

EFEKTIVITAS PELAYANAN KARTU KELUARGA SECARA DARING DI KOTA MAKASSAR PROVINSI SULAWESI SELATAN

Ainun Nadya

NPP. 29.1359

Provinsi Sulawesi Selatan

Program Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Email: ainunadya16@gmail.com

ABSTRACT

The author focuses on the problem of the effectiveness of online family card services. The purpose of this study is to determine the effectiveness of online family card issuance services in Makassar city, to find out and analyze the factors inhibiting the effectiveness of family card services in Makassar city, and to know the efforts of the population and civil registration offices in facing problems that exist in the field. This research uses a qualitative descriptive method with an inductive approach in explaining the state of the research object in accordance with the facts in the field. Data collection techniques are carried out by means of interviews, observations, documentation. While the analysis technique consists of data reduction, data presentation, and conclusions. The results and findings obtained by the author are that the online Family Card service has proven to run well and has succeeded in increasing family card ownership, there are external and internal obstacles in the implementation of the program are not significant obstacles, as for the efforts made to overcome existing obstacles such as improving facilities and infrastructure, in order to function to eradicate the occurrence of illegal levies and increase satisfaction with Makassar city maxi service. The conclusion of this study in general is the Effectiveness of online Family Card Services in Makassar City in terms of indicators of achieving goals and integration has been running effectively even though in its implementation there are still several obstacles in optimizing online Family Card Services so it is hoped that this research can be useful for the Makassar City Population and Civil Registration Service.

Keywords: Effectiveness, Family Card Service, Online

ABSTRAK

Penulis berfokus pada masalah efektivitas layanan kartu keluarga secara daring. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas pelayanan penerbitan kartu keluarga secara daring di kota makassar, untuk mengetahui dan menganalisis faktor penghambat efektivitas pelayanan kartu keluarga di kota makassar, dan mengetahui upaya dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam menghadapi permasalahan yang ada di lapangan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif dalam menjelaskan keadaan objek penelitian sesuai dengan fakta di lapangan. teknik pengumpulan data di lakukan dengan cara wawancara, observasi, dokumentasi. Sedangkan teknik analisis terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan. Hasil dan temuan yang diperoleh oleh penulis adalah pelayanan Kartu Keluarga secara daring telah terbukti berjalan dengan baik dan berhasil meningkatkan kepemilikan Kartu Keluarga, terdapat hambatan eksternal dan internal dalam penerapan program tersebut bukanlah hambatan yang signifikan, adapun upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan yang ada seperti memperbaiki sarana dan prasarana, agar dapat berfungsi untuk memberantas terjadinya pungutan liar dan meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan masyarakat Kota Makassar. Kesimpulan dari penelitian ini secara umum adalah Efektivitas Pelayanan Kartu Keluarga secara daring di Kota Makassar ditinjau dari indikator pencapaian tujuan dan integrasi sudah berjalan efektif meskipun dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala dalam mengoptimalkan Pelayanan Kartu Keluarga secara daring sehingga diharapkan dengan penelitian ini dapat bermanfaat bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.

Kata kunci: Efektivitas, Pelayanan Kartu keluarga, Daring



I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kota Makassar (Macassar, Mangkasar, Ujung Pandang (1971-1999)) adalah salah satu kota metropolitan di Indonesia dan sekaligus sebagai ibu kota provinsi Sulawesi Selatan. Kota Makassar merupakan kota terbesar keempat di Indonesia dan terbesar di Kawasan Timur Indonesia. Sebagai pusat pelayanan di Kawasan Timur Indonesia (KTI), Kota Makassar berperan sebagai pusat perdagangan dan jasa, pusat kegiatan industri, pusat kegiatan pemerintahan, simpul jasa angkutan barang dan penumpang baik darat, laut maupun udara dan pusat pelayanan pendidikan dan kesehatan.

Secara administrasi kota ini terdiri dari 14 kecamatan dan 143 kelurahan. Kota ini berada pada ketinggian antara 0-25 m dari permukaan laut. Penduduk Kota Makassar pada tahun 2000 adalah 1.130.384 jiwa yang terdiri dari lakilaki 557.050 jiwa dan perempuan 573.334 jiwa dengan pertumbuhan rata-rata 1,65 % (Badan Pusat Statisti, 2019)

Berkembangnya era baru digital di Indonesia terkhusus di kota makassar mendesak pemerintah daerah sebagai penyedia pelayanan publik harus sedemikian rupa sehingga dapat menyesuaikan dengan lingkungan yang berkembang akibat globalisasi. Pemerintah melalui Kementerian Dalam Negeri mengeluarkan sebuah Peraturan Kementerian Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi sebagai sarana dalam menyediakan layanan Administrasi

Kependudukan kepada publik. Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring yang selanjutnya disebut Pelayanan Adminduk daring merupakan proses pengurusan dokumen kependudukan yang mengirim data/berkas persyaratannya dilakukan dengan media elektronik yang berbasis web dengan memanfaatkan fasilitas teknologi, komunikasi dan informasi yang hasilnya digunakan untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Kota Makassar merupakan salah satu Kota yang berada di Provinsi Sulawesi Selatan yang menerapkan pelayanan Adminduk secara daring. Tindak lanjut dari Peraturan Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi secara daring agar cepat, mudah dan aman. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar menerapkan pelayanan dokumen kependudukan secara daring seperti pelayanan kartu keluarga via website, whatsapp dan aplikasi pelayanan *online* Disdukcapil Kota Makassar dan semua *out* layanan kependudukan khususnya dokumen kependudukan telah menggunakan Tanda Tangan Elektronik (TTE). Pelaksanaan pelayanan Kartu Keluarga secara daring dan menggunakan Tanda Tangan Elektronik (TTE) dapat mengurangi pemakaian kertas karena dokumen kependudukan Kartu Keluarga dapat dikirim oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam file PDF dan masyarakat dapat mencetaknya sendiri di rumah dan Kepala Dinas tidak lagi menggunakan Tanda Tangan basah pada pencetakannya. Di era pandemi, penerapan pelayanan dokumen secara daring dan Tanda Tangan Elektronik (TTE) sangat membantu masyarakat dalam tertib administrasi tanpa harus datang ke Kantor Kependudukan dan Catatan

Sipil guna mematuhi aturan pemerintah dalam pelaksanaan *social distancing* untuk menghindari penyebaran Covid 19.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan efektifitas pelayanan Kartu Keluarga secara daring di Kota Makassar. Faktor pendidikan merupakan salah satunya. Beberapa warga tidak mengetahui cara mengakses layanan pendaftaran Kartu Keluarga secara daring karna minimnya pengetahuan masyarakat terhadap teknologi, hal ini dapat menjadi kendala dalam menjalankan program Kartu Keluarga secara daring.

Masalah internal server dan jaringan juga kerap menjadi permasalahan yang dapat menghambat efektifitas pelayanan secara daring sehingga dapat menjadi penumpukan dokumen di setiap loket pendaftaran.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks Penelitian Yusnia. Y (2019) dengan judul Standar Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang dengan menggunakan metode penelitian Penelitian ini menggunakan jenis penelitian dekriptif kualitatif dengan tipe penelitian fenomenologi. Hasil dari penelitian tersebut adalah prosedur pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang berada pada kategori memuaskan, Waktu pelayanan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Enrekang berada pada

kategori memuaskan dan pelayanan sudah cepat dan tepat, Kejelasan biaya pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang sudah berjalan dengan baik tanpa adanya pungutan biaya dari petugas, Petugas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Enrekang bersikap profesional, Sarana dan prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang berada pada kategori memuaskan meskipun fasilitas yang digunakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum lengkap seperti kurangnya tempat duduk untuk masyarakat dan kipas angin. Peneliti Surwanto (2017) dengan judul Kualitas Pelayanan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang dengan menggunakan metode Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Hasil dari penelitian tersebut adalah kualitas pelayanan penerbitan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Tanjungpinang dikategorikan baik dengan rata-rata skor 2,99. Dalam penerapan pelayanan penerbitan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Tanjungpinang terdapat faktor-faktor penghambat yaitu faktor internal seperti kurangnya tempat duduk yang disediakan , sempitnya ruang tunggu, dan kerusakan pada alat penunjang, ketidaklengkapan persyaratan pemohon dan kesadaran akan pentingnya mempunyai Kartu Keluarga. Sedangkan , faktor eksternal yaitu seringnya pemadaman listrik yang menyebabkan proses pembuatan Kartu Keluarga menjadi tertunda.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni efektifitas kartu keluarga secara daring di era pandemi yang dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif dalam menjelaskan keadaan objek penelitian sesuai dengan fakta di lapangan.

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa efektifitas pelayan Penerbitan Kartu Keluarga secara daring di Kota Makassar, menganalisis faktor penghambat Efektifitas, dan upayah Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil dalam menghadapi permasalahan yang ada di lapangan.

II. METODE

Penulis menggunakan metode kualitatif yang menjelaskan tentang fenomena berupa peristiwa nyata dan perlu dikaji sehingga peneliti menjadi hal yang penting dalam penelitian ini untuk mengkaji suatu permasalahan dalam peristiwa-peristiwa yang terjadi serta mendeskripsikan fenomena yang terjadi untuk menentukan fakta-fakta dengan penafsiran yang tepat sehingga berbentuk deskriptif. Penulis mengumpulkan data dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi kemudian penulis menganalisis dengan cara pengumpulan data, reduksi/pemisahan data, menampilkan kembali data dan membuat sebuah kesimpulan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Efektivitas Pelayanan Kartu Keluarga Secara Daring Di kota Makassar

3.1.1. Pencapaian Tujuan

Pencapaian Tujuan adalah bagaimana suatu tujuan awal yang telah ditetapkan atau telah direncanakan dapat terlaksana dengan baik.

Hasil wawancara dengan Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bapak Chaidir, S.STP mengemukakan bahwa pelayanan dokumen kependudukan secara daring di Kota Makassar sudah berjalan dengan baik dimana kepemilikan dokumen kependudukan terutama Kartu Keluarga sudah cukup tinggi. Dengan program pelayanan secara daring dan Tanda Tangan Elektronik sendiri selain dapat mengurangi terjadinya pemalsuan Tanda Tangan Elektronik juga dapat lebih mempersingkat waktu dalam proses kepengurusan pembuatan Kartu Keluarga secara *online* mengingat jumlah dokumen yang harus di tanda tangani oleh kepala dinas per hari mencapai 100-150 dokumen perhari sehingga dengan adanya inovasi ini membuat proses kepengurusan Kartu Keluarga semakin efektif dan efisien.

Berdasarkan hasil wawancara diatas menyatakan bahwa progam pelayanan dokumen kependudukan secara daring sudah berjalan dengan baik terutama pelayanan Kartu Keluarga. Dengan pelaksanaan pelayanan Kartu Keluarga secara daring lebih mempersingkat waktu dalam proses kepengurusan pembuatan Kartu Keluarga sehingga lebih efektif.

Penulis melaksanakan wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Penduduk Bapak Muhammad Ahdhar Saleh S.Pd, M.Si mengemukakan program ini sudah tercapai sesuai target yang telah ditetapkan sebelumnya dan meningkatnya respon positif dari masyarakat menjadi sebuah bukti bahwa program ini dapat dikatakan berhasil tetapi tentu saja dalam penerapan program ini ada pro dan kontra namun relatif sedikit diantara masyarakat. Dan dari segi perlengkapan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ya bisa dibilang kalau fasilitas seperti server memang kita akui kalau kurang karena kita hanya punya 3, 1nya sedikit rusak, 1nya digunakan sebagai arsip dokumen kependudukan yang telah diterbitkan. Ya memang sekarang ini walaupun Kepala Dinas tidak di kantor, Kepala Dinas tetap bisa tanda tangan dimana saja dan kapan saja tentunya tapi kalo untuk fasilitas yang kita gunakan seperti tablet maupun akses internet/paket internetnya ya masih menggunakan milik pribadi kepala dinas bukan inventaris dari kantor.

Program pelayanan secara daring dapat dikatakan berjalan dengan baik hal ini terbukti dengan meningkatnya respon positif dari masyarakat, meskipun dalam pelaksanaannya masih terdapat pro dan kontra. Dengan terlaksananya pelayanan Kartu Keluarga secara daring dan TTE membuat pelayanan makin efisien, meskipun Kepala Dinas tidak di kantor, Kepala Dinas tetap bisa tanda tangan.

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa masyarakat semakin sadar akan pentingnya memiliki Kartu Keluarga untuk mengurus pembuatan dokumen, seperti KTP, BPJS, Akta Kelahiran, Akta Kematian, perpajakan, dan lain-lain. Sehingga dengan pelayanan secara daring sangat memudahkan masyarakat

untuk mengurus Kartu Keluarga dan dapat melakukannya dimana saja tanpa harus meluangkan waktu untuk datang ke kantor.

Dari Hasil wawancara dengan beberapa informan yang berada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Program pelayanan Kartu Keluarga secara daring sudah mencapai tujuan yang telah ditargetkan dengan meningkatnya kepemilikan Kartu Keluarga, waktu pelayanan sesuai dengan standar pelayanan penyelesaian pengurusan Kartu Keluarga, dan meningkatnya respon positif masyarakat terkait pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar. Akan tetapi dalam penerapannya ada pro dan kontra dimana dalam pelayanan secara digital jaringan memiliki peran yang krusial. Apabila terdapat kendala dalam jaringan maka proses pelayanan akan terhambat.

Kemudahan yang diberikan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tepat kemudahan juga dirasakan oleh pihak masyarakat yang menerima pelayanan pembuatan dokumen kependudukan kartu keluarga.

Dari hasil observasi penulis di lapangan, didapati bahwa Pencapaian Tujuan Program Pelayanan kartu Keluarga secara daring sudah cukup baik dan sesuai target dengan respon positif yang diberikan oleh masyarakat terkait kemudahan pelayanan yang diberikan dan prosedur yang tidak berbelit serta waktu pelayanan sesuai dengan standar pelayanan penyelesaian pengurusan Kartu Keluarga.

Tabel 1. Rekapitulasi Pencetakan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar per-Kecamatan Tahun 2019

Kecamatan	Rekapitulasi Kartu Keluarga (KK)	
	N(Klg)	(%)
1	2	3
MARISO	9.531	2.15
MAMAJANG	9.608	2.16
MAKASSAR	13.348	3.01
UJUNG PANDANG	4.324	0.97
WAJO	5.640	1.27
BONTOALA	9.351	2.11
TALLO	21.408	4.82
UJUNG TANAH	5.527	1.24
PANAKKUKANG	23.105	5.2
TAMALATE	31.073	7
BIRINGKANAYA	34.426	7.75
MANGGALA	24.382	5.49
RAPPOCINI	25.184	5.67
TAMALANREA	17.347	3.91
SANGKARRANG	2.802	0.63

1	2	3
KOTA MAKASSAR	237.056	53.37

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar 2021

Tabel 2. Rekapitulasi Pencetakan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar per-Kecamatan Tahun 2020

Kecamatan	Rekapitulasi Kartu Keluarga (KK)	
	N(Klg)	(%)
1	2	3
MARISO	9.862	2.45
MAMAJANG	9.957	2.48
MAKASSAR	13.642	3.39
UJUNG PANDANG	4.392	1.09
WAJO	5.684	1.41
BONTOALA	9.477	2.36
TALLO	21.859	5.44
UJUNG TANAH	5.717	1.42
PANAKKUKANG	23.438	5.83
TAMALATE	30.711	7.46
BIRINGKANAYA	34.693	8.63
MANGGALA	25.146	6.26

1	2	3
RAPPOCINI	25.598	6.37
TAMALANREA	17.339	4.31
KEPULAUAN SANGKARRANG	2.842	0.71
KOTA MAKASSAR	240.357	59.8

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar 2021

Tabel 3. Rekapitulasi Pencetakan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar per Kecamatan Tahun 2021

Kecamatan	Rekapitulasi Kartu Keluarga (KK)	
	N(Klg)	(%)
1	2	3
MARISO	11.135	2.85
MAMAJANG	11.081	2.83
MAKASSAR	15.315	3.92
UJUNG PANDANG	4.880	1.25
WAJO	6.382	1.63
BONTOALA	10.576	2.70
TALLO	24.932	6.37
UJUNG TANAH	6.482	1.66

1	2	3
PANAKKUKANG	26.458	6.76
TAMALATE	34.041	8.70
BIRINGKANAYA	39.072	9.99
MANGGALA	28.604	7.31
RAPPOCINI	28.686	7.33
TAMALANREA	19.768	5.05
KEPULAUAN SANGKARRANG	3.144	0.80
KOTA MAKASSAR	270.556	69.18

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar 2021

Penerapan pelayanan Kartu Keluarga secara *online* ini diterapkan pada Tahun 2020 sejak ditetapkan peraturan pemerintah untuk melakukan *social distancing* untuk memutus penyebaran Covid-19. Dari tabel di atas menunjukkan bahwa pencapaian tujuan yang diharapkan pemerintah untuk meningkatkan kepemilikan Kartu Keluarga sudah cukup efektif seperti pada Tahun 2019 sebelum pelayanan Kartu Keluarga secara daring hanya mencapai 237.056 kemudian pada tahun 2020 awal dijalankannya program pelayanan Kartu Keluarga mencapai 240,357 Kartu Keluarga di Kota Makassar dan mengalami peningkatan pada Tahun 2021 dengan jumlah yang dicetak mencapai 270,556 Kartu Keluarga. Dapat disimpulkan bahwa Kartu Keluarga

yang dicetak mengalami peningkatan dari sebelum diterapkannya pelayanan Kartu Keluarga secara daring.

3.1.2. Integrasi

Integrasi adalah sebuah sistem yang mengalami pembauran hingga menjadi suatu kesatuan yang utuh. Integrasi berasal dari bahasa Inggris "*integration*" yang berarti kesempurnaan atau keseluruhan. Integrasi yang dimaksud dalam hal ini adalah bagaimana Program Pelayanan Kartu Keluarga secara daring ini dapat membaaur ke dalam masyarakat dan lembaga lain sehingga dapat menjadi satu kesatuan yang utuh seperti yang diharapkan oleh pemerintah yaitu mensukseskan program ini sesuai dengan tujuan awal yang telah diharapkan.

Dalam penerapan Pelayanan Kartu Keluarga secara daring ini, tentu dalam setiap inovasi pelayanan publik ini memiliki keterbatasan akses informasi yang didapatkan oleh masyarakat. Pelayanan dokumen kependudukan secara daring ini sudah berjalan sejak pandemi Covid 19 pada tahun 2020. Informasi mengenai pelayanan Kartu Keluarga secara daring sendiri sudah diberitahukan kepada masyarakat terutama melalui website resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar. Website tersebut juga mencantumkan nomor admin *whatsapp* untuk memudahkan masyarakat jika terdapat kesulitan. Namun sampai sekarang masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui tentang inovasi pelayanan berbasis *online* ini.

Berdasarkan hasil wawancara menyatakan bahwa pelayanan Kartu Keluarga

secara daring berlangsung sejak tahun 2020, akan tetapi masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui mengenai pelayanan secara daring dan kebingungan dalam pelaksanaannya. Menyikapi hal tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan sosialisasi melalui halaman web resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.

Menurut penuturan Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi selain mengoptimalkan website resmi Dinas dan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar, pemasangan spanduk/baliho merupakan salah satu wadah untuk sosialisasi kepada masyarakat. Selain itu terdapat petugas di pintu masuk yang akan membantu masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara Ibu Indrawaty Semmang S.IP, M.AP selaku seksi inovasi pelayanan dapat diketahui bahwa selain bekerjasama dengan pengadilan agama dan KUA untuk perbaruan data secara cepat dan meningkatkan kevalidan data. Selain itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar berkoordinasi dengan Badan Kepegawaian Daerah terkait dengan bimbingan teknis kepada pegawai-pegawai untuk meningkatkan keterampilan teknologi informasi dan agar aparatur negeri sipil yang mempunyai dasar di bidang teknologi informasi agar ditempatkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.

Berdasarkan dari hasil wawancara penulis dengan masyarakat maka penulis menyimpulkan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil lebih mengoptimalkan penggunaan web sebagai media informasi dan juga sekaligus media pelayanan, dan

memberikan kontak admin whatsapp guna mempermudah masyarakat awam yang belum mengetahui proses pelayanan dokumen kependudukan secara daring ini serta melakukan pemasangan baliho/spanduk. Dan juga dalam penyebaran informasi dinas kependudukan dan pencatatan sipil terhambat di dana yang dimana sudah dipangkas oleh pemerintah dan dialokasikan ke dana covid. Kemudian melihat dari segi pemahaman masyarakat terkait pelayanan secara daring cukup baik, akan tetapi yang terjadi di lapangan masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui terkait cara penggunaan dan prosedurnya.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan, kerjasama antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan peradilan agama dan KUA berjalan dengan baik, dapat dilihat dari data kependudukan milik Dinas dan Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Makassar makin valid. Selain itu koordinasi antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar dan Badan Kepegawaian Daerah cukup baik untuk meningkatkan keterampilan pegawai dalam penggunaan teknologi informasi.

3.1.3. Adaptasi

Adaptasi adalah kemampuan untuk dapat menyesuaikan dengan lingkungan sekitarnya, pada indikator ini penulis mengambil adaptasi untuk mengetahui kemampuan Program Pelayanan Kartu Keluarga secara daring yang dapat dikatakan bahwa Program ini adalah sebuah inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Program ini adalah sebuah program yang baru dan dengan mudah

untuk menyesuaikan dan diterima oleh lingkungan masyarakat. Adakah bagian khusus dalam instansi yang membuat dapat diterapkannya program dengan baik?

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Chaidir selaku Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar menyatakan bahwasanya demi kelancaran dan keefektifan program ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar tiap minggu mengadakan rapat internal bagian dan seksi untuk mengetahui masalah dan hambatan yang ada. Melalui rapat mingguan tersebut juga ditujukan sebagai wadah untuk menampung aspirasi demi mempermudah pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.

Pelayanan secara daring juga tidak terlepas dari sarana dan prasarana yang mendukung dalam pelaksanaan pelayanan secara daring di Kota Makassar. Selanjutnya hasil wawancara dengan Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bapak Chaidir, S.STP pada hari Rabu, 5 Januari 2022 di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mengemukakan bahwa jumlah fasilitas komputer 48 namun 2 keadaannya kurang baik, kalo fasilitas seperti server memang kita akui kalo kurang karna kita hanya punya 3, 1nya sedikit rusak, 1 nya digunakan sebagai arsip dokumen kependudukan yang telah diterbitkan, kalo untuk printer yang kita gunakan ya alhamdulillah kita punya 23 dalam keadaan baik, 7 rusak. Kalau untuk kursi kita punya 135 dan meja 61. Selain itu, Kepala Dinas tetap bisa tanda tangan dimana saja dan kapan saja tentunya tapi kalau untuk fasilitas yang digunakan seperti tablet maupun akses internet/paket internetnya masih menggunakan milik pribadi bukan

inventaris dari kantor.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bahwa fasilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar cukup memadai untuk pelaksanaan kegiatan pelayanan Kartu Keluarga secara daring, meskipun masih terdapat beberapa fasilitas yang rusak dan perlu diperbaiki. Selain itu, dengan terlaksananya TTE Kepala Dinas bisa tanda tangan dimana saja, tetapi untuk fasilitas yang digunakan seperti tablet maupun paket internetnya masih menggunakan milik pribadi bukan inventaris dari kantor.

Tabel 4. Sarana dan Prasarana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

Makassar

No.	Nama Jenis Barang	Kondisi	Jumlah	Satuan
1	2	3	4	5
1.	Komputer	Baik	48	Unit
2.	Server	Baik	3	Unit
3.	Printer	Baik	23	Unit
4.	Kursi	Baik	135	Unit
5.	Meja	Baik	61	Unit

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar 2021

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh penulis dapat diketahui bahwa dari segi Adaptasi sudah cukup efektif dengan lingkungannya. Walaupun awalnya masih membutuhkan waktu untuk menyesuaikan dengan lapisan masyarakat namun seiring berjalannya waktu saat ini program pelayanan Kartu Keluarga secara daring sudah cukup baik dengan diterima oleh lapisan masyarakat karena sangat membantu masyarakat dalam mengurus Kartu Keluarga dan ditunjang dengan sarana dan prasarana yang memadai, meskipun masih perlu penambahan dari segi kuantitas.

Secara keseluruhan dari beberapa pernyataan hasil wawancara dan hasil observasi yang dilakukan oleh penulis dapat diketahui bahwa Pelayanan Kartu Keluarga secara daring efektif dibuktikan dari dimensi Pencapaian Tujuan, Integrasi, dan Adaptasi. Pelayanan Kartu Keluarga secara daring telah terbukti dalam pelaksanaannya berjalan dengan baik dan berhasil meningkatkan kepemilikan Kartu Keluarga di Kota Makassar serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.

3.2. Hambatan Dalam Pelaksanaan Pelayanan Kartu Keluarga Secara Daring

3.2.1. Hambatan Internal

Hambatan *internal* atau hambatan dari dalam, dalam hal ini adalah hambatan dari dalam yang dihadapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melaksanakan

program Pelayanan Kartu Keluarga secara daring. Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan beberapa informan, dengan mengajukan lingkup pertanyaan, Hambatan apa saja yang dihadapi dalam pelaksanaan program pelayanan Kartu Keluarga secara daring.

Hasil wawancara dengan Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bapak Chaidir, S.STP mengemukakan bahwa dalam pelaksanaan program kami tentu mengalami hambatan-hambatan, dari dalam instansi kami sendiri adalah masih kurangnya SDM yang kami miliki, Pegawai Negeri Sipil yang kami miliki berjumlah 55 orang selebihnya hanya pegawai dengan perjanjian kontrak kerja (P3K) atau pegawai honorer, etos kerja dan integritas dari PNS tersebut juga dapat dikatakan masih standard, kurangnya SDM yang kami miliki tidak signifikan dengan luas wilayah kota Makassar dengan 15 Kecamatan dan 153 Kelurahan.

Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Bapak Anasta Triubaya Sakti, SE mengemukakan salah satu kendala yang kami hadapi ialah masih ditemukan masyarakat yang belum memperbaharui data Kartu Keluarga yang terbaru baik itu status perkawinan, pendidikan maupun jenis pekerjaan dan data masyarakat yang belum valid sebagai contoh masyarakat yang memiliki perbedaan nama di Akta Kelahiran dan nama di Ijazah sekolah.

Kemudian ibu Siti Aminullah, SE, MM selaku subbagian umum dan kepegawaian mengemukakan bahwa untuk sumber daya pegawai yang kita miliki

terutama operator yang mengurus masalah internal, server, jaringan dan sebagainya memang minim sekali karna hanya tiga orang yang memang mahir karna memang sudah basic dari sananya, tetapi 2 diantaranya masih honorer, bimtek kita ikutkan juga agar meningkatkan kinerja dari aparatur pemerintahan daerah, selain itu juga saya ajukan penambahan pegawai yang besarnya memang mahir di bidang teknologi mengingat jaman sekarang sudah berbasis elektronik.

Ibu Mer selaku pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil penulis menanyakan akan terkait SDM dalam menjalankan atau berperan sebagai operator

Kalau saya disini sebagai operator di loket, yang dimana kita memang harus paham menggunakan komputer dan sebagainya, karena sekarang pelayanan disini diutamakan untuk pelayanan onlinenya, dan pegawai pegawai di loket memang dituntut untuk bisa paham menggunakan komputer dan sebagainya.

Berdasarkan hasil wawancara penulis bersama Ibu Dewi pada hari Kamis, 13 Januari 2022 selaku petugas loket beliau menyampaikan jika terjadi gangguan jaringan internet maka proses pengajuan dokumen yang dilakukan oleh petugas loket kepusat menjadi terhambat bahkan sering kali proses pengajuan dokumen menunggu lama dan akhirnya gagal dan harus dikirim ulang sampai proses pengajuan dapat dikirim dan di verifikasi oleh pusat.

Dari indikator hambatan internal, penulis dapat menarik kesimpulan bahwa dalam penerapan program Pelayanan Kartu Keluarga secara daring masih terdapat pada aspek Sumber Daya Manusia dimana jumlah pegawai yang kurang

menyebabkan sulitnya pelayanan untuk mencakup setiap wilayah kecamatan dan kelurahan di Kota Makassar.

Tabel 5. Jumlah Pegawai Negeri dan PPPK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar

No.	Keterangan	Laki-Laki	Perempuan	Total
1	2	3	4	5
1.	Pegawai Negeri	20	35	55
2.	PPPK	38	41	79
Jumlah		58	76	134

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar 2021

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah pegawai negeri yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar berjumlah 58 orang dimana cukup sulit untuk mencakup wilayah Kota Makassar dengan 15 Kecamatan dan luas wilayah yang cukup besar walaupun ada bantuan dari PPPK (Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kontrak). Selain minim SDM, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar pun menghadapi hambatan lain seperti gangguan jaringan, kemampuan SDM yang kurang memumpuni, masyarakat yang belum memperbaharui data terbaru dan data masyarakat yang belum valid.

3.2.2. Hambatan Eksternal

Hambatan *Eksternal* adalah hambatan yang dihadapi dari luar organisasi, selanjutnya penulis melakukan wawancara kepada informan untuk mengetahui hambatan- hambatan yang dihadapi dalam penerapan program.

Hasil wawancara dengan Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bapak Chaidir, S.STP mengemukakan bahwa dalam pelaksanaan program Pelayanan Kartu Keluarga secara daring terdapat hambatan dalam pelaksanaannya salah satunya ialah kuota jaringan atau kendala jaringan yang dimiliki masyarakat. Masih ada masyarakat yang tinggal di pinggiran kota dengan jaringan yang kurang stabil yang mengakibatkan agak sulit untuk mengakses website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.

Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Bapak Anasta Triubaya Sakti, SE pada mengemukakan memang benar terjadi pungutan liar yang dilakukan oleh oknum yang bekerja di dinas kependudukan dan pencatatan sipil dan tentu saja sanksi yang diberikan tidak main-main di jatuhkan kepada oknum yang terbukti melakukan pungutan liar kepada masyarakat, pada saat itu Ibu Aryati Puspa selaku kepala dinas yang menjabat memberikan tindak tegas kepada oknum yang terbukti melakukan pungutan liar.

Dari aspek hambatan eksternal, penulis mengetahui bahwa hambatan yang dihadapi dalam penerapan program Pelayanan Kartu Keluarga secara daring di Kota

Makassar adalah gangguan jaringan yang di alami masyarakat yang menyebabkan lambatnya proses pelayanan, sosialisasi yang dilakukan belum sampai ke seluruh lapisan masyarakat karena masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui akan program tersebut dan masih ditemukannya oknum yang melakukan pungutan liar dimana hal tersebut tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Dari beberapa hal tersebut penulis menarik kesimpulan bahwa hambatan eksternal dan internal yang dihadapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terkait dalam penerapan program Pelayanan Kartu Keluarga secara daring bukan hambatan yang signifikan karena sering berjalannya waktu masih dapat diatasi, baik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar maupun dengan bekerjasama dengan pihak-pihak lain.

3.3. Upayah Dalam Menghadapi Hambatan

Guna mengatasi hambatan yang di hadapi dalam pelaksanaan Program Pelayanan Kartu Keluarga secara daring Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah melakukan tindakan untuk mengurangi maupun mengatasi hambatan tersebut.

Salah satu upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mengatasi hambatan tersebut adalah dengan memperbaiki server. Berbagai upaya yang di lakukan operator dalam memperbaiki server yang mengalami kerusakan operator ketika terjadi kerusakan server yang terjadi operator langsung mencari tahu kerusakan yang terjadi kemudian jika kerusakan yang terjadi harus mengganti suku cadang mengingat suku cadang susah untuk didapat dari server lama

yang sudah rusak berat dan di pasang ke server yang sedang digunakan agar dapat berfungsi kembali. Penulis telah melakukan wawancara dengan informan untuk mengetahui upaya yang dilakukan untuk menghadapi hambatan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Operator yang mengurus server, Bapak Yandris S.Kom. ketersediaan server memang terbatas, tetapi dengan memanfaatkan suku cadang dari server yang sudah rusak masih bisa menutupi kerusakan kecil untuk server yang masih bagus guna memberikan pelayanan yang optimal.

Selain itu Terkadang terjadi gangguan pada jaringan internet dalam mengatasi permasalahan internet operator biasanya menelepon pihak telkom untuk datang langsung untuk memperbaiki koneksi internet di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Makassar.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Penduduk Bapak Muhammad Ahdhar Saleh S.Pd, M.Si operator loket sudah bekerja secara optimal, tetapi masalah jaringan tak dapat dihindari. Sehingga untuk menghindari penumpukan dokumen kependudukan, operator loket menggunakan jaringan pribadi dan menghubungi petugas penyedia jaringan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar melakukan sayembara kepada masyarakat yang dapat membuktikan jika masih terjadi pungutan liar dengan memberikan hadiah sebesar Rp 1.000.000.00 , dan memberikan sanksi

tegas kepada oknum yang terbukti jika PNS akan dilakukan mutasi dan penundaan kenaikan pangkat apabila oknum pegawai yang honorer maka akan diberhentikan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bapak Chaidir, S.STP, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah melakukan upaya untuk memberantas pungutan liar yang dilakukan oleh oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab. Bagi oknum yang melakukan pungutan liar maka akan diberi sanksi dan juga membuat sayembara bagi siapapun yang dapat membuktikan oknum yang melakukan pungutan liar.

Dalam mengatasi sumber daya manusia (SDM) dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Makassar melakukan bimtek kepada pegawai dinas dan berkonsultasi kepada kepala badan kepegawaian daerah akan aparaturnegeri sipil yang mempunyai dasar dibidang teknologi informasi agar ditempatkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.

Penulis melakukan wawancara dengan Ibu Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian, Siti Aminullah, SE, MM mengemukakan bahwa untuk operator yang menjalankan pelayanan kepada masyarakat menggunakan teknologi harus paham dibidang tersebut, kami telah berkoordinasi dengan Badan Kepegawaian daerah guna berkonsultasi mengenai pegawai yang belum paham dengan teknologi informasi tersebut, sehingga kami bisa melakukan bimbingan teknis kepada pegawai-pegawai tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah berupaya untuk memberikan pelayanan yang prima dengan meningkatkan kualitas SDM pegawai.

Tabel 6. Pegawai yang telah melakukan Bimbingan Teknis

No	Keterangan	Jumlah ASN	ASN yang telah melakukan bimtek	ASN yang belum melakukan bimtek
1.	ASN (Pegawai Negeri dan PPPK)	58	40	18

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar 2021

Perbaikan sarana dan prasarana merupakan suatu prosedur yang harus dilakukan agar sarana dan prasarana dapat berfungsi dengan baik selain itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar melakukan pengajuan pengadaan sarana dan prasarana

Hasil wawancara dengan Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bapak Chaidir, S.STP pada hari Rabu, 5 Januari 2022 di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipi mengemukakan bahwa:

Ketersediaan sarana dan prasaran kami sadari, guna memberikan pelayanan

yang prima bagi masyarakat, kami sudah mengajukan beberapa sarana dan prasarana guna meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi karena situasi sekarang yang sedang pandemi covid, kemungkinan kami usulkan pada RAB selanjutnya.

Berdasarkan hasil wawancara diatas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah baik menggunakan sarana dan prasarana yang tersedia, untuk kerusakan sudah diajukan ke Rancangan Anggaran Belanja selanjutnya.

Dari dimensi upaya, penulis dapar menyatakan bahwa upaya-upaya yang dilakukan oleh pemerintah yang bekerja sama dengan instansi terkait sudsh dapat mengatasi hambatan-hambatan dalam mewujudkan efektivitas pelaksanaan program pelayanan Kartu Keluarga secara daring di Kota Makassar, upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengatasi hambatan yang ada seperti memperbaiki server yang terjadi kerusakan, memperbaiki jaringan internet, melakukan bimbingan teknis kepada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil agar pegawai memiliki keterampilan sesuai dengan yang dibutuhkan, dan perbaikan sarana dan prasarana agar dapat berfungsi dengan baik selain itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar melakukan pengajuan pengadaan sarana dan prasarana.

Selain itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan berbagai upaya untuk memberantaskan terjadinya pungutan liar. Agar memberikan syok terapi kepada pegawai yang lain agar tidak melakukan hal-hal yang menyalahi aturan maka bagi oknum pungutan liar akan diberikan sanksi tegas, jika terbukti PNS maka akan

dilakukan mutasi dan penundaan kenaikan pangkat apabila oknum pegawai yang honorer maka akan diberhentikan serta membuat sayembara kepada masyarakat yang dapat membuktikan jika masih terjadi pungutan liar dengan memberikan hadiah sebesar Rp 1.000.000.00.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelaksanaan Program Pelayanan Kartu Keluarga secara daring Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mendapatkan repon baik dari masyarakat guna untuk menvegah prebaran virus covid-19 di Kota Makassar. Pengadaan Kartu Keluarga secara daring juga berfungsi untuk mejuan teknologi dan praktisasi untuk masyarakat agar dapat mempermudah pengurusan dan penumpukan berkas. Selain itu peneliti berfokus pada pelayanan Kartu Keluarga di Kota Makassar apabila dibandingkan dengan penelitian terdahulu telah memperkuat pertemuan terdahulu. pada penelitian ini peneliti menggunakan 2 hasil penelitian sebelumnya yang pertama berjudul Standar Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang karya Yusnia. Y,2019. Hasil dari penelitiannya menyebutkan bahwa waktu pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang dalam kategori memuaskan sama halnya dengan hasil penelitian peneliti bahwa pelayanan Kartu Keluarga 1-3 hari kerja. Sedangkan penelitian yang berjudul Kualitas Pelayanan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependuduk an dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang karya Surwanto, 2017 menyebutkan bahwa salah satu faktor penghambat pelayanan kartu keluarga ialah

kerusakan fasilitas penunjang. Dalam penelitian peneliti faktor penghambat pelayanan Kartu Keluarga ialah kerusakan fasilitas penunjang salah satunya fasilitas yang rusak ialah server sedangkan di Dukcapil Kota Makassar hanya memiliki 3 unit sehingga dan 1 unit mengalami kerusakan sehingga kadang terjadi tabrakan dalam pengajuan dokumen.

4.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya (opsional)

Penulis menemukan faktor penghambat partisipasi pemuda dalam program lorong literasi di kelurahan Paccinongang ini yakni kesibukan para pemuda, tingkat kesadaran yang masih rendah, dan kurangnya sarana dan prasarana pendukung. Meskipun program ini masih mempunyai kekurangan diantaranya, permasalahan jaringan, server tetapi dapat mengurangi pungutan liar yang marak terjadi.

Adanya program ini juga berguna untuk mengajarkan kepada masyarakat bahwa betapa pentingnya kemajuan teknologi.

IV. KESIMPULAN

Efektivitas pelayanan Kartu Keluarga secara daring di Kota Makassar ditinjau dari indikator pencapaian tujuan dan integrasi sudah berjalan efektif. Tujuan awal pelayanan secara daring dilaksanakan untuk mematuhi aturan pemerintah untuk melaksanakan *social distancing* guna memutus penyebaran covid-19. Dalam pelaksanaan pelayanan Kartu Keluarga secara daring berjalan dengan efektif, yaitu

dengan meningkatnya jumlah kepemilikan Kartu Keluarga, meningkatnya respon positif masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar dan memberi kemudahan bagi masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan. Selain itu dari segi integritas, pelayanan Kartu Keluarga secara daring juga telah diketahui oleh masyarakat luas dengan adanya informasi terkait pelayanan Kartu Keluarga secara daring di website resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar, melalui pemasangan spanduk/baliho dan adanya petugas di pintu masuk yang siap membantu masyarakat. **Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. **Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan Pelayanan Kartu Keluarga secara daring Di Kota Makassar untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih di tujukan kepada Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian. Tak lupa ucapkan terimakasih kepada Bapak Prof. Murtir Jeddawi, S.H, S.Sos, M,Si selaku dosen pembimbing I

saya dan Ibu Bertha Lubis, S.Sos, M.Si yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing saya hingga skripsi saya selesai.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Revisi. Jakarta: Rineka Cipta.
- Creswell, John W. 2013. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- _____. 2016. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Donni, Juni Priansa, Garnida, Agus. 2013. *Manajemen Perkantoran Efektif, Efisien dan Profesional*. Bandung: Alfabeta.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Moleong, Lexy. J. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakrya.
- Nazir, Moh. 2011. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- _____. 2013. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Rahmadi. 2011. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Banjarmasin: Antasari Press.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2013. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Silalahi, Uber. 2015 *Asas-asas Manajemen*. Bandung: Refika Aditama.
- _____. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama.
- Sinambela. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Askara.
- Sutrisno. 2011. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Kencana.
- Steers, Richard. M 1985. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- _____. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 9 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Makassar.
Azis Sanapiah, *pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan masyarakat* jurnal *Administrasi Negara*, Volume 6 Nomor 1.

