

**PEMANFAATAN ANJUNGAN DUKCAPIL MANDIRI DALAM PENERBITAN KARTU
KELUARGA DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
BIREUEN PROVINSI ACEH**

LISA AULIA PUTRI
NPP. 29.0037

*Asdaf Provinsi Aceh
Program Studi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil*

Email:
Lisaauliaputri06@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): *(Contains the background behind the research). Ownership of family cards in Bireuen Regency is still relatively low because many people do not have family cards due to lack of public awareness, lack of socialization by the Population and Civil Registration Office, and long distances for some people in Bireuen Regency. Based on Government Regulation Number 38 of 2017 concerning Regional Innovation, namely the Dukcapil Mandiri Pavilion, Bireuen Regency which is expected to be able to speed up the process of issuing family cards, its utilization has not been carried out optimally because people do not understand the use, functions and advantages of the Mandiri Dukcapil Pavilion machine.* **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:** *Utilization of Family Card Issuance through the Dukcapil Mandiri Pavilion at the Disdukcapil of Bireuen Regency has not been implemented optimally. This can be seen from the number of people who issue Family Cards late, as well as the use of the Dukcapil Mandiri Pavilion which is less effective and efficient because there are still many people who have not issued Family Cards through the Mandiri Dukcapil Pavilion due to lack of communication from Disdukcapil and the people in Bireuen Regency.s.* **Conclusion:** *the utilization of family card issuance through the Dukcapil Mandiri Pavilion has not run optimally. The inhibiting factors are low public awareness, lack of information about the Independent Dukcapil Pavilion and long distances. Efforts made by the Department of Population and Civil Registration in overcoming obstacles are increasing socialization, expanding information on the Independent Dukcapil Pavilion through social media, placing banners and distributing posters in public places, and providing ball pick-up services. Based on the conclusions above, the authors suggest maximizing the use of the Independent Dukcapil Pavilion, increasing coordination with Bireuen Plaza in terms of promoting the Independent Dukcapil Pavilion, and maximizing the use of social media from the Bireuen Regency Population and Civil Registration Office.*

Keywords: *Strategy, Fire Prevention, Rescue*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): (Berisi background yang melatarbelakangi penelitian). Kepemilikan kartu keluarga di Kabupaten Bireuen masih tergolong rendah karena banyak masyarakat belum memiliki kartu keluarga yang disebabkan oleh kurangnya kesadaran masyarakat, kurangnya sosialisasi yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dan jarak tempuh yang jauh bagi sebagian masyarakat Kabupaten Bireuen. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah yaitu Anjungan Dukcapil Mandiri Kabupaten Bireuen yang diharapkan mampu mempercepat proses penerbitan kartu keluarga, pada pemanfaatannya belum berjalan dengan maksimal karena masyarakat belum paham terkait penggunaan, fungsi dan keunggulan dari mesin Anjungan Dukcapil Mandiri. **Tujuan:** untuk menganalisis pemanfaatan, menjelaskan faktor yang menghambat, dan mendeskripsikan upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan penerbitan kartu keluarga melalui Anjungan Dukcapil Mandiri. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif, dimana penulis memperoleh data dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** 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. **Kesimpulan:** pemanfaatan penerbitan kartu keluarga melalui Anjungan Dukcapil Mandiri belum berjalan maksimal. Faktor yang menjadi penghambat adalah kesadaran masyarakat yang masih rendah, kurangnya informasi tentang Anjungan Dukcapil Mandiri dan jarak tempuh yang jauh. Upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mengatasi hambatan adalah meningkatkan sosialisasi, memperluas informasi Anjungan Dukcapil Mandiri melalui media sosial, meletakkan banner dan menyebarkan poster di tempat umum, serta melakukan pelayanan jemput bola. Berdasarkan kesimpulan di atas penulis menyarankan untuk memaksimalkan penggunaan Anjungan Dukcapil Mandiri, meningkatkan koordinasi dengan Bireuen Plaza dalam hal promosi Anjungan Dukcapil Mandiri, dan memaksimalkan penggunaan media sosial Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bireuen.

Kata kunci: Kartu keluarga, Pemanfaatan, Anjungan Dukcapil Mandiri

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan suatu upaya yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik dalam memenuhi kebutuhan publik berdasarkan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas oleh pemerintah belum dapat dilakukan secara baik karena sistem pemerintahan yang belum efisien dan juga sumber daya yang mengelola belum memadai. Sebagaimana tertuang pada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas UU No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Pasal 1 ayat (21), Pemanfaatan teknologi informasi untuk membantu pelayanan kepada masyarakat dan menuntut pemerintah daerah agar dapat menciptakan inovasi baru dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan untuk menyusun dan merilis dokumen dan data kependudukan melalui pencatatan kependudukan, pencatatan sipil, pengelolaan informasi pengelolaan kependudukan, dan pemanfaatan hasilnya untuk memajukan pembangunan pelayanan publik dan sektor lainnya. Disdukcapil merupakan salah satu lembaga pemerintah yang memiliki kewajiban dan fungsi untuk melakukan suatu pencatatan dan pembukuan serta pendaftaran terhadap peristiwa penting seperti kelahiran, kematian, perkawinan, dan hal lain mengenai kependudukan. Saat ini kita telah masuk kedalam era Revolusi Industri 4.0 dimana terjadi perubahan dari yang sebelumnya proses produksi dilakukan oleh tenaga kerja manusia sekarang dilakukan dengan memanfaatkan mesin yang menggabungkan antara teknologi cyber dan teknologi otomatisasi.

Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) melalui Ditjen Dukcapil memperkenalkan Anjungan Dukcapil Mandiri pertama kali pada Senin tanggal 25 November 2019 di Discovery Ancol Taman, Pademangan, Jakarta Utara. Anjungan Dukcapil Mandiri dibuat berdasarkan kebutuhan pemerintah dalam melaksanakan pelayanan yang dituntut untuk terus berkembang dan meningkatkan kualitas pelayanan. Direktorat Jendral Dukcapil, Zudan Arif Fakrulloh menyakinkan bahwa Anjungan Dukcapil Mandiri membuat pekerjaan birokrasi menjadi lebih efektif dan efisien.

Pada tanggal 22 Februari 2020, Presiden Jokowi, meresmikan penggunaan Anjungan Dukcapil Mandiri milik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bireuen, saat menghadiri Khanduri Kebangsaan di Kompleks Sekolah Yayasan Sukma Bangsa, Cot Keutapang, Dirjen Zudan menyampaikan terima kasih atas dukungan dan bimbingan Mendagri Tito Karnavian sehingga Presiden berkenan meluncurkan operasionalisasi ADM ini. Sejak diresmikannya Anjungan Dukcapil Mandiri di Kabupaten Bireuen masyarakat sangat menyambut baik inovasi tersebut.

Namun pada kenyataannya pemanfaatan ADM di Kabupaten Bireuen belum berjalan maksimal karena kurangnya sosialisasi dan bimbingan kepada masyarakat sehingga masyarakat masih banyak yang belum paham fungsi dan cara menggunakan mesin ADM tersebut. jumlah penduduk di kabupaten Bireuen yaitu sebanyak 444.072 jiwa, dan total jumlah kartu keluarga yaitu 129.200. Pada pemanfaatan yang penulis peroleh bersumber dari hasil pencarian via google melalui Portal Sistem Informasi Geografis Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia pada tanggal 30 Juni 2021. Penulis juga mendapatkan beberapa informasi dari Kabid Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Bireuen terkait kendala atau permasalahan mengenai penerbitan Kartu Keluarga melalui Anjungan Dukcapil Mandiri .

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menemukan beberapa kendala atau masalah terkait Pemanfaatan Anjungan Dukcapil Mandiri khususnya dalam penerbitan kartu keluarga, diantaranya:

1. Keberadaan mesin tersebut hingga saat ini belum familiar dengan warga walaupun disarankan menggunakan mesin untuk pelayanan secara mandiri.
2. Masih adanya masyarakat yang belum mengetahui cara menggunakan Anjungan Dukcapil Mandiri dalam penerbitan dokumen karena kurangnya sosialisasi.
3. Kurangnya admin pegawai dalam pelayanan menggunakan Anjungan Dukcapil Mandiri.

Atas dasar uraian permasalahan yang telah dikemukakan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“PEMANFAATAN ANJUNGAN DUKCAPIL MANDIRI DALAM PENERBITAN KARTU KELUARGA DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BIREUEN PROVINSI ACEH.”**

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Kepemilikan kartu keluarga di Kabupaten Bireuen masih tergolong rendah karena banyak masyarakat belum memiliki kartu keluarga yang disebabkan oleh kurangnya kesadaran masyarakat, kurangnya sosialisasi yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dan jarak tempuh yang jauh bagi sebagian masyarakat Kabupaten Bireuen. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah yaitu Anjungan Dukcapil Mandiri Kabupaten Bireuen yang diharapkan mampu mempercepat proses penerbitan kartu keluarga, pada pemanfaatannya belum berjalan dengan maksimal karena masyarakat belum paham terkait penggunaan, fungsi dan keunggulan dari mesin Anjungan Dukcapil Mandiri .

1.3 Penelitian Terdahulu

Pertama, M. Thaib. Program Pascasarjana Universitas Terbuka Jakarta 2011 , berjudul “Studi Kualitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Timur (Studi kasus Penerbitan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk) ”. Menggunakan metode kualitatif deskriptif. Adapun hasil penelitiannya yakni Faktor kualitas pelayanan KK dan KTP Kabupaten Aceh Timur biasanya tergolong sangat baik atau sangat memuaskan, dengan skor kualitas pelayanan 80,17%. Selain itu, ada kualitas pelayanan KK dan KTP. kualitas pelayanan dapat digolongkan baik/memuaskan dengan masing- masing nilai kualitas pelayanan, seperti biaya pelayanan (80,00%), disiplin petugas pelayanan.

Kedua, Refly Setiawan, 2016 dari , berjudul “Peran Etika Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Bandar Lampung ” .Menggunakan metode kualitatif deskriptif. Adapun hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Pemanfaatan etika dalam keperdataan. Dinas (Disdukcapil) dan alat pencatatan kependudukan Bandar Lampung masih dinilai buruk. Hal ini dikarenakan masyarakat yang bergerak di bidang pelayanan publik belum sepenuhnya mematuhi kode etik dan belum mengikuti prosedur yang telah ditetapkan. penyelenggara pelayanan dan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik yang mengawasi, serta peran etika dalam pelayanan publik dan Disdukcapil.

Ketiga, Josef kurniawan Kairupan, 2015 yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Organisasi (Studi: Pada Dina Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara ”. Menggunakan metode kualitatif deskriptif Hasil penelitian ini

menunjukkan bahwa Pemanfaatan prinsip tata pemerintahan yang baik (good governance) pada semua tingkat dan lini serta pada semua kegiatan berjalan dengan baik dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Pemberian sanksi yang berat bagi pelaku KKN sesuai ketentuan yang berlaku cukup sering dilaksanakan sehingga terwujudnya pemerintahan yang bersih dan bebas KKN. Peningkatan efektivitas pengawasan aparatur negara melalui koordinasi dan sinergi pengawasan internal, eksternal dan pengawasan masyarakat sudah berjalan dengan baik di minahasa utara.

1.4 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 dan merupakan masalah khusus yang terjadi diLokus Penulis.

1.5 Tujuan

Tujuan diadakannya penelitian tentang Pemanfaatan Anjungan Dukcapil Mandiri dalam penerbitan Kartu Keluarga Disdukcapil Kabupaten Bireuen yaitu :

4. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana Pemanfaatan Anjungan Dukcapil Mandiri dalam penerbitan Kartu Keluarga di Disdukcapil Kabupaten Bireuen.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor yang menjadi kendala pada Pemanfaatan Anjungan Dukcapil Mandiri dalam penerbitan Kartu Keluarga di Disdukcapil Kabupaten Bireuen.
6. Untuk mengetahui dan menganalisis upaya-upaya yang dilakukan oleh di Disdukcapil Kabupaten Bireuen pada Pemanfaatan Anjungan Dukcapil Mandiri dalam penerbitan Kartu Keluarga.

II. 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.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Pemanfaatan Anjungan Dukcapil Mandiri Dalam Penerbitan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bireuen

Disdukcapil Kabupaten Bireuen memberi kesempatan pada masyarakatnya untuk memilih ingin membuat kartu keluarga melalui Anjungan Dukcapil Mandiri atau tidak tergantung kondisi dan kemauan dari masyarakatnya. Masyarakat yang ingin melakukan penerbitan melalui Anjungan Dukcapil Mandiri masyarakat akan diberikan pin maupun QR code yang berlaku untuk sekali dan langsung bisa melakukan penerbitan melalui Anjungan Dukcapil Mandiri pada hari itu di kantor kabupaten Bireuen. Adanya Anjungan Dukcapil Mandiri pada Tahun 2020 bukan berarti menyebabkan terjadinya penurunan terkait penerbitan kartu keluarga melainkan dikarenakan perubahan pelayanan yang dilakukan oleh Disdukcapil karena adanya pandemi Covid 19. Penulis menganalisis pemanfaatan penerbitan kartu keluarga melalui Anjungan Dukcapil Mandiri melalui indikator dari pemanfaatan menurut teori menurut Chin dan Todd dalam Davis (1995) antara lain:

1. Kemudahan

Informasi yang berupa ide, gagasan, atau pesan bisa tersampaikan dengan adanya kemudahan dalam komunikasi. Dalam kantor Disdukcapil suasana tersebut bisa diciptakan dengan adanya koordinasi yang baik antar petugas di Disdukcapil maupun dengan masyarakat. komunikasi yang dilakukan oleh Disdukcapil sudah terlaksana yaitu dengan melakukan sosialisasi kepada masyarakat dengan mengundang beberapa petugas kecamatan, desa dan gampong terkait pelayanan kartu keluarga, namun belum berjalan maksimal dan perlu ditingkatkan agar semua masyarakat di Kabupaten Bireuen bisa memahami pentingnya mengurus kartu keluarga dan juga

mengetahui cara mengoperasikan Anjungan Dukcapil Mandiri . Selain itu komunikasi antar masyarakat untuk saling memberi informasi terkait kartu keluarga dan Anjungan Dukcapil Mandiri masih kurang, masyarakat kurang aktif untuk mencari informasi dan juga jarak tempuh yang jauh bagi sebagian masyarakat Kabupaten Bireuen menyebabkan mereka jarang mendapatkan informasi dari Disdukcapil Kabupaten Bireuen.

2 Bermanfaat

Pemanfaatan itu sendiri merupakan suatu kegiatan dalam menggunakan teknologi tertentu yang dapat meningkatkan kinerja pekerjaan, meningkatkan produktivitas, dan menjadikan pekerjaan menjadi lebih mudah, khususnya penggunaan teknologi pada pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dimana semakin lama semakin meningkatnya permintaan dan efisiensi dalam pelayanan publik. Pada kenyataannya pemanfaatan ADM di Kabupaten Bireuen belum berjalan maksimal karena kurangnya sosialisasi dan bimbingan kepada masyarakat sehingga masyarakat masih banyak yang belum paham fungsi dan cara menggunakan mesin ADM tersebut.

3 Peningkatan Produktivitas

Usaha dalam meningkatkan produktivitas pegawai di Disdukcapil Kabupaten Bireuen tentunya dibutuhkan motivasi bagi pegawai agar lebih giat dan semangat dalam bekerja. Disdukcapil Kabupaten Bireuen menerapkan sistem reward and punishment kepada pegawainya. Adapun reward yang didapat oleh pegawai Disdukcapil adalah berupa ucapan terimakasih, pemberian penghargaan sampai dengan promosi jabatan untuk pegawai yang disiplin dalam bekerja. Sebaliknya pegawai Disdukcapil yang malas atau jarang datang ke kantor akan mendapatkan punishment berupa teguran sampai surat peringatan. Peningkatan produktivitas di Disdukcapil kabupaten Bireuen juga dengan cara menjunjung tinggi nilai kedisiplinan salah satunya yaitu diadakannya apel pagi dan sore. Apel dilaksanakan untuk meningkatkan kedisiplinan para pegawai sehingga para pegawai mematuhi jadwal dan memenuhi jam kerja sesuai jam yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Bireuen. Observasi yang dilakukan penulis pada saat pemanfaatan magang kantor Disdukcapil sudah siap melayani sebelum jam kerja atau pukul 08.00. Semua pegawai Disdukcapil juga sudah datang dan melaksanakan fingerprint sebelum jam kerja. Selain itu perangkat- perangkat didalamnya seperti komputer dan laptop yang

akan digunakan untuk pelayanan sudah dalam keadaan menyala dan siap dipakai. Ruangan yang akan dipakai juga sudah dalam keadaan bersih dan siap memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kesimpulannya Disdukcapil Kabupaten Bireuen menjunjung tinggi kedisiplinan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

3.2 Hambatan Pemanfaatan Penerbitan Kartu Keluarga melalui Anjungan Dukcapil Mandiri

Dalam pemanfaatan setiap program yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Bireuen termasuk terkait pemanfaatan penerbitan kartu keluarga melalui Anjungan Dukcapil Mandiri tidak selalu berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan. Dalam pemanfaatannya penulis pemanfaatan penerbitan kartu keluarga melalui Anjungan Dukcapil menemukan beberapa permasalahan yang menjadi penghambat proses pemanfaatan penerbitan kartu keluarga melalui Anjungan Dukcapil Mandiri tersebut diantaranya:

1. Kesadaran Masyarakat yang masih rendah

Tingkat kesadaran sebagian besar masyarakat Kabupaten Bireuen bisa dibilang masih rendah. Hal ini dibuktikan dengan masih adanya masyarakat yang belum memahami betapa pentingnya kepemilikan kartu keluarga. Malasnya masyarakat Kabupaten Bireuen untuk mengurus kartu keluarga juga disebabkan pemikiran mereka yang beranggapan bahwa masih adanya pemungutan biaya yang dilakukan dalam pengurusan kartu keluarga serta mengira prosesnya yang berbelit dan lama.

2. Kurangnya Informasi mengenai Anjungan Dukcapil Mandiri

Adanya Anjungan Dukcapil Mandiri yang diharapkan mampu untuk meningkatkan penerbitan kartu keluarga belum berjalan dengan maksimal. Hal itu dikarenakan masih banyak masyarakat Kabupaten Bireuen yang belum memahami dan mengetahui fungsi, manfaat, dan keunggulan dari Anjungan Dukcapil Mandiri. Hal tersebut dikarenakan informasi yang disediakan oleh Disdukcapil belum bisa tersampaikan kepada seluruh masyarakat Kabupaten Bireuen sehingga masih banyak masyarakat yang bingung untuk menggunakan mesin tersebut. sebenarnya masyarakat sangat puas dengan penggunaan Anjungan Dukcapil Mandiri karena proses penerbitannya yang cepat namun masih banyak masyarakat Kabupaten Bireuen yang belum

mengetahui tentang Anjungan Dukcapil Mandiri dikarenakan kurangnya informasi yang disediakan oleh Disdukcapil tentang Anjungan Dukcapil Mandiri tersebut.

2 Jarak tempuh yang jauh bagi sebagian masyarakat Kabupaten Bireuen

Kabupaten Bireuen memiliki wilayah yang sangat luas. Lokasi kantor Disdukcapil terletak di Ibukota Kabupaten Bireuen yaitu Kecamatan Bireuen yang lokasinya berada di ujung barat Kabupaten Bireuen. Kondisi tersebut tentunya dikeluhkan oleh sebagian masyarakat Bireuen yang bertempat tinggal di kecamatan yang berada di bagian timur Kabupaten Bireuen seperti Kecamatan Samalanga, Peudada dan Jinieb. Jauhnya jarak tempuh dari rumah menuju kantor Disdukcapil Kabupaten Bireuen juga menyebabkan informasi terkait Anjungan Dukcapil Mandiri belum tersampaikan dengan baik yang membuat masih banyak masyarakat di Kabupaten Bireuen belum mengetahui terkait keunggulan serta cara menggunakan Anjungan Dukcapil Mandiri .

3.3 Upaya dalam mengatasi hambatan terkait pemanfaatan penerbitan Kartu keluarga melalui Anjungan Dukcapil Mandiri

Setiap permasalahan yang terjadi tentunya pasti ada jalan keluarnya begitu juga dengan faktor yang menjadi penghambat dalam pemanfaatan penerbitan kartu keluarga melalui Anjungan Dukcapil Mandiri . Adapun upaya yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Bireuen dalam mengatasi hambatan terkait pemanfaatan penerbitan kartu keluarga melalui Anjungan Dukcapil Mandiri diantaranya:

1. Meningkatkan sosialisasi yang dilakukan

Menurut pengamat penulis selama magang Disdukcapil Kabupaten Bireuen sudah melakukan sosialisasi dengan baik terkait pemanfaatan penerbitan kartu keluarga melalui Anjungan Dukcapil Mandiri yaitu dengan mengunjungi masyarakat khususnya masyarakat yang berada di ujung Kabupaten Bireuen yang masih banyak belum memahami pentingnya memiliki dokumen kependudukan seperti kartu Keluarga. Disdukcapil sudah melakukan sosialisasi rutin kepada masyarakat paling sedikit 3 bulan sekali dengan mengundang petugas dari kecamatan, desa maupun kelurahan di Kabupaten Bireuen sebanyak 60 orang. Selanjutnya 60 orang tersebut akan menyampaikan kepada masyarakatnya di daerahnya masing-masing dengan harapan masyarakat

di Kabupaten Bireuen bisa merata mengetahui informasi dan berita khususnya terkait pemanfaatan penerbitan kartu keluarga dan penggunaan Anjungan Dukcapil Mandiri .

2. Memperluas informasi terkait Anjungan Dukcapil Mandiri

Disdukcapil berupaya untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap Anjungan Dukcapil Mandiri di Kabupaten Bireuen selain dilakukan sosialisasi langsung dengan masyarakat, Disdukcapil juga menyediakan informasi tambahan melalui media sosial. Dari media sosial yang sudah disediakan Disdukcapil Kabupaten Bireuen, masyarakat bisa memantau dan melihat informasi serta berita tentang pemanfaatan penerbitan kartu keluarga melalui Anjungan Dukcapil Mandiri . Selain itu dari media sosial tersebut, Disdukcapil juga menerima kritik ,saran serta masukan yang membangun dalam meningkatkan tertibnya administrasi kependudukan di Kabupaten Bireuen.

3. Disdukcapil melakukan jemput bola

Terkait kondisi bagi sebagian masyarakat yang lokasinya jauh dari Kantor Disdukcapil Kabupaten Bireuen, Disdukcapil juga melakukan pelayanan jemput bola yaitu dengan mengunjungi kecamatan yang jauh dari Disdukcapil untuk melakukan pendataan terkait kartu keluarga.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

M. Thaib. Program Pascasarjana Universitas Terbuka Jakarta 2011 , berjudul “Studi Kualitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Cacatan Sipil Kabupaten Aceh Timur (Studi kasus Penertiban Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk) ”. Adapun temuan hasil penelitiannya yakni Faktor kualitas pelayanan KK dan KTP Kabupaten Aceh Timur biasanya tergolong sangat baik atau sangat memuaskan, dengan skor kualitas pelayanan 80,17%. Selain itu, ada kualitas pelayanan KK dan KTP. kualitas pelayanan dapat digolongkan baik/memuaskan dengan masing- masing nilai kualitas pelayanan, seperti biaya pelayanan (80,00%), disiplin petugas pelayanan. Refly Setiawan, 2016 dari , berjudul “Peran Etika Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Bandar Lampung ” . Adapun temuan hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Pemanfaatan etika dalam keperdataan. Dinas (Disdukcapil) dan alat pencatatan kependudukan Bandar Lampung masih dinilai buruk. Hal ini dikarenakan masyarakat yang bergerak di bidang pelayanan publik

belum sepenuhnya mematuhi kode etik dan belum mengikuti prosedur yang telah ditetapkan. penyelenggara pelayanan dan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik yang mengawasi, serta peran etika dalam pelayanan publik dan Disdukcapil.

Josef kurniawan Kairupan, 2015 yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Organisasi (Studi: Pada Dina Kependudukan dan Cacatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara ”. Adapun temuan Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pemanfaatan prinsip tata pemerintahan yang baik (good governance) pada semua tingkat dan lini serta pada semua kegiatan berjalan dengan baik dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Pemberian sanksi yang berat bagi pelaku KKN sesuai ketentuan yang berlaku cukup sering dilaksanakan sehingga terwujudnya pemerintahan yang bersih dan bebas KKN. Peningkatan efektivitas pengawasan aparatur negara melalui koordinasi dan sinergi pengawasan internal, eksternal dan pengawasan masyarakat sudah berjalan dengan baik di minahasa utara

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.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil kegiatan magang riset terapan pemerintahan selama satu bulan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bireuen mengenai pemanfaatan penerbitan Kartu Keluarga melalui Anjungan Dukcapil Mandiri , penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. 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.

2. Faktor yang menjadi penghambat dalam pemanfaatan penerbitan Kartu Keluarga melalui Anjungan Dukcapil Mandiri Disdukcapil Kabupaten Bireuen adalah:
 - a. Kesadaran masyarakat yang masih rendah karena masih banyak masyarakat yang belum memahami pentingnya kepemilikan Kartu Keluarga, sehingga masih banyak masyarakat yang melakukan penerbitan terlambat dikarenakan baru mengurus Kartu Keluarga saat mereka benar-benar membutuhkannya.
 - b. Kurangnya informasi terkait penggunaan Anjungan Dukcapil Mandiri karena informasi yang disampaikan oleh Disdukcapil belum bisa diterima oleh seluruh masyarakat Kabupaten Bireuen, sehingga masih banyak masyarakat yang belum mengetahui keunggulan serta cara menggunakan Anjungan Dukcapil Mandiri bahkan masih ada masyarakat yang belum mengetahui adanya Anjungan Dukcapil Mandiri .
 - c. Jarak tempuh yang jauh bagi sebagian masyarakat Kabupaten Bireuen untuk mencapai kantor Disdukcapil. Jauhnya jarak tempuh tersebut menyebabkan masyarakat malas untuk mengurus Kartu Keluarga karena harus meluangkan tenaga, waktu, dan biaya transportasi untuk menuju kantor Disdukcapil Kabupaten Bireuen.
3. Upaya Disdukcapil Kabupaten Bireuen dalam mengatasi hambatan terkait pemanfaatan penerbitan Kartu Keluarga melalui Anjungan Dukcapil Mandiri adalah:
 - a. Meningkatkan sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat yaitu dengan cara melakukan sosialisasi secara rutin ke seluruh Kabupaten Bireuen dengan mengundang petugas dari 18 kecamatan, kelurahan dan desa. Dengan begitu masyarakat Kabupaten Bireuen bisa mengetahui informasi terkait administrasi kependudukan khususnya penerbitan Kartu Keluarga melalui Anjungan Dukcapil Mandiri Memperluas informasi mengenai Anjungan Dukcapil Mandiri yaitu dengan cara Disdukcapil aktif dalam memberikan informasi di media sosial seperti Instagram, Facebook, Twitter dan Website yang sudah dimiliki. Selain itu Disdukcapil juga membuat Banner dan Poster yang berisi tentang alur penggunaan serta keunggulan dari Anjungan Dukcapil Mandiri dan disebar di tempat-tempat umum. Dengan begitu informasi yang disampaikan oleh Disdukcapil bisa

tersampaikan kepada seluruh masyarakat Kabupaten Bireuen terutama untuk masyarakat yang bertempat tinggal jauh dari Disdukcapil.

- b. Disdukcapil melakukan pelayanan jemput bola yaitu dengan mengunjungi rumah masyarakat yang memiliki tempat tinggal yang jauh dari Disdukcapil dan membantu untuk mengurus Kartu Keluarga, serta bekerja sama dengan Dinas Kesehatan yaitu RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu untuk membantu pengurusan Kartu Keluarga bagi bayi yang baru lahir.

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 Sondang P. Siagian 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 pemanfaatan penerbitan Kartu Keluarga melalui Anjungan Dukcapil Mandiri di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bireuen untuk Menemukan Hasil Yang Lebih Mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih serta penghargaan sebesar-besarnya kepada Kepala Disdukcapil Kabupaten Bireuen serta jajaran, seluruh dosen pengajar, pembimbing dan penguji juga seluruh pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Acceptance of Information Technology. MIS Quarterly.

Chin, W. W. (1995). On The Use, Usefulness, and Ease of Use Of Structural Equation Modeling in MIS Research: A Note of Caution. MIS Quarterly.

Philip, A. (2000). Bunga Rampai Penerbitan dan Pembangunan. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.

Poerwadarminta. (2002). Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: Balai Pustaka.

Moleong, L. J. (2007). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT.Rosdakarya.

Siswosoediro, H. S. (2008). *Mengurus Surat-Surat Kependudukan (Identitas Diri)*. Jakarta: Visi Media.

Solichin, A. W. (2008). *Analisis Kebijakan Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Sudaryono. (2008). *Metode Penelitian*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.

