

**EFEKTIVITAS PENERBITAN SURAT PINDAH DATANG MELALUI PROGRAM  
PENTAGRAM DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN  
WAJO**

Sahrida Karnelia

NPP. 31.0872

Prof. Dr. Drs. H. Kusworo, M.Si

*Program Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil*

*Institut Pemerintahan Dalam Negeri Jatinangor*

Email: *sahridakarnelia51@gmail.com*

Pembimbing Skripsi : Prof. Dr. Drs. H. Kusworo, M.Si

**ABSTRACT**

***Problem Statement/Background (GAP):*** This research aims to explain how the Pentagram program at the Population and Civil Registration Service of Wajo Regency seeks to make it easier for the community to process population documents, especially in issuing transfer letters. However, one of the obstacles is the long distance between where people live and the Wajo Regency Dukcapil Office. ***Purpose:*** This research aims to find out the Pentagram program, what factors hinder the Pentagram program and the efforts made to overcome obstacles in the Pentagram program by the Population and Civil Registration Service of Wajo Regency. ***Method:*** The research method used is a qualitative descriptive research method. By using triangulation, triangulation techniques to obtain data, namely observation, interviews and documentation. ***Result:*** The findings obtained in research on the implementation of the Pentagram program, found that the Pentagram program can provide assistance to people who find it difficult to come to the Dukcapil office because of the long distance, especially in the process of issuing transfer letters. Apart from that, researchers also found that some people experienced difficulties due to a lack of knowledge about technology, so they were unable to take advantage of services through the Pentagram program ***Conclusion:*** Based on the research that has been carried out, the conclusion that the author can draw is that the pentagram program in accordance with the 5 (five) dimensions that have been observed has been implemented quite well. However, there are still obstacles in implementing this program, including socialization that has not been comprehensive so that many older people still do not know about the pentagram program. Apart from that, an inadequate internet network sometimes makes Pentagram's services unable to be implemented. However, despite the many obstacles in implementing this program, the Wajo Regency Population and Civil Registration Service continues to update and improve this service program.

***Keywords:*** Program, Online Services, Data Transfer Letter

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP) :** Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan bagaimana program Pentagram di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo berupaya memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan, terutama dalam penerbitan surat pindah datang. Namun, salah satu kendalanya adalah jarak yang jauh antara tempat tinggal masyarakat dengan kantor Disdukcapil Kabupaten Wajo. **Tujuan :** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui program Pentagram, Apa saja faktor yang menjadi penghambat program Pentagram dan Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam program Pentagram oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo **Metode:** Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Dengan menggunakan triangulasi teknik triangulasi untuk memperoleh data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Temuan yang diperoleh dalam penelitian pelaksanaan program Pentagram, ditemukan bahwa program Pentagram dapat memberikan bantuan kepada masyarakat yang sulit datang ke kantor Dukcapil karena jarak yang jauh, terutama dalam proses penerbitan surat pindah datang. Selain itu, peneliti juga menemukan bahwa beberapa masyarakat mengalami kesulitan karena minimnya pengetahuan tentang teknologi, sehingga tidak dapat memanfaatkan layanan melalui program Pentagram ini. **Kesimpulan:** Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, kesimpulan yang dapat ditarik penulis bahwa program pentagram sesuai dengan 5 (lima) dimensi yang telah diamati sudah terlaksana dengan cukup baik. Namun, masih ada hambatan dalam pelaksanaan program ini diantaranya sosialisasi yang belum menyeluruh sehingga masyarakat yang berusia lanjut masih banyak yang belum mengetahui tentang program pentagram. Selain itu, jaringan internet yang kurang memadai terkadang membuat pelayanan Pentagram ini tidak dapat dilaksanakan. Namun, dari sekian hambatan dalam pelaksanaan program tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo terus memperbaharui dan memperbaiki program Pelayanan ini.

**Kata Kunci :** Program, Pelayanan Daring, Surat Pindah Data

### I. PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Administrasi Kependudukan adalah proses pengaturan dan pengorganisasian dokumen-dokumen kependudukan dengan tujuan untuk memastikan bahwa penduduk memperoleh layanan publik tanpa perlakuan yang tidak adil. Tujuan utamanya adalah memberikan jaminan hukum bagi penduduk dalam hal kejadian penting yang melibatkan mereka dan memastikan bahwa hak sipil penduduk terpenuhi dalam konteks kehidupan berbangsa dan bernegara.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan dipandang penting untuk meningkatkan layanan administrasi kependudukan yang relevan dengan tuntutan pelayanan pada administrasi kependudukan yang profesional, memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, tidak diskriminatif, dan tertib menuju pelayanan administrasi yang prima dan menyeluruh untuk mengatasi problematika kependudukan. Tujuannya adalah menciptakan suatu kondisi tertib administrasi kependudukan sehingga dokumen kependudukan yang diterbitkan dalam skala nasional dapat mencapai kualitas yang absah dan benar.

Salah satu aspek yang termasuk dalam administrasi kependudukan adalah mobilitas penduduk, yang melibatkan perpindahan penduduk dari satu lokasi ke lokasi lainnya. Perpindahan ini dapat terjadi karena berbagai alasan, seperti mencari pendidikan, kesempatan ekonomi, perbedaan budaya, atau

untuk memanfaatkan sumber daya yang berbeda di daerah yang baru. Migrasi juga berdampak pada daerah tujuan dan yang ditinggal, untuk daerah yang didatangi dapat membantu perekonomian daerah tersebut, dapat memenuhi kekurangan tenaga ahli. Datangnya modal asing yang berguna pada percepatan pembangunan (Hutasoit, 2023). Hal ini menjadi dorongan bagi individu untuk melakukan perpindahan tempat tinggal.

Setiap kali penduduk berpindah tempat tinggal, itu akan mengakibatkan perubahan administratif, terutama dalam hal alamat tempat tinggal dari satu lokasi ke lokasi lainnya. Pindah datang penduduk merujuk pada perubahan lokasi tempat tinggal atau domisili ke alamat baru dalam waktu lebih dari satu tahun. Sesuai dengan surat keterangan pindah penduduk, individu yang terkena wajib memberitahukan Lembaga Pelaksana di daerah tujuan mereka sebagai syarat untuk mengatur ulang surat keterangan pindah datang. Hal ini diperlukan untuk menyesuaikan administrasi kependudukan lainnya, seperti Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) bagi individu yang bersangkutan. Oleh karena itu penerbitan surat keterangan pindah datang sangatlah penting dalam tertib administrasi.

Penggunaan teknologi dan infrastruktur yang modern telah mempermudah dan meningkatkan akurasi dalam pemberian pelayanan Surat Keterangan Pindah serta mempercepat proses pelayanan (Hutasoit et al., 2024). Ini sesuai dengan ketentuan dalam peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2023 yang mengatur tentang peningkatan pelayanan administrasi secara online guna mempercepat, menyederhanakan, dan mengamankan prosesnya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo telah mengadopsi sistem pelayanan dokumen kependudukan secara daring melalui aplikasi Telegram. Pelayanan ini dikenal dengan sebutan Pentagram. Inisiatif tersebut sesuai dengan Surat Edaran No. 470/244/DISDUKCAPIL yang mengatur tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil selama pandemi COVID-19. Surat edaran tersebut mulai berlaku pada tanggal 11 Mei 2020.

Program ini menawarkan layanan daring untuk pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Dengan diperkenalkannya sistem pelayanan online di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Wajo, diharapkan dapat mengalami kemudahan dan percepatan dalam proses administrasi kependudukan, terutama dalam hal surat pindah datang. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat dalam mengurus surat pindah datang dan juga mendapatkan dokumen kependudukan lainnya.

Faktanya program pentagram masih dianggap belum bisa mempercepat dan meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan, bahkan banyak mendapat keluhan dari masyarakat, bahwa program ini justru menghambat proses administrasi karena lambatnya respons dari admin program di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo. Sehingga kurangnya informasi dari pihak Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo mengakibatkan masyarakat kurang paham proses pelayanan pelayanan secara online melalui aplikasi Pentagram tersebut.

Disamping kurangnya kualitas dan kuantitas pegawai yang mengakibatkan program ini masih lambat dalam pelaksanaannya, permasalahan juga timbul dari masyarakat dikarenakan masih banyaknya masyarakat yang kurang paham dengan teknologi atau masih buta tentang teknologi serta tidak sedikit masyarakat belum memiliki *smartphone*. Disamping itu, dalam pelaksanaan sosialisasi penggunaan aplikasi Pentagram ini telah disalurkan diseluruh Kantor Kecamatan di Kabupaten Wajo. Namun, masih bebearapa ditingkat kelurahan yang belum tersalurkan sosialisasi program pentagram ini, sehingga masih beberapa masyarakat belum mengenal program ini.

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

Permasalahan berkaitan dengan program pentagram dalam penerbitan surat pindah datang oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo yaitu masih banyaknya penduduk yang tidak

tertib dalam pengurusan surat pindah datang. Ditahun 2013 terdapat 19.605 penduduk yang melakukan perpindahan penduduk sehingga dengan adanya program pentagram diharapkan dapat meningkatkan pelayanan dokumen kependudukan khususnya penerbitan surat pindah datang. Masalah dalam program pentagram ini sendiri bukan hanya dari internal Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo, namun permasalahan juga timbul dari masyarakat. Masyarakat yang masih bingung terkait pelaksanaan dari program pentagram karena tidak sedikit dari warga masih buta tentang teknologi dan masih banyak dari masyarakat yang belum mempunyai *smartphone*.

### **1.3. Penelitian Terdahulu**

Zainul Arifin Adhar (2020) dalam penelitiannya yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Program Simpay Arum Dalam Penerbitan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat” penelitian ini dijelaskan bahwa Pelayanan Program Simpay Arum sudah berjalan dengan baik meskipun terdapat beberapa hambatan diantaranya alamat pengiriman yang kurang jelas, komputer yang error, serta tempat pengepakan barang yang belum memadai, Pada penelitian Isra Muthia Azmi (2020) tentang “Pelaksanaan Program Kartu Identitas Anak Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh Provinsi Sumatera Barat” dalam penelitian tersebut membahas mengenai Pelaksanaan Program belum berjalan maksimal Disebabkan ada beberapa hambatan yaitu sarana dan prasarana kurang memadai, lokasi dinas yang sulit diakses, kualitas dan kuantitas pegawai yang perlu ditingkatkan, Pada penelitian dari Ghina Farahdiba (2020) dengan judul “Efektivitas Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) Dalam Tertib Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Penerbitan di Kabupaten Pesawaran belum berjalan baik, dikarenakan kurangnya kesadaran masyarakat untuk membuat KIA dan fasilitas sarana prasarana yang kurang memadai, Pada Penelitian Febiola Maria (2022) berjudul “Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Dalam Penerbitan Dokumen Surat Keterangan Pindah Datang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam” penelitian ini membahas tentang sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) dalam surat pindah datang sudah berjalan dengan baik walaupun masih ada kekurangan. Pada Penelitian Riyanda Pratama (2022) “Kualitas Pelayanan Surat Pindah Datang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur Provinsi Lampung” penelitian ini membahas tentang pelayanan disdukcapil Kabupaten Lampung Timur sudah menunjukkan hasil yang baik dengan adanya pengurusan pendataan kependudukan yang dapat membantu masyarakat dalam kepengurusan kelengkapan kependudukan khususnya pada penduduk pendatang yang belum membuat surat keterangan pindah datang di Kabupaten Lampung Timur. Pada Penelitian T. Soraya (2019) “Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online di Kabupaten Pati” Penelitian ini membahas aplikasi adminduk secara (online) yang diberi nama Daftar Siji Elnthuk Tellu) masalah dalam inovasi ini masih banyak masyarakat Kabupaten Pati yang tidak memanfaatkan kemajuan teknologi ini dan masyarakat yang masih ragu dengan sistem pelayanan daring. Pada Penelitian Anisa Fatmawati (2020) “Inovasi Pelayanan Adminduk Pada Kartu Identitas Anak” Penelitian ini membahas tentang pelayanan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram telah membuat sejumlah inovasi pada pelayanannya. Terobosan yang dibuat oleh Disdukcapil Kota Mataram seperti : (1) Melakukan kerjasama dengan pelaku-pelaku usaha yang ada dikota mataram, (2) Melakukan pelayan keliling (Goels To Lingkungan), (3) Membuatkan anak yang baru lahir KIA bersamaan dengan pembuatan KK baru dan Akta kelahiran. Pada Penelitian Musabry (2020) “Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran dan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar” Penelitian ini membahas tentang Inovasi pelayanan kumpulan catatan akta kelahiran dan akta kematian (Kucataki) di Disdukcapil Kota Makassar sudah baik dan berorientasi

pada tar kemauan masyarakat yaitu pelayanan yang mudah dan tidak sulit

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

Peneliti melakukan penelitian yang berbeda dan belum pernah dilakukan oleh peneliti yang sebelumnya. Penelitian yang dilakukan oleh peneliti lebih inovatif yang belum pernah dilakukan sebelumnya dengan menggunakan konteks baru dan melibatkan sejumlah informan yang lebih luas dalam penelitian ini. Fokus utama dari penelitian ini adalah mengevaluasi seberapa efektif Penerbitan Surat Pindah Datang melalui Program Pelayanan Online Administrasi Kependudukan Melalui Telegram (Pentagram) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo.

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

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Program Pentagram dalam Penerbitan Surat Pindah Datang, Faktor yang menjadi penghambat Program Pentagram dalam Penerbitan Surat Pindah Datang dan upaya yang dilakukan dalam mengatasi penghambat Program Pentagram dalam Penerbitan Surat Pindah Datang oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo.

## **II. METODE**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Simangunsong (2016:191) menjelaskan bahwa fokus dari penelitian kualitatif yaitu mencari hakikat atau makna (*meanings*) oleh karena itu penelitian kualitatif diakui bahwa makna yang ditetapkan dalam penelitian kualitatif dimulai dari perumusan masalah yang disusun menjadi telma-telma penelitian yang bersifat subjektif dan beragam. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini bersifat kualitatif, sebagaimana dijelaskan oleh Arikunto (2010:172), yang mengemukakan bahwa sumber data merupakan asal muasal informasi terkait data penelitian yang diperoleh, dengan tiga sumber utama yaitu Person, Place, dan Paper. Data penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder.

Menurut Raco (2010:111), pengumpulan data kualitatif memerlukan keahlian, keterampilan, dan pengetahuan dari peneliti. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik triangulasi, yang mencakup wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memastikan akurasi dan objektivitas data lapangan. Wawancara dilakukan dengan menggunakan jenis wawancara semiterstruktur, wawancara dilakukan dengan narasumber yang telah dipilih dan pertemuan berlangsung secara langsung jika situasi dan kondisi mendukung, pewawancara telah menyiapkan pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan kepada narasumber dalam kegiatan ini. Peneliti melakukan observasi menurut Sugiyono (2013:146), Observasi yang digunakan untuk mendeskripsikan keadaan yang diteliti, sedangkan dokumentasi dilakukan berdasarkan Sugiyono dalam Hardani dkk. (2020:150) dengan mencari dokumen atau catatan resmi yang berkaitan dengan program Pentagram sebagai subjek penelitian ini. Kualitas penelitian ini ditentukan oleh pemahaman peneliti terhadap situasi dan konteks yang memungkinkan untuk menggambarkan keadaan tersebut secara sealamiah mungkin

## **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **3.1. Efektivitas Penerbitan Surat Pindah Datang Melalui Program Pentagram di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Wajo**

Penerbitan Surat Pindah Datang Melalui Program Pentagram ini merupakan program yang diharapkan akan mendapatkan hasil yang maksimal. Untuk mengetahui efektivitas Penerbitan Surat Pindah Datang Melalui Program Pentagram, menggunakan teori Steers yang menitikberatkan pada 5 unsur yaitu Produksi, efisiensi, Kepuasan, Adaptasi, Perkembangan.

#### A. Produksi

Upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo sudah sangat baik dan kualitas penerbitan surat pindah datang sudah sesuai dengan ketentuan pusat dan Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil sudah sesuai dengan standar oprasional pelayanan dan sudah melakukan sosialisasi ditiap kecamatan, walaupun untuk Kelurahan dan Desa belum seluruhnya dilakukan, namun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selalu berusaha dalam peningkatan dan evaluasi pada penggunaan program pentagram tersebut.

#### B. Efisiensi

Berdasarkan pengamatan hasil wawancara dengan berbagai sumber dan observasi yang telah dilakukan penulis, penulis bisa menyimpulkan bahwa upaya penerbitan surat pindah datang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo sudah efektif dilihat penggunaan program pentagram khususnya pada penerbitan surat pindah datang rata-rata meningkat tiap bulannya di bulan Juni 2023 sampai dengan Januari 2024 dan pengguna program berjalan dengan lancar, dan kualitas pelayanan yang semakin membaik, dengan proses penerbitan yang lebih cepat tanpa adanya biaya sehingga semakin banyaknya mengetahui dan tertarik dengan adanya program pentagram .

#### C. Kepuasan

Pegawai harus mampu memberikan pelayanan yang ramah, sopan, dan santun, serta tidak membedakan masyarakat berdasarkan status ekonomi atau kedudukan. Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo, tidak ada biaya yang dibebankan kepada masyarakat untuk mengurus administrasi kependudukan, terutama Penerbitan Surat Pindah Datang, dan tidak ada calo karena penggunaan sistem digital yang memungkinkan akses melalui website atau program Pentagram yang disediakan. Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo yang memperoleh nilai A dari masyarakat. Seorang pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo sangat baik dengan rata-rata nilai 3,68 dalam skala 4. Hasil survei dari masyarakat dapat dikategorikan sangat baik.

#### D. Adaptasi

Adaptasi merujuk pada kemampuan suatu organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan sekitarnya. Dalam konteks ini, adaptasi berkaitan dengan kesesuaian pelaksanaan program dengan kondisi yang ada di lapangan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis, adaptasi ini mencakup kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan perubahan eksternal dan diharapkan mampu menghasilkan perubahan yang positif bagi masyarakat serta bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo.

#### E. Perkembangan

Perkembangan dalam hal ini mencakup kemampuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo untuk mengalihkan sumber daya dari kegiatan lain guna menciptakan layanan terbaru dan inovatif sesuai dengan permintaan masyarakat. Indikator yang dibahas dalam perkembangan ini adalah kemampuan untuk meningkatkan kualitas layanan dan melatih pegawai. Hal ini terkait dengan program Pentagram yang tetap beroperasi setiap hari, namun prosesnya tetap dilakukan sesuai dengan jam kerja reguler, yaitu dari hari Senin hingga Jumat. Tujuan dari program ini adalah untuk meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan masyarakat Kabupaten Wajo. Penulis menyimpulkan bahwa pelayanan program pentagram di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo terbilang cukup efektif dan mudah untuk diakses.

### **3.2 Faktor Penghambat Program Pentagram Dalam Penerbitan Surat Pindah Datang**

Setiap program yang dibuat tentu menghadapi tantangan yang mungkin menghambat pelaksanaannya dan mencegah pencapaian tujuannya. Penelitian yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo mengidentifikasi beberapa faktor penghambat, seperti:

**A. Sosialisasi yang Kurang**

Sosialisasi bertujuan untuk memperkenalkan dan mengumumkan kepada masyarakat tentang program Pentagram, khususnya dalam penerbitan surat pindah datang, agar lebih banyak masyarakat yang menggunakan program ini. Hal ini diharapkan dapat mempermudah proses pendaftaran penduduk, terutama dalam penerbitan surat pindah datang, baik bagi masyarakat maupun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo. Namun, dari pengamatan penulis, dapat dinilai bahwa sosialisasi yang dilaksanakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo belum maksimal. Khususnya untuk masyarakat yang berusia lanjut yang tidak memahami teknologi. Sehingga hal tersebut menjadi faktor penghambat pelaksanaan program Pentagram dalam penerbitan surat pindah datang.

**B. Jaringan Internet/Server Down**

Dari pengamatan dan wawancara penulis selama penelitian di lapangan, terdeteksi bahwa sering terjadi kesalahan pada sistem atau gangguan pada server, yang berdampak pada pelaksanaan program Pentagram, terutama dalam proses penerbitan surat pindah datang. Kendala server juga dapat berasal dari jaringan internet dikarenakan Kantor yang menggunakan jasa internet Telkom yang terkadang *maintenance*. Dari hasil wawancara dengan narasumber, dapat disimpulkan bahwa server memiliki peranan yang krusial dalam penggunaan dan pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK). Oleh karena itu, ketika server yang menjadi inti program SIAK Pentagram mengalami masalah, berarti fungsi program tersebut, mulai dari input hingga output, tidak dapat berjalan dengan baik.

### **3.3 Upaya Dalam Menghadapi Hambatan**

Dalam setiap implementasi program, tidak jarang menghadapi tantangan. Berdasarkan hasil observasi, dan wawancara yang dilakukan oleh penulis terkait implementasi program Pentagram, teridentifikasi beberapa kendala. Dalam menghadapi tantangan ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo melakukan langkah-langkah berikut:

**A. Sosialisasi dan Edukasi Kepada Masyarakat**

Meskipun telah dilakukan sosialisasi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo untuk memperkenalkan program Pentagram, namun sosialisasi ini masih belum mencapai semua lapisan masyarakat dengan baik. Hal ini terbukti dari beberapa faktor penghambat yang masih menghalangi beberapa masyarakat berusia lanjut untuk menggunakan program ini, upaya sosialisasi terus dilakukan untuk masyarakat yang berusia lanjut dengan mengintegrasikan sosialisasi bersamaan dengan layanan langsung di Kelurahan. Selain itu, sosialisasi juga diselenggarakan melalui media cetak dan platform media sosial.

**B. Kerja Sama Dengan Pihak Lain**

Untuk menyelesaikan permasalahan jaringan internet yang kurang, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo melakukan kolaborasi dengan Telkom. Salah satu aspek penting dalam pelaksanaan program daring, seperti Pentagram, adalah ketersediaan jaringan internet. Selanjutnya, terkait dengan masalah server, dinas tersebut juga bermitra dengan Telkom untuk mendukung server Pentagram guna memastikan kelancaran program tersebut

### **3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Penelitian yang dilakukan oleh Zainul Arifin Adhar (2020) dalam penelitiannya yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Program Simpay Arum Dalam Penerbitan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat”. Memiliki Objek

Penelitian : Pada penelitian yang dilakukan oleh Zainul Arifin Adhar memiliki objek Akte Kelahiran dan yang peneliti akan teliti adalah penerbitan Surat Pindah Datang. Zainul Arifin Adhar berfokus mengenai Efektivitas Pelayanan Program Simpay Arum Dalam Penerbitan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. Sedangkan Peneliti berfokus pada efektivitas penerbitan surat pindah datang melalui program pentagram di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo, Konsep penelitian : Pada Penelitian yang dilakukan oleh Zainul Arifin Adhar dan Peneliti menggunakan Teori Efektivitas menurut Duncan dalam Steers sebagai landasan teoritik penyusunan konsep operasional konsep. Metode Penelitian : Pada penelitian yang dilakukan oleh Zainul Arifin Adhar dan peneliti sama-sama menggunakan metode penelitian yang digunakan yaitu, Pendekatan Kualitatif secara deskriptif.

Penelitian yang dilakukan oleh Isra Muthia Azmi (2020) tentang “Pelaksanaan Program Kartu Identitas Anak Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh Provinsi Sumatera Barat“. Dengan Objek Penelitian : Pada penelitian yang dilakukan oleh Isra Muthia Azmidan yang peneliti akan teliti berbeda objek penelitian. Isra Muthia Azmi berfokus mengenai Pelaksanaan Program Kartu Identitas Anak Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh Provinsi Sumatera Barat. Sedangkan Peneliti berfokus pada Efektivitas Penerbitan Surat Pindah Datang Melalui Program Pentagram Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo. Konsep penelitian : Pada Penelitian yang dilakukan oleh Isra Muthia Azmi dan Peneliti menggunakan Teori Efektivitas menurut Duncan dalam Steers sebagai landasan teoritik penyusunan konsep operasional konsep. Metode Penelitian : Pada penelitian yang dilakukan oleh Isra Muthia Azmi menggunakan metode penelitian pendekatan kualitatif dengan pendekatan induktif sedangkan peneliti menggunakan metode penelitian Pendekatan Kualitatif secara deskriptif.

Penelitian yang dilakukan oleh Ghina Farahdiba (2020) dengan judul “Efektivitas Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) Dalam Tertib Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung“. Dengan Objek Penelitian : Pada penelitian yang dilakukan oleh Ghina Farahdiba dan yang peneliti akan berbeda objek dengan penelitik. Ghina Farahdiba berfokus mengenai Efektivitas Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) Dalam Tertib Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung. Sedangkan Peneliti berfokus pada Efektivitas Penerbitan Surat Pindah Datang Melalui Program Pentagram Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo. Konsep penelitian: Pada Penelitian yang dilakukan oleh Ghina Farahdiba menggunakan Metode penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif induktif sedangkan penulis menggunakan metode penelitian Pendekatan Kualitatif secara deskriptif.

#### **IV. KESIMPULAN**

Penelitian tentang Program Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil via Telegram (Pentagram) didasarkan pada teori efektivitas oleh Steers yang memiliki lima karakteristik efektivitas, yaitu Keuntungan Produksi, Efisiensi, Kepuasan, Adaptasi, dan Perkembangan. Setelah melakukan wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa efektivitas penerbitan surat pindah datang melalui program pentagram di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo penggunaan programnya sudah berjalan dengan baik karena penggunaan yang terus meningkat namun pelaksanaannya belum sepenuhnya efektif karena salahsatunya keterbatasan jaringan dan masih kurangnya pemahaman mengenai program pentagram khususnya masyarakat berusia lanjut. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo mengatasi hambatan tersebut dengan melaksanakan sosialisasi melalui media cetak seperti baliho yang ditempatkan di lokasi strategis di Kabupaten Wajo serta memanfaatkan media sosial seperti Facebook dan Twitter agar Program Pentagram dapat dikenal dan dipahami oleh seluruh masyarakat Kabupaten Wajo dan ketersediaan

jaringan internet yang kurang memadai, telah diatasi dengan upaya kerjasama dengan Telkom. Namun, disarankan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo tidak hanya bergantung pada satu pihak saja, melainkan dapat menjalin kerjasama dengan provider internet lainnya seperti XLHome dan Bizznet. Dengan demikian, ketika terjadi pemeliharaan pada satu provider, provider internet lain masih dapat digunakan untuk melanjutkan pelayanan.

**Keterbatasan Penelitian:** Penelitian ini memiliki keterbatasan yakni tentang variabel penelitian dimana penulis hanya meneliti Efektivitas Pentagram Dalam Penerbitan Surat Pindah Datang dikarenakan waktu penelitian yang cukup singkat dan ada banyaknya dokumen kependudukan sehingga dilakukan pembatasan masalah pada dokumen kependudukan Pindah Datang.

**Arah Masa Depan Penelitian ( *future work* ):** Peneliti menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu peneliti menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan Efektivitas Penerbitan Surat Pindah Datang Melalui Program Pentagram Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo. Hal ini diperuntukkan agar permasalahan yang ditemukan dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga optimalnya pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

penghargaan terutama dialamatkan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo dan timnya atas kesempatan yang diberikan kepada peneliti untuk menjalankan penelitian. Juga kepada semua pihak yang turut membantu dan berkontribusi dalam menyukkseskan pada penelitian ini.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Anisa Fatmawati. 2020. “*Inovasi Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Kartu Identitas Anak Pada Disdukcapil Kota Mataram)*”. Skripsi Universitas Muhammadiyah Mataram. <http://repository.ummat.ac.id/id/eprint/1350>
- Arifin Adhar, Z. (2020) *Efektivitas Efektivitas Pelayanan Program Simpay Arum Dalam Penerbitan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat*. <http://eprints.ipdn.ac.id/id/eprint/14872>
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Farahdiba, G. (2020) Efektivitas Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) Dalam Tertib Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung adli, Muhammad Rijal. 2021. “*Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif*.” [https://scholar.archive.org/work/a3mjph7zgrchfhdz5bah2o66de/access/wayback/https://journal.uny.ac.id/index.php/humanika/article/download/38075/pdf\\_1](https://scholar.archive.org/work/a3mjph7zgrchfhdz5bah2o66de/access/wayback/https://journal.uny.ac.id/index.php/humanika/article/download/38075/pdf_1)
- Hardani, dkk. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu.
- Hutasoit, I. (2023). POPULATION GROWTH IN BATAM MUNICIPALITY AS THE FRONTIER AND OUTERMOST REGION AT THE BORDER BETWEEN INDONESIA-SINGAPORE/MALAYSIA. *Jurnal Biometrika Dan Kependudukan (Journal of Biometrics)*

and Population), 12(2).

- Hutasoit, I., Madjid, U., Ripa'i, A., & Rejeki, W. R. S. (2024). Pelayanan Surat Keterangan Pindah Bagi Penduduk Migran Di Kabupaten Bogor Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Agregasi: Aksi Reformasi Government Dalam Demokrasi*, 12(1), 1–19.
- Musabry. 2020. "Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran dan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar", Skripsi Universitas Muhammadiyah Makassar. <https://digilib.unismuh.ac.id/dokumen/viewed/881>
- Muthia Azmi, I. (2020). *Pelaksanaan Program Kartu Identitas Anak Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh Provinsi Sumatera Barat*. <http://eprints.ipdn.ac.id/id/eprint/14826>
- Raco, Josef. R. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakter, Dan Keunggulannya*. Vol. 53. Jakarta. PT. Grasindo.
- Riyanda Pratama. 2022. "Kualitas Pelayanan Surat Pindah Datang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur Provinsi Lampung". Skripsi Institut Pemerintahan Dalam Negeri. <http://eprints.ipdn.ac.id/id/eprint/8318>
- Simangunsong, Fernandes. 2016. *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Bandung: Alfabeta.
- Soraya, T., & Astuti, P. 2019. *Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online di Kabupaten Pati*. *Journal of Politic and Government Studies*, [https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/viewFile/25018/222738\(04\)](https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/viewFile/25018/222738(04)),
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tampubolon, Febiola Maria. 2022. "Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) Dalam Penerbitan Dokumen Surat Keterangan Pindah Datang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam Kepulauan Riau". Skripsi Institut Pemerintahan Dalam Negeri. <http://eprints.ipdn.ac.id/id/eprint/10627>