



Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Kantor UPT DISDUKCAPIL Wilayah VII Cileungsi Kabupaten Bogor

Trisyamurti Lestari^{1*}, Andi Mulyadi², Dian Purwanti³

¹Universitas Muhammadiyah Sukabumi, Sukabumi, Indonesia, trisyamurti@gmail.com

²Universitas Muhammadiyah Sukabumi, Sukabumi, Indonesia, andimulyadi@ummi.ac.id

³Universitas Muhammadiyah Sukabumi, Sukabumi, Indonesia, dianpurwanti042@ummi.ac.id

*Corresponding Author: trisyamurti@gmail.com

Abstract: This study was motivated by the low ownership rate of birth certificates in the UPT Disdukcapil Region VII Cileungsi area, which only reached 42.98% of the total population, despite its critical role as a legal identity document for fulfilling civil rights. The research aims to evaluate the effectiveness of population administration services in issuing birth certificates and identify the inhibiting factors. This study employed a qualitative descriptive approach, using observations, in-depth interviews, and document analysis conducted over three months. The findings reveal that the services are considered effective in terms of productivity, quality, flexibility, and user satisfaction, though efficiency remains hindered by limited technological infrastructure and network disruptions. Other inhibiting factors include limited budgets, low public administrative literacy, and technical barriers. The study recommends modernizing service facilities, enhancing human resource capacity, and increasing public awareness campaigns to improve administrative literacy. Implementing these recommendations is expected to create more adaptive, efficient, and responsive public services.

Keywords: Service Effectiveness, Population Administration, Birth Certificate, Public Service, Civil Registry Office

Abstrak: Penelitian ini dilatarbelakangi oleh rendahnya kepemilikan akta kelahiran di wilayah kerja UPT Disdukcapil Wilayah VII Cileungsi, yang hanya mencapai 42,98% dari total populasi, meskipun akta kelahiran merupakan dokumen penting bagi pemenuhan hak sipil masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk menilai efektivitas pelayanan administrasi kependudukan dalam penerbitan akta kelahiran serta mengidentifikasi faktor-faktor penghambatnya. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif, melibatkan observasi, wawancara mendalam, dan analisis dokumen yang dilaksanakan selama tiga bulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan dinilai cukup efektif berdasarkan indikator produktivitas, kualitas, fleksibilitas, dan kepuasan, sementara efisiensi masih terkendala oleh keterbatasan infrastruktur teknologi dan gangguan jaringan. Faktor penghambat lainnya mencakup keterbatasan anggaran, minimnya literasi administrasi masyarakat, dan hambatan teknis. Penelitian ini merekomendasikan modernisasi sarana

pelayanan, penguatan kompetensi sumber daya manusia, serta intensifikasi sosialisasi kepada masyarakat guna meningkatkan literasi administrasi. Implementasi rekomendasi tersebut diharapkan dapat menciptakan pelayanan yang adaptif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan publik.

Kata Kunci: Efektivitas Pelayanan, Administrasi Kependudukan, Akta Kelahiran, Pelayanan Publik, DISDUKCAPIL

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu kewajiban fundamental pemerintah dalam menjamin terpenuhinya hak-hak dasar masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa pelayanan publik harus dilaksanakan sesuai prinsip keadilan, transparansi, dan akuntabilitas untuk seluruh warga negara. Dalam konteks ini, administrasi kependudukan menempati posisi strategis karena berkaitan langsung dengan pengakuan identitas hukum setiap individu. Regulasi mengenai hal ini diatur melalui Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 yang diperbarui dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013. Peraturan tersebut mewajibkan pemerintah untuk menyediakan layanan pencatatan sipil yang terintegrasi, termasuk penerbitan akta kelahiran yang menjadi dokumen dasar dalam pemenuhan hak sipil anak (Mahmudah et al., 2020).

Sebagai upaya mendekatkan layanan, Pemerintah Kabupaten Bogor telah membentuk tujuh Unit Pelaksana Teknis (UPT) Disdukcapil, termasuk UPT Wilayah VII Cileungsi. UPT ini ditugaskan untuk mempercepat proses pelayanan administrasi kependudukan, khususnya penerbitan akta kelahiran. Salah satu inovasi yang dijalankan adalah penerapan program “one day service” yang memungkinkan penyelesaian akta kelahiran dalam satu hari kerja. Meskipun demikian, hasil observasi awal menunjukkan adanya sejumlah hambatan, antara lain gangguan jaringan sistem informasi, keterbatasan sarana pendukung, serta rendahnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur pembuatan akta kelahiran. Fenomena ini memunculkan persepsi bahwa pelayanan belum berjalan secara efektif, sehingga berdampak pada rendahnya kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan.

Akta kelahiran memiliki nilai penting tidak hanya sebagai bukti identitas, tetapi juga sebagai prasyarat dalam berbagai aktivitas administratif seperti pendidikan, pernikahan, dan kepentingan hukum lainnya. Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa cakupan kepemilikan akta kelahiran masih belum optimal. Dilansir dari data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor tahun 2023 mengungkapkan bahwa di wilayah kerja UPT Disdukcapil Wilayah VII Cileungsi yang meliputi enam kecamatan, hanya sekitar 42,98% penduduk yang memiliki akta kelahiran, sementara sisanya 57,02% belum memiliki. Jumlah ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kewajiban pemerintah untuk memenuhi hak administrasi dasar warga dan tingkat realisasi di lapangan. Berikut dibawah ini adalah data kepemilikan akta kelahiran di kabupaten Bogor tahun 2023 berdasarkan enam kecamatan yang berada di UPT Disdukcapil wilayah VII Cileungsi :

Tabel 1. Jumlah pemduduk yang memiliki akta kelahiran berdasarkan enam kecamatan di UPT Disdukcapil wilayan VII Cileungsi kabupaten Bogor Tahun 2023

| No. | Kecamatan | Jumlah penduduk | Memiliki akta kelahiran | % | Belum memiliki akta kelahiran | % |
|-----|----------------|-----------------|-------------------------|-------|-------------------------------|-------|
| 1. | Kelapa Nunggal | 129.835 | 60.826 | 46.85 | 69.009 | 53.15 |
| 2. | Cileungsi | 273.150 | 121.794 | 44.59 | 151.356 | 55.41 |
| 3. | Sukamakmur | 92.167 | 36.778 | 39.90 | 55.389 | 40.10 |
| 4. | Jonggol | 147.880 | 60.416 | 40.85 | 87.464 | 59.15 |

| | | | | | | |
|---------------|-------------|----------------|----------------|--------------|----------------|--------------|
| 5. | Cariu | 54.478 | 21.315 | 39.13 | 33.163 | 60.87 |
| 6. | Tanjungsari | 61.343 | 24.998 | 40.75 | 36.345 | 59.25 |
| Jumlah | | 758.853 | 326.127 | 42.98 | 432.726 | 57.02 |

Sumber: Buku Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor 2023

Di tengah era digitalisasi layanan publik dan tuntutan peningkatan kualitas pelayanan, isu efektivitas pelayanan administrasi kependudukan menjadi sangat relevan untuk dikaji. Efektivitas dalam konteks pelayanan publik bukan sekadar diukur dari output berupa dokumen yang diterbitkan, tetapi juga mencakup aspek efisiensi, kualitas, fleksibilitas, serta kepuasan pengguna layanan (Zafirah,et al, 2022). Permasalahan ini menjadi penting mengingat pelayanan yang lambat, tidak terstandar, dan minim sosialisasi dapat mengurangi kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji efektivitas pelayanan administrasi kependudukan dalam proses penerbitan akta kelahiran di UPT Disdukcapil Wilayah VII Cileungsi, Kabupaten Bogor. Kajian ini difokuskan pada pengukuran tingkat efektivitas pelayanan melalui indikator yang telah ditetapkan, identifikasi hambatan yang muncul dalam pelaksanaannya, serta analisis implikasinya terhadap peningkatan mutu pelayanan publik di daerah. Penelitian ini secara khusus menitikberatkan pada dua aspek, yakni sejauh mana efektivitas pelayanan administrasi kependudukan dalam penerbitan akta kelahiran dapat tercapai dan apa saja faktor yang menjadi penghambat dalam proses tersebut. Melalui hasil penelitian ini, diharapkan diperoleh gambaran komprehensif mengenai kinerja pelayanan dan kendala yang mempengaruhinya, sehingga dapat dirumuskan rekomendasi strategis untuk pengembangan sistem pelayanan administrasi kependudukan yang lebih adaptif, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

METODE

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif, yang bertujuan menggali secara mendalam fenomena efektivitas pelayanan administrasi kependudukan dalam proses penerbitan akta kelahiran melalui perspektif para pelaku yang terlibat. Pemilihan pendekatan ini didasarkan pada orientasi penelitian yang tidak berfokus pada pengujian hipotesis, melainkan pada upaya memahami makna, alur proses, serta pengalaman pengguna layanan dan petugas pelaksana. Penelitian dilakukan di Kantor UPT Disdukcapil Wilayah VII Cileungsi, Kabupaten Bogor, yang mencakup enam kecamatan, dengan durasi pelaksanaan selama tiga bulan pada tahun 2024. Lokasi ini dipilih karena tingkat kepemilikan akta kelahiran di wilayah tersebut masih rendah, yaitu hanya 42,98% dari total populasi sebesar 758.853 jiwa. Subjek penelitian mencakup pejabat struktural, petugas operasional, dan masyarakat sebagai pemohon layanan akta kelahiran. Informan ditentukan menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria keterlibatan langsung dalam proses pelayanan atau memiliki pengalaman yang relevan. Informan terdiri atas Kepala UPT, Kasubag Tata Usaha, operator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), serta warga pemohon layanan. Pendekatan ini memberikan peluang untuk memperoleh data dari berbagai perspektif, sehingga memungkinkan terbentuknya pemahaman yang lebih komprehensif mengenai dinamika efektivitas penyelenggaraan pelayanan.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama, yaitu observasi partisipatif, wawancara semi-terstruktur, dan analisis dokumen. Observasi dimanfaatkan untuk memantau secara langsung proses pelayanan, pola interaksi antara petugas dan masyarakat, serta kondisi sarana dan prasarana pendukung. Wawancara mendalam dilaksanakan terhadap informan kunci, utama, dan tambahan guna menggali persepsi, pengalaman, serta pandangan mereka mengenai efektivitas pelayanan. Sementara itu, dokumentasi digunakan untuk memperoleh data sekunder, meliputi profil UPT, standar operasional prosedur (SOP) layanan, laporan

capaian kepemilikan akta kelahiran, dan foto pendukung. Untuk memastikan keabsahan data, digunakan teknik triangulasi sumber dan metode dengan cara membandingkan informasi antar-informan serta mengonfirmasi temuan melalui observasi, wawancara, dan dokumen resmi. Validitas data juga diperkuat dengan member checking, yaitu meminta klarifikasi dan persetujuan informan atas hasil interpretasi peneliti. Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles dan Huberman, yang terdiri dari tiga tahap: (1) reduksi data, yakni pemilihan, pengelompokan, dan penyederhanaan informasi relevan dari catatan lapangan; (2) penyajian data dalam bentuk narasi deskriptif yang mempermudah proses interpretasi; dan (3) penarikan kesimpulan atau verifikasi, yang bertujuan mengidentifikasi pola, kategori, dan tema-tema kunci sesuai fokus penelitian. Pendekatan ini dinilai tepat karena mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai efektivitas pelayanan administrasi kependudukan dengan mengintegrasikan temuan empiris dan kerangka teoritis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis data kualitatif yang diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi langsung, serta telaah dokumentasi mengungkap bahwa pelayanan administrasi kependudukan dalam penerbitan akta kelahiran di UPT Disdukcapil Wilayah VII Cileungsi secara umum dapat dikategorikan efektif. Pengukuran efektivitas dilakukan dengan menggunakan lima indikator organisasi menurut Gibson, yakni produktivitas, kualitas, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan masyarakat. Berdasarkan data empiris, kelima indikator ini mencerminkan pola capaian yang beragam. Pada aspek tertentu, kinerja layanan menunjukkan peningkatan signifikan, namun di sisi lain masih terdapat kendala yang memengaruhi kelancaran pelayanan. Temuan ini menggambarkan bahwa efektivitas pelayanan publik bukan hanya persoalan capaian administratif, tetapi juga terkait dinamika sosial dan kondisi teknis yang menyertainya, yang pada gilirannya memengaruhi kualitas pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan.

Produktivitas dalam penelitian ini dinilai dari kemampuan UPT Disdukcapil memenuhi target tahunan penerbitan dokumen akta kelahiran dan kematian yang ditetapkan sebesar 19.500 dokumen, atau sekitar 70 dokumen per hari kerja. Berdasarkan hasil wawancara dengan pejabat teknis, target tersebut sebagian besar mampu dicapai, bahkan dalam periode tertentu melebihi jumlah yang direncanakan. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja instansi relatif baik meskipun menghadapi sejumlah keterbatasan seperti gangguan jaringan sistem administrasi dan keterbatasan perangkat teknologi yang sudah melewati masa pakainya. Faktor yang mendukung keberhasilan produktivitas ini antara lain adanya pembagian tugas yang jelas di antara petugas, penerapan jadwal pelayanan yang terstruktur, serta dukungan regulasi yang memberikan pedoman kerja. Namun demikian, capaian ini masih menghadapi tantangan dalam menjaga stabilitas kinerja pada saat terjadi lonjakan permohonan, khususnya pada momentum tertentu seperti tahun ajaran baru atau program nasional identitas kependudukan.

Indikator **kualitas pelayanan** terlihat dari sejauh mana prosedur pelayanan memenuhi standar dan ekspektasi pengguna layanan. Hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa prosedur layanan saat ini lebih transparan dibandingkan dengan persepsi masyarakat sebelumnya yang menganggap prosesnya rumit dan birokratis. Validasi berlapis berbasis NIK dan penerapan SOP menjadi mekanisme yang menjamin akurasi data pemohon. Meskipun demikian, masih ditemukan kendala berupa ketidaklengkapan dokumen yang diserahkan pemohon, yang menyebabkan durasi pelayanan menjadi lebih panjang dari standar waktu yang ditentukan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sistem internal telah berjalan sesuai ketentuan, rendahnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur menjadi faktor eksternal yang turut memengaruhi kualitas pelayanan. Dengan kata lain, efektivitas layanan tidak hanya bergantung pada kompetensi petugas dan sarana pendukung, tetapi juga pada literasi masyarakat terhadap hak dan kewajiban administratif mereka.

Aspek **efisiensi** menjadi salah satu titik lemah dalam penelitian ini. Hambatan utama terkait efisiensi disebabkan oleh keterbatasan infrastruktur pendukung, khususnya perangkat kerja yang sudah usang serta seringnya terjadi gangguan listrik dan koneksi jaringan. Kondisi ini menghambat pemanfaatan sumber daya secara optimal dan berimplikasi pada lamanya waktu penyelesaian layanan dibandingkan dengan standar yang telah ditetapkan. Walaupun demikian, petugas berupaya melakukan mitigasi kendala dengan cara melakukan pelayanan manual sementara dan mempercepat proses setelah jaringan kembali normal. Namun, strategi ini belum mampu sepenuhnya mengatasi permasalahan karena membutuhkan koordinasi lintas unit dan anggaran tambahan untuk perbaikan sistem. Temuan ini menegaskan bahwa efisiensi pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kompetensi SDM, tetapi juga bergantung pada keberadaan infrastruktur modern yang memadai dan dukungan kebijakan penganggaran yang berkesinambungan.

Indikator **fleksibilitas** tercermin dari kemampuan instansi beradaptasi terhadap perubahan dan kebutuhan masyarakat. Salah satu bentuk fleksibilitas yang diterapkan adalah inovasi jemput bola, di mana petugas mendatangi langsung pemohon di lokasi tertentu seperti sekolah atau desa, serta penerimaan dokumen melalui kanal digital. Inovasi ini dinilai efektif dalam meningkatkan aksesibilitas layanan, terutama bagi masyarakat yang kesulitan datang ke kantor UPT. Namun demikian, penerapan inovasi ini masih terbatas karena keterbatasan sumber daya, baik dari sisi anggaran maupun tenaga pelaksana. Selain itu, meskipun inovasi berbasis digital sudah berjalan, adopsi masyarakat terhadap layanan ini belum maksimal akibat rendahnya literasi digital. Hal ini mengindikasikan bahwa fleksibilitas layanan harus diiringi dengan strategi sosialisasi yang intensif dan penyediaan sarana pendukung yang lebih memadai agar inovasi dapat berfungsi optimal.

Indikator terakhir, yaitu **kepuasan masyarakat**, menjadi gambaran nyata dari persepsi pengguna terhadap kualitas layanan yang diterima. Sebagian besar responden menyatakan puas terhadap kemudahan prosedur dan sikap ramah petugas selama proses pelayanan. Namun, beberapa pemohon masih menyampaikan keluhan terkait waktu tunggu yang cukup lama ketika terjadi gangguan teknis. Selain itu, rendahnya literasi administrasi di kalangan masyarakat juga berdampak pada tingginya praktik penggunaan jasa pihak ketiga (calo) dalam pengurusan dokumen, yang berpotensi menimbulkan biaya tambahan bagi pemohon. Temuan ini menegaskan bahwa meskipun kinerja petugas sudah cukup baik, kepuasan masyarakat tetap dipengaruhi oleh faktor teknis, sosial, dan budaya yang ada di lingkungan sekitar. Oleh karena itu, strategi peningkatan kepuasan harus memperhatikan dimensi teknis dan aspek edukasi publik agar masyarakat lebih mandiri dalam mengakses layanan yang menjadi haknya. Berikut di bawah ini adalah Skor dari Efektivitas Pelayanan UPT Disdukcapil Wilayah VII Cilengsi Kabupaten Bogor :

Tabel 2. Skor Efektivitas Pelayanan UPT Disdukcapil Wilayah VII Cilengsi Kabupaten Bogor

| No. | Indikator | Skor | Penjelasan Singkat |
|-----|---------------|---------------|--|
| 1. | Produktivitas | Tinggi | Target tahunan tercapai, namun masih terhambat teknis |
| 2. | Kualitas | Sangat Tinggi | Validasi ketat, sistem NIK efektif mencegah kesalahan data |
| 3. | Efisiensi | Cukup | Gangguan perangkat dan jaringan jadi hambatan utama |
| 4. | Fleksibilitas | Tinggi | Program jemput bola dan adaptasi digital dokumen |
| 5. | Kepuasan | Tinggi | Survei kepuasan Ombudsman menunjukkan skor > 90 |

Sumber: Penelitian 2025

Hasil penelitian ini memperkuat relevansi konsep efektivitas organisasi yang dikemukakan Gibson dalam konteks pelayanan publik di Indonesia. Dimensi produktivitas yang tinggi menunjukkan bahwa pencapaian target administratif tetap menjadi indikator utama keberhasilan organisasi, sesuai dengan pandangan Gibson yang menekankan pentingnya output

dalam menilai efektivitas. Namun, temuan terkait hambatan efisiensi memperlihatkan bahwa keberhasilan secara kuantitatif tidak selalu berjalan beriringan dengan optimalisasi proses, terutama ketika dukungan infrastruktur tidak memadai. Temuan ini selaras dengan argumen dalam literatur administrasi publik yang menyebutkan bahwa kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh keterpaduan sistem, teknologi, dan kapasitas sumber daya manusia. Dengan demikian, efektivitas dalam pelayanan publik bukan hanya persoalan prosedural, tetapi juga berkaitan dengan kemampuan adaptasi terhadap tantangan teknis dan perubahan sosial yang terjadi di masyarakat.

Jika dibandingkan dengan penelitian (Mahmudah et al., 2020) yang menekankan lemahnya sosialisasi sebagai kendala utama inovasi pelayanan, temuan penelitian ini menunjukkan perbedaan fokus hambatan, yakni lebih dominan pada aspek teknis dan manajerial, seperti keterbatasan infrastruktur dan ketidakstabilan jaringan. Hal ini juga berbeda dengan hasil studi (Aprillia, 2022) yang menyoroti rendahnya kesadaran masyarakat terhadap program jemput bola. Di wilayah Cileungsi, inovasi jemput bola relatif berjalan efektif dan diterima oleh masyarakat, meskipun keterbatasan anggaran membatasi jangkauannya. Sementara itu, kesamaan terlihat pada temuan (Ramadhan, 2023), yang mengungkap rendahnya literasi masyarakat terhadap layanan administrasi sebagai salah satu penghambat efektivitas. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menegaskan kembali temuan sebelumnya, tetapi juga memberikan perspektif baru mengenai bagaimana keterbatasan infrastruktur dan adaptasi teknologi menjadi faktor krusial dalam efektivitas pelayanan administrasi kependudukan.

Dari sudut pandang teoritis, penelitian ini menekankan bahwa konsep efektivitas pelayanan publik harus dipahami secara multidimensi, meliputi capaian target, kualitas, efisiensi, dan kepuasan masyarakat, dengan mempertimbangkan konteks sosial dan budaya. Secara praktis, temuan ini memiliki implikasi terhadap perumusan kebijakan pelayanan administrasi kependudukan, khususnya perlunya modernisasi infrastruktur teknologi, penguatan kapasitas SDM, serta peningkatan literasi administrasi masyarakat melalui sosialisasi yang lebih sistematis. Pendekatan ini akan membantu pemerintah daerah menciptakan pelayanan yang adaptif, inklusif, dan berorientasi pada kepuasan publik.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan administrasi kependudukan dalam penerbitan akta kelahiran di UPT Disdukcapil Wilayah VII Cileungsi secara umum dapat dikategorikan efektif. Hal ini terlihat dari capaian produktivitas yang memenuhi target tahunan, kualitas layanan yang semakin baik dengan penerapan validasi berbasis NIK, serta fleksibilitas melalui inovasi jemput bola dan layanan berbasis digital. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan juga relatif tinggi, meskipun masih ada keluhan terkait lamanya waktu tunggu akibat gangguan teknis. Namun demikian, aspek efisiensi belum sepenuhnya optimal karena keterbatasan perangkat teknologi, gangguan jaringan, serta kendala daya listrik yang menyebabkan proses layanan tidak stabil.

Faktor-faktor yang menghambat efektivitas layanan meliputi hambatan teknis, seperti gangguan infrastruktur jaringan dan keterbatasan sarana; kendala struktural berupa keterbatasan anggaran dan tenaga pelaksana; serta hambatan sosial terkait rendahnya literasi administrasi masyarakat yang mengakibatkan masih adanya praktik penggunaan jasa perantara. Temuan ini menegaskan bahwa efektivitas layanan publik bukan hanya persoalan prosedur internal, tetapi juga berkaitan dengan kesiapan teknologi, kapasitas sumber daya manusia, dan tingkat pemahaman masyarakat terhadap hak administrasi mereka.

Berdasarkan temuan penelitian, terdapat beberapa rekomendasi strategis yang dapat dipertimbangkan. Pertama, pemerintah daerah perlu melakukan modernisasi perangkat teknologi dan memperkuat infrastruktur jaringan agar proses pelayanan dapat berjalan lebih

cepat dan efisien. Kedua, penguatan kapasitas sumber daya manusia harus menjadi prioritas, khususnya dalam pemanfaatan teknologi layanan administrasi berbasis digital. Ketiga, diperlukan program sosialisasi yang masif dan berkelanjutan untuk meningkatkan literasi administrasi masyarakat, sehingga mereka mampu mengakses layanan secara mandiri tanpa bergantung pada pihak ketiga. Selain itu, inovasi pelayanan seperti jemput bola dan pelayanan digital perlu terus diperluas dengan dukungan anggaran memadai agar menjangkau masyarakat di wilayah terpencil. Dengan langkah-langkah ini, efektivitas pelayanan administrasi kependudukan tidak hanya terjaga, tetapi juga semakin responsif terhadap kebutuhan publik.

REFERENSI

- Alissa Haslindatus Zafirah, Bambang Kusbandrijo, A. I. R. (2022). Efektivitas Pelayanan Kependudukan Online Pada Bidang Pemerintahan Dan Pelayanan Publik Di Kelurahan Ngagelrejo Kecamatan Wonokromo Kota Surabaya. *In Seminar*, 1(1), 346–350.
- Aprillia, U. (2022). *Efektivitas Pelayanan Jemput Bola Dalam Penerbitan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Provinsi Sulawesi Selatan*. Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- Ariyanti, L. (2023). *Efektivitas Layanan Pembuatan Akta Kelahiran Pada Program Pelayanan Kada Sing Ampihan (Pakasam) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin*. Universitas Islam Kalimantan MAB.
- Bormasa, M. F. (2022). *Kepemimpinan Dan Efektivitas Kerja*, Cv. Pena Persada.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik:Konsep,Dimensi,Indikator Dan Implementasinya* (Edisi Revi). Gava Media.
- Herdiansyah, H. (2019). *Metode Penelitian Kuaitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial Perspektif Konvensional Dan Kontenporer* (Edisi 2). Salemba Humanika.
- Hadijana, dkk (2024) “Buku Profil Perkembangan Kependudukan Kabupaten Bogor 2023”. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Bogor.
- Ibrahim. (2018). *Metode penelitian kualitatif panduan penelitian beserta contoh proposal kualitatif* (M Edi Kurnanto (ed.)). ALVABETA,cv.
- Mahmudah, L., Herman, M., & Anhar, D. (2020). Efektivitas Pelayanan Publik Bauntung Batuah (Beratan Tuntung Basarah Lawan Lurah) Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Di Kelurahan Kelayan Luar Kota Banjarma. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik Universitas Islam Kalimantan*, 1–9.
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revi). PT Remaja Rosdakarya.
- Pratiwi, D., Nataliawati, R., Dewi, A., Berlyn Haskim, M., & Dahlan Lamongan, A. (2021). Analysis Of Effectiveness And Contribution Of Tax Revenue Of Duties On Land And Building Rights To The Original Income Of Lamongan Regency. *Jurnal Media Komunikasi Ilmu Ekonomi*, 38(Desember), 2021–2035.
- Qomariyah, E. (2024). *Pengantar Ilmu Administrasi Publik*. Selaras Media Kreasindo.
- Ramadhan, F. D. (2023). *Efektivitas Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Melalui Program Seledri Terintegrasi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya Provinsi Kalimantan Barat*. IPDN.
- SARI, A. R. (2022). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Bunut Kabupaten Sanggau. *CENDEKIA: Jurnal Ilmu Pengetahuan*, 2(1), 65–75. <Https://Doi.Org/10.51878/Cendekia.V2i1.902>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta, Cv.
- Wadjdi, F. (2021). *Efektivitas Pelayanan Publik*. Eureka Media Aksara.