

ABSTRAK

Muhammad Riyadh Fairuz 1218010132: Efektivitas Program Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Administrasi Kependudukan (SITEPAK) di DISDUKCAPIL Kabupaten Bekasi

Pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia, termasuk di Kabupaten Bekasi, masih menghadapi berbagai permasalahan seperti keterlambatan layanan, prosedur yang rumit, dan akses digital yang tidak merata. Untuk mengatasi hal tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bekasi meluncurkan Program SITEPAK sebagai inovasi layanan daring. Namun, munculnya berbagai keluhan dari masyarakat menunjukkan perlunya evaluasi mendalam terhadap efektivitas program ini.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelaksanaan Program SITEPAK di Disdukcapil Kabupaten Bekasi dengan meninjau lima aspek utama, yaitu: keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat input dan output, serta pencapaian tujuan menyeluruh. Evaluasi ini diharapkan dapat memberikan gambaran objektif serta rekomendasi kebijakan yang konstruktif.

Penelitian ini menggunakan teori model efektivitas program J.P. Campbell (1970) dalam Mutiarin (2014) yang menilai efektivitas organisasi melalui lima indikator utama. Model ini dipilih karena mampu memberikan gambaran menyeluruh tentang keberhasilan program serta faktor yang memengaruhi pencapaiannya.

Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan NVivo 12 Pro, sementara validitas hasil penelitian diuji melalui triangulasi sumber dan teknik agar data yang diperoleh lebih akurat dan dapat dipercaya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa SITEPAK memberikan kemudahan akses dan efisiensi waktu dalam pelayanan, tetapi masih menghadapi kendala seperti rendahnya literasi digital, gangguan teknis, dan kurangnya sosialisasi. Keberhasilan program dan pencapaian tujuan umum dinilai baik, sementara aspek sasaran dan kepuasan masyarakat perlu ditingkatkan melalui evaluasi berkala dan pelibatan masyarakat.

Kata kunci: Efektivitas, SITEPAK, Administrasi Kependudukan.