

ABSTRAK

Muhammad Naufal Faruq, 1218010130, 2025, Efektivitas Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Pada Anjungan Dukcapil Mandiri

Pelayanan administrasi kependudukan memegang peranan penting dalam mendukung efektivitas kebijakan pemerintah dan pemenuhan hak-hak sipil masyarakat. Namun, pelayanan ini masih menghadapi sejumlah masalah, di antaranya belum optimalnya distribusi mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) ke seluruh desa/kelurahan di Kabupaten Bandung serta gangguan teknis pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang mempengaruhi stabilitas layanan. Kondisi tersebut menimbulkan kendala dalam pemerataan akses dan konsistensi kualitas layanan administrasi kependudukan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana efektivitas organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bandung dalam melaksanakan layanan berbasis ADM, serta mengidentifikasi kendala utama yang dihadapi dalam implementasinya. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang berbasis teknologi.

Penelitian ini mengacu pada teori efektivitas organisasi menurut Thorndike dalam (Steers, 1985) yang menilai efektivitas melalui lima kriteria utama: produktivitas, laba bersih, penyelesaian misi, pertumbuhan, dan stabilitas organisasi. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi. Informan utama penelitian ini berasal dari pejabat struktural Disdukcapil Kabupaten Bandung yang memiliki peran langsung dalam implementasi layanan ADM.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Bandung telah menunjukkan capaian positif, seperti meningkatnya volume dokumen yang dicetak melalui ADM. Namun demikian, masih terdapat kendala signifikan, yaitu belum terdistribusinya mesin ADM secara merata di seluruh wilayah serta gangguan SIAK yang berulang kali terjadi. Kondisi ini mempengaruhi stabilitas dan pertumbuhan layanan. Oleh karena itu, perlu upaya strategis seperti percepatan distribusi ADM, peningkatan infrastruktur jaringan, dan penguatan kompetensi teknis sumber daya manusia.

Kata kunci: Efektivitas organisasi, pelayanan publik, Anjungan Dukcapil Mandiri, administrasi kependudukan, Disdukcapil Kabupaten Bandung.

ABSTRACT

Muhammad Naufal Faruq, 1218010130, 2025, *Organizational Effectiveness of the Department of Population and Civil Registration of Bandung Regency in the Implementation of Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM)*

Population administration services play a crucial role in supporting the effectiveness of government policies and ensuring the fulfillment of citizens' civil rights. However, these services still face several challenges, including the suboptimal distribution of the Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) machines across all villages/sub-districts in Bandung Regency and technical disruptions in the Population Administration Information System (SIAK), which affect service stability. These issues create obstacles to equal access and consistency in the quality of population administration services.

This study aims to examine the organizational effectiveness of the Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) of Bandung Regency in implementing ADM-based services, as well as to identify the main challenges faced in its implementation. The findings are also expected to provide input for improving the quality of technology-based public services.

This study refers to the organizational effectiveness theory by Thorndike (in Steers, 1985), which evaluates effectiveness through five main criteria: productivity, net profit, mission accomplishment, growth, and organizational stability. This research employs a descriptive qualitative approach, using data collection techniques such as in-depth interviews, participant observation, and document analysis. The primary informants consist of structural officials from Disdukcapil Bandung Regency who are directly involved in ADM service implementation.

The results show that Disdukcapil Bandung Regency has achieved positive outcomes, such as an increase in the volume of documents printed through ADM. However, there are still significant obstacles, notably the uneven distribution of ADM machines across all areas and recurring disruptions in the SIAK system. These issues affect service stability and growth. Therefore, strategic efforts are needed, including accelerating ADM distribution, improving network infrastructure, and strengthening the technical competence of human resources.

Keywords: *Organizational effectiveness, public service, Anjungan Dukcapil Mandiri, population administration, Disdukcapil Bandung Regency.*