

## ABSTRAK

**Rifaldi Hasbi Ashidiqi (2023) : “Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur”**

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan suatu layanan yang mengurus pembuatan dokumen kependudukan masyarakat yang disesuaikan dengan identitas asli masyarakat yang kemudian diterbitkan dalam bentuk dokumen. Pelayanan administrasi kependudukan yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur dilakukan secara daring melalui website internet bernama simpelaku. Pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan secara daring ini berpedoman pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Dalam pelaksanaannya, terdapat beberapa masalah yang dialami oleh masyarakat dimulai dari adanya beberapa masyarakat yang tidak mengetahui cara menggunakan layanan berbasis daring, adanya kesalahan dalam penulisan data identitas masyarakat, hingga masyarakat belum mendapat dokumen fisik berupa kartu keluarga.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan evaluasi dari pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan secara daring di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur yang dilihat dari dimensi kriteria dalam evaluasi dimulai dari efektivitas, efisiensi, kecukupan, perataan, responsivitas, serta ketepatan.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini dikemukakan oleh William N. Dunn untuk meneliti evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan secara daring yang berlokasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur. Teori evaluasi ini terdiri dari 6 dimensi, yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, perataan, responsivitas, serta ketepatan.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, serta dokumentasi. Sedangkan Teknik analisis data yang digunakan adalah Data Collection, Data Reduction, Data Display, serta Conclusion Drawing/Verification.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan secara daring di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur dari praktiknya belum berjalan secara efektif walaupun pelaksanaannya sudah sesuai dengan kebijakan dan tujuan, serta kesiapan dalam sumber daya manusia, biaya, serta fasilitas kantor sudah berjalan baik. Namun, pelayanan tersebut belum cukup dalam mengatasi masalah pelayanan serta pelaksanaan pelayanan secara daring ini belum terjangkau secara merata kepada masyarakat. Pelaksanaan pelayanan secara daring ini direspon baik oleh pihak dinas dan masyarakat serta pelayanan secara daring ini dikatakan tidak tepat sebagai solusi karena hasil dan dampak yang dirasakan oleh masyarakat belum terpenuhi.

**Kata Kunci : Evaluasi, Pelayanan, Administrasi Kependudukan**

## ABSTRACT

**Rifaldi Hasbi Ashidiqi (2023) : “Evaluation of the Implementation of Population Administration Services at the Cianjur Regency Population and Civil Registration Office”**

The population administration service is a service that takes care of making community population documents that are adjusted to the original identity of the community which are then issued in the form of documents. Population administration services organized by the Cianjur Regency Population and Civil Registration Service are carried out online through an internet website called simplyaku. The implementation of online population administration services is guided by the Regulation of the Minister of Home Affairs of the Republic of Indonesia Number 7 of 2019 concerning Online Population Administration Services. In its implementation, there are several problems experienced by the community starting from the existence of several people who do not know how to use online-based services, errors in writing community identity data, to the fact that the community has not received physical documents in the form of family cards.

The purpose of this study was to find out and describe the evaluation of the implementation of online population administration services at the Cianjur Regency Population and Civil Registration Office, seen from the dimensions of the criteria in the evaluation starting from effectiveness, efficiency, adequacy, alignment, responsiveness, and accuracy.

The theory used in this study was put forward by William N. Dunn to examine the evaluation of the implementation of online population administration services located at the Cianjur Regency Population and Civil Registration Office. This evaluation theory consists of 6 dimensions, namely effectiveness, efficiency, adequacy, alignment, responsiveness, and accuracy.

This study uses a descriptive research method with a qualitative approach. Data collection techniques used are observation, interviews, and documentation. While the data analysis techniques used are Data Collection, Data Reduction, Data Display, and Conclusion Drawing/Verification.

The results of this study indicate that the implementation of online population administration services at the Cianjur Regency Population and Civil Registration Office has not been effective in practice, even though the implementation is in accordance with policies and objectives, and readiness in human resources, costs, and office facilities has been going well. However, these services have not been sufficient in overcoming service problems and the implementation of online services has not been reached equally to the public. The implementation of this online service was responded to by both the service and the community and this online service was said to be inappropriate as a solution because the results and impact felt by the community had not been fulfilled.

**Keywords: Evaluation, Service, Population Administration**