

EFEKTIVITAS WEBSITE DISDUKCAPIL DALAM PELAYANAN KEPENDUDUKAN DI KABUPATEN KAPUAS PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

Yuanita Maulida

NPP. 30.0943

*Asdaf Kabupaten Kapuas, Provinsi Kalimantan Tengah
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*

Email: @gmail.com

ABSTRACT (in english)

Problem Statement/Background (GAP): *In order to realize Presidential Regulation Number 95 of 2018 concerning Electronic-Based Government Systems which demands the implementation of electronic-based government (e-government) and to be able to improve the quality of service to the community, the Population and Civil Registration Service has created electronic-based population administration services for the people of Kapuas Regency through website official Disdukcapil Kapuas district which can be accessed via the link <https://disdukcapil.kapuaskab.go.id/>. **Purpose:** This study aims to determine the effectiveness of the Disdukcapil website in providing population services in Kapuas District, Central Kalimantan Province. **Method:** This research uses a qualitative descriptive method with an inductive approach. Data collection techniques were carried out by interviews, observation and documentation. Data analysis techniques were obtained through data reduction, data presentation, verification and drawing conclusions. The study uses effectiveness theory according to (Campbell, 1989) which consists of 3 (three) dimensions, namely: program success, target success and satisfaction with the program. **Result:** The results showed that the effectiveness of implementing the website in population administration services by the Disdukcapil of Kapuas Regency was not effective. There are several obstacles or obstacles that occur during the process of using the Disdukcapil website in population services, namely: inadequate infrastructure facilities and there are still many people in Kapuas Regency who are technological illiterate. **Conclusion:** Based on the results of the research, it can be concluded that the Disdukcapil Website of Kapuas Regency has not been able to carry out the creation of population administration services online directly by each applicant because the website currently managed by Disdukcapil is still under Diskominfo, so what is entered from the website will accumulate first in Diskominfo and will be burdensome for Diskominfo itself.*

Keywords: Effectiveness, population administration, website.

ABSTRAK (in bahasa)

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Demi mewujudkan Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang menuntut pelaksanaan pemerintahan berbasis elektronik (*e-government*) serta untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menciptakan layanan administrasi penduduk berbasis elektronik bagi masyarakat Kabupaten Kapuas melalui website resmi Disdukcapil kabupaten Kapuas yang dapat diakses melalui link <https://disdukcapil.kapuaskab.go.id/>. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas website Disdukcapil dalam pelayanan kependudukan di

Kabupaten Kapuas Provinsi Kalimantan Tengah. **Metode:** Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data diperoleh melalui reduksi data, penyajian data, verifikasi dan penarikan kesimpulan. Penelitian menggunakan teori efektivitas menurut (Campbell, 1989) yang terdiri dari 3 (tiga) dimensi yaitu: keberhasilan program, keberhasilan sasaran dan kepuasan terhadap program. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas penerapan website dalam pelayanan administrasi penduduk oleh Disdukcapil Kabupaten Kapuas belum efektif. Terdapat beberapa kendala atau hambatan yang terjadi selama proses penggunaan website Disdukcapil dalam pelayanan kependudukan, yaitu: fasilitas sarana prasarana yang belum memadai dan masih banyak masyarakat Kabupaten Kapuas yang gagap teknologi. **Kesimpulan:** Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Website Disdukcapil Kabupaten Kapuas belum dapat melaksanakan pembuatan layanan administrasi kependudukan secara online langsung oleh masing-masing pemohon karena karena website yang saat ini dikelola oleh Disdukcapil masih berada dibawah Diskominfo, sehingga apa yang masuk dari website itu akan menumpuk dulu di Diskominfo dan akan memberatkan pihak Diskominfo itu sendiri.

Kata Kunci: Efektivitas, administrasi penduduk, website.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik (*public service*) merupakan salah satu perwujudan dari fungsi pada aparatur negara sebagai abdi masyarakat, pelayanan publik dimaksudkan untuk mensejahterahkan masyarakat atau warga negara. Pelayanan publik yang profesional, itu artinya pelayanan publik yang bercirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Setiap manusia pada dasarnya membutuhkan pelayanan, dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Peningkatan serta tuntutan yang masyarakat inginkan pada pelayanan publik (*Publik Service*) yang efektif dan efisien serta memuaskan dari para pegawai pemerintahan sebagai pelayan publik semakin populer. Hal ini terjadi karena perkembangan kebutuhan, keinginan serta harapan para masyarakat yang selalu terus bertambah, yang masyarakat sebagai subjek dari layanan merasakan pelayanan yang masih berbelit-belit dan beresiko karena rantai birokrat yang begitu panjang.

Pelaksanaan pelayanan berbasis elektronik bertujuan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, efisien, transparan, dan akuntabel serta mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya, sehingga dengan diadakannya pelayanan berbasis elektronik akan terwujudnya suatu pelayanan yang bersih serta berkualitas dengan tidak adanya segala bentuk penyimpangan dalam pelayanan berbasis elektronik. Di era digital yang semakin maju sekarang ini, pemerintah harus lebih sensitif serta tanggap dalam memanfaatkan teknologi yang ada. Begitupula dengan penyelenggara dokumen administrasi publik yang harus selalu memodernisasikan dirinya, menemukan strategi serta pendekatan terhadap masyarakat dengan lebih jitu, serta terus berusaha memperbaharui teori dan instrumentasi agar tidak semakin tertinggal dengan kemajuan jaman.

Pelayanan Berbasis Elektronik merupakan suatu kegiatan yang di laksanakan oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan pada publik dengan berbasis elektronik, serta mengetahui bagaimana tingkat kualitas pelayanan (*e-goverment*) sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (termuat dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik). Program e-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan KTP nasional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Fakta tersebut memberi peluang penduduk yang ingin berbuat curang dalam hal-hal

tertentu dengan manggandakan KTP-nya. Oleh karena itu, didorong oleh pelaksanaan pemerintahan elektronik (*e-government*) serta untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia menerapkan suatu sistem informasi kependudukan yang berbasis teknologi yaitu Kartu Tanda Penduduk elektronik atau e-KTP.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Penyelenggaraan pelayanan e-KTP di beberapa daerah di Indonesia masih mengalami banyak kendala. Kendala tersebut antara lain masih ada masyarakat yang belum mendapatkan e-KTP karena prosesnya lama, berbelit/susah, adanya struktur birokrasi pada prosedur dalam penerbitan e-KTP yang memakan waktu lama dan tidak ada kepastian kapan jadinya, sistem server yang bermasalah, sarana prasarana yang kurang memadai, kurangnya perhatian dan tanggapan yang baik dari pegawai, dan banyak antrian dalam proses pembuatan e-KTP. Masalah pelayanan dalam e-KTP yang saat ini banyak dijumpai dalam instansi pemerintahan daerah terkhusus pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) di Kabupaten Kapuas, masih banyak masyarakat yang kurang memahami cara penggunaan internet dan lebih memilih mendatangi langsung ke kantor untuk menanyakan apa saja persyaratan yang diperlukan dalam pembuatan KTP, KK, KIA, Dll.

Masalah utama yang sangat sering terjadi dalam pembuatan e-KTP adalah kurangnya informasi yang ada dalam *website* DISDUKCAPIL didalam *website* tersebut hanya memuat informasi nya saja. Kurang update nya data-data yang dimasukkan ke dalam *website* tersebut. Kurang nya kelengkapan dalam *website* tersebut untuk pembuatan yang dilakukan secara online. Selain permasalahan tersebut, kesulitan akses layanan juga menjadi salah satu permasalahan yang dihadapi oleh Disdukcapil Kabupaten Kapuas. Kesulitan dalam mengakses layanan Dukcapil seperti pendaftaran kependudukan, pencetakan dokumen, dan perubahan data. Hal ini bisa disebabkan oleh keterbatasan aksesibilitas, infrastruktur yang tidak memadai, atau kurangnya petugas di daerah tertentu.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu. Penelitian dari Amirzan Amzar (2016), yang berjudul “Penerapan Kualitas Pelayanan E-KTP di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak”, menjelaskan bahwa pembentukan struktur organisasi dalam bentuk kelompok kerja yang terdiri dari pokja kabupaten dan kecamatan, sosialisasi, pelaksanaan program SDM, menyiapkan sarana dan prasarana serta mobilitas penduduk.

Penelitian dari Muamar Maldi Wijaya (2017), yang berjudul “Kualitas Pelayanan EKTP Di Kecamatan Rajabasa (Studi Di Kelurahan Rajabasa Raya, Kecamatan Rajabasa, Bandar Lampung)” menjelaskan bahwa Masyarakat menilai kualitas pelayanan EKTP di Kecamatan Rajabasa berkualitas. Terdapat 76 responden (77,6%) yang masuk ke dalam kategori tinggi, 19 responden (19,4%) masuk ke dalam kategori sedang dan 3 responden (3%) masuk ke dalam kategori rendah mengenai kualitas pelayanan E-KTP di Kecamatan Rajabasa.

Penelitian dari Dwi (2022), yang berjudul “Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (Ktp) Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat (Studi Di Kecamatan Grobogan Kabupaten Grobogan)”, menjelaskan bahwa sudah dikatakan baik bisa dilihat dari aspek Profesionalisme yang meliputi kemampuan pegawai dalam mempergunakan peralatan, aspek mentaati segala peraturan yang melandasi bidang pekerjaan.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dari penelitian terdahulu, penulis tidak menemukan judul yang serupa akan tetapi topik penelitian yang ada mungkin berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan saat ini yaitu efektivitas *website* Disdukcapil dalam pelayanan kependudukan di Kabupaten Kapuas Provinsi Kalimantan Tengah.

1.5. Tujuan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui, menganalisis dan mendeskripsikan efektivitas *website* E-KTP dalam pelayanan publik di Kabupaten Kapuas Kalimantan Tengah, faktor penghambat dan pendukung serta upaya untuk mengatasi dan mengoptimalkannya.

II. METODE

Metode penelitian yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif untuk memberikan gambaran dan analisis keadaan yang sebenarnya di lokasi penelitian secara sistematis dengan mengumpulkan data dan fakta untuk diinterpretasikan secara tepat, sehingga menimbulkan suatu gambaran tentang permasalahan tersebut serta hubungan antara fenomena untuk diambil kesimpulan yang bersifat umum.

Nazir (Nazir.Mohammad, 2011) juga menyebutkan bahwa metode deskriptif digunakan untuk mengetahui nilai atau standar dari suatu hal, sehingga penelitian deskriptif ini disebut juga survei normatif. Artinya metode deskriptif dalam suatu penelitian dapat mengkaji fenomena yang berkaitan dengan peraturan perundang-undangan. Pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif didasarkan pada asumsi bahwa ada tiga cara yang berbeda di mana masalah yang peneliti coba pecahkan dapat muncul dalam sebuah penelitian.

Selain menggunakan metode kualitatif dalam menjelaskan data yang diperoleh, peneliti juga menggunakan metode deskriptif. Melalui metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif, peneliti berharap mampu menggambarkan deskripsi secara mendalam berdasarkan fakta dan data-data yang ditemui langsung di lapangan hingga memperoleh kesimpulan dari permasalahan tentang efektivitas *website* Disdukcapil dalam pelayanan kependudukan di Kabupaten Kapuas Provinsi Kalimantan Tengah, termasuk masalah yang dihadapi dalam pelaksanaannya serta upaya mengatasinya. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini informan ditentukan melalui teknik *purposive dan snowball sampling*. Teknik analisis data dilakukan dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian yang dianalisis menggunakan teori pengukuran efektivitas menurut Campbell (1989) yang terdiri dari 3 (tiga) dimensi yaitu: keberhasilan program, keberhasilan sasaran dan kepuasan terhadap program.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Efektivitas Website Disdukcapil Dalam Pelayanan Kependudukan Di Kabupaten Kapuas Provinsi Kalimantan Tengah

3.1.1 Keberhasilan Program

Indikator sebagai pengukur berhasil atau tidaknya berjalan suatu program adalah kesesuaian antara perencanaan yang telah di bentuk dengan hasil yang didapatkan, kesesuaian aktor-aktor siapa saja yang terlibat dalam data informan dan kejelasan tujuan yang hendak dicapai. Dalam mengukur keberhasilan suatu program terdiri dari beberapa indikator, yaitu:

a. Produktivitas

Salah satu bentuk inovasi yang diluncurkan oleh Disdukcapil Kabupaten Kapuas adalah dengan menciptakan *website* dalam menyelenggarakan pelayanan Kependudukan berbasis online agar dapat diakses oleh seluruh masyarakat Kabupaten Kapuas tanpa terbatas oleh jarak dan waktu. Hal ini dapat dikatakan produktif karena lebih menghemat tenaga pegawai dan biaya dengan mengurangi produksi kertas dan mempermudah sistematisa pelayanan sehingga bisa lebih cepat. pelayanan administrasi kependudukan yang diselenggarakan oleh Disdukcapil Kabupaten Kapuas dalam bentuk *website* sudah dikatakan produktif karena melalui penerapan *website* ini lebih menghemat tenaga pegawai dan biaya dengan mengurangi produksi kertas dan mempermudah sistematisa pelayanan sehingga bisa lebih cepat.

- b. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai
Tujuan diciptakannya inovasi website dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat Kabupaten Kapuas yang diselenggarakan oleh Disdukcapil adalah sebagai bentuk implemementasi Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik untuk mendukung kegiatan *e-government* di lingkup pemerintah Indonesia.

Gambar 3.1

Website Resmi Disdukcapil Kabupaten Kapuas



3.1.2 Keberhasilan Sasaran

Efektifitas dapat diukur dengan seberapa jauh tingkat sasaran dalam program atau kebijakan dari pemerintah untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas sasaran terdiri dari beberapa indikator, yaitu:

a. **Pencapaian Tujuan**

Penerapan pelayanan administrasi kependudukan berbasis online melalui penggunaan website resmi Disdukcapil kabupaten Kapuas sudah sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai. Walaupun mungkin masih terdapat beberapa kekurangan namun pihaknya terus berupaya untuk mengatasi kekurangan tersebut. Dari bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Disdukcapil sendiri merasa terbantu dengan adanya penerapan website resmi Disdukcapil Kabupaten Kapuas ini. Melalui website ini dapat memberikan informasi dan berita terkini yang dibutuhkan oleh masyarakat. Seperti didalamnya termuat informasi syarat yang wajib dipenuhi oleh pemohon dalam melakukan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil sehingga masyarakat tidak perlu lagi bermasalah kekurangan data atau formulir pada saat proses pendaftaran di kantor karena kurangnya informasi yang dimiliki

b. **Kejelasan Strategi Pencapaian Tujuan**

Dalam website resmi Disdukcapil Kabupaten Kapuas sudah termuat terkait informasi dan syarat apa saja yang wajib dilengkapi dalam melakukan pendaftaran penduduk. Informasi tersebut dapat diakses oleh seluruh masyarakat tanpa terbatas oleh ruang dan waktu. Dalam website resmi Disdukcapil Kabupaten Kapuas sudah termuat terkait informasi dan syarat apa saja yang wajib dilengkapi dalam melakukan pengurusan berkas yang berkaitan dengan pelayanan pencatatan sipil. Informasi tersebut dapat diakses oleh seluruh masyarakat tanpa terbatas oleh ruang dan

waktu sehingga menghasilkan output keluaran yang lebih murah, efektif dan juga efisien.

3.1.3 Kepuasan Terhadap Program

Kepuasan terhadap program ini terdiri dari beberapa indikator, yaitu:

a. Kualitas Produk yang Dihasilkan

Beberapa masyarakat yang sempat kami tanyai, mereka merasa cukup puas dengan adanya website Disdukcapil ini, karena dapat memudahkan mereka mendapatkan informasi terkait syarat apa saja yang wajib untuk dipenuhi saat melakukan pendaftaran dalam pengurusan layanan administrasi penduduk di Disdukcapil Kabupaten Kapuas. Berbeda dengan dulu sebelum diterapkan website ini, masyarakat yang datang rata-rata masih kekurangan berkas sebagai syarat dalam mengurus layanan administrasi penduduk sehingga mereka harus pulang lagi ke rumah untuk melengkapi berkas-berkas tersebut. Hal ini membuat proses pencetakan administrasi penduduk sesuai dengan yang dibutuhkan pemohon menjadi lambat. Penerapan website Disdukcapil Kabupaten Kapuas sudah memenuhi unsur kepuasan terkait produk yang dihasilkan yang dapat memudahkan masyarakat Kabupaten Kapuas dalam memperoleh informasi terkait layanan administrasi penduduk.

b. Pelaksanaan yang Efektif dan Efisien

Penerapan website Disdukcapil Kabupaten Kapuas dalam memenuhi standar pelayanan berbasis elektronik sudah dapat dikatakan berjalan secara efektif dan efisien. Karena melalui website ini dapat membantu masyarakat untuk mendapatkan berita dan informasi terkini terkait hal-hal yang berkaitan dengan administrasi penduduk bagi masyarakat Kabupaten Kapuas. Melalui penerapan website ini diharapkan dapat menunjang kinerja pegawai Disdukcapil kabupaten Kapuas dalam memberikan pelayanan prima terkait administrasi penduduk agar segala sesuatunya bisa terselesaikan dengan cepat tanpa perlu melalui prosedur yang bertele-tele.

3.2 Hambatan Efektivitas Website Disdukcapil Dalam Pelayanan Kependudukan Di Kabupaten Kapuas Provinsi Kalimantan Tengah

Inovasi penggunaan website Disdukcapil dalam pelayanan kependudukan yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Kapuas sebenarnya dapat dikatakan efektif, hanya saja dalam berjalannya proses yang dilakukan oleh Disdukcapil tentu tidak akan lepas dari sedikit banyaknya kendala atau hambatan yang dihadapi. Beberapa kendala atau hambatan yang terjadi selama proses penggunaan website Disdukcapil dalam pelayanan kependudukan, yaitu:

3.2.1 Fasilitas Sarana Prasarana yang Belum Memadai

Faktor pertama yang menjadi penghambat dalam efektivitas penerapan website Disdukcapil dalam pelayanan kependudukan yang diselenggarakan oleh Disdukcapil kabupaten Kapuas adalah fasilitas sarana prasarana yang belum memadai karena menjadi salah satu faktor terpenting yang akan berdampak pada hasil kinerja pegawai maupun output yang dihasilkan oleh sebuah organisasi. Terbatasnya fasilitas sarana dan prasarana ini yang membuat pelayanan berbasis elektronik yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Kapuas hanya baru sebatas pemberian berita dan informasi terkini yang dapat diakses oleh siapa saja melalui link website: <https://disdukcapil.kapuaskab.go.id/>. Namun untuk pembuatan KTP, KK dan urusan administrasi lainnya masih harus dilakukan secara personal langsung di kantor. Hal ini terjadi karena masih terbatasnya anggaran sehingga berdampak pada sarana prasarana penunjang yang masih terdapat kekurangan. Sehingga untuk membangun website sendiri dalam pelayanan administrasi penduduk berbasis elektronik masih harus dilakukan kerjasama bersama pihak Diskominfo Kabupaten Kapuas.

3.2.2 Masyarakat Kabupaten Kapuas yang Masih Gaptek

Faktor kedua yang menjadi penghambat dalam efektivitas penerapan website Disdukcapil dalam pelayanan kependudukan yang diselenggarakan oleh Disdukcapil kabupaten Kapuas adalah masih banyak masyarakat Kabupaten Kapuas yang gagap teknologi atau belum begitu mahir dalam penggunaan teknologi informasi berbasis elektronik. Hal ini terjadi karena masih banyak khususnya dari daerah-daerah perkampungan yang belum menggunakan handphone android karena terkendala oleh faktor ekonomi. Bagi masyarakat yang sudah menggunakan handphone android namun belum mengetahui adanya website resmi Disdukcapil Kabupaten Kapuas ini akan diberikan sosialisasi secara langsung oleh pegawai, apa link yang digunakan dan bagaimana cara mengaksesnya. Untuk kemudian hal tersebut dapat dijelaskan kembali pada teman-temannya yang juga belum mengetahui adanya website tersebut.

3.2.3 Kurangnya Sumber Daya Manusia

Faktor berikutnya yang menjadi penghambat dalam efektivitas penerapan website Disdukcapil dalam pelayanan kependudukan yang diselenggarakan oleh Disdukcapil Kabupaten Kapuas adalah masih kurangnya sumber daya manusia yang berkompeten dalam bidangnya untuk mengefektifkan penerapan website guna memberikan pelayanan kependudukan kepada masyarakat Kabupaten Kapuas. Besar harapan Disdukcapil Kabupaten Kapuas kedepannya jika keuangan daerah sudah stabil pasca pandemic covid-19 ini bisa dilakukannya kegiatan bimbingan teknologi berbasis elektronik bagi para pegawai agar penerapan e-government ini dapat terlaksana dengan baik sesuai harapan dan sasaran yang diinginkan hingga ke daerah-daerah terpencil dan terbelakang seperti di Kabupaten Kapuas yang memang masih memiliki banyak kekurangan dan permasalahan untuk dapat segera diatasi oleh pemerintah daerah.

3.2.4 Keterlambatan Penerbitan Dokumen

Faktor berikutnya yang menjadi penghambat dalam efektivitas penerapan website Disdukcapil dalam pelayanan kependudukan yang diselenggarakan oleh Disdukcapil kabupaten Kapuas adalah masih sering terjadi keterlambatan dalam proses penerbitan dokumen administrasi kependudukan. Hal ini terjadi karena seperti jumlah pegawai yang terbatas, keterbatasan sarana prasarana infrastruktur, dan permasalahan teknis dalam sistem. Proses penerbitan dokumen administrasi kependudukan belum dapat dilakukan dalam sehari jadi atau dalam artian lain masih membutuhkan waktu beberapa hari 2 hingga 3 hari dalam pelaksanaannya mengingat banyaknya jumlah pemohon yang tidak diimbangi dengan jumlah pegawai dan fasilitas sarana prasarana kantor yang masih belum memadai sepenuhnya. Hal ini terjadi karena masih terbatasnya anggaran sehingga berdampak pada sarana prasarana penunjang yang masih terdapat kekurangan. Selain itu juga masih terbatasnya pelaksanaan kegiatan bimbingan teknologi bagi para pegawai sehingga masih banyak pegawai yang belum begitu paham dan memahami terkait mengoperasikan penggunaan website dalam memberikan layanan administrasi kependudukan bagi masyarakat Kabupaten Kapuas.

3.3 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Efektivitas website disdukcapil dalam pelayanan kependudukan di Kabupaten Kapuas Provinsi Kalimantan Tengah perlu dimaksimalkan lagi yaitu seluruh hambatan yang dihadapi dalam penerapan website disdukcapil dapat segera dicari solusi dan jalan keluarnya demi terciptanya efektivitas penerapan website Disdukcapil dalam pelayanan administrasi penduduk Kabupaten Kapuas.

3.4 Diskusi Temuan Menarik Lainnya (opsional)

Penulis menemukan bahwa website Disdukcapil Kabupaten Kapuas belum dapat melaksanakan pembuatan layanan administrasi kependudukan secara online langsung oleh masing-

masing pemohon karena karena website yang saat ini dikelola oleh Disdukcapil masih berada dibawah Diskominfo, sehingga apa yang masuk dari website itu akan menumpuk dulu di Diskominfo.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terkait dengan efektivitas website disdukcapil dalam pelayanan kependudukan di Kabupaten Kapuas Provinsi Kalimantan Tengah dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Adanya beberapa kendala atau hambatan yang terjadi dalam penggunaan website Disdukcapil dalam pelayanan kependudukan.
2. Fasilitas sarana dan prasarana yang belum memadai menjadi faktor pertama yang menjadi penghambat dalam pelayanan kependudukan yang diselenggarakan oleh Disdukcapil Kabupaten Kapuas. Fasilitas sarana dan prasarana yang belum memadai inilah yang menjadi salah satu factor terpenting yang akan berdampak pada hasil kinerja pegawai maupun output yang dihasilkan oleh sebuah organisasi.
3. Website Disdukcapil Kabupaten Kapuas belum dapat melaksanakan pembuatan layanan administrasi kependudukan secara online langsung oleh masing-masing pemohon karena karena website yang saat ini dikelola oleh Disdukcapil masih berada dibawah Diskominfo, sehingga apa yang masuk dari website itu akan menumpuk dulu di Diskominfo dan akan memberatkan pihak Diskominfo itu sendiri.
4. Masyarakat Kabupaten Kapuas sendiri juga yang Masih Gaptex menjadi faktor kedua yang menghambat dalam efektivitas penerapan website Disdukcapil dalam pelayanan kependudukan yang diselenggarakan oleh Disdukcapil kabupaten Kapuas adalah masih banyak masyarakat Kabupaten Kapuas yang gagap teknologi atau belum begitu mahir dalam penggunaan teknologi informasi berbasis elektronik.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian.

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 efektivitas *website* E-KTP dalam pelayanan publik di Kabupaten Kapuas Kalimantan Tengah untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kapuas Provinsi Kalimantan Tengah beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Campbell. (1989). *Teori Efektivitas* , dalam Richard M:Efektivitas Organisasi 2005. Bandung: Erlangga.
- Nazir.Mohammad, P. D. (2011). pendekatan Penelitian. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik