

**PELAYANAN *QR-CODE* DALAM PENERBITAN KARTU KELUARGA OLEH  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PALU PROVINSI  
SULAWESI TENGAH**

Resza Mega Raisza

NPP.30.1263

*Asal Pendaftaran Kabupaten Banggai, Provinsi Sulawesi Tengah*

*Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil*

E-mail: reszamegaraisza@gmail.com

**ABSTRACT**

**Problem Statement/Background (GAP) :** Palu City is one of the cities that has a dense population in Central Sulawesi Province and causes problems. The problem is in the achievement of orderly administration. There are still many residents who are not aware of the importance of residence documents, especially Family Cards. Family Card is a residence document made to record family members and family identity and is a requirement in the issuance of other documents. **Purpose :** Electronic Signature or QR-Code is an innovation in accelerating population documents that aims to be able to streamline the creation of population documents without having to meet face to face. This study was used to determine the QR-Code services in the issuance of Family Cards by the Population and Civil Registration Office of Palu City, Central Sulawesi Province, and to determine obstacles and efforts to overcome obstacles of family card issuance services using QR-Code or Electronic Signature. **Method :** This research uses qualitative descriptive research method with an inductive approach. Data collection techniques used are through interviews, observation, and documentation. The data analysis techniques used are data reduction, data presentation and then conclusions. The theory used to analyze is the theory of Zeithaml in Ismail Nurdin which mentions 5 dimensions of service quality. **Result :** Based on the results of research from five public service indicators, there are still obstacles in implementation, namely unstable network connections and central servers, lack of reliable human resources in IT, lack of facilities to support the implementation of Electronic Signature or QR-Code services. **Conclusion :** Based on this, researchers provide advice to the Population and Civil Registration Office of Palu City, it is expected to be able to update the server network system by collaborating with the Communication and Information Agency or with Telkomsel and coordinating with the central server regarding the occurrence of server downs, submitting requests for employee formation, both honorary employees and civil servants. Increase the number of facilities and infrastructure by submitting an application for additional facilities to the local government.

**Keywords :** Family Card, Service, QR-Code or Electronic Signature

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP) :** Kota Palu adalah salah satu kota yang memiliki jumlah penduduk yang padat di Provinsi Sulawesi Tengah dan menimbulkan permasalahan. Permasalahan tersebut yakni dalam pencapaian tertib administrasi. Masih banyak penduduk yang belum sadar akan pentingnya dokumen kependudukan terutama Kartu Keluarga. Kartu Keluarga merupakan dokumen kependudukan yang dibuat untuk mencatat anggota keluarga serta identitas keluarga dan menjadi syarat dalam penerbitan dokumen lain. **Tujuan:** Tanda Tangan Elektronik atau *QR-Code* adalah inovasi dalam percepatan dokumen kependudukan yang memiliki tujuan agar dapat mengefisienkan pembuatan dokumen kependudukan tanpa harus bertatap muka. Penelitian ini digunakan untuk mengetahui pelayanan *QR-Code* dalam penerbitan Kartu Keluarga oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah, dan untuk mengetahui hambatan serta upaya mengatasi hambatan dalam pelayanan penerbitan kartu keluarga menggunakan *QR-Code* atau Tanda Tangan Elektronik. **Metode :** Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data yang digunakan ialah melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data kemudian penarikan kesimpulan. Teori yang digunakan untuk menganalisis adalah teori Zeithaml dalam Ismail Nurdin yang menyebutkan 5 dimensi kualitas pelayanan. **Hasil/Temuan :** Berdasarkan hasil penelitian dari lima indikator pelayanan publik, masih ditemukan hambatan dalam pelaksanaan yaitu koneksi jaringan dan server pusat yang tidak stabil, kurangnya SDM yang handal dalam IT, kurangnya fasilitas dalam menunjang pelaksanaan pelayanan Tanda Tangan Elektronik atau *QR-Code*. **Kesimpulan :** Berdasarkan hal tersebut peneliti memberikan saran kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu diharapkan dapat Melakukan pembaruan sistem jaringan server dengan bekerja sama kepada pihak Dinas Komunikasi dan Informatika ataupun dengan pihak telkomsel serta berkoodinasi kepada pihak server pusat terkait terjadinya down server, Melakukan pengajuan permintaan formasi pegawai baik pegawai honorer maupun PNS. Menambah jumlah fasilitas sarana dan prasarana dengan cara mengajukan permohonan penambahan fasilitas kepada pemerintah daerah.

**Kata Kunci :** Kartu Keluarga, Pelayanan, *QR-Code* atau Tanda Tangan Elektronik

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang menjelaskan bahwa kehakikatan suatu Negara dengan kewajibannya dalam memenuhi kebutuhan setiap warga Negara terhadap sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dengan pemenuhan kebutuhan dasar layaknya barang publik, jasa publik, begitu juga pelayanan administratif. Salah satu jenis pelayanan publik yang disediakan pemerintah adalah pelayanan untuk mendapatkan pengakuan sebagai warga negara. Pelayanan ini termasuk dalam kelompok pelayanan bidang administratif (Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil). Salah satu dokumen yang sangat penting adalah Kartu Keluarga dimana menyangkut pengakuan identitas sebuah keluarga yang didalamnya berisi hubungan serta jumlah anggota keluarga.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 sebagaimana telah diubah dalam Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan Pasal 1 Ayat 13 bahwa Kartu Keluarga atau KK adalah identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan, dan hubungan dalam keluarga serta identitas keluarga. Hal ini bertujuan untuk memperjelas kedudukan hukum seseorang. Selain itu, Kartu Keluarga juga digunakan sebagai syarat penerbitan Akta Kelahiran, Paspor, Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan syarat penerbitan dokumen penting lainnya.

Seiring dengan perkembangan teknologi serta majunya ilmu pengetahuan yang pesat, mengakibatkan pemerintah harus memperbaharui pelayanan kependudukan dengan memanfaatkan sistem teknologi. Hal itu bertujuan untuk meningkatkan kemampuan dalam kerja pemerintah dengan mempersingkat dan mempermudah proses penerbitan dokumen kependudukan melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang ada di kabupaten atau kota di Indonesia. Salah satu inovasi baru yang dibuat pemerintah adalah Tanda Tangan Elektronik atau *QR-Code*, hal tersebut terdapat dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat (11).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu merupakan salah satu kota yang sudah menerapkan sistem tanda tangan elektronik atau *QR-Code* dalam penerbitan dokumen sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Di Kota Palu sendiri baru dilaksanakan tanda tangan elektronik dalam penerbitan Kartu Keluarga pada tahun 2019 untuk mempermudah masyarakat mengurus Kartu Keluarga. Data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu mengenai pelayanan menggunakan tanda tangan manual dan menggunakan tanda tangan elektronik adalah sebagai berikut :

**Tabel 1.1**  
**Data Perbandingan Penerbitan Kartu Keluarga**  
**Pada Tahun 2017-2021**

| No     | Dokumen        | Realisasi Penerbitan Kartu Keluarga |        |                       |                         |        |        | Ket. |
|--------|----------------|-------------------------------------|--------|-----------------------|-------------------------|--------|--------|------|
|        |                | Tanda Tangan Manual                 |        |                       | Tanda Tangan Elektronik |        |        |      |
|        |                | 2017                                | 2018   | Jan 2019-<br>Mei 2019 | Jun 2019-<br>Des 2019   | 2020   | 2021   |      |
| 1      | Kartu Keluarga | 54.360                              | 55.286 | 36.501                | 38.408                  | 48.505 | 54.120 |      |
| Jumlah |                | 146.147                             |        |                       | 141.105                 |        |        |      |

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu

Pelayanan menggunakan *QR-Code* ternyata mengalami penurunan. Penurunan tersebut disebabkan oleh kurangnya kesadaran masyarakat dan ketidaktahuan untuk melakukan penerbitan kartu keluarga melalui pelayanan *QR-Code*. Selain itu, ketidakpercayaan masyarakat dalam menggunakan *QR-Code* pada penerbitan kartu keluarga karena kebanyakan masyarakat lebih percaya dengan menggunakan tanda tangan manual dibandingkan dengan menggunakan tanda tangan elektronik atau *QR-Code*. Jaringan server juga menjadi penyebab terjadinya penurunan tersebut karena apabila jaringan server mengalami gangguan maka

semua pekerjaan atau layanan akan tertunda dan mengakibatkan penurunan penerbitan kartu keluarga.

## **1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Masyarakat yang sedang mengurus dokumen kependudukan khususnya kartu keluarga masih terhambat apabila pejabat sedang melaksanakan dinas luar atau tidak ada di tempat untuk menandatangani dokumen kependudukan yaitu kartu keluarga secara manual sehingga harus menunggu lebih lama. Kemudian prosedur yang berbelit-belit, pelayanan tidak ramah serta adanya pungutan liar menjadi alasan masyarakat untuk tidak mengurus dokumen tersebut. Dengan adanya hal tersebut, maka pemerintah melakukan terobosan baru dengan menggunakan tanda tangan elektronik atau *QR-Code*.

Terdapat beberapa permasalahan berkaitan dengan pelayanan tanda tangan elektronik atau *QR-Code* dalam Penerbitan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu ini. Salah satu faktornya yaitu akibat konektivitas jaringan internet yang kurang baik dan kurangnya pemahaman masyarakat. Masyarakat yang sedang mengurus dokumen kependudukan khususnya kartu keluarga. Jaringan yang tidak baik mengakibatkan data yang diinput tidak dapat terkirim ke pusat dengan kata lain data tersebut tidak dapat diterbitkan dan masyarakat harus menunggu lebih lama hingga jaringan tersebut membaik. Selain itu, kesadaran masyarakat masih kurang untuk membuat ataupun memperbaharui dokumen kependudukan tersebut. Masih banyak masyarakat yang belum mengetahui bahwa proses pembuatan kartu keluarga sudah menggunakan tanda tangan elektronik atau *QR-Code*.

## **1.3 Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks kualitas pelayanan, penerbitan kartu keluarga ataupun mengenai tanda tangan elektronik. Penelitian Tasrif berjudul Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu (Tasrif, 2019), menemukan bahwa indikator ketepatan dalam pelayanan pengurusan kartu keluarga sudah menunjukkan kondisi yang baik, sedangkan indikator kecepatan dan keramahan menunjukkan kondisi pelayanan yang belum maksimal yang dirasakan oleh masyarakat, dan indikator murah dimana sebagian masyarakat masih merasa terbebani. Adanya harapan masyarakat kepada pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu untuk melakukan pelayanan secara langsung dilapangan, penambahan sarana yang mendukung kegiatan pelayanan, dan melakukan shift untuk kegiatan pelayanan. Untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas, maka diperlukan pengembangan pengetahuan dan keterampilan petugas/aparatur dengan cara mengikuti kursus, pendidikan dan pelatihan secara berkala serta meminimalisir meja yang harus dilewati dalam pengurusan kartu keluarga. Penelitian Nadyah Rahmi Hidayah berjudul Efektivitas Penerapan Layanan Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (Sittek) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmtsp) Kabupaten Sidoarjo (Nadyah Rahmi Hidayah, 2019), menemukan Indikator sistem, penggunaannya sangat mudah untuk dioperasikan, Waktu respon yang diberikan dalam Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (SITTEK) dapat berjalan dengan cepat, tepat waktu, dan akurat bagi pengguna tanpa harus menunggu lama agar dapat memberikan pengesahan perizinan. Hambatannya yaitu terkadang terganggu jaringan server sehingga pelayanan terhambat. Indikator kualitas pelayanan sudah cukup tangkas dan mempunyai respon yang cepat. Indikator penggunaan tidak memerlukan waktu yang lama akan tetapi tidak semua masyarakat mengetahui alur dan proses dari sistem ini. Penelitian Husni Mubaroq dan

Nurul Jannah Lailatul Fitria berjudul Inovasi *QR Code* Pada Pencetakan Dokumen Data Penduduk Sebagai Wujud Penerapan Asas Penyelenggaraan Pemerintahan di Kota Probolinggo (Husni Mubaroq dan Nurul Jannah Lailatul Fitria, 2021), menemukan sistem *QR-Code* telah sesuai dengan amanah regulasi yang ada di Indonesia. Penerapannya diimplementasikan diseluruh wilayah, termasuk Kota Probolinggo. Administrasi terkait berkas penduduk Kota Probolinggo mengaplikasikan *QR-Code* dan menciptakan novelty dan inovasi khusus pelayanan publik sektor berkas adminduk. Bentuk novelty dan inovasi tersebut dengan pengurusan adminduk secara daring dan pencetakan berkas mandiri dengan mesin cetak biasa ataupun mesin cetak khusus (ADM).

#### 1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni pelayanan tanda tangan elektronik dalam penerbitan kartu keluarga dimana, lokasi penelitian yang dilakukan penulis juga berbeda dari penelitian sebelumnya. Begitu juga dengan indikator pengukur kualitas pelayanan yang digunakan penulis, penulis menggunakan teori Zeithaml dalam Ismail Nurdin (2019) yang mengukur kualitas pelayanan dengan lima dimensi diantaranya *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

#### 1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui Pelayanan *QR-Code* Dalam Penerbitan Kartu Keluarga oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah.
2. Untuk mengetahui hambatan yang dihadapi pada Pelayanan *QR-Code* Dalam Penerbitan Kartu Keluarga Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah.
3. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu dalam menghadapi hambatan-hambatan pada Pelayanan *QR-Code* Dalam Penerbitan Kartu Keluarga.

## II. METODE

Penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif dan menganalisis data dari hasil proses observasi, wawancara, dan dokumentasi di lapangan. Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2019:323) menjelaskan bahwa sejak awal proses pengumpulan data di lapangan sampai penelitian, hasil penelitian telah dilaksanakan dalam periode waktu yang sudah ditentukan. Analisis data kualitatif yang dilakukan dengan interaktif meliputi reduksi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara mendalam terhadap 9 orang informan yang terdiri dari kepala dinas, kepala bidang pendaftaran penduduk, kepala bidang PIAK dan pemanfaatan data, operator, dan masyarakat (5 orang). Adapun dengan analisisnya, peneliti melakukan analisa berdasarkan tinjauan teoritis menurut Zeithaml dkk dalam Ismail Nurdin mengenai teori kualitas pelayanan sehingga diperoleh 3 kesimpulan sesuai dengan rumusan masalah.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis pelayanan tanda tangan elektronik atau QR-Code dalam penerbitan kartu keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah menggunakan pendapat Zeithaml yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan diukur menggunakan lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiviness*, *assurance*, dan *empathy*. Adapun pembahasan dapat dilihat dalam subbab berikut :

#### 3.1 *Tangibles* (Berwujud)

Dimensi *Tangible* atau berwujud merupakan kemampuan instansi dalam memperlihatkan kehadirannya kepada pihak lain, seperti cara penggunaan alat bantu dalam pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, penampilan serta kedisiplinan petugas dalam melayani masyarakat dan kenyamanan tempat pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu. Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu, dalam indikator penampilan petugas sudah menggunakan pakaian sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Indikator berikutnya yaitu kenyamanan tempat Kurangnya tempat untuk duduk membuat masyarakat antri diluar kantor karena kurangnya memadai tempat antriannya. Karena hal tersebut harus ada penataan ruang yang baik dalam memperbaiki sarana tempat antrian serta tempat untuk pegawai operator yang melayani masyarakat harus diperbanyak agar bisa memaksimalkan pelayanan menjadi baik. Indikator selanjutnya yaitu kedisiplinan petugas dimana petugas sudah menjalankan tugasnya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Selanjutnya yaitu indikator sarana dan prasarana yang cukup memadai sehingga memudahkan dan mempercepat pelayanan penerbitan Kartu Keluarga.

#### 3.2 *Reliability* (Kehandalan)

Dimensi *Reliability* merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cermat dan jelas sesuai dengan pelayanan yang ada. Kehandalan juga dapat diartikan dengan pemenuhan pelayanan yang tepat dan benar meliputi ketepatan waktu dan kecakapan ketika menanggapi keluhan pelanggan atau dalam mengatasi segala jenis permasalahan yang timbul seiring dengan berjalannya pelayanan tanda tangan elektronik. Standar pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah dilakukan dengan SOP yang berlaku. Dengan kecermatan petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu pelayanan dapat berjalan dengan baik dan sesuai SOP yang berlaku. Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu yaitu pencapaian mutu atau kualitas dalam penerbitan kartu keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu sudah bisa dikatakan cukup efektif, dapat dilihat dari sumber daya manusia sudah mampu dalam tugasnya sehingga mampu memberikan pelayanan sesuai dengan yang dimaksud dalam Standar Pelayanan pendaftaran penduduk Permendagri Nomor 7 pasal 5 ayat (5) Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring.

#### 3.3 *Responsiviness* (Ketanggapan)

Menurut Zeithaml dimensi ketiga ialah *responsiviness* atau ketanggapan. *Responsiviness* ialah daya tanggap yang dimiliki seseorang dalam mengerjakan suatu tugas secara sigap, tepat dan cermat. Dalam hal ini, masyarakat dapat memenuhi kebutuhannya

dalam proses pelayanan administrasi kependudukan Kartu Keluarga serta mampu mengatasi berbagai permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat dengan tanggap. Dalam indikator respon pelayanan menekankan kepada petugas untuk harus memiliki keinginan untuk melayani konsumen melalui respon pelayanan yang baik. Pelayanan yang baik yang diberikan kepada masyarakat akan meningkatkan pelayanan penerbitan kartu keluarga di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil kota palu. Indikator selanjutnya yaitu kecepatan pelayanan dimana kecepatan pelayanan ini sangat menentukan kualitas dari pelayanan penerbitan kartu keluarga dapat dikatakan baik atau tidak. Terdapat pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu dalam data yang didapatkan oleh peneliti berjumlah 94 orang dengan memiliki tugas dan capaian kinerja yang berbeda. Indikator selanjutnya yaitu ketepatan waktu dimana jumlah pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu sangat menentukan ketepatan waktu dalam pengerjaan penerbitan kartu keluarga karena jumlah pegawai sangat menentukan efisiensi penerbitan dengan kemampuan dan kecakapan yang dimiliki. Jumlah pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu memiliki tugas dan kewajiban tertentu, sehingga selama waktu pelayanan tanda tangan elektronik masih memiliki keterbatasan jumlah pegawai yang telah ditentukan sehingga dapat dilihat dari ketidaksesuaian jumlah pegawai dengan pemohon/masyarakat setempat dan dapat memperkuat pelaksanaan pegawai sesuai dengan tugas dan kewajiban masing-masing. Sehingga interaksi dalam pelayanan dapat terus berjalan. bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu sudah berusaha untuk meningkatkan pelayanan dengan baik meskipun masih terdapat kekurangan dalam hal SDM. Hal tersebut dilakukan agar pelayanan dapat secara cepat dan tanggap dilakukan dalam proses penerbitan Kartu Keluarga.

### **3.4 Assurance (Jaminan)**

Dimensi *Assurance* atau jaminan merupakan perhatian yang diberikan oleh pemberi pelayanan kepada penerima layanan. Perhatian ini terkait dengan etika dan moral dalam pelayanan yang diberikan petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepada penerima layanan yaitu masyarakat. Jaminan yang dimaksud ialah jaminan tepat waktu, biaya dan sifat yang dapat dipercaya. Jaminan tersebut menyangkut upaya perlindungan yang diberikan kepada masyarakat terhadap resiko yang terjadi di lapangan. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa pelayanan harus memperhatikan ketepatan waktu, dimana setiap kegiatan harus selalu memperhatikan jangka waktu penyelesaian sesuai dengan standar pelayanan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu memberikan tiga jaminan kepada masyarakat diantaranya jaminan ketepatan waktu, jaminan kepastian pelayanan serta jaminan biaya pelayanan. Dari tiga jaminan tersebut, petugas harus mampu menjadikan patokan agar mendapatkan kepercayaan dari masyarakat.

### **3.5 Empathy (Empati)**

Dimensi terakhir yang dikemukakan oleh Zeithaml ialah dimensi Empati. Indikator pertama dalam dimensi ini adalah mendahulukan kepentingan masyarakat dimana kepentingan masyarakat menjadi prioritas utama. Berdasarkan Undang Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa pelayanan yang dilakukan tidak boleh diskriminatif atau membeda-bedakan masyarakat. Hasil dari observasi yang penulis temukan di lapangan dalam melayani kepentingan masyarakat yaitu masyarakat yang datang untuk membuat dokumen kependudukan sudah dilayani dengan baik, dimana masyarakat yang datang terlebih dahulu maka itu yang akan dilayani. Petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga sudah melayani masyarakat dengan ramah dan sopan santun. Selain itu,

mereka juga telah melayani masyarakat dengan tidak diskriminatif dan menghargai masyarakat yang sedang melakukan kepengurusan administrasi kependudukan.

### 3.6 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Tanda tangan elektronik atau *QR-Code* memberikan dampak positif terhadap meningkatnya kualitas pelayanan dalam penerbitan kartu keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu. Hal tersebut terjadi karena tanda tangan elektronik atau *QR-Code* dapat mempercepat proses kepemilikan kartu keluarga. Penulis menemukan temuan berupa kurangnya pemahaman masyarakat akan adanya terobosan pemerintah berupa tanda tangan elektronik *QR-Code* yang dapat mempercepat diterbitkannya kartu keluarga. Sama halnya dengan temuan Tasrif ketepatan dalam pelayanan pengurusan kartu keluarga sudah menunjukkan kondisi yang baik, sedangkan indikator kecepatan dan keramahan menunjukkan kondisi pelayanan yang belum maksimal yang dirasakan oleh masyarakat, dan indikator murah dimana sebagian masyarakat masih merasa terbebani (Tasrif, 2019) begitu juga temuan yang ditemukan penulis bahwa pelayanan sudah baik dan tidak dipungut biaya. Namun, perbedaannya kecepatan dan keramahannya sudah baik. Nadyah Rahmi Hidayah menemukan bahwa pelayanan tanda tangan elektronik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo penggunaannya sangat mudah dan dapat berjalan dengan cepat serta tepat waktu. Akan tetapi dalam pelayanannya terkadang masih terganggu oleh jaringan server yang biasanya mengalami gangguan (Nadyah Rahmi Hidayah, 2019). Hal tersebut sama halnya pada pelayanan tanda tangan elektronik *QR-Code* yang sudah baik dalam ketepatan waktu akan tetapi biasanya masih terganggu oleh jaringan server yang terkadang mengalami gangguan. Husni Mubaroq dan Nurul Jannah Lailatul Fitria menemukan bahwa *QR Code* Pada Pencetakan Dokumen Data Penduduk telah sesuai dengan amanah regulasi yang ada di Indonesia. Penerapannya diimplementasikan diseluruh wilayah, termasuk Kota Probolinggo. Pengurusan adminduk secara daring dan pencetakan berkas mandiri dengan mesin cetak biasa ataupun mesin cetak khusus (ADM). Sama halnya dengan tanda tangan elektronik atau *QR-Code* yang dilakukan sesuai dengan regulasi yang berlaku, tetapi proses pencetakan melalui ADM belum terlaksana secara keseluruhan karena ketidaktahuan masyarakat mengenai ADM.

## IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa pelayanan *QR-Code* dalam Penerbitan Kartu Keluarga Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah secara keseluruhan sudah berjalan dengan baik dari segi pelayanan, petugas memberikan pelayanan dengan baik dan cepat sehingga pengurusan kartu keluarga berjalan dengan lancar walaupun belum maksimal karena masih terdapat beberapa indikator yang belum terpenuhi dengan baik karena terkadang terdapat beberapa faktor penghambat dalam jalannya pelayanan tanda tangan elektronik atau *QR-Code* dalam penerbitan kartu keluarga yaitu terdapat dalam dimensi : *Tangibles* (berwujud) terdapat dalam indikator kenyamanan tempat yaitu dari analisa yang didapat kurangnya sarana dan prasarana ruang tunggu membuat kenyamanan tempat dalam melakukan proses pengurusan Administrasi. Kependudukan terhambat karena masyarakat kurang nyaman dalam melakukan pengurusan. *Responsiviness* (ketanggapan) terdapat dalam indikator kecepatan pelayanan yaitu dari analisa kecepatan yang dilakukan pegawai sering terhambat dikarenakan jaringan server sering mengalami gangguan oleh karenanya masyarakat

lebih menunggu lama dalam proses kepengurusan Administrasi kependudukan. Selanjutnya dalam indikator ketepatan waktu yaitu dari analisis kurangnya Sumber Daya Manusia yang kurang terampil dan kompetensinya kurang memadai dalam penggunaan IT di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat menghambat dalam ketepatan waktu penerbitan kartu keluarga dengan pelayanan *QR-Code*. Faktor penghambat dalam pelayanan ini yaitu antara lain Jaringan internet dan server internal atau pusat yang terkadang terjadi gangguan atau koneksi tidak stabil, Masih kurangnya tenaga Sumber Daya Manusia yang memiliki keahlian dalam bidang Teknologi, dan Kurangnya fasilitas penunjang seperti tempat duduk untuk masyarakat agar tidak mengalami antrian sampai diluar. Upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan tersebut antara lain Melakukan pemeliharaan sarana dan prasarana serta memperbaiki jaringan atau server jika ada gangguan, Meningkatkan kualitas dalam pelayanan kepada masyarakat dengan cara mengikut sertakan pegawai di bidang kependudukan dan pencatatan sipil dalam pelatihan IT, dan Menambah jumlah pegawai agar dapat membantu pelayanan secara cepat dan tepat serta melatih pegawai yang belum memiliki kompetensi dibidang IT.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu penelitian yang hanya dilaksanakan selama 2 (dua) minggu sehingga wawancara dan observasi hanya dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu.

**Arah Masa Depan Penelitian (future work).** Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu, penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan pelaksanaan Pelayanan QR-Code dalam Penerbitan Kartu Keluarga Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah untuk menemukan hasil yang lebih mendalam di beberapa daerah setempat.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih ditujukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, juga kepada dosen pembimbing dan rekan rekan seperjuangan serta seluruh pihak yang telah membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian ini.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Nurdin, Ismail dan Hartati. 2019. *Metode Penelitian Sosial*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- . 2022. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Nadiyah Rahmi Hidayah. 2018. Efektivitas Penerapan Layanan Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (Sittek) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpstn) Kabupaten Sidoarjo. Surabaya. Universitas Negeri Surabaya
- Tasrif. 2019. Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu. Palu: Jurnal
- Husni Mubaroq dan Nurul Jannah Lailatul Fitria. 2021. Inovasi QR Code Pada Pencetakan Dokumen Data Penduduk Sebagai Wujud Penerapan Asas Penyelenggaraan Pemerintahan di Kota Probolinggo. Probolinggo: Jurnal Penelitian Widya Praja
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring

