

**EFEKTIVITAS PELAYANAN AKTA KELAHIRAN MELALUI WEBSITE  
PERKEBBAS DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI  
KABUPATEN DAIRI SUMATERA UTARA**

Fredrick Pantas Lumbantobing

NPP. 29.0111

*Asdaf Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara*

*Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan  
Sipil*

Email:

[fredrickpantas@gmail.com](mailto:fredrickpantas@gmail.com)

**ABSTRACT**

**Problem Statement/Background :** *The COVID-19 pandemic is a challenge for the Dairi Regency Population and Civil Registration Office to maintain the existence of innovations in its service programs, especially the Website Perkebbas program to be able to increase community satisfaction progressively. **Purpose:** This study aims to find out the effectiveness of the Website Perkebbas online service program during the COVID-19 pandemic, find out the supporting and inhibiting factors of the Website Perkebbas online service program during the COVID-19 pandemic and find out what efforts are made by the Dairi Regency Population and Civil Registration Office to overcome these obstacles. **Method:** The research design used is qualitative research with descriptive methods. Data collection techniques through interviews, observations, and documentation. Determination of informants using purposive sampling. Data analysis techniques used according to Miles and Huberman consisting of data reduction, data presentation, and conclusion drawing and Gibson and Steers theory. **Result:** The implementation of the Website Perkebbas online service program during the COVID-19 pandemic is reviewed from the productivity dimension is considered unproductive as a result of the unmet achievement of procedure indicators and service output, from the quality dimension is considered to have been fulfilled in accordance with the established achievements, from the efficiency dimension is considered inefficient as a result of not achieving the entire expected standard, from the dimension of flexibility is already considered good, and from the dimension of satisfaction is considered satisfactory. **Conclusion:** The implementation of the Website Perkebbas online service program during the COVID-19 pandemic as a whole has been going well, but it still cannot be said to be effective. The outline of the problem is the low socialization of the Perkebbas Website program, so the researchers suggest increasing socialization and expanding the reach and educating the people of Dairi Regency.*

**Keywords:** *Effectiveness; Online Services; Website Perkebbas; COVID-19.Pandemic*

**ABSTRAK**

**Permasalahan/Latar Belakang :** Masa pandemi COVID-19 menjadi tantangan tersendiri bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi untuk menjaga eksistensi inovasi program pelayanannya terkhusus program Website Perkebbas untuk dapat meningkatkan kepuasan masyarakat secara progresif. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas program

pelayanan *online* Website Perkebbas di masa pandemi COVID-19, mengetahui faktor pendukung dan penghambat program pelayanan *online* Website Perkebbas di masa pandemi COVID-19 serta mengetahui apa saja upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi untuk mengatasi hambatan tersebut. **Metode:** Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penentuan informan menggunakan *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan menurut Miles dan Huberman yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan serta pendekatan teori Gibson dan Steers. **Hasil/Temuan:** Pelaksanaan program pelayanan *online* Website Perkebbas di masa pandemi COVID-19 ditinjau dari dimensi produktivitas dianggap belum produktif sebagai akibat belum terpenuhinya capaian indikator prosedur dan *output* pelayanan, dari dimensi kualitas dianggap sudah terpenuhi sesuai dengan capaian yang ditetapkan, dari dimensi efisiensi dianggap belum efisien sebagai akibat belum tercapainya keseluruhan standar yang diharapkan, dari dimensi fleksibilitas sudah dianggap baik, dan dari dimensi kepuasan dianggap sudah memuaskan. **Kesimpulan:** Pelaksanaan program pelayanan *online* Website Perkebbas di masa pandemi COVID-19 secara keseluruhan sudah berjalan baik, namun masih belum bisa dikatakan efektif. Garis besar permasalahan adalah rendahnya sosialisasi program Website Perkebbas sehingga peneliti menyarankan untuk meningkatkan sosialisasi serta memperluas jangkauan dan mengedukasi masyarakat Kabupaten Dairi. **Kata kunci:** Efektivitas; Pelayanan *Online*; Program, Website Perkebbas, Pandemi COVID-19

## I. PENDAHULUAN

### I.1. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara yang memiliki prinsip mengedepankan perilaku tertib hukum, termasuk hukum administrasi. Dalam hal ini, salah satu tertib administrasi adalah kepemilikan serta kelengkapan dokumen kependudukan yang dimiliki oleh masyarakat. Pemerintah memfasilitasi serta melayani kepengurusan dokumen kependudukan melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Namun, pola pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus fleksibel menyesuaikan dengan keadaan di lapangan. Seperti yang terjadi saat ini, yaitu kondisi pandemi yang melanda. Kebijakan ini pun telah diatur berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.

Dengan beberapa masalah serta kendala yang ditemui dalam proses pelayanan kependudukan di Kabupaten Dairi, membuat pemerintah menciptakan inovasi baru sebagai upaya meningkatkan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi untuk memberikan pelayanan yang lebih efisien dan efektif serta menjawab berbagai keluhan masyarakat seperti penyelesaian berkas yang memakan waktu berhari-hari, lokasi kantor dinas yang tergolong jauh dari masyarakat yang tinggal di pinggiran Kabupaten Dairi, dan lain-lain. Berangkat dari hal tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi melahirkan inovasi pelayanan online melalui Website Perkebbas yang diharapkan dapat menjawab serta mengatasi setiap hal-hal yang menjadi kendala dalam pelayanan dokumen kependudukan.

Seiring berjalannya waktu, inovasi terus dilakukan untuk membenahi kekurangan dan permasalahan. Melalui keoptimisan serta kerja keras yang dimiliki oleh pemerintah Kabupaten Dairi dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menjadikan perubahan gaya pelayanan yang lebih kondusif, efektif efisien serta penyesuaian dengan kondisi serta temuan-temuan yang ada di lapangan. Setiap permasalahan nyata yang ada, diharapkan dapat dijawab dan diatasi melalui komitmen yang ada dalam membenahi kekurangan serta hal yang belum maksimal dalam pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi.



## **1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil**

Kabupaten Dairi telah menerapkan metode pelayanan *online* melalui Website Perkebbas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sejak November 2020 pada saat hari jadi Kabupaten Dairi ke-73. Adanya pelayanan administrasi kependudukan secara *online* tentunya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat. Mengingat sebagian wilayah masyarakat yang jaraknya cukup jauh dari letak kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi yang relatif berada di tengah ibukota kabupaten.

Semenjak adanya kebijakan pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat (PPKM) dari pemerintah pusat, pelayanan administrasi kependudukan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi memberlakukan pelayanan secara *online* dengan harapan dapat menjawab kendala serta pembatasan yang ada akibat kondisi di lapangan, yang harapannya bisa menekan laju penyebaran serta penularan dari virus corona tersebut. Tapi, temuan yang didapati oleh peneliti di lapangan adalah ketidaktahuan sebagian besar masyarakat Kabupaten Dairi akan adanya pelayanan administrasi kependudukan secara *online*. Hal ini sangat kontradiktif dan tidak sesuai harapan dengan kebijakan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi yang melayani pelayanan secara *online*, meskipun pelayanan secara langsung tetap diberlakukan dengan batasan serta ketentuan tertentu di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi.

## **1.3. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, yang memiliki relevansi teori, konsep, maupun objek penelitian dengan penelitian yang dilaksanakan sudah dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Penelitian dari Rianandita Arsy Elkesaki, Riska Dwi Oktaviani dan Melina Putri Setyaherlambang (2021) berjudul “Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil”, menemukan bahwaberfokus pada kehadiran inovasi baru pada pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung terhadap masyarakat. Harapan peneliti ialah meningkatnya kualitas pelayanan untuk mencapai tujuan bersama berupa tertib administrasi kependudukan. Pada penelitian ini, penulis menerapkan teori inovasi. Penelitian dari Faizatur Rochmah (2021) yang berjudul “Efektivitas Jogja Smart Service dalam Pelayanan Kependudukan Ditengah Pandemi Covid-19”, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas aplikasi Jogja Smart Service dalam pelayanan kependudukan masyarakat di Kota Yogyakarta semasa pandemi Covid-19 yang masih berlangsung. Adapun temuan dalam penelitian tersebut yakni kondisi serta penyesuaian terhadap gaya baru yang menjadi hambatan serta tantangan pemerintah Jogjakarta dalam peningkatan efektivitas pelayanan. Penelitian dari Ferry Ferdian yang berjudul “Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Online di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh” menemukan bahwa Efektivitas pelayanan administrasi kependudukan online masih belum efektif dikarenakan sosialisasi dari program yang dinilai masih kurang, proses masih memakan waktu yang lama, tetapi ketepatan sasaran program dinilai sudah tepat sasaran.

#### **1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Peneliti melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana pada penelitian dari (Rianandita Arsy Elkesaki, Riska Dwi Oktaviani dan Melina Putri Setyاهرlambang, 2021) terdapat perbedaan dari segi konsep penelitian yaitu Strategi serta teknik analisis data yaitu analisis, sedangkan peneliti menggunakan konsep Efektivitas dan menggunakan model interaktif analisis data dari Miles dan Huberman. Selain itu, pada penelitian dari (Faizatur Rochmah, 2021) terdapat perbedaan lokus penelitian yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Yogyakarta, sedangkan peneliti meneliti di lokus yang berbeda yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi. Penelitian tersebut menggunakan teori efektivitas milik Parasuraman dengan indikator yaitu, tangible (berwujud), realibility (handal), responsiviness (ketanggapan), assurance (jaminan) dan empathy (empati) Kemudian fokus pembahasan yaitu dalam penerbitan seluruh dokumen kependudukan, sedangkan fokus pembahasan peneliti yaitu dalam pelayanan Akta Kelahiran. Begitupun dengan penelitian dari (Ferry Ferdian, 2018) yang memiliki perbedaan lokus penelitian yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh sedangkan lokus peneliti yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi dan teori yang digunakan yaitu teori inovasi dengan indikator kreativitas menurut Rina Mei Mirnasari yang mendefinisikan inovasi memiliki keterkaitan dengan kreatifitas dengan maksud memperkenalkan sesuatu yang baru, sedangkan peneliti menggunakan teori efektivitas oleh Gibson dan Steers.

#### **1.5. Tujuan.**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan memperoleh sejauh mana efektivitas terkait pelayanan melalui Website Perkebbas dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di masa pandemi COVID-19 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi, faktor pendukung dan penghambat program pelayanan *online* melalui Website Perkebbas serta mengetahui apa saja upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi untuk mengatasi hambatan – hambatan tersebut.

## **II. METODE**

Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data menurut Creswell (2016:253) melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penentuan informan menggunakan *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan menurut Miles dan Huberman yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan serta pendekatan teori Gibson dan Steers dalam Sumaryadi (2005:107) terkait efektivitas yang terdiri dari lima dimensi teori yaitu produktivitas, kualitas, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan.

## **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Peneliti menganalisis efektivitas program pelayanan *online* Website Perkebbas menggunakan teori dari Gibson dan Steers yang menyatakan bahwa efektivitas dapat diukur dari lima dimensi, yaitu produktivitas, kualitas, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

### **3.1. Produktivitas**

Peneliti meninjau produktivitas dari kualitas, prosedur dan *output* pelayanan.

Dari indikator prosedur pelayanan menunjukkan bahwa prosedur pelayanan *online* di masa pandemi COVID-19 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi masih belum sepenuhnya dipahami oleh kalangan masyarakat dikarenakan banyak masyarakat yang masih bingung bahkan belum



mengetahui adanya pelayanan dokumen kependudukan secara *online*. Artinya, edukasi serta pengetahuan masyarakat mengenai pelayanan dokumen kependudukan secara *online* masih sangat rendah sehingga kegiatan sosialisasi kepada masyarakat luas perlu digalakkan dan ditingkatkan. Media sosial menjadi solusi yang cukup bagus untuk dijadikan sebagai wadah sosialisasi. Kegiatan pengenalan adanya website ini harus lebih intens baik melalui sosialisasi secara langsung maupun diwakili baik media sosial, poster, spanduk dan lain-lain. Peneliti juga menghimbau untuk bisa merambah ke media sosial terkini yang banyak diminati masyarakat dan punya algoritma yang baik. Dari pelayanan menunjukkan bahwa jumlah *output* pelayanan secara *online* dalam penerbitan dokumen kependudukan di masa pandemi COVID-19 sudah jauh meningkat namun belum tercapai sesuai dengan target dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi yang menunjukkan angka kepemilikan dokumen kependudukan khususnya Kata Lahir masih jauh dari sasaran perbandingan jumlah masyarakat yang ada di Kabupaten Dairi. Tetapi secara keseluruhan, kinerja yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi sudah cukup progresif dan untuk kedepannya *output* pelayanan hanya perlu ditingkatkan sampai pada akhirnya bisa mencapai target yang diharapkan.

### **3.2. Kualitas**

Nilai pelayanan serta mutu yang dihasilkan dalam pelayanan dokumen kependudukan secara online tetap terjaga. Dibuktikan dengan respon masyarakat yang sebagian besar merasa puas dan maksimal dalam proses kepengurusan dokumen kependudukan.

Dari indikator kualitas program menunjukkan bahwa pelayanan *online* melalui Website Perkebbas yang berjalan di masa pandemi COVID-19 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi telah tergambar kualitasnya dengan cukup baik yang ditandai dengan terselenggaranya pelayanan yang cepat, mudah, dan aman sehingga ini berbanding lurus dengan harapan dan kebutuhan yang masyarakat inginkan.

Dari indikator kompetensi dan profesionalisme menunjukkan bahwa kompetensi dan profesionalisme yang dimiliki para pegawai telah mewujudkan pelayanan yang profesional karena para pegawai yang telah diberikan pelatihan dan menjalankan pelayanan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya serta adanya pengawasan dan evaluasi dari pimpinan untuk memantau proses pelayanan yang berjalan.

Dari indikator sarana dan prasarana menunjukkan bahwa sarana dan prasarana untuk mendukung program pelayanan *online* melalui Website Perkebbas di masa pandemi COVID-19 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi sudah cukup memadai dengan adanya penambahan kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana yang dimiliki.

### **3.3. Efisiensi**

Peneliti meninjau efisiensi dari dua indikator yaitu ketepatan waktu dan pencapaian tujuan program. Dari indikator ketepatan waktu menunjukkan bahwa ketepatan waktu dalam program pelayanan *online* melalui website Perkebbas di masa pandemi COVID-19 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi sudah cukup maksimal. Dibuktikan dengan adanya respon positif sebagai ungkapan dari masyarakat.

Kemudian dari segi pencapaian tujuan program, berjalan Website Perkebbas sudah lumayan baik dengan meningkatnya kepemilikan dokumen kependudukan pada seluruh kalangan masyarakat Kabupaten Dairi. Kemampuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi dalam menjalankan program dapat disimpulkan sudah tergolong baik dan menghadirkan perubahan ke arah yang lebih maju baik dari segi capaian program dan pola pelayanan.

### **3.4. Fleksibilitas**

Peneliti meninjau kemampuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi dalam melakukan upaya berupa pelayanan online, kemudian menjawab keadaan di lapangan yang terbatas akibat adanya pandemi. Ditambah lagi kenyataan yang ada yaitu kemajuan teknologi yang serba canggih menuntut perubahan baru yang harus diterapkan. Metode online yang semakin diprioritaskan dalam pelaksanaan aktivitas termasuk kepengurusan dokumen kependudukan. Sejauh ini, pelayanan yang diberikan bisa dikategorikan baik karena bisa menghadapi dan mengatasi tantangan permasalahan tak terduga yang terjadi di kehidupan masyarakat. Berdasarkan data serta hasil wawancara yang mengatakan bahwa pelayanan online sangat menunjukkan hasil yang signifikan dimana kepemilikan serta kepengurusan Akta Kelahiran yang didukung juga oleh meningkatnya kesadaran masyarakat. Program pelayanan melalui website Perkebbas yang launching pada 2020 lalu, sudah membawa dampak baik berupa peningkatan kualitas dan kuantitas serta mengubah gaya pelayanan yang jauh lebih efisien serta modern

### **3.5. Kepuasan**

Peneliti meninjau kepuasan dari dua indikator yaitu tanggapan masyarakat dan pengaruh program. Dari indikator tanggapan masyarakat menunjukkan bahwa tanggapan masyarakat terhadap peran dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi memberikan kepuasan tercapai dengan wujud kepuasan yang dirasakan masyarakat langsung oleh masyarakat melalui inovasi program pelayanan *online* melalui Website Perkebbas dan tercapainya target indeks kepuasan masyarakat yang ada.

Dari indikator pengaruh program menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Samarinda menghimbau selama pandemi sebisa mungkin meminimalisir kerumunan masyarakat dalam proses pelayanan. Dari sinilah program pelayanan *online* melalui Website Perkebbas mempunyai andil dalam memutus rantai penyebaran COVID-19 serta menjawab kebutuhan masyarakat di tengah kebijakan PPKM yang memaksa adanya pembatasan kegiatan masyarakat di luar rumah. Sehingga terlihat adanya pengaruh dari program pelayanan melalui Website Perkebbas dalam membantu permasalahan masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan di tengah situasi pandemi COVID-19 dan kebijakan PPKM yang mengharuskan masyarakat untuk tetap berada di rumah.

### **3.6. Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Kondisi pandemi COVID-19 yang memaksa masyarakat harus menggunakan layanan *online* sehingga menimbulkan kebingungan di kalangan masyarakat yang awam dan gagap teknologi. Sehingga masyarakat lebih memilih untuk mendatangi kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi agar dilayani secara tatap muka dan menanyakan kebingungan mereka secara langsung. Hambatan lainnya yaitu kurang tahunya masyarakat akan adanya Website Perkebbas sebagai inoasi untuk menjawab keadaan- keadaan di lapangan. Baik berupa sosialisasi maupun pengenalan secara intens lagi harus ditingkatkan. Setiap pihak yang berkaitan dengan pelayanan melalui Website Perkebbas harus saling berkontribusi secara maksimal untuk mencapai target dan tujuan utama yaitu meningkatnya keefektifitasan serta kepemilikan dokumen kependudukan khususnya Akta Lahir di seluruh lapisan masyarakat Kabupaten Dairi.



### 3.7. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Peneliti menemukan garis besar permasalahan adalah rendahnya sosialisasi program Website Perkebbas sehingga peneliti merumuskan saran atau unsur kebaruan yaitu sosialisasi wajib ditingkatkan dan dilakukan dengan cara yang lebih modern dengan membentuk kreasi baru sebagai upaya pengenalan yang lebih menarik serta memikat masyarakat untuk lebih mengenal akan adanya Website Perkebbas tersebut.

## IV. KESIMPULAN

Peneliti menyimpulkan bahwa pelaksanaan program pelayanan *online* melalui Website Perkebbas di masa pandemi COVID-19 oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi ditinjau dari dimensi produktivitas dianggap belum produktif sebagai akibat belum terpenuhinya capaian indikator prosedur dan *output* pelayanan, dari dimensi kualitas dianggap sudah terpenuhi sesuai dengancapaian yang ditetapkan, dari dimensi efisiensi dianggap belum efisien sebagai akibat belum tercapainya keseluruhan standar yang diharapkan, dari dimensi fleksibilitas sudah dianggap baik, dan dari dimensi kepuasan dianggap sudah memuaskan.

Faktor pendukung terhadap efektivitas program pelayanan *online* melalui Website Perkebbas di masa pandemi COVID-19 diantaranya sarana dan prasarana yang semakin memadai, jumlah SDM yang melimpah, jaringan internet yang semakin stabil dengan adanya server serta mesin tersendiri milik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi serta tampilan *website* yang semakin *fresh* dan modern. Faktor penghambat terhadap efektivitas program pelayanan *online* Melalui Website Perkebbas di masa pandemi COVID-19 diantaranya masyarakat awam yang tidak mengetahui dan bingung terhadap penggunaan layanan *online*.

Upaya untuk mengatasi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan *online* di masa pandemi COVID-19 kepada masyarakat berupa tetap melayani masyarakat di tengah kebijakan PPKM, pembinaan pegawai berupa pemberian pendidikan dan pelatihan, edukasi dan motivasi serta *reward* dari pimpinan, melakukan pendampingan, pengawasan dan evaluasi secara rutin serta sosialisasi melalui sekolah-sekolah, grup *whatsapp* bersama seluruh lapisan desa / kelurahan yang diwakili kepala desa dan lurah terkait.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan. Karena waktu penelitian hanya berlangsung selama dua minggu. Yang selanjutnya menjadi permasalahan adalah kurangnya info yang lebih valid akan sejauh mana program ini dapat terjangkau.

**Arah Masa Depan Penelitian.** Peneliti menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan

dengan program pelayanan online melalui Website Perkebbas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi untuk mendalami keberlangsungan program tersebut.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Pemerintah Kabupaten Dairi khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi yang telah menyajikan dengan baik publikasi data yang diperlukan dan telah memberikan kesempatan peneliti untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Steers, M. Richard. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Dan Pengembangan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, Dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- , 2016. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- , 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Makmur, 2011. *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*, Jakarta: PT Refika Aditama.
- Anggito, Albi dan Johan Setiawan, 2018. “*Metodologi Penelitian Kualitatif*“ Anggito, Johan Setiawan - Google Buku.” *CV Jejak*.
- Siagian, SP. 1991. *Administrasi Pembangunan*. Haji Masagung. Jakarta (1996). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Rianandita Arsy Elkesaki, Riska Dwi Oktaviani dan Melina Putri Setyaherlambang, 2021. *Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil*. Bandung.
- Faizatur Rochmah, 2021. *Efektivitas Jogja Smart Service dalam Pelayanan Kependudukan Ditengah Pandemi Covid-19*. Yogyakarta.
- Ferry Ferdian, 2018. *Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Online di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh*. Banda Aceh.



