

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU KELUARGA SECARA *ONLINE*  
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN MUARA ENIM PROVINSI SUMATERA SELATAN**

M. FARIZ HAIDAR  
NPP. 29.0404

*Asdaf Provinsi Sumatera Selatan  
Program Studi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil*

Email:  
[farizhaidar04@gmail.com](mailto:farizhaidar04@gmail.com)

**ABSTRACT**

**Problem Statement/Background (GAP):** *(Contains the background behind the research). The population document is one of the important things to create document order. Along with the development of technology and the pandemic that hit the world at this time the government in this case the Department of Population and Civil Registration of Muara Enim Regency implemented an online service innovation in making Family Cards for effective and efficient family card making services. In an effort to understand the effectiveness of this online service,* **Objective:** *to analyze utilization, explain inhibiting factors, and describe the efforts made by the Department of Population and Civil Registration in increasing the issuance of family cards through the Independent Dukcapil Pavilion.* **Method:** *This study uses descriptive qualitative research methods with an inductive approach, where the authors obtain data by means of interviews, observation and documentation* **Result:** *The effectiveness of online family card making services at the Population and Civil Registration Office of Muara Enim Regency can be said to be effective because the effectiveness of the application can be seen from the fulfillment of indicators in measuring the effectiveness of online services. This is seen by researchers based on effectiveness measures according to Duncan in Steers with dimensions consisting of achievement of goals, integrity, and adaptation. Although there are still some shortcomings in terms of facilities and infrastructure as well as socialization that still needs to be improved to increase the effectiveness of online services.* **Conclusion:** *The effectiveness of online Family Card making services at the Department of Population and Civil Registration of Muara Enim Regency is because several dimensions are almost fulfilled, namely goal achievement, integration and adaptation. Factors that hinder the effectiveness of this online family card making service are the lack of an internet network and the lack of public awareness in providing online family card making services. Efforts were made to overcome obstacles in the form of preparing operators in each village and conducting socialization.*

**Keywords:** *Effectiveness, Online Services, Family Card*

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** (Berisi background yang melatarbelakangi penelitian). Dokumen kependudukan merupakan salah satu hal penting untuk terciptanya ketertiban dokumen. Seiring berkembangnya teknologi dan pandemi yang melanda dunia pada saat ini pemerintah pada hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim menerapkan suatu inovasi pelayanan *online* dalam pembuatan Kartu Keluarga untuk terjadinya pelayanan pembuatan kartu keluarga yang efektif dan efisien. Dalam upaya memahami efektivitas pelayanan *online* ini, **Tujuan:** untuk mengetahui efektivitas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga secara *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif, dimana penulis memperoleh data dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Efektivitas pelayanan pembuatan kartu keluarga secara *online* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim dapat dikatakan efektif karena keefektifan aplikasi tersebut dapat dilihat dari terpenuhinya indikator dalam pengukuran keefektifitasan pelayanan secara *online*. Hal ini dilihat oleh peneliti berdasarkan ukuran efektivitas menurut Duncan dalam Steers dengan dimensi yang terdiri dari pencapaian tujuan, integritas, dan adaptasi. Meskipun masih terdapat beberapa kekurangan dalam segi sarana dan prasarana serta sosialisasi yang masih harus ditingkatkan untuk meningkatkan keefektifan pelayanan secara *online*. **Kesimpulan:** efektifnya pelayanan pembuatan Kartu Keluarga secara *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim karena hampir terpenuhinya beberapa dimensi yaitu pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi. Faktor yang menghambat efektivitas pelayanan pembuatan kartu keluarga secara *online* ini adalah kurangnya jaringan internet dan kurangnya kesadaran masyarakat dalam melakukan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga secara *online*. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan berupa menyiapkan operator di setiap desa dan melakukan sosialisasi.

**Kata kunci:** Efektivitas, Pelayanan Secara *Online*, Kartu Keluarga



## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Setiap waktu dalam kehidupan tidak terlepas dengan peristiwa kependudukan seperti: kematian, kelahiran, perkawinan, perceraian, pengesahan dan pengakuan anak yang merupakan kejadian yang seharusnya dicatat sebagai salah satu upaya tertib administrasi yang merupakan salah satu kewajiban penduduk Indonesia tanpa terkecuali. Sebagai negara hukum pemerintah Indonesia membuat sebuah peraturan sebagai pedoman pelaksanaan pemerintahan daerah, dibahas pada Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Pemerintah mempunyai tugas wajib yang harus dilaksanakan ialah menjalankan pelayanan terbaik kepada seluruh masyarakat tanpa terkecuali, sehingga diharapkan pelayanan tersebut dapat memberikan kepuasan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Penyelenggaraan kegiatan pelayanan publik salah satunya ialah menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan. Kewajiban administrasi kependudukan adalah mendaftarkan semua kejadian kependudukan dan mencatat peristiwa penting didalamnya serta salah satu kegiatannya adalah pencatatan sipil. Pada Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 menjelaskan tentang Pencatatan Sipil ialah pencatatan kejadian yang dijumpai oleh seseorang pada register pencatatan sipil dalam instansi pelaksana. Dengan melihat tujuan pelayanan publik yaitu pelayanan yang bisa mencukupi dan membuat kepuasan masyarakat sebagai konsumen merupakan pelayanan publik yang baik. Provinsi Sumatera Selatan ialah provinsi yang ikut terdampak dari penyebaran dan penularan covid-19 tidak luput Kabupaten yang ikut merasakan dampak pandemi ini adalah Kabupaten Muara Enim. Permendagri Nomor 7 tahun 2019 tentang Administrasi Kependudukan secara Daring pemerintah sudah mengatur aturan atau cara pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan secara *online* atau daring.

Kabupaten Muara Enim memiliki kepala keluarga sebanyak 186.038 jiwa yang mengharuskan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim melaksanakan pendataan demi menciptakan tertib administrasi. Namun pelayanan pembuatan kartu keluarga secara *online* masih belum terlaksana secara baik, dikarenakan masyarakat di Kabupaten Muara Enim masih banyak yang belum memiliki *smartphone*. Dilihat dari data diatas masyarakat Kabupaten Muara Enim bukan hanya tidak memiliki *smartphone*, namun pada beberapa kecamatan di Kabupaten Muara Enim masih sangat susah akan jaringan internet, terdapat 11 dari 22 kecamatan di Kabupaten Muara Enim yang memiliki instalasi jaringan internet yang lemah atau

belum memiliki instalasi jaringan internet. Salah satu staf via telepon, peneliti dapat menyimpulkan dan mengidentifikasi beberapa permasalahan yang ada, diantaranya masih kurangnya pemahaman masyarakat tentang mekanisme pelayanan administrasi kependudukan secara *online*, masih sulitnya jaringan internet di beberapa wilayah di Kabupaten Muara Enim, fasilitas sarana dan prasarana yang kurang mendukung, banyaknya masyarakat yang masih belum mempunyai *smartphone*, dan masih terjadi penumpukan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim. Untuk mengkaji permasalahan tersebut, peneliti melakukan penelitian mengenai efektivitas pelayanan administrasi kependudukan secara *online*.

Dengan penguraian di atas, peneliti termotivasi untuk membuat dan meneliti dengan judul **“EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU KELUARGA SECARA *ONLINE* DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MUARA ENIM PROVINSI SUMATERA SELATAN”**

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

Dokumen kependudukan merupakan salah satu hal penting untuk terciptanya ketertiban dokumen. Seiring berkembangnya teknologi dan pandemi yang melanda dunia pada saat ini pemerintah pada hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim menerapkan suatu inovasi pelayanan *online* dalam pembuatan Kartu Keluarga untuk terjadinya pelayanan pembuatan kartu keluarga yang efektif dan efisien. Dalam upaya memahami efektivitas pelayanan *online* ini,

## **II. PENELITIAN TERDAHULU**

Pertama, Ahmad Farouq Mulku Zahari, USN Kolaka, berjudul “Pelayanan KTP Elektronik di Masa Pandemi Covid-19 Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Baubau”. Menggunakan metode kualitatif deskriptif. Adapun hasil penelitiannya yakni Pelayanan pembuatan KTP Elektronik telah terlaksana secara maksimal dengan pelayanan secara daring melalui aplikasi WA dengan sarana dan prasarana yang memadai dan kendala yang didapat adalah banyak masyarakat yang belum mempunyai ponsel android.

Kedua, Asri Buding dan Sri Nur Sila, IPDN dari, berjudul “Efektivitas Program Pelayanan Administrasi Kependudukan Tutul *Whatsapp* (PAK TUWA) Dalam Penerbitan Kartu Identitas Anak di Kabupaten Magetan Provinsi Jawa Timur”. Menggunakan metode kualitatif

deskriptif. Adapun hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Layanan Lempeng Gapit telah berjalan dengan efektif dan efisien dengan menimbulkan banyak dampak positif namun dibutuhkan sosialisasi yang lebih mengingat progra ini adalah program yang baru agar masyarakat semakin tahu

Ketiga, Wyke Santika Dewi dan Herwan Parwiyanto, UNS yang berjudul “Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Studi Kasus Pada Pelayanan Akta Kematian Lempeng Gapit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun ”. Menggunakan metode kualitatif deskriptif Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Layanan Lempeng Gapit telah berjalan dengan efektif dan efisien dengan menimbulkan banyak dampak positif namun dibutuhkan sosialisasi yang lebih mengingat progra ini adalah program yang baru agar masyarakat semakin tahu.

### **2.1. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan keadaan yang baharu serta informan yang lebih luas. GAP penelitian juga hanya ada dam merupakan masalah khusus yang terjadi diLokus Penulis.

### **2.2. Tujuan**

Dalam peneitian yang dilakukan, peneliti mempunyai tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas pelayanan pembuatan kartu keluarga secara *online* melalui aplikasi *Whatsapp* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor yang menjadi penghambat dalam pelayanan pembuatan kartu keluarga secara *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis upaya yang dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim untuk menanggulangi faktor penghambat.

### III. METODE

Nurdin dan Hartati (2019) mengemukakan bahwa, “setiap peneliti harus dapat menyajikan data yang diperoleh melalui observasi, wawancara kuesioner (angket) atau dokumen”. Prinsip dasar penyajian data adalah komunikasi dan kelengkapan, dalam artian data yang disajikan dapat menarik perhatian pihak lain untuk membacanya dan dengan mudah memahami isinya. Data yang diperoleh berupa data kuantitatif dari skor jawaban masyarakat dan data kualitatif dari jawaban wawancara.

### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1. Efektivitas Pembuatan Kartu Keluarga Secara *Online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim

Pelayanan secara *online* merupakan proses yang dilakukan dalam melayani kebutuhan seseorang melalui perangkat elektronik yang tersambung pada jaringan internet dengan maksud untuk memudahkan pelayanan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim dengan melakukan aplikasi *whatsapp* agar terciptanya pelayanan yang mendekati sempurna. Pelayanan secara *online* merupakan sebuah inovasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim dengan maksud agar terciptanya pelayanan yang efektif dan efisien terlebih lagi di era pandemi yang melanda seluruh dunia. Untuk mengetahui efektivitas pelayanan secara *online* pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim, peneliti menadaptasi teori efektivitas dari Duncan dalam Steers yaitu dilihat dari dimensi Pencapaian Tujuan, dimensi Integrasi, dan dimensi Adaptasi sebagai berikut:

##### A. Pencapaian Tujuan

Secara umum pelayanan secara *online* merupakan suatu inovasi yang dirancang oleh pemerintah Kabupaten Muara Enim dalam rangka melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan yang efektif dan efisien di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim. Sehingga penelitian ini mencoba melihat bentuk pencapaian tujuan dari pelayanan secara *online* dari tiga hal, yaitu:

##### 1. Tujuan Konkrit

Tujuan penggunaan pelayanan secara *online* ini sesuai dengan peraturan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan

Secara Daring kemudian didukung dengan Surat Edaran Nomor 470/29/Duk-capil/Ses/2021 tentang Penundaan Permohonan Penerbitan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Secara Tatap Muka yang menjelaskan bahwa pelayanan pembuatan dokumen kependudukan di dilakukan secara *online* melalui aplikasi *whatsapp* termasuk pembuatan Kartu Keluarga. awal mulanya diciptakannya inovasi pelayanan secara *online* ini dikarenakan Kabupaten Muara Enim ikut terdampak akan pandemi *covid-19* yang melanda dunia, kemudian tujuan lainnya dari pelayanan *online* ini adalah untuk memudahkan masyarakat yang berada jauh dari Kabupaten Muara Enim seperti Kecamatan Muara Belida yang memiliki jarak 160 km dan Kecamatan Lubai Ulu yang memiliki jarak 151 km. bahwa tujuan dari pelayanan secara *online* ini adalah untuk memudahkan masyarakat dalam pembuatan dokumen kependudukan, mengurangi penularan *covid-19* dan terjadinya pelayanan yang efektif dan efisien. Sebelumnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pelayanan pembuatan kartu keluarga dilakukan secara tatap muka yang dalam evaluasinya masih ditemukan banyak kekurangan, sehingga terciptanya inovasi pelayanan secara *online* yang dinilai akan lebih efektif dan efisien daripada pelayanan secara tatap muka.

## **2. Kurun Waktu**

Pelayanan secara *online* dalam pembuatan dokumen kependudukan, terutama pembuatan kartu keluarga bertujuan untuk dapat mempersingkat waktu pembuatan kartu keluarga. Pelayanan secara *online* ini dilaksanakan untuk mempersingkat waktu penerbitankartu keluarga ini sendiri, pada standar pelayanan penebitan kartu keluarga baru dibutuhkan waktu 1 jam jika Kepala Dinas berada di tempat dan 5 hari kerja jika Kepala Dinas tidak ditempat atau dinas luar. aturan yang berlaku kurun waktu pembuatan Kartu Keluarga dengan menggunakan pelayanan secara *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim membutuhkan waktu 1 jam dari masyarakat mengirimkan persyaratan pembuatan Kartu Keluarga hingga Kartu Keluarga jadi. Namun jika Kepala Dinas tidak ada ditempat atau sedang dinas luar maka akan membutuhkan waktu 5 hari kerja yang membuat sejauh ini pelayanan pembuatan kartu keluarga secara *online* sudah baik.

## **3. Dasar Hukum**

Penerapan inovasi pelayanan secara *online* telah didasari oleh peraturan yang mengatur yaitu peraturan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring kemudian didukung dengan Surat Edaran Bupati Nomor 470/29/Duk-capil/Ses/2021 tentang Penundaan Permohonan Penerbitan Dokumen

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Secara Tatap Muka, Surat Edaran Bupati Nomor 470/29/Duk-capil/Ses/2021 menyatakan penundaan permohonan penerbitan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim kecuali untuk keperluan mendesak seperti keperluan kesehatan dan pendidikan.

## **B. Integrasi**

Indikator integrasi merupakan ukuran kemampuan instansi atau organisasi dalam melakukan sosialisasi dan melaksanakan prosedur yang berlaku berkaitan dengan pelayanan pembuatan kartu keluarga secara *online*. Dalam penerapan pelayanan secara *online* di Kabupaten Muara Enim, integrasi yang dilakukan oleh instansi dalam rangka penerapan pelayanan pembuatan kartu keluarga secara *online* ini dapat dilihat dari indikator sosialisasi dan prosedur, sebagai berikut:

### **1. Sosialisasi**

Pelayanan secara *online* dalam pembuatan kartu keluarga merupakan inovasi yang telah dimulai dari tahun 2020 hingga saat ini. Sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim dilakukan melalui media sosial mengingat untuk sosialisasi secara langsung tidak dapat dilaksanakan dikarenakan masih adanya *COVID-19*. Melalui *instagram* dan *facebook* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih terus melakukan sosialisasi secara berkala. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan sosialisasi secara daring dengan cara menyebarkan nomor *whatsapp* dan tata cara pelayanan pembuatan Kartu Keluarga secara *online* ke media sosial mereka seperti *facebook* dan *instagram*, mengingat masyarakat sudah banyak memiliki *smartphone* mulai dari anak-anak hingga orang dewasa sehingga sosialisasi secara daring dianggap tepat. Sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tentang pelayanan secara *online* ini sudah baik dengan melakukan sosialisasi melalui berbagai media, mulai dari koran, radio, media sosial dan media lainnya.

### **2. Prosedur**

Prosedur yang dilakukan pada pelayanan secara *online* untuk pembuatan kartu keluarga ini cukup mudah sama seperti prosedur pada pelayanan secara langsung. Pembuatan Kartu Keluarga secara *online* sangat singkat dan mudah sehingga dapat mempersingkat waktu terbitnya Kartu Keluarga. Hal ini sejalan dengan yang diungkapkan operator yang bertugas menjadi admin pada pelayanan secara *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara



Enim,. prosedur yang berkaitan dengan pelayanan pembuatan kartu keluarga secara *online* telah berjalan dengan baik, melihat dari alur prosedur pelayanan pembuatan Kartu Keluarga secara *online* yang tidak sulit sehingga memudahkan masyarakat dalam mengurusnya tanpa harus datang secara langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja.

### **C. Adaptasi**

Adaptasi yang dimaksud dalam indikator ini adalah kemampuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim dan masyarakat. Pelatihan yang dilakukan dalam menjalankan pembuatan kartu keluarga secara *online* sebagai inovasi baru dalam sebuah pelayanan pembuatan dokumen kependudukan. Dalam indikator ini kemampuan adaptasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim dan masyarakat dilihat dari dua faktor yaitu peningkatan kemampuan dan sarana prasarana yang digunakan dengan penjelasan sebagai berikut:

#### **1. Peningkatan Kemampuan**

Perpindahan cara pelayanan dari yang awalnya secara tatap muka atau langsung menjadi pelayanan secara *online* yang merupakan dua cara yang berbeda namun dengan prosedur yang hampir sama. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan pencarian pegawai baru yang dapat mengerti menggunakan *android*, dikarenakan pada pelayanan ini pegawai yang menjadi operator berkerja dengan *android* untuk menjalankan aplikasi *whatsapp*. peningkatan kemampuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim terlihat sudah sangat baik dimana selalu dilakukan evaluasi disetiap waktunya sehingga dapat bertambah baiknya pelayanan pembuatan Kartu Keluarga secara *online* ini. Evaluasi dilakukan guna menemukan hal yang kurang baik, sehingga dapat dibenahi kedepannya. Pada tahun 2018 jumlah Kepala Keluarga di Kabupaten Muara Enim sebanyak 165.541 dan pada tahun 2020 jumlah Kepala Keluarga di Kabupaten Muara Enim sebanyak 183.317, dari sana sudah terlihat terdapat peningkatan jumlah Kepala Keluarga di Kabupaten Muara Enim namun untuk data jumlah penerbitan Kartu Keluarga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim belum mengetahui.

#### **2. Sarana Prasarana**

Pelayanan secara *online* ini memerlukan sarana prasarana yang mendukung agar pelayanan pembuatan kartu keluarga secara *online* dapat diterapkan dengan baik. sarana dan prasarana dalam pelayanan ini terbilang sangat *simple* karena alat yang dibutuhkan hanya *smartphone* dan jaringan

internet saja. Sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim tidak harus membeli alat lainnya sehingga dapat menekan biaya. Hal ini membuat pelayanan secara *online* dalam segi biaya hampir sama dengan pelayanan secara tatap muka atau langsung dan membuat pelayanan ini dinilai lebih efektif dan efisien. Untuk sekarang untuk pelayanan secara *online* masih memanfaatkan aplikasi *whatsapp* sembari menunggu aplikasi khusus untuk pelayanan secara *online* ini dibuat. Dari informasi diatas dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang menjadi penunjang pelayanan pembuatan kartu keluarga secara *online* ini sudah memadai namun masih perlu ditingkatkan kekuatan jaringan di daerah-daerah tertentu. Untuk sarana dan prasarana sebagai penunjang pelayanan pembuatan Kartu Keluarga secara *online* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyiapkan 2 unit komputer, 2 unit *smartphone*, 2 unit *printer* dan 1 *wifi* sebagai penunjang pelayanan *online* ini.

#### **4.2 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Ahmad Farouq Mulku Zahari, USN Kolaka , berjudul “Pelayanan KTP Elektronik di Masa Pandemi Covid-19 Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Baubau”. Adapun temuan hasil penelitiannya yakni Pelayanan pembuatan KTP Elektronik telah terlaksana secara maksimal dengan pelayanan secara daring melalui aplikasi WA dengan sarana dan prasarana yang memadai dan kendala yang didapat adalah banyak masyarakat yang belum mempunyai ponsel android. Asri Buding dan Sri Nur Sila, IPDN dari , berjudul “Efektivitas Program Pelayanan Administrasi Kependudukan Tutul *Whatsapp* (PAK TUWA) Dalam Penerbitan Kartu Identitas Anak di Kabupaten Magetan Provinsi Jawa Timur” . Adapun temuan hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Layanan Lempeng Gapit telah berjalan dengan efektif dan efisien dengan menimbulkan banyak dampak positif namun dibutuhkan sosialisasi yang lebih mengingat progra ini adalah program yang baru agar masyarakat semakin tahu

Wyke Santika Dewi dan Herwan Parwiyanto, UNS yang berjudul “Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Studi Kasus Pada Pelayanan Akta Kematian Lempeng Gapit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun ”. Adapun temuan Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Layanan Lempeng Gapit telah berjalan dengan efektif dan efisien dengan menimbulkan banyak dampak positif namun dibutuhkan sosialisasi yang lebih mengingat progra ini adalah program yang baru agar masyarakat semakin tahu.

Pembaharuan penelitian ini dari penelitian sebelumnya yakni Pemanfaatan Penerbitan Kartu Keluarga melalui Anjungan Dukcapil Mandiri di Disdukcapil Kabupaten Bireuen belum terlaksana secara maksimal. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya masyarakat yang menerbitkan Kartu Keluarga terlambat, serta penggunaan Anjungan Dukcapil Mandiri yang kurang efektif dan efisien karena masih banyak masyarakat yang belum menerbitkan Kartu Keluarga melalui Anjungan Dukcapil Mandiri dikarenakan kurangnya komunikasi dari Disdukcapil maupun masyarakat di Kabupaten Bireuen.

## V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis dari indikator yang dibahas dalam penelitian ini, maka peneliti menyimpulkan bahwa:

1. Efektivitas pelayanan pembuatan kartu keluarga secara *online* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim dapat dikatakan efektif karena keefektifan aplikasi tersebut dapat dilihat dari terpenuhinya indikator dalam pengukuran keefektifitasan pelayanan secara *online*. Hal ini dilihat oleh peneliti berdasarkan ukuran efektivitas menurut Duncan dalam Steers dengan dimensi yang terdiri dari pencapaian tujuan, integritas, dan adaptasi. Meskipun masih terdapat beberapa kekurangan dalam segi sarana dan prasarana serta sosialisasi yang masih harus ditingkatkan untuk meningkatkan keefektifan pelayanan secara *online*.
2. Faktor – faktor penghambat yang mempengaruhi efektivitas pelayanan pembuatan kartu keluarga secara *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim yaitu:
  - a. Kurangnya jaringan internet  
Berkaitan dengan internet, saat ini hanya 11 dari 22 Kecamatan di Kabupaten Muara Enim yang mendapatkan jaringan internet, hal ini menjadi penghambat karena kurangnya fasilitas yang membuat pegawai dapat menggunakan inovasi pelayanan pembuatan kartu keluarga secara *online*.
  - b. Kurangnya kesadaran masyarakat  
Kesadaran masyarakat sangat diperlukan untuk melakukan pelayanan ini, sehingga ini menjadi salah satu penghambat yang paling berpengaruh untuk terjadinya pelayanan pembuatan kartu keluarga secara *online*.

3. Upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim untuk mengatasi hambatan yang ada adalah:
  - a. Melakukan pemerataan jaringan internet
  - a. Menyiapkan operator di setiap desa.
  - b. Melakukan sosialisasi

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu kelurahan saja sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Richard M. Steers saja.

**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 Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Secara *Online* Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim Provinsi Sumatera Selatan untuk Menemukan Hasil Yang Lebih Mendalam.

## VI. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih serta penghargaan sebesar-besarnya kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim serta jajaran, seluruh dosen pengajar, pembimbing dan penguji juga seluruh pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini.

## VII. DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Reneka Cipta.
- Creswell, J. W. 2013. *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran* (4th ed.). Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Ibrahim Indrawijaya, A. 2010. *Teori, Perilaku dan Budaya Organisasi*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Mahmudi. 2013. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Moenir, A. S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nazir, Moh. 2014. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Neuman, W. 2014. *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches Seventh Edition*. United Kingdom: Pearson Education Limited.

Pasalong, H. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

