

INOVASI PELAYANAN PENERBITAN KARTU KELUARGA DENGAN TANDA TANGAN ELEKTRONIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MURUNG RAYA PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

Josua Kristiadi

NPP. 28.0881

Program Studi Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil

Institut Pemerintahan Dalam Negeri

Email: kristiadi.josua@gmail.com

ABSTRACT

The development of the times at this time is very rapid, many technologically advanced in all fields. One of them is the Field of Population Administration Services in the Population and Civil Registration Office, which is an Electronic Signature Innovation that accelerates and facilitates the services provided to the community. Especially in Murung Raya Regency, Electronic Signature has just been inaugurated in August 2020 by The Deputy Regent of Murung Raya. This research is titled "Innovation of Family Card Issuance Service with Electronic Signature in The Population and Civil Registration Office of Murung Raya Regency, Central Borneo Province". The author will describe the extent of the development of services with Electronic Signatures in the Population and Civil Registration Office of Murung Raya Regency. The research method that the authors use is a qualitative descriptive method with data analysis through an inductive approach. The data collection techniques used are observation, interview, and documentation. Based on the results of the analysis that the author conducted, the family card issuance service in the Population and Civil Registration Office of Murung Raya Regency has been running quite smoothly and well, and has a positive impact for the servants and the community. Based on the results of this study, there are still few obstacles in the service with Electronic Signatures in the Population and Civil Registration Office of Murung Raya Regency. However, the stewards have prepared efforts to overcome these obstacles. And it can be concluded that proven efforts have answered and provided solutions to these obstacles. The author recommends that it is always routine to conduct evaluations to see developments in Electronic Signatures. As well as preparing further handlers related to the obstacles that often occur and further improve the discipline of all parties in performing family card issuance services in order to really create maximum service.

Keywords: Family Card, Electronic Signature, Murung Raya

ABSTRAK

Perkembangan zaman pada saat ini memang sangatlah pesat, banyak teknologi-teknologi maju dalam segala bidang. Salah satunya bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu sebuah Inovasi Tanda Tangan Elektronik yang mempercepat dan mempermudah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Terutama di Kabupaten Murung Raya, Tanda Tangan Elektronik baru saja diresmikan pada bulan Agustus tahun 2020 oleh Wakil Bupati Murung Raya. Penelitian ini berjudul **“Inovasi Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga dengan Tanda Tangan Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Murung Raya Provinsi Kalimantan Tengah”**. Penulis akan mendeskripsikan sejauh mana perkembangan pelayanan dengan Tanda Tangan Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Murung Raya. Metode penelitian yang penulis gunakan adalah metode deskriptif kualitatif dengan analisis data melalui pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Berdasarkan hasil analisis yang penulis lakukan, pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Murung Raya telah berjalan dengan cukup lancar dan baik, serta memberikan dampak yang positif bagi pihak pelayan dan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian ini, masih terdapat sedikit hambatan yang dalam pelayanan dengan Tanda Tangan Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Murung Raya. Namun, pihak pelayan telah mempersiapkan upaya penanganan hambatan tersebut. Dan dapat disimpulkan bahwa upaya terbukti telah menjawab dan memberikan solusi terhadap hambatan tersebut. Penulis menyarankan agar selalu rutin melakukan evaluasi untuk melihat perkembangan pada Tanda Tangan Elektronik. Serta mempersiapkan penanganan lebih lanjut terkait hambatan yang sering terjadi dan lebih meningkatkan kedisiplinan seluruh pihak dalam melakukan pelayanan penerbitan Kartu Keluarga agar benar-benar tercipta pelayanan yang maksimal.

Kata Kunci: Kartu Keluarga, Tanda Tangan Elektronik, Murung Raya

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kartu Keluarga (KK) adalah kartu identitas sebuah keluarga, dimana semua data tentang anggota keluarga semua tercantum di dalam Kartu Keluarga. Kartu Keluarga dapat digunakan untuk pengurusan dokumen kependudukan lainnya selain itu bisa juga untuk pembuatan passport, sertifikat tanah, asuransi, dan lain-lain. Tanpa adanya Kartu Keluarga maka tidak akan tercatat dalam Data Kependudukan dan akan kesulitan untuk menerima Pelayanan Publik lainnya.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring diresmikan dan ditandatangani oleh Menteri Dalam Negeri pada awal tahun 2019 tepatnya pada tanggal 16 Januari 2019. Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri tersebut dijelaskan tentang Tanda Tangan Elektronik adalah tanda tangan yang terdiri atas Informasi Elektronik yang dilekatkan, terasosiasi atau terkait dengan Informasi Elektronik lainnya yang digunakan sebagai alat verifikasi dan autentikasi. Tanda Tangan Elektronik (TTE) pada Penerbitan Dokumen Kependudukan terkhususnya pada Kartu Keluarga (KK) menggunakan QR Code sebagai Tanda Tangan Pejabat Pengesah, tidak lagi dengan Tanda Tangan Basah dan Stempel Dinas.

Kabupaten Murung Raya adalah salah satu Kabupaten di Provinsi Kalimantan Tengah. Ibu Kotanya terletak di Puruk Cahu. Memiliki luas wilayah sebesar 23.700 km² dan berpenduduk sebanyak 110.277 jiwa pada tahun 2020 (Sumber: gis.dukcapil.kemendagri.go.id/peta/ Diakses pada 2 Oktober 2020). Kabupaten Murung Raya memiliki 10 Kecamatan, berikut ini detail Jumlah Penduduk dan Kartu Keluarga (KK):

Tabel 1.1
Jumlah Penduduk, Jumlah Kepala Keluarga, Jumlah Kartu Keluarga (KK), dan Persentase Kartu Keluarga (KK) Di Kabupaten Murung Raya Provinsi Kalimantan Tengah Tahun 2020

No	Nama Kecamatan	Jumlah Penduduk	Jumlah Kepala Keluarga	Jumlah Kartu Keluarga (KK)	Persentase KK (%)
1	2	3	4	5	6
1	Murung	39.064	11.749	8.750	74,47%
2	Laung Tuhup	21.004	5.047	4.290	85%
3	Tanah Siang	13.560	3.215	2.347	73%
4	Permata Intan	12.000	3.693	2.831	76,65%
5	Sumber Barito	6.543	4.546	3.431	75,77%
6	Tanah Siang Selatan	5.557	1.677	1.568	93,50%
7	Barito Tuhup Raya	4.963	1.603	1.329	82,90%
8	Seribu Riam	3.049	909	694	76,34%
9	Sungai Babuat	2.638	817	663	81,15%
1	2	3	4	5	6

10	Uut Murung	1.899	580	480	82,15%
Jumlah		110.277	33.836	26.383	77,97%

Sumber: *Disdukcapil Kabupaten Murung Raya*

Berdasarkan tabel 1.1 bahwa dengan Jumlah Penduduk yaitu 110.277 jiwa dan Jumlah Kepala Keluarga yaitu 33.836 jiwa, sedangkan Kepemilikan Kartu Keluarga yaitu 26.383 KK atau sekitar 77,97% dari Jumlah Kepala Keluarga, hal ini menunjukkan bahwa 22,03% Kepala Keluarga belum memiliki Kartu Keluarga, hal ini belum maksimal dan masih menunjukkan kurangnya keinginan dan kesadaran Penduduk di Kabupaten Murung Raya untuk mengurus Kartu Keluarga (KK). Selain dengan permasalahan Pelayanan Publik yang terkesan memiliki persyaratan yang membingungkan dan proses yang berbelit-belit, memakan waktu yang lama, serta masalah yang terjadi untuk wilayah Kecamatan yaitu jarak tempuh yang cukup jauh, dan akses transportasi yang belum memadai.

Berikut ini terdapat 2 buah tabel yang menunjukkan data penerbitan Kartu Keluarga sebelum dan sesudah menggunakan Tanda Tangan Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Murung Raya:

Tabel 1.2
Penerbitan Kartu Keluarga Sebelum Menggunakan
Tanda Tangan Elektronik pada Tahun 2020

No	Bulan	Jumlah (KK)
1	Januari	255
2	Februari	263
3	Maret	270
4	April	259
5	Maret	300
6	Juni	296
7	Juli	330
Total		1.973

Sumber: *Disdukcapil Kabupaten Murung Raya*

Tabel 1.3
Penerbitan Kartu Keluarga Setelah Menggunakan
Tanda Tangan Elektronik pada Tahun 2020

No	Bulan	Jumlah (KK)
1	Agustus	482
2	September	593
3	Oktober	755
4	November	898
5	Desember	1.005
Total		3.733

Sumber: *Disdukcapil Kabupaten Murung Raya*

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil

Berdasarkan tabel 1.2 dan tabel 1.3, dapat dilihat perbandingan penerbitan Kartu Keluarga sebelum dan sesudah menggunakan Tanda Tangan Elektronik. Pada bulan Januari-Juli terdapat 1.973 KK yang diterbitkan sebelum menggunakan Tanda Tangan Elektronik dan pada bulan Agustus-Desember terdapat 3.733 KK yang diterbitkan setelah menggunakan Tanda Tangan Elektronik. Apabila ditambahkan dengan jumlah keseluruhan Kepemilikan Kartu Keluarga yang sebelumnya 26.383 KK. Maka akan menghasilkan peningkatan menjadi 30.116 KK pada tahun 2020 atau meningkat sebesar 89% dari yang sebelumnya hanya 77%. Hal ini disebabkan banyaknya kelebihan yang ada setelah menggunakan Tanda Tangan Elektronik pada Penerbitan Kartu Keluarga.

Selain dengan kelebihan dan harapan yang dijelaskan di atas, setiap ada sebuah program pasti ada yang menjadi hambatan tersebut berupa sering terjadinya gangguan jaringan internet sehingga Pelayanan menjadi kurang maksimal, dan ketidakpahaman masyarakat tentang apa itu Tanda Tangan Elektronik (TTE) sehingga masyarakat mengira masih menggunakan Tanda Tangan Basah dan harus menunggu Pejabat Pengesah untuk menandatangani sehingga kurangnya niat dan keinginan masyarakat untuk mengurus Kartu Keluarga (KK) atau dokumen kependudukan lainnya.

I.3 Penelitian Sebelumnya

Penelitian ini berlandaskan pada beberapa penelitian terdahulu, baik pada konteks Tanda Tangan Elektronik maupun Dokumen Kependudukan. Penelitian Agung Nugraha dan Agus Mahardika yang berjudul *Penerapan Tanda Tangan Elektronik Pada Sistem Elektronik Pemerintahan Guna Mendukung E-Government* (Agung Nugraha, Agus Mahardika, 2016). Penerapan tanda tangan elektronik perlu diimplementasikan pada dokumen elektronik pemerintahan karena dapat menyediakan proses verifikasi terhadap keaslian dokumen yang diterima. Akan tetapi, penerapan tanda tangan elektronik menjadi masalah baru karena saat ini instansi pemerintah telah memiliki sistem untuk tata naskah dinas elektronik sehingga membutuhkan strategi implementasi yang tepat. Desain sistem pada makalah ini telah memperhatikan aspek kompleksitas implementasi, keamanan dan kesesuaian proses bisnis tata naskah dinas sehingga diharapkan dapat menjadi solusi bagi instansi pemerintah dalam melakukan penerapan tanda tangan elektronik. Terdapat beberapa manfaat yang didapatkan oleh instansi pemerintah dalam implementasi tanda tangan elektronik sebagai berikut : Keaslian dokumen elektronik dapat diverifikasi, Mengurangi waktu permohonan persetujuan, dan Mengurangi penggunaan kertas. Penelitian Edmon Makarim yang berjudul *Keautentikan Dokumen Publik Elektronik Dalam Administrasi Pemerintahan Dan Pelayanan Publik* (Edmon Makarim, 2015). Terdapat perbedaan teknis dan kaedah keautentikan terhadap informasi dan/atau dokumen tertulis dengan informasi dan/atau dokumen secara elektronik. Keautentikan secara teknis melihat kepada aspek perbuatan dan proses teknis identifikasi berikut kepastiannya untuk nir-sangkal, sementara hukum melihat kepada obyek dan akibat hukum yang tak tertampik (bukti yang sah dan mengikat). Sinkronisasi

dan harmonisasi pengaturan tentang keamanan dan keautentikan terhadap bukti informasi dan/atau dokumen baik tertulis maupun secara elektronik dalam sistem hukum nasional harus menjamin pelaksanaan kaedah-kaedah dalam UU ITE, UU Arsip, UU Pelayanan Publik dan UU Administrasi Pemerintahan. Tanggung jawab hukum administrasi negara dalam menjamin keamanan dan keautentikan terhadap dokumen public tersebut kepada public, harus sesuai dengan tugas pokok dan fungsi sesuai kewenangan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Penelitian Aulia Delvina berjudul *Penggunaan Tanda Tangan Elektronik dalam Pengajuan Pembiayaan berdasarkan Prinsip Syariah* (Aulia Delvina, 2019). Pada prinsipnya penggunaan tanda tangan elektronik dalam pengajuan pembiayaan berdasarkan prinsip dapat dilakukan dengan melakukan identifikasi nasabah atau calon nasabah; dan melakukan verifikasi 2 (dua) faktor keaslian (authentication factor) yang terdiri dari factor ciri khas anda (what you are) sebagai salah satu dari factor keaslian sebagai contoh sidik jari, suara atau iris mata. Selain itu salah satu factor keaslian dapat melalui tanda tangan elektronik (digital signature) yang wajib memanfaatkan dari data kependudukan. Tanda Tangan Elektronik merupakan alat bukti hukum yang sah, sepanjang informasi yang tercantum di dalamnya dapat diakses, ditampilkan, dijamin keutuhannya, dan dapat dipertanggungjawabkan sehingga menerangkan suatu keadaan, penggunaan tanda tangan elektronik saja tidak cukup untuk memenuhi unsur autentikasi dalam pengajuan pembiayaan bank memanfaatkan data kependudukan yang berisi 2 (dua) factor keaslian yaitu ktp elektronik maupun data biometric berupa sidik jari, retina mata, dan lain-lain. Pembiayaan menggunakan tanda tangan elektronik dalam pengajuannya Berdasarkan prinsip syariah membingkai hubungan hukum antara para subjek hukumnya dengan akad-akad yang sesuai syariah. Akad yang mengakomodir hubungan hokum para pihak dan di gunakan oleh mayoritas penyelenggara adalah akad murabahah, Wakalah bil Ujrah serta Musyarakah. Penerapan akad-akad syariah yang dilakukan oleh penyelenggara layanan pembiayaan wajib memberikan jaminan kepatuhan syariah serta perlindungan bagi pengguna layanan pembiayaan. Dengan kata lain kepatuhan syariah dalam penggunaan tanda tangan elektronik dalam pengajuan pembiayaan adalah tercipta dan terpenuhinya budaya kepatuhan pada prinsip syariah serta perundang-undangan yang berlaku dalam bidang muamalah termasuk moral etika dalam setiap aktivitasnya karena kepatuhan Syariah merupakan prinsip utama yang harus dipenuhi sekaligus pembeda dengan Penyelenggara Layanan jasa keuangan yang lain (Konvensional) sebagai

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum pernah dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana terdapat Tanda Tangan Elektronik pada dokumen kependudukan yakni Kartu Keluarga. Dimana dengan adanya Inovasi Tanda Tangan Elektronik ini diharapkan dapat membuat pelayanan dokumen kependudukan menjadi lebih cepat dan mudah.

1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa itu Tanda Tangan Elektronik, apa faktor penghambat dan apa upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Murung Raya.

II. METODE

Menurut Sugiyono (2012:9) “Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi”.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan induktif. Menurut Moleong (2013:298) “Maksud umum pendekatan induktif memungkinkan temuan-temuan penelitian muncul dari ‘keadaan umum’, tema-tema dominan dan signifikan yang ada dalam data, tanpa mengabaikan hal-hal yang muncul oleh struktur metodologisnya”.

Berdasarkan beberapa pendapat ahli di atas, maka dalam kegiatan magang ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif sebagai suatu cara untuk menjelaskan permasalahan sebagai suatu cara untuk mengetahui fakta-fakta empirik mengenai fenomena yang dibahas. Penelitian ini dilakukan untuk mengamati dan memperoleh gambaran berdasarkan fenomena-fenomena yang terjadi pada masyarakat dalam proses penerbitan Kartu Keluarga (KK) dengan Tanda Tangan Elektronik (TTE). Penulis berharap dengan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif penulis dapat memahami dan menggali suatu masalah secara mendalam pada di Kabupaten Murung Raya dalam Inovasi Pelayanan dengan Tanda Tangan Elektronik (TTE).

Teknik Pengumpulan Data yang digunakan yaitu Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. Ketiga teknik tersebut yang akan digunakan Penulis untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian. Sugiyono (2012:145) membagi observasi menjadi dua yaitu observasi berperan serta dan observasi tidak berperan serta. Penulis dalam penelitian ini menggunakan observasi tidak berperan serta. Dalam observasi tersebut penulis tidak terlibat langsung dengan aktivitas orang-orang yang sedang diamati, penulis hanya sebagai pengamat independen. Dalam penelitian ini, penulis akan mengamati keadaan di lapangan tanpa ikut terlibat langsung dengan jalannya pelayanan, fokusnya mengenai bagaimana Pelayanan penerbitan Kartu Keluarga (KK) dengan Tanda Tangan Elektronik (TTE), hal ini dilakukan mengingat waktu magang yang singkat sehingga hanya ikut mengamati tanpa berpartisipasi langsung menurut sudut pandang penulis.

Wawancara merupakan teknik mengumpulkan data dengan meminta keterangan atau pendapat dari seseorang yang disebut informan melalui suatu percakapan antara kedua belah pihak, yakni penanya dan informan. Sugiyono membagi menjadi dua jenis wawancara yaitu wawancara terstruktur dan tidak terstruktur. Sugiyono (2012:138) “Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh”. Sedangkan “wawancara

tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan data”.

Penulis dalam tulisan ini akan menggunakan jenis wawancara gabungan antara terstruktur dan tidak terstruktur, disebut sebagai wawancara semi struktur. Karena menurut Penulis dalam pengumpulan data dilakukan secara bebas sopan tetapi tetap tidak terlepas dari pedoman wawancara yang ada kepada informan atau responden. Wawancara dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun dengan informan yang ditentukan dengan menerapkan teknik *nonprobability sampling* jenis *purposive sampling* dan *insidental sampling*. *Purposive sampling* ditentukan berdasarkan kriteria khusus pada informan yang memiliki keterkaitan dengan permasalahan yang dibahas dalam penelitian, sehingga dapat memberikan informasi data yang lebih representatif atau mewakili. Sedangkan *insidental sampling* merupakan penentuan sampel berdasarkan kebetulan, siapa saja yang bertemu dengan penulis saat orang tersebut sedang melakukan pelayanan Kartu Keluarga (KK) maka penulis akan mewawancarai orang tersebut. Dalam penelitian ini, penulis telah menetapkan informan yang akan diwawancarai dan dijadikan sampel yang dianggap sesuai dengan kebutuhan yang penulis pilih dengan teknik *purposive sampling* dan *insidental sampling* pada masyarakat yang jumlahnya masih berdasarkan perkiraan.

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan mengambil data, informasi, atau keterangan dari dokumen atau catatan apapun yang relevan dengan penelitian. Arikunto (2006:158) menyatakan bahwa “Dokumentasi, dari asal katanya dokumen yang artinya barang-barang tertulis. Di dalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis, seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian, dan sebagainya”. Dokumentasi yaitu kegiatan mencari data dengan meneliti dokumen berupa Kartu Keluarga yang menjadi dokumen utama pada proses penelitian ini, dokumen harian peneliti, serta bukti foto berjalannya kegiatan. Penulis akan mencari data-data akurat di lapangan terkait Tanda Tangan Elektronik (TTE).

Penulis dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2013:338-345) yaitu:

1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

2. *Data Display* (Penyajian Data)

Dalam penelitian Kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Dengan mendisplay data, maka akan mempermudah untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

3. *Conclusion Drawing* (Verifikasi)

Kesimpulan awal yang ditarik masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan yang kredibel.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tanda Tangan Elektronik dikatakan sebagai sebuah Inovasi karena merupakan sebuah ide dan program yang baru dilaksanakan di Kabupaten Murung Raya dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat agar menjadi lebih cepat, tepat, mudah, akurat dan terkesan modern. Tanda Tangan Elektronik juga memudahkan Kepala Dinas sebagai pejabat pengesah untuk menandatangani dokumen kependudukan yang memerlukan pengesahan mengingat kesibukan masing-masing orang yang berbeda, terutama saat Kepala Dinas yang sangat padat sehingga sering sedang tidak berada di tempat atau sedang di luar kota. Dengan Tanda Tangan Elektronik ini dokumen yang perlu ditandatangani tidak lagi harus menumpuk di ruangan Kepala Dinas, karena Tanda Tangan Elektronik merupakan solusi terbaik yaitu memberikan akses kepada Kepala Dinas untuk dapat memverifikasi dokumen tersebut dari perangkat yang dibawa atau dapat dimemberikan wewenang bagi Sekretaris atau Kepala Bidang bahkan Kepala Seksi untuk dapat memverifikasi melalui perangkat yang ada di ruangan Kepala Dinas. Dokumen yang dapat dilakukan verifikasi dengan Tanda Tangan Elektronik ini yakni Kartu Keluarga, Akta Kematian, Akta Kelahiran, dan Akta lainnya. Namun penulis akan memfokuskan pada Kartu Keluarga agar lebih fokus membahas mengenai Tanda Tangan Elektronik pada Kartu Keluarga.

Perubahan bentuk Kartu Keluarga dengan Tanda Tangan Basah atau Tanda Tangan Biasa dengan Tanda Tangan Elektronik dapat dilihat pada gambar berikut ini:

Gambar 4.1
Kartu Keluarga dengan Tanda Tangan Basah

K 62120116501



KARTU KELUARGA

No. [REDACTED]

Nama Kepala Keluarga : PATUSIADI, S.Pi, M.AP
RT/RW : JL. PANGLIWA BATUR
Kode Pos : 0091003

Desa/Kelurahan : BERWIT
Kecamatan : MURUNG
Kabupaten/Kota : MURUNG RAYA
Provinsi : KALIMANTAN TENGAH

No	Nama Lengkap	NIK	Jenis Kelamin	Tempat Lahir	Tanggal Lahir	Agama	Pendidikan	Jenis Pekerjaan	Golongan Darah
1	PATUSIADI, S.Pi, M.AP	[REDACTED]	L	LAMPUNG	04-02-1962	KRISTEN	DIPL.OMA/STRATA I	PEKERJA NEGERI SIPIL (PNS)	B
2	PELMAEWATI	[REDACTED]	P	PALANGKARAYA	23-04-1971	KRISTEN	DIPL.OMA/STRATA I	PEKERJA NEGERI SIPIL (PNS)	O
3	JOSUA KRISTIADI	[REDACTED]	L	PALANGKARAYA	05-03-1990	KRISTEN	BELUM TAMAT SEKOLAH	PELAPROMAHASISWA	O
4	JONI KRISTIADI	[REDACTED]	L	PURUK CAHU	17-01-2005	KRISTEN	STANBILAN SEKOLAH	BELUM TAMAT SEKOLAH	B
5	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8	-	-	-	-	-	-	-	-	-
9	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10	-	-	-	-	-	-	-	-	-

No.	Status Perkawinan	Tanggal Perkawinan	Status Hubungan Dalam Keluarga	Kewarganegaraan	Dokumen Imigrasi	Nama Orang Tua	
	(10)	(11)	(12)	(13)	No. Paspor (14)	No. KITAP (15)	Ayah (16) Ibu (17)
1	KAWIN TERCAIAT	24-05-1999	KEPALA KELUARGA	WNI	-	WNI	SALAMAH SALAMAH
2	KAWIN TERCAIAT	28-05-1999	ISITIS	WNI	-	WNI	PHILIP H. RANAU MARISIANA TARI
3	BELUM KAWIN	-	ANAK	WNI	-	PATUSIADI, S.Pi, M.AP	PELMAEWATI
4	BELUM KAWIN	-	ANAK	WNI	-	PATUSIADI, S.Pi, M.AP	PELMAEWATI
5	-	-	-	-	-	-	-
6	-	-	-	-	-	-	-
7	-	-	-	-	-	-	-
8	-	-	-	-	-	-	-
9	-	-	-	-	-	-	-
10	-	-	-	-	-	-	-

Dikeluarkan Tanggal : 20-12-2018
LEMBAR : I. Kepala Keluarga
II. RT
III. Desa/Kelurahan
IV. Kecamatan

KEPALA KELUARGA
PATUSIADI, S.Pi, M.AP
Tanda Tangan/Cap Jempol



KEP. DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
MURUNG RAYA
NPN. 0620712199010 2 001

Sumber: *Disdukcapil Kabupaten Murung Raya*

Gambar di atas merupakan contoh dari Kartu Keluarga dengan Tanda Tangan Basah. Terlihat jelas bahwa masih menggunakan Tanda Tangan Basah dan Cap Dinas serta masih menggunakan kertas khusus berwarna biru dan terdapat nomor register pada ujung pojok kanannya. Sedangkan pada Kartu Keluarga dengan Tanda Tangan Elektronik sebagai berikut:

Gambar 4.2
Kartu Keluarga dengan Tanda Tangan Elektronik (TTE)

KARTU KELUARGA

No. [REDACTED]

Nama Kepala Keluarga : PATUSIADI, S.PI, M.AP
 Alamat : JL. PANGLIHMA BATUR RT/RW : 009/003
 Desa/Kelurahan : BERHIT
 Kecamatan : MURUNG
 Kabupaten/Kota : MURUNG RAYA
 Provinsi : KALIMANTAN TENGAH

No	Nama Lengkap	NIK	Jenis Kelamin	Tempat Lahir	Tanggal Lahir	Agama	Pendidikan	Jenis Pekerjaan	Golongan Darah
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
1	PATUSIADI, S.PI, M.AP	[REDACTED]	LAKLAK	PILAR	06-03-1973	KRISTEN	DIPLOMA STRATA I	PEGAJI NEGISI SIPL (PH)	B
2	PELMAEWATIE	[REDACTED]	PENDAMPAN	MURUNG RAYA	23-06-1971	KRISTEN	DIPLOMA STRATA I	PEGAJI NEGISI SIPL (PH)	O
3	JOSUA KRISTIADI	[REDACTED]	LAKLAK	PALANGKARAYA	03-05-1989	KRISTEN	SLTASCCERAJAT	PELAKSANAAN/STAF	O
4	JODI KRISTIADI	[REDACTED]	LAKLAK	PURUK CAPI	19-01-2009	KRISTEN	SLTASCCERAJAT	PELAKSANAAN/STAF	B
5	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8	-	-	-	-	-	-	-	-	-
9	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10	-	-	-	-	-	-	-	-	-

No.	Status Perkawinan	Tanggal Perkawinan	Status Hubungan Dalam Keluarga	Kewarganegaraan	Dokumen Imigrasi		Nama Orang Tua	
					No. Paspor	No. KITAP	Ayah	Ibu
(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)	(17)	
1	KAWIN TERCATAT	24-05-1999	KEPALA KELUARGA	WNI	-	-	TISU	SALAMAH
2	KAWIN TERCATAT	24-05-1999	ISTRI	WNI	-	-	PHILIP H SAMAD	MARISIANA IAS
3	BEUM KAWIN	-	ANAK	WNI	-	-	PATUSIADI, S.PI, M.AP	PELMAEWATIE
4	BEUM KAWIN	-	ANAK	WNI	-	-	PATUSIADI, S.PI, M.AP	PELMAEWATIE
5	-	-	-	-	-	-	-	-
6	-	-	-	-	-	-	-	-
7	-	-	-	-	-	-	-	-
8	-	-	-	-	-	-	-	-
9	-	-	-	-	-	-	-	-
10	-	-	-	-	-	-	-	-

Dikeluarkan Tanggal : 15-01-2021

KEPALA KELUARGA

PATUSIADI, S.PI, M.AP
Tanda Tangan/Cap Jempol

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPL KABUPATEN MURUNG RAYA

REGITA, SP, MM
NIP. 196508111986032014

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BS-E), BSSN

Sumber: *Disdukcapil Kabupaten Murung Raya*

Gambar di atas merupakan contoh dari Kartu Keluarga dengan Tanda Tangan Elektronik tidak terlalu banyak perbedaan dari bentuk sebelumnya bahkan Tanda Tangan pada Kepala Keluarga masih menggunakan Tanda Tangan Basah, namun inovasi yang menunjukkan perbedaan paling mencoloknya terlihat pada kertas yang digunakan yaitu kertas HVS ukuran A4 dan tidak terdapat nomor register dan yang paling utama terdapat *barcode* sebagai Tanda Tangan Elektronik Kepala Dinas. *Barcode* dapat discan menggunakan *Scanner* atau Aplikasi dari *smartphone* untuk dibuktikan keasliannya.

Hasil dari penelitian ini yaitu penulis menggunakan teori Inovasi dari Rogers yang memiliki 5 atribut, yaitu:

3.1 Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)

Keuntungan Relatif atau *Relative Advantage* merupakan dimensi pertama dalam Inovasi. Inovasi adalah sebuah hal atau ide yang baru, dari yang

sebelumnya. Seperti Inovasi yang sedang ada di Kabupaten Murung Raya tepatnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yaitu Inovasi Pelayanan dengan Tanda Tangan Elektronik pada penerbitan dokumen kependudukan salah satunya yang penulis fokuskan yaitu Kartu Keluarga.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Murung Raya, Ibu Regita, SP. MM. pada Senin, 11 Januari 2021 pukul 14.00 WIB bertempat di ruangan kerja Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Murung Raya, beliau menjelaskan tentang dan kelebihan Tanda Tangan Elektronik:

“Tanda Tangan Elektronik merupakan kebijakan pusat yang sudah ada sejak tahun 2019, namun kabupaten kita agak terlambat untuk meresmikan inovasi Tanda Tangan Elektronik ini dikarenakan satu dan lain hal, tepatnya telah bisa diresmikan pada bulan agustus 2020. Tanda Tangan Elektronik bertujuan untuk mempermudah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Keuntungan setelah diterapkannya Tanda Tangan Elektronik yaitu dalam pelayanan penerbitan dokumen kependudukan menjadi lebih cepat, mudah dan efektif karena penandatanganan dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun. Mengurangi penundaan dan penumpukan berkas yang perlu ditandatangani apabila saya sedang ada urusan tidak berada di tempat atau di luar kota.”

Selanjutnya penulis memperjelas pendapat tersebut dengan memperlihatkan bagaimana perkembangan di lapangan berdasarkan data tabel hasil penerapan Tanda Tangan Elektronik dalam penerbitan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Murung Raya. Berikut ini terdapat tabel penerbitan Kartu Keluarga dengan Tanda Tangan Elektronik di Kabupaten Murung Raya:

Tabel 4.1
Jumlah Penerbitan Kartu Keluarga dengan Tanda Tangan Elektronik berdasarkan Kecamatan di Kabupaten Murung Raya Tahun 2020

No	Kecamatan	Bulan					Jumlah
		Agustus	September	Oktober	November	Desember	
1	Murung	209	249	296	337	361	1452
2	Tanah Siang	54	70	109	151	177	561
3	Laung Tuhup	82	86	99	126	140	533
4	Permata Intan	45	55	76	88	84	348
5	Sumber Barito	18	25	29	31	44	147
6	Barito Tuhup Raya	16	18	28	28	38	128
7	Tanah Siang Selatan	27	43	41	54	52	217
8	Sungai Babuat	15	20	42	37	50	164
9	Seribu Riam	8	16	19	21	24	88
10	Uut Murung	8	11	16	25	35	95
	Total	482	593	755	898	1005	3733

Sumber: *Disdukcapil Kabupaten Murung Raya*

Berdasarkan data di atas, merupakan perkembangan data penerbitan Kartu Keluarga setelah menggunakan Tanda Tangan Elektronik. Dilihat dari tabel

tersebut terlihat kenaikan rata-rata Kartu Keluarga yang diproses dari pada sebelum menggunakan Tanda Tangan Elektronik.

Berdasarkan hasil wawancara, pengamatan dan data yang telah dicantumkan maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa setelah adanya Inovasi Tanda Tangan Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Murung Raya, telah memberikan dampak yang positif kepada masyarakat yaitu telah memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pemerintah pusat yaitu keberhasilan inovasi dalam penerapannya di seluruh penjuru Indonesia dan kehendak masyarakat yaitu mendapatkan pelayanan secara maksimal. Dengan keuntungan yang terjadi setelah diterapkannya Tanda Tangan Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Murung Raya diharapkan mampu membuat kesadaran masyarakat akan betapa pentingnya mengurus dokumen kependudukan menjadi terus meningkat.

3.2 Kesesuaian (*Compatibility*)

Kesesuaian atau *Compatibility* merupakan dimensi kedua, yang menjadi salah satu ciri dari sebuah inovasi karena dapat memberikan penyesuaian dengan inovasi yang sebelumnya telah diganti. Maka dalam prosedur Tanda Tangan Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Murung Raya tidak jauh berbeda atau menyesuaikan dengan prosedur pelayanan yang sama dengan saat menggunakan Tanda Tangan Basah agar tidak menimbulkan suatu permasalahan baru yang cukup besar.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Kepala Seksi Identitas Penduduk, Bapak Nadie, S.Hut. pada hari Kamis, 14 Januari 2021 pukul 15.00 WIB bertempat di ruangan Pelayanan Pendaftaran Penduduk, beliau menyampaikan bahwa:

“Pelayanan penerbitan Kartu Keluarga dengan Tanda Tangan Elektronik dalam prosedurnya tidak jauh berbeda dengan Tanda Tangan Basah. Tetapi terdapat persyaratan khusus yang harus dimiliki masyarakat yaitu memiliki email aktif, karena file dari Kartu Keluarga yang telah diterbitkan akan dikirimkan ke email tersebut, sehingga dapat dilakukan pencetakan di rumah masing-masing. Walaupun demikian, masih diberi kesempatan kepada masyarakat yang tidak bisa mencetak di rumah untuk dapat mengambil hasil cetak Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tanpa menunggu waktu yang lama, selesai dalam sehari saja.”

Penulis akan memperlihatkan tabel Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan menggunakan Tanda Tangan Elektronik, agar memperjelas bagaimana prosedur dan persyaratan apabila ingin melakukan penerbitan Kartu Keluarga yang hampir sama dengan Tanda Tangan Basah sehingga masyarakat yang ingin mengurus penerbitan Kartu Keluarga tidak perlu kebingungan. Berikut ini tabel Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Murung Raya yang dimaksudkan oleh penulis:

Tabel 4.10
Standar Operasional Prosedur Penerbitan Kartu Keluarga Tanda Tangan Elektronik

No	Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku			Ket
		CS	Kasi	Kabid	Operator	FU	Kadis	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima, memverifikasi dan mendaftarkan berkas dari masyarakat	■						Draf KK, Berkas/Persyaratan dan Identitas Pemohon	5 Menit	Berkas dan Draf KK	KK TTE
2	Verifikasi ulang kelengkapan berkas/persyaratan oleh Kasi Identitas Penduduk		■					Draf KK, Berkas/Persyaratan dan Permohonan	5 Menit	Berkas dan Draf KK	
3	Mengajukan berkas untuk persetujuan Tanda Tangan Elektronik KK oleh Kadis			■				Draf KK, Berkas/Persyaratan dan Permohonan	5 Menit	Rekomendasi dan disposisi berkas dan draf KK	
4	Proses pengajuan Tanda Tangan Elektronik KK ke Badan Sandi Negara secara online						■	Draf KK, Berkas/Persyaratan dan persetujuan Kadis untuk dicetak	5 Menit	Berkas, Draf KK yang sudah memiliki Barcode TTE	
5	Melakukan pencetakan KK yang telah diberikan Barcode Tanda Tangan Elektronik				■			Berkas, Draf dan KK yang sudah memiliki Barcode TTE	5 Menit	Berkas, Draf dan KK hasil cetakan	
6	Menyerahkan hasil cetakan ke petugas kecamatan/masyarakat	■						Hasil Cetak KK yang telah ditandatangani TTE	5 Menit	Draf KK, Berkas/Persyaratan	
7	Pengarsipan					■		Berkas/Persyaratan dan Draf KK	5 Menit	Berkas tersimpan di lemari arsip	

Sumber: *Disdukcapil Kabupaten Murung Raya*

Berdasarkan hasil wawancara, pengamatan dan data mengenai Kesesuaian terkait Inovasi pelayanan dengan Tanda Tangan Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Murung Raya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan penerbitan Kartu Keluarga memiliki prosedur yang sama dengan Tanda Tangan Basah. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan Inovasi Tanda Tangan Elektronik dapat dilakukan setiap saat sama halnya dengan Tanda Tangan Basah. Justru dengan Tanda Tangan Elektronik ini memangkas prosedur penerbitan menjadi lebih mudah dan lebih cepat, namun perubahan terhadap perkembangan ini terdapat pada persyaratan saja. Oleh karena itu, diharapkan kepada masyarakat untuk tidak perlu khawatir kebingungan dan tidak perlu sungkan bertanya terkait dengan Inovasi Tanda Tangan Elektronik yang diterapkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Murung Raya.

3.3 Kerumitan (*Complexity*)

Kerumitan atau *Complexity* merupakan dimensi yang ketiga pada sebuah inovasi, karena inovasi merupakan sebuah hal yang baru jadi sudah semestinya ada hal yang perlu dipelajari lebih lanjut untuk dapat memahaminya. Begitu juga dengan penerapan Tanda Tangan Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Murung Raya yang merasakan bagaimana rumitnya dikarena sifatnya yang baru, maka Tanda Tangan Elektronik ini mempunyai tingkat kompleksitas atau kesulitan yang lebih tinggi daripada Tanda Tangan

Basah. Akan tetapi, karena Tanda Tangan Elektronik merupakan hal yang baru di Kabupaten Murung Raya, maka tingkat kerumitan tersebut bukanlah masalah penting dan harus dapat diatasi.

Penulis melakukan wawancara dengan Operator Tanda Tangan Elektronik Kartu Keluarga, Ibu Christiarini Retno W. SE. pada hari Selasa, 19 Januari 2021 pukul 13.00 WIB di ruang kerja Operator, beliau mengatakan bahwa:

“Awalnya agak kebingungan dengan bentuk dan prosesnya dikarenakan diharuskan memasukkan email pada data masyarakat yang ingin menerbitkan Kartu Keluarga, akan tetapi seiring berjalannya waktu semua menjadi lancar saja. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga telah memberikan pelatihan kepada seluruh Operator terkait Inovasi baru ini selama 2 minggu. Akan tetapi kendala lain yaitu pada jaringan apabila gangguan tidak bisa mengakses data untuk dikirimkan ke pusat sehingga dokumen tidak bisa dicetak dengan cepat, maka hanya menunggu perbaikan atau apabila gangguan lelet karena cuaca hujan maka menunggu cuaca menjadi cerah terlebih dahulu.”

Berikut ini memperlihatkan sumber daya manusia dan sarana prasarana yang mendukung penerbitan Kartu Keluarga dengan Tanda Tangan Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Murung Raya, sebagai berikut:

Tabel 4.11
Daftar Sumber Daya Manusia dan Fasilitas penunjang TTE KK

No	Sumber Daya Manusia	Jumlah	Fasilitas	Jumlah
1	Pelayanan Loker KK	3	Loker utama	1
2	Operator	4	Komputer	4
3	Verifikator	1	Laptop	1
4	Admin Database	1	Database dan jaringan internet	1
Jumlah		9		7

Sumber: *Disdukcapil Kabupaten Murung Raya*

Berdasarkan wawancara, pengamatan serta data tersebut maka penulis menyimpulkan bahwa memang Tanda Tangan Elektronik sebagai sebuah inovasi yang baru masih memiliki banyak kesulitan, seperti yang dirasakan oleh Operator Tanda Tangan Elektronik Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Murung Raya dan keluhan ketidakpahaman dari masyarakat sekitar. Selain kesulitan untuk memahami Inovasi Tanda Tangan Elektronik, terdapat juga kesulitan yang berhubungan pada fasilitas yaitu pada jaringan yang gangguan serta lelet apabila cuaca hujan, jadi harus menunggu perbaikan dan menunggu cuaca cerah agak tidak lelet.

3.4 Kemungkinan diterapkan (*Triability*)

Kemungkinan diterapkan atau *Triability* merupakan dimensi keempat pada sebuah inovasi, suatu inovasi belum sepenuhnya dapat diterima karena harus benar-benar memiliki nilai lebih dari inovasi yang sebelumnya. Inovasi Tanda Tangan Elektronik merupakan sebuah inovasi pada pelayanan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil agar menjadi lebih efektif dan efisien terutama di Kabupaten Murung Raya.

Penulis melakukan wawancara dengan Kepala Seksi Identitas Penduduk, Bapak Nadie, S.Hut. pada hari Kamis, 14 Januari 2021 pukul 15.00 WIB bertempat di ruangan Pelayanan Pendaftaran Penduduk, beliau menyampaikan bahwa:

“Setelah diterapkannya Tanda Tangan Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Murung Raya jumlah penerbitan Kartu Keluarga meningkat dari yang sebelumnya hanya menggunakan Tanda Tangan Basah. Hal tersebut terbukti bahwa pelayanan yang diberikan menjadi lebih cepat sehingga Kartu Keluarga yang dapat diterbitkan perbulannya menghasilkan lebih banyak. Selain itu minat dari masyarakat juga meningkat karena melihat pelayanan yang mudah yang dapat selesai begitu cepat sehingga masyarakat yang dapat dari Desa yang jauh tidak sia-sia waktunya untuk bolak-balik karena pelayanan yang sehari langsung selesai. Dengan segala kendala transportasi dan jarak yang jauh menjadi terbayarkan karena pelayanan yang diberikan secara maksimal dan ketika kembali sudah membawa dokumen, tidak dengan tangan hampa.”

Berikut ini merupakan tabel untuk memperkuat hasil wawancara tersebut, tabel yang memuat bagaimana penerbitan Kartu Keluarga sebelum menggunakan Tanda Tangan Elektronik dan bagaimana penerbitan Kartu Keluarga setelah menggunakan Tanda Tangan Elektronik:

Tabel 4.13
Rekapitulasi Penerbitan Kartu Keluarga di Kabupaten Murung Raya pada Tahun 2020

No	Bulan	Jumlah
1	Januari	255
2	Februari	263
3	Maret	270
4	April	259
5	Mei	300
6	Juni	296
7	Juli	330
8	Agustus	482

9	September	593
10	Oktober	755
11	November	898
12	Desember	1005
Total		5706

Sumber: *Disdukcapil Kabupaten Murung Raya*

Hal ini membuat penulis menyimpulkan dari hasil wawancara, pengamatan dan data tersebut bahwa Inovasi Tanda Tangan Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Murung Raya telah terbukti bahwa memiliki nilai lebih dibandingkan dengan Tanda Tangan Basah. Peningkatan yang terjadi setiap bulannya karena meningkatkan minat masyarakat pun dengan pelayanan cepat yang diberikan. Dengan begitu banyak kelebihan pada penerbitan Kartu Keluarga yang menjadi lebih efektif, efisien, dan cepat serta membuat penerbitan Kartu Keluarga jauh lebih meningkat.

3.5 Kemudahan diamati (*Observability*)

Kemudahan diamati atau *Observability* merupakan dimensi terakhir pada inovasi, sebuah inovasi harus memudahkan dari segi apapun, Inovasi Tanda Tangan Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Murung Raya diharapkan dapat memberikan dampak memudahkan dari segi manapun, baik dari segi masyarakat maupun dari segi pelayan. Sehingga masyarakat dan pelayan pun menerima dampak baik dan memahami maksud dari adanya Inovasi Tanda Tangan Elektronik di Kabupaten Murung Raya tersebut.

Penulis melakukan wawancara dengan Kepala Seksi Identitas Penduduk, Bapak Nadie, S.Hut. pada hari Kamis, 14 Januari 2021 pukul 15.00 WIB bertempat di ruangan Pelayanan Pendaftaran Penduduk, beliau menyampaikan bahwa:

“Kartu Keluarga yang telah menggunakan Tanda Tangan Elektronik sangat memudahkan kami juga serta mengurangi pengeluaran dana yang begitu besar hanya untuk blanko Kartu Keluarga yang berwarna biru dan berukuran besar tersebut. Sekarang Kartu Keluarga cukup menggunakan Kertas HVS ukuran A4, yang mempermudah kami untuk mencari dan mendapatkannya. Serta mengurangi beban tugas apabila terdapat masyarakat yang telah memahami bagaimana mencetak Kartu Keluarga di rumah sendiri setelah file dikirimkan ke email masyarakat tersebut.”

Kemudian penulis melakukan wawancara dengan masyarakat, Bapak Sembut pada hari Jumat, 22 Januari 2021 pada pukul 09.00 WIB di ruang tunggu dan sedang melakukan antri pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Murung Raya, beliau mengatakan bahwa:

“Awalnya saya bingung mengapa pihak dukcapil meminta email jadi saya berikan saja, kemudian setelah selesai menunggu tapi hasilnya hanya menggunakan kertas HVS biasa dan mengapa tanda tangannya seperti ini, namun setelah menerima penjelasan dari pihak dukcapil akhirnya saya mengerti. Dan saya merasakan sendiri perbedaan

kemudahan dan kecepatan proses terbitnya Kartu Keluarga yang saya urus ini. “

Penulis mengambil kesimpulan bahwa masyarakat Kabupaten Murung Raya merasa puas dengan adanya Inovasi Tanda Tangan Elektronik pada penerbitan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam pelayanannya. Masyarakat mendukung penuh, memberikan testimoni yang positif, dan mengapresiasi adanya Inovasi Tanda Tangan Elektronik yang dilakukan pada penerbitan dokumen kependudukan. Merupakan sebuah keinginan masyarakat sejak dahulu yaitu pelayanan yang bisa dilakukan secepat mungkin, dan setelah ada Tanda Tangan Elektronik ini semua menjadi lebih instan.

Kesimpulan yang dapat ditarik dari kelima dimensi pada Inovasi yang dikemukakan oleh Rogers yaitu: Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*), Kesesuaian (*Compatibility*), Kerumitan (*Complexity*), Kemungkinan diterapkan (*Triability*), dan Kemudahan diamati (*Observability*) pada Tanda Tangan Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Murung Raya terkhusus pada pelayanan penerbitan Kartu Keluarga telah dilakukan dengan baik walaupun masih terdapat beberapa kekurangan pada dimensi Kerumitan yang akan terus dibenahi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Murung Raya, namun masyarakat Kabupaten Murung Raya telah bisa merasakan manfaat dari Inovasi Tanda Tangan Elektronik.

3.6 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, penulis menemukan beberapa hal penting dalam penerapan Tanda Tangan Elektronik pada Kartu Keluarga. Tanda Tangan Elektronik memudahkan Kepala Dinas sebagai pejabat pengesah untuk menandatangani dokumen kependudukan yang memerlukan pengesahan mengingat kesibukan masing-masing orang yang berbeda, terutama saat Kepala Dinas yang sangat padat sehingga sering sedang tidak berada di tempat atau sedang di luar kota. Selain itu Tanda Tangan Elektronik menciptakan kenyamanan bagi masyarakat karena menerima pelayanan yang cepat dan mudah. Penulis menemukan faktor penghambat yaitu pada persyaratannya yang memerlukan email, sedangkan tidak semua masyarakat di Kabupaten Murung Raya memiliki email karena mayoritas masyarakat tua dan tinggal di pedesaan. Oleh karena itu solusi yang diberikan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Murung Raya yaitu memberikan bantuan pembuatan email bagi masyarakat yang memerlukan.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan oleh penulis, dapat disimpulkan bahwa:

1. Inovasi Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga dengan Tanda Tangan Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Murung Raya Provinsi Kalimantan Tengah belum seluruh dimensi masuk dalam kategori baik, yaitu pada dimensi Kerumitan masih

belum baik, hal ini terjadi karena ketidakpahamannya masyarakat terhadap Tanda Tangan Elektronik. Sedangkan untuk dimensi lainnya yaitu Keuntungan Relatif, Kesesuaian, Kemungkinan diterapkan, dan Kemudahan diamati dapat masuk kategori baik.

2. Kendala yang terjadi di lapangan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Murung Raya dalam pelaksanaan Tanda Tangan Elektronik ini yaitu ketidaktahuannya masyarakat dengan persyaratan Tanda Tangan Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Murung Raya.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Murung Raya beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk melaksanakan penelitian, serta kepada seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-buku

Arikunto, S. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara

LAN. 2007. *Dimensi Pelayanan Publik dan Tantangannya Dalam Administrasi Negara (Publik) di Indonesia*. Jakarta: Bagian Humas dan Publikasi

Moleong, Lexy J. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

Sinambela, Linjan Poltak dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara

Siswosoediro, 2008. *Mengurus Surat-Surat Kependudukan (Identitas Diri)*. Jakarta: Visimedia

Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

B. Peraturan Perundangan

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring

C. Sumber Lain

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Murung Raya

disdukcapil.pontianakkota.go.id/terapan-teknologi-informasi-dan-kekuatan-hukum-pada-tanda-tangan-elektronik

gis.dukcapil.kemendagri.go.id/peta/

id.wikipedia.org/wiki/Kabupaten_Murung_Raya

kaltengtoday.com/tanda-tangan-elektronik-maksimalkan-pelayanan-kependudukan/