan.
3. Dimensi tepat waktu memiliki skor terendah dengan nilai 4,1 dengan kategori "Baik" meskipun dengan kategori baik masyarakat menilai bahwa dokumen yang selesai masih dalam jangka waktu yang lama, adapun dokumen kependudukan dan pencatatan sipil yang selesai itu bervariasi, waktu penyelesaian dokumen ada dalam kurun waktu 1 hari dan bahkan hingga beberapa hari. Selain itu faktor faktor seperti server down, jaringan yang sering mengalami gangguan, masyarakat yang kurang memahami pelayanan secara *online* dan persyaratan yang masih kurang lengkap juga mempengaruhi cepat dan tidaknya proses pelayanan administrasi kependudukan.
4. Faktor-faktor yang mendukung pelayanan administrasi kependudukan melalui website pakuan prima yaitu:
  - a. Melakukan sosialisasi dan bimbingan kepada masyarakat secara langsung dan melalui sosial media Disdukcapil Kota Bogor.
  - b. Memperbaiki aplikasi dan juga jaringan yang sering mengalami gangguan.
  - c. Menyediakan peralatan atau perangkat yang dibutuhkan agar lebih efektif dan efisien lagi.

- d. Dukungan dari masyarakat itu sendiri, yaitu kemampuan untuk memahami prosedur persyaratan dokumen yang dibutuhkan untuk memasukkan di website pakuan prima.
  - e. Keamanan server yang sangat baik dan tidak mudah diretas.
  - f. Layanan langsung di kantor atau melalui website pakuan prima.
  - g. Masyarakat dapat membantu dalam mensosialisasikan program website pakuan prima.
5. Faktor penghambat pelayanan administrasi kependudukan melalui website pakuan prima yaitu:
- a. Sosialisasi dan edukasi yang belum maksimal.
  - b. Keamanan data masih rawan diretas, server sering down dan jaringan yang seringkali mengalami gangguan.
  - c. Kurangnya lengkapnya persyaratan yang diajukan oleh masyarakat.
  - d. Masyarakat masih banyak yang belum paham teknologi sehingga tidak paham alur program website pakuan prima
  - e. Kurangnya SDM Disdukcapil Kota Bogor untuk mensosialisasikan program website pakuan prima.

## REFERENSI

### Buku:

Sugiyono. (2019) *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sutrisno, Edy. (2010) *Budaya Organisasi*. Jakarta: Kencana.

### Jurnal:

Emis, Burhanuddin, & Abdul Rahman. (2020). Analisis Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 3(9), 479–491.

Farhani, A., & Adnan, M. F. (2021). Efektivitas Pelayanan Dokumen Kependudukan Melalui Sistem Paduko. *JESS (Journal of Education on Social Science)*, 5(1), 66.

Farhati, M. Z., Saraswati, A., Septiana, M. P., Ramadhan, M., Salbiah, E., & Wahyudin, C. (2024). Strategi Pengembangan Organisasi untuk Meningkatkan Efektivitas Kinerja Pegawai. *Karimah Tauhid*, 3(2), 1391–1403.

Fauziah, W. R., Sugiarti, C., & Ramdani, R. (2022). Efektivitas program wirausaha pemuda dalam upaya penurunan angka pengangguran terbuka di kabupaten tegal pada masa pandemi covid-19. *Jurnal Manajemen*, 14(2), 367–375.

Hernawan, D., Zulfa, A. A., & Seran, G. G. (2024). *Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP)*. 3(1), 1–7.

Kurnia, tantia wulandari, a Iskandar, & Hernawan, D. (2019). Efektivitas Program Pelatihan Keterampilan Berbasis Masyarakat ( Kk Miskin ) Oleh Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi. *Jurnal Sosial Humaniora*, 10(April), 1–10.

Muafa, muhammad adli, Wahyudin, C., Salbiah, E., & Subagdja, O. (2024). Efektivitas Program Pemberian Makanan Tambahan pada Anak Stunting. *Jurnal Idea Pengabdian Masyarakat*, 2(03), 2798–3668.

Pratami, M., Ranbilal, R., Marezka, Wahyudin, C., & Salbiah, E. (2023). Strategi Inovasi Pelayanan Perubahan Data Kartu Keluarga Berbasis Online. *Karimah Tauhid*, 2(1), 60–75.

Sanusi, I. K., Seran, G. G., Wahyudin, C., & Apriliyani, Neng Virly. (2024). *Peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Meningkatkan Kesadaran Masyarakat akan Pentingnya Pencatatan Sipil*. 3, 4236–4249.

Sugandi, U., Hernawan, D., & Ratnamulyani, I. A. (2015). Hubungan Pengawasan Dengan Efektivitas Kerja Pegawai. *Jurnal Governansi*, 1(1), 35–43.

Syam, S. (2020). Pengaruh Efektifitas Dan Efisiensi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Banggae Timur. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 4(2), 128–152.

**Dokumen Undang-Undang:**

Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 ayat 1 pelayanan publik

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Pasal 1 ayat 9 tentang administrasi kependudukan