P-ISSN: 2548-5067
E-ISSN: 2598-6236
Jurnal Ilmiah Muqoddimah:
Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora
FISIP
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH TAPANULI SELATAN

Efektivitas Pelayanan Online Dalam Pendaftaran Pembuatan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi

Resti Apriliani[1)], Dine Meigawati[2)], Yana Fajar Basori[3)]

Fakultas Ilmu Administrasi dan Humaniora Universitas Muhammadiyah Sukabumi
Jl. R. Sysmsudin, SH No.50, Sukabumi Telp (026) 218345

aprilianiresti69@gmail.com[1]
dinemeigawati@gmail.com[2]
yanafajar@ummi.ac.id[3]

ABSTRAK

Dengan adanya pemanfatan tehnologi saat ini banyak intansi pemerintah berinovasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan memanfaatkan teknologi dan informasi. Salah satunya yaitu Dinas kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Sukabumi melakukan inovasi dalam memberikan pelayanan, yaitu dengan pelayanan online Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan online dalam pendaftaran pembuatan kartu keluarga(KK) di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Sukabumi. Dengan metode penelitian kualitatif deskriptif, penelitian ini ingin menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan dalam pendaftaran pembuatan KK di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sukabumi belum berjalan efektif. Fenomena yang peneliti temukan dilapangan yang pertama, pengguna pelayanan online dalam pendaftaran KK masih rendah yaitu hanya berjumlah 238 sedangkan untuk pemohon yang datang langsung sebanyak 40.719, fenomena masalah yang kedua adalah terjadinya antrian panjang dalam verifikasi data pembuatan KK. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dalam penelitian ini yang dilakukan bersifat deskriptif yang menggambarkan fenomena sebenarnya yang terjadi di lapangan. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Dari penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa Efektivitas Pelayanan Online dalam Pendaftaran Pembuatan Kartu Keluarga di Disdukcapil Kabupaten Sukabumi Sudah berjalan dengan baik. Namun masih belum optimal dalam bentuk sosialisasi yang dilakukan sehingga pengguna pelayanan online dalam pendaftaran pembuatan kartu keluarga masih rendah.

Kata Kunci : Efektivitas, pelayanan publik, Pembuatan Kartu Keluarga

ABSTRACT

With the current use of technology, many government agencies are innovating in providing services to the public by utilizing technology and information. One of them, the Department of Population and Civil Registration in Sukabumi Regency, has made innovations in providing services, namely online services. The purpose of this study was to find out how effective online services are in registering family cards (KK) in the Population and Civil Registration Service of Sukabumi Regency. With a descriptive qualitative research method, this study wants to show that the effectiveness of services in the registration of KK making at the Population Service and civil registration of Sukabumi district has not been effective. The phenomenon that the researchers found in the first field was that online service users in KK registration were still low, namely only 238 while for applicants who came directly as many as 40,719, the second problem phenomenon was the occurrence of long queues in verification of data on KK making. The research method used in this

research is a qualitative approach in this research which is carried out in a descriptive nature which describes the actual phenomena that occur in the field. Data collection techniques using interview techniques, observation and documentation. From the research conducted, it can be concluded that the effectiveness of online services in registration for making family cards at Disdukcapil, Sukabumi Regency has gone well. However, it is still not optimal in the form of socialization carried out so that online service users in registration for making family cards are still low.

Key words : Effectiveness, public services, Making Family Cards

PENDAHULUAN

Pemerintah sebagai penyedia pelayanan kepada masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima bagi masyarakat. Dengan adanya pemanfatan tehnologi saat ini banyak intansi pemerintah berinovasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan memanfaatkan teknologi dan informasi. Salah satunya yaitu Dinas kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Sukabumi dalam upaya memberikan pelayanan yang mudah cepat melakukan inovasi dalam memberikan pelayanan, yaitu dengan pelayanan online khususnya dalam pendfatran pembuata Kartu Keluarga.

Pelayanan online ini dinyatakatan dalam Peraturan kementerian dalam negeri No 7 Tahun 2019 tentang pelayanan Adminstrasi kependudukan secara Daring. Dalam Permendagri No 7 Tahun 2019 Pasal 1 (2) Pelayanan Administrasi kependudukan daring yang selanjutnya disebut pelayanan Adminduk Daring adalah proses pengurusan dokumen kependudukan yang pengiriman data/berkas persyaratannya dilakukan dengan media elektronik yang berbasis web dengan memanfaatkan fasilitas teknologi, komunikasi dan informasi. Daring sendiri merupakan singkatan ‘dalam jaringan’ yang artinya sama dengan online.

Dengan adanya pelayanan online ini diharapkan dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan, mengurangi tingkat antrian panjang, adanya transparansi dari segi biaya dan bisa mengurangi adanya pungutan liar oleh oknum calo yang tidak bertanggung jawab. Yang memang hal ini lah permasalahan yang sering ditemukan di Disdukcapil Kabupaten Sukabumi.

Penyelenggaraan pelayanan onlinen dalam pendaftaran pembuatan KK di Disdukcapil Kabupaten Sukabumi dapat dikatakan belum berjalan dengan efektif dan optimal dimana ditemukan beberapa fenomena masalah. Fenomena masalah yang peertama yaitu rendahnya pengguna pelayanan online dalam pembuatan KK, seperti hasil observasi yang ditemukan oleh peneliti bahwa masyarakat yang menggunakan pelayanan online dalam pendaftaran KK masih rendah yaitu hanya 238 masyarakat yang menggunakan pelayanan online, sedangkan untuk pemohon yang datang langsung ke kantor Disdukcapil berjumlah 40.719. Fenomena masalah yang kedua adalah masih terjadinya antrian panjang dalam verifikasi data pembuatan KK. Kepadatan antrian pun terjadi dalam pengisian formulir kartu keluarga (Sukabumi Newsbin.com,2020:06).

Berdasarkan latar belakang inilah peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan online dalam pendaftaran pembuatan KK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi.Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan online dalam pendaftaran pembuatan KK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi.

Penelitian yang serupa telah dilakukan oleh Wingfi Japami dan Fitri Erianti Program Studi Administrasi Publik pada tahun 2019. Yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Keliling Online Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar”. Teori yang diguanakan dalam mengeukur efektivitas dalam penelitian ini menggunakan teori yang dikemukakan oleh Cambell (1989) yang terdiri dari; keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat input dan output dan

pencapaian tujuan menyeluruh. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan keliling online belum dikatakan efektif, dikarenakan masih belum dapat memenuhi kriteria dari efektinya program diantaranya yaitu : kebehasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat input dan output, dan pencapaian tujuan.

Penelitian yang kedua dengan judul "Efektivitas Pendaftaran Online Rawat Jalan Di RSUP M Djamal Kota Padang" yang ditulis oleh Adam Anshari Afdoli dan Hasbullah Malau pada tahun 2019. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan teori yang dikemukakan oleh Duncan yang meliputi, pencapaian tujuan, integrase, dan adaptasi. Hasil penelitian ini dalam pencapaina tujuan sistem pendaftaran online rawat jalan di RSUP M Djamal Kota Padang sudah dikatakan berhasil karena memudahkan masyarakat dalam melakukan pendaftaran rawat jalan.

Menurut Sampara dalam Sinambela, dkk (2011:05) "pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan". Sedangkan menurut Mulyadi (2016:188) "Mengemukakan pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayanai) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sebagai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan".

Dari penjelasan diatas dapat diartikan bahwa pelayanan publik adalah suatu bentuk kegiatan-kegiatan yang dilakukan pemerintah sebagai pelaksanaan dari ketentuan-ketentuan yang berlaku dalam perundang-undangan dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Efektivitas adalah hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai, efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan yang dimana semakin besar kontribusi output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan (Mahmudi, 2019:86).

Sedangkan menurut Dunn (2008:429) mengatakan bahwa "efektivitas adalah pengukuran dari sudut alternatif dengan mencapai hasil (akibat) yang diharapkan, atau pencapaian tujuan dari diadakannya tindakan".

Dari pendapat para ahli diatas mengenai pengertian efektivitas, maka dapat dipahami bahwa efektivitas merupakan pokok utama dalam menyatakan berhasil tidaknya suatu organisasi dalam menjalankan suatu program atau kegiatan untuk mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Dengan kata lain efektivitas merupakan perbandingan antara hasil dengan apa yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Duncan dalam Steers (1985:53) mengemukakan bahwa untuk mengukur suatu efektivitas menggunakan beberapa indikator sebagai berikut:

1. Pencapaian Tujuan
2. Integrasi
3. adaptasi

Sedangkan menurut Sutrisno (2013:149) bahwa untuk mengukur suatu efektivitas menggunakan beberapa indikator sebagai berikut:

1. Produksi,
   Produksi maupun jasa menggambarkan kemampuan organisasi untuk memproduksi barang ataupun jasa yang sesuai dengan permintaan lingkungannya
2. Efisiensi
   ini hubungannya secara langsung dengan keluaran yang dikonsumsikan oleh pelanggan. Agar organisasi bias survival perlu memperhatikan efisiensi.
3. Kepuasan
   banyak manajer berorientasi pada sikap untuk dapat menunjukkan sampai seberapa jauh organsasi dapat memenuhi para karyawannya, sehingga mereka merasakan kepuasan dalam bekerja.
4. Adaptasi

kemampuan adaptasi adalah sampai seberapa jauh organisasi mampu menerjemahkan perubahan-perubahan intern dan eksteren yang ada, kemudian akan ditanggapi oleh organisasi yang bersangkutan.

5. perkembangan
   perkembangan merupakan suatu fase setelah kelangsungan hidup terus (*survive*) dalam jangka panjang. Untuk itu organisasi harus bias memperluas kemampuannya, sehingga bisa berkembang dengan baik dan sekaligus akan dapat melewati fase kelangsungan hidupnya.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori pengukuran efektivitas menurut Sutrisno yaitu produksi, efisiensi, kepuasan, adaptasi dan perkembangan, penelitian yang serupa telah dilakukan oleh Wingfi Japami dan Fitri Erianti Program Studi Administrasi Publik pada tahun 2019. Yang berjudul "Efektivitas Pelayanan Keliling Online Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar". Teori yang diguanakan dalam mengeukur efektivitas dalam penelitian ini menggunakan teori yang dikemukakan oleh Cambell (1989) yang terdiri dari; keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat input dan output dan pencapaian tujuan menyeluruh. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan keliling online belum dikatakan efektif, dikarenakan masih belum dapat memenuhi kriteria dari efektinya program diantaranya yaitu : kebehasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat input dan output, dan pencapaian tujuan.

Penelitian yang kedua dengan judul "Efektivitas Pendaftaran Online Rawat Jalan Di RSUP M Djamal Kota Padang" yang ditulis oleh Adam Anshari Afdoli dan Hasbullah Malau pada tahun 2019. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan teori yang dikemukakan oleh Duncan yang meliputi, pencapaian tujuan, integrase, dan adaptasi. Hasil penelitian ini dalam pencapaina tujuan sistem pendaftaran online rawat jalan di RSUP M Djamal Kota Padang sudah dikatakan berhasil karena memudahkan masyarakat dalam melakukan pendaftaran rawat jalan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam peneliti ini adalah dengan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. menurut Creswell, John.W (2016:4) metode penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan menggunakan. Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi. Dalam pengumpulan data peneliti menggunakan teknik-tehnik sebagai berikut: observasi, wawancara dan dokumentasi. Pengambilan informan dalam penelitian ini yaitu dilakukan dengan cara non probability sampling dengan metode purposive sampling. Teknik ini peneliti dalam pengambilan sampel secara sengaja dimana peneliti menentukan sendiri sample yang akan diambil. Untuk mendapatkan informasi dan data yang diinginkan maka diperlukan informan yang mempunyai pemahaman yang berkaitan dengan masalah penelitian. Informan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Tabel 1
Data Informan Penelitian

No	Informan	Jabatan	Alasan
1	Informan 1	KepalaBidangPendaftaran Penduduk	Karena bagian ini yang bertanggungjawab mengenai pelayanan online dalam pendaftaran KK

2	Informan 2	Kepala Seksi Identitas Penduduk	Karena bagian ini yang bertanggungjawab mengenai pelayanan online dalam pendaftaran KK
3	Informan 3	Petugas pelayanan online	Karena sebagai petugas yang memberikan informasi pelayanan online dalam pendaftaran pembuatan KK
4	Informan 4	Masyarakat Pengguna Pelayanan online dalam pendaftaran pembuatan KK	Karena bagia ini yang merasakan langsung mengenai pelaksanaan pelayanan online dalam pendaftaran KK
5	Informan 5	Masyarakat yang melakukan pendaftaran pembuatan KK secara offline atau secara langsung	Kaena bagian ini yang akan merasakan langsung mengenai pelayanan dalam pendaftaran pembuatan KK

Sumber: peneliti 2020

Analisis data yang digunakan yaitu berupa pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Produksi

Menurut sutrisno (2013:149) produksi maupun jasa menggambarkan kemampuan organisasi untuk memproduksi barang ataupun jasa yang sesuai dengan permintaan lingkungannya.

Dalam hal ini bentuk dari produktivitas dapat dikatakan sejauh mana organisasi mampu memberikan pelayanan yang sesuia dengan permintaan dari masyarakat dalam hal ini yaitu pemohon dalam pembuatan KK di Disdukcapil kabupaten sukabumi apakah jumlah pengajuan dari pemohon sesuai dengan hasil penyelesain dokumen KK tersebut. Dilihat dari input dan output. Sebagaimana yang di katakana oleh Eriyanti (2019) dalam penelitiannya yang berjudul Evektivitas pelayanan Keliling Online Pada Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Tanah datar yang mengungkapkan bahwa “Jika output lebih besar dari input maka dapat dikatakan efektif “.

Berdasarkan hasil temuan peneliti bahwa untuk jumlah dokumen KK pada tahun 2018-2019 yang sudah terselesaikan sebanyak 182 sedangkan masih terdapat 56 jumlah dokumen KK masih dalam proses. Hal ini menunjukan bahwa produktivitas dari disdukcapil dalam pelayanan online pendaftaran KK dapat dikatan sudah efektif. Dilihat dari input dan outputnya, dimana jumlah output lebih besar dari input nya.

Efisiensi

Dalam kriteria ini peneliti menginterpretasikan efisiensi pada pelayanan online dalam pendaftaran pembuatan KK dilihat dari segi waktu dan biaya. Mengenai hal ini masyarakat tidak harus lagi mengeluarkan biaya untuk datang ke kantor Disdukcapil, tidak ada biaya untuk pembuatan dokumen karna gratis dan tidak perlu mengantri. Jika dokumen yang diajaukan selesai di proses petugas akan menghubungi pemohon. Namun berdasarkan temuan peneliti dilapangan masih banyak masyarakat yang mengeluhkan dengan pelayanan online ini dilihat dari segi keefektifan waktu penyelesaian dokumen. Dimana masyarakat mengeluhkan masih belum di proses pengajuan untuk pendaftaran KK melalui pelayanan online ini. Seperti ditunjukan pada gambar di bawah ini:

Gambar 1 Keluhan Masyarakat

Sumber: instagram Disdukcapil Kabupaten Sukabumi

Berdasrakan gambar 1 diatas dapat diinterpretasikan bahwa beberapa masyarakat mengeluhkan terkait waktu proses penyelesaian dokumen KK melauli online lama, tidak adanya kepastian waktu. Itu yang menjadi kurang efektifnya pelayanan online dalam pendaftaran pembuatan KK.

Sedangkan dari segi biaya dapat dikatan sudah efektif karna memang untuk mebuat dokumen tidak perlu lagi menghabiskan banyak biaya untuk pergi ke kantor Disdukacapil.

Kepuasan

Dalam hal ini kepuasan berbicara mengenai bagaimana organisasi dapat memenuhi kebutuhan konsumennya sehingga meraka merasakan kepuasan terhadap apa yang diberikan oleh organiasi itu sendiri.

Berdasarkan temuan peneliti terlihat bahwa masyarakat sangat puas dengan adanya pelayanan online ini. Kepuasan ini terlihat pada masyarakat yang merasa sangat di permudah dalam mengurus dokumen kependudukannya. Dengan adanya pelayanan online ini masyarakat yang akan mengurus pembuatan kartu keluarga tidak perlu jauh-jauh pergi ke kantor Disdukcapil Kabupaten Sukabumi. Hal ini sangat membantu bagi masyarakat yang lokasinya cukup jauh dengan kantor disdukcapil, cukup bisa melakukan pendaftaran di rumah dengan menggunakan komputer ataupun smartphone dan nanti dihubungi jika dokumen KK sudah selesai. Selain itu tahapan-tahapan dalam proses pendaftaran sangat mudah tidak berbelit-belit, hanya saja masih saja ada keluhan dari masyarakat proses penyelesain dokumen KK tersebut cukup lama. Jika dilihat dari SOP nya penyelesain KK paling lama sampai 14 hal ini sesuia yang tertera dalam Undang- Undang Administrasi Kependudukan pasal 1.

Adaptasi

Berdasarkan hasil temuan peneliti di lapangan mengenai adaptasi terhadap pelayanan online dalam pembuatan KK belum sepenuhnya beradaptasi disemua kalangan masyarakat. hal ini dibuktikan dengan rendahnya pengguna pelayanan online dalam pendaftaran pembuatan KK, dari periode tahun 2018-2019 jumlah pengguna pelayanan online dalam pembuatan KK ini sebanyak 238, sedangkan untuk pemohon yang datang langsung ke kantor disdukcapil sebanyak 40719.

Salah satu bentuk adaptasi kepada masyarakat yaitu dengan sosialisasi, sejauh mana Disdukcapil mensosialisaikan pelayanan online dalam pendaftaran pembuatan KK kepada masyarakat. Dari hasil Observasi dan wawancara peneliti bahwa bentuk sosialisai yang dilakukan yaitu dengan dilakukan kepada setiap petugas administarsi di setiap Desa, selain itu Disdukcapil Kabupaten Sukabumi juga bekerja sama dengan salah satu media komunikasi berupa radio yaitu Elmitra. Tidak cukup sampai disitu Disdukcapil melakukan sosialisasi dengan media sosial yaitu faceboook dan Instagram.

Namun sosialisai yang dilakukan belum berjalan dengan optimal hal karna sosialisasi yang dilakukan melalui media sosialpun tidak dilakukan secara berkelanjutan yaitu hanya satu kali. Hal ini dapat dibuktikan dengan gambar di bawah ini

Gambar 1 Keluhan Masyarakat

Pada gambar diatas merupakan bentuk sosialisasi yang dilakukan Disdukcapil yang dilakukan melalui medias sosial, peneliti hanya menemukan satu kali mengenai sosialisasi pelayanan online. Berdasarkan inilah adaptasi disdukcapil terhadap pelayanan online dalam pendaftaran KK dapat dikatakn belum berjalan optimal sehingga masih banyak nya masyarakat yang tdiak mengetahui adanya pelayanan

Perkembangan

Dari kriteria ini mengenai pengembangan pada pelayanan online dalam pendaftaran pembuatan KK di disdukcapil terus juga dilakukan perbaikan-perbaikan guna untuk kemudahan bagi masyarakat. berdasarkan hasil temuan peneliti pada pelayanan online dalam pembuatan KK jika semua tahapan dan prosesnya sudah terselesaikan maka pemohon dapat mengambil hasil jadi dari dokumenya ke UPTD yang ada di wilayah terdekat sesuai dengan alamat dari pemohon. Jadi yang jaraknya cukup jauh seperti daerah selatan kabupaten sukabumi dapat mengambil dokumen yang sudah selesai di UPTD yang ada diwilayah tersebut. Dimana sebelumnya untuk proses pengambilan hanya bisa dilakukan di kantor Disdukcapil Kabupaten Sukabumi.

Sejalan dengan yang di katakana Sutrisno (2013:149) bahwa “Perkembangan merupakan suatu fase setelah kelangsungan hidup terus (*survive*) dalam jangka panjang.

Untuk itu organisasi harus bias memperluas kemampuannya, sehingga bisa berkembang dengan baik dan sekaligus akan dapat melewati fase kelangsungan hidupnya.

Dalam hal ini pengembangan merupakan sejuh mana organisasi terus mempertahankan ke eksisannya dalam memberikan pelayanan kepada konsumennya. Dengan terus mengembangkan dan memperluas kemampuannya. Seperti disdukcapil kabupaten sukabumi terus berupaya mengembangkan bentuk sistem pelayanan online dalam pendaftaran pembuatan KK yang dapat memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan temuan dan pembahasan mengenai efektivitas pelayanan online dalam pendaftaran pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi, maka dapat ditarik kesimpulan sudah berjalan dengan baik. Mengacu pada teori dari Sutrisno (2013:149) yaitu produksi, kemampuan produksi dari Disdukcapil Kabupaten Sukabumi dalam pelayanan online dalam pendaftaran pembuatan kartu keluarga sudah efektif. Efisiensi, dari kriteria ini dari segi biaya sudah dikatakan baik walaupun dalam segi waktu penyelesaian dokumen kurang efektif. Kepuasan, dari kriteri kepuasan ini mengenai adanya pelayanan online dalam pendaftaran pembuatan kartu keluarga dapat menimbulka kepuasan bagi masyarakat. Adaptasi, Disdukcapil terhadap masyarakat dalam mensosialisaikan pelayanan online dalam pendaftaran pembuatan kartu keluarga dapat dikatakan belum optimal. yang terakhir perkembangan, dari penyelengara pelayanan online dalam pendaftaran pembuatan kartu keluarga terhadap pengembangan sistem dapat dikatan sudah baik.

Berdasarkan hasil dari analisis dan pembahasan dari peneliti, ada beberapa saran yang harus disampaikan untuk meningkatkan dan memperbaiki dari pelayanan online dalam pendfataran kartu keluarga di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sukabumi, sebagai berikut:

1. Diharapkan kepada Disdukcapil kabupaten sukabumi dapat melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait adanya pelayanan online dalam pendaftaran pembuatan kartu keluarga dengan memanfaatkan media sosial yang saat ini eksistensinya sangat baik di masyarakat, lakukan secara berkelanjutan
2. Diharapkan untuk disdukcapil dapat memberikan kepastian waktu dalam penyelesaiannya dokumen yang diajukan oleh masyarakat.
3. Diharapkan kepada Disdukcapil Kabupaten Sukabumi dapat lakukan pengembangan pada sistem pelayanan online ini dengan membuat aplikasi. sehingga masyarakat lebih mudah dalam mengaksesnya tidak tumpang tindih dengan informasi yang lainnya. Jadi ada aplikasi khusus untuk pelayanan online dalam pembuatan dokumen.

DAFTAR PUSTAKA

Afdoli Adam Anshari dan Malau Hasbullah. 2019. *Efektivitas Pendaftaran Rawat Jalan Di RSUP M Djamal Kota Padang.* Padang: Journal Of Multidiscipliner Research and Development.

Creswell (2016). *Pendekatan Metode,Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Dun, William N. 2008. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik.* Yogyakarta: GADJAH MADA UNIVERSITY PRESS.

Febliany, Imelda dkk. 2014. *Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Terhadap Penyerapan Investasi Di Kalimantan Timur*. Kalimantan Timur eJournal Administrative Reform.

Hidayat, Galih. 2018. *Tingkat Efektivitas Pelayanan Pembuatan Paspor Online di Kantor Imigrasi Kelas I Serang Provinsi Banten.* Serang: Skripsi Program Studi Administrasi Publik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.

Jafami wingfi dan Eriyanti Fitri (2019). Efektivitas Pelayanan Keliling Online Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar. Jurnal Ilmu Administarsi Publik, 2 Nomor 1, 75-85

Mahmudi. 2019. *Manajemen Kinerja Sektor Publik.* Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

Mulyadi, Dedi. 2016. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.

Rahmawati, Linda. 2018. *Efektivitas Pelaksanaan Program Kartu Identitas Anak (KIA) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon Tahun 2017*. Cilegon : Skripsi Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.

Steer, M. Richard. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta : Erlangga.

Sinambela, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : PT BUMI AKSARA.

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : ALFABETA, cv.

Sutrisno, Edy. 2013. *Budaya Organisasi*. Jakarta : KENCANA PRENADAMEDIA GROUP.

Soraya,Tania. _____ *Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online di Kabupaten Pati*. Diponegoro: Jurnal Departement Politik dan Pemerintahan Universitas Diponegoro.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kepndudukan Secara Daring

Peraturan Daerah Kabupaten Sukabumi Nomor 10 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.