

EFEKTIVITAS PELAYANAN PENERBITAN KARTU KELUARGA DENGAN TANDA TANGAN ELEKTRONIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

Habib Yudha Prawira
NPP. 29.1073

*Asdaf Kabupaten Kotawaringin Barat Provinsi Kalimantan Tengah
Program Studi Studi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil*

Email: habibyudha879@gmail.com

ABSTRACT

Problem/Background (GAP): Family identity Card is a residence document to register family members as valid and strong proof of family identity, which use to requirement for the issuance of other important documents. Electronic signatures are innovations to accelerating population documents without having to meet. **Purpose:** This research is to determine the effectiveness of the service of issuing family identity cards with electronic signatures at the Department of Population and Civil Registration of West Kotawaringin Regency, to find out the obstacles and efforts to overcome effectiveness service of issuing family identity cards with electronic signatures. **Method:** The theory used according to Gibson and Streers in Sumaryadi's book (2005: 107-108) which is divided in five indicators such as production or productivity, quality, efficiency, flexibility, and satisfaction. This method research used is descriptive qualitative. Data collection through interviews, documentation, and observation. And the analysis technique by data reduction, data presentation, and conclusions. **Result:** Based on the results of the research, the five indicators of effectiveness are quite good in terms of the dimensions of productivity, quality, flexibility and satisfaction. However, there is one indicator that has not been achieved, namely efficiency. **Conclusion:** It can be concluded that there are still obstacles in the implementation, namely unstable network connections and central servers, lack of reliable human resources in IT, lack of facilities to support the implementation of electronic signature services. The public does not yet know the requirements. Based on this, the researcher advises the Department of Population and Civil Registration of West Kotawaringin Regency to prepare a backup network in anticipation of disturbances and to upgrade the internet network provider so that it is not slow and hampers data transmission to the center. As well as routine maintenance every day by a technician who has been appointed. make a request for additional employees in the field of technology in order to speed up the data input process. increase the number of facilities and infrastructure by submitting a request for additional facilities to the local government in West Kotawaringin. using social media to make it easier for the public about the service requirements of Population Administration with TTE, as well as making banners or billboards posted in public places so that people can read and see them.

Keywords: Family Identity Card, Effectiveness, Electronic Signature

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Kartu Keluarga adalah dokumen kependudukan yang dibuat untuk mencatatkan anggota keluarga serta menjadi bukti sah dan kuat atas status identitas keluarga dan menjadi syarat penerbitan dokumen penting lainnya. Tanda tangan elektronik adalah inovasi dalam percepatan dokumen kependudukan yang bertujuan agar dapat mengefisiensi pembuatan dokumen kependudukan tanpa harus bertemu. **Tujuan:** Penelitian ini dilakukan agar dapat mengetahui efektivitas pelayanan penerbitan kartu keluarga dengan tanda tangan elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat, untuk mengetahui hambatan serta upaya mengatasi hambatan efektivitas pelayanan penerbitan kartu keluarga dengan tanda tangan elektronik. **Metode:** Teori yang digunakan terkait penelitian ini merupakan teori efektivitas menurut Gibson dan Streers dalam buku Sumaryadi (2005: 107-108) yang terbagi dalam lima indikator yaitu Produksi atau produktivitas, Mutu/kualitas, Efisiensi, Fleksibilitas, dan Kepuasan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi. Sedangkan teknik analisis dengan cara melakukan reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan. **Temuan/Hasil:** Berdasarkan hasil penelitian dari lima indikator efektivitas sudah cukup baik dilihat dari dimensi produktivitas, mutu/kualitas, fleksibilitas dan kepuasan. Namun, terdapat satu indikator yang belum tercapai yaitu Efisiensi. **Kesimpulan:** Dapat disimpulkan bahwasanya masih ditemukan hambatan dalam pelaksanaan yaitu koneksi jaringan dan server pusat yang tidak stabil, kurangnya SDM yang handal dalam IT, kurangnya fasilitas dalam menunjang pelaksanaan pelayanan tanda tangan elektronik. Masyarakat belum mengetahui persyaratan. Berdasarkan hal tersebut peneliti memberikan saran kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat diharapkan menyiapkan jaringan cadangan sebagai antisipasi terjadi gangguan dan melakukan upgrade pada provider jaringan internet agar tidak lelet dan menghambat pengiriman data kepada pusat. Serta rutin melakukan pemeliharaan setiap hari oleh teknisi yang telah ditunjuk. melakukan pengajuan penambahan pegawai dalam bidang teknologi agar mempercepat proses penginputan data. menambah jumlah fasilitas sarana dan prasarana dengan cara mengajukan permohonan penambahan fasilitas kepada pemerintah daerah di Kotawaringin Barat. menggunakan media sosial guna mempermudah masyarakat tentang persyaratan pelayanan Administrasi Kependudukan dengan TTE, serta membuat Spanduk atau Baliho yang dipasang di tempat umum agar masyarakat dapat membaca dan melihatnya.

Kata Kunci : Kartu Keluarga, Efektivitas, Tanda Tangan Elektronik

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kabupaten Kotawaringin Barat merupakan bagian dari Provinsi Kalimantan Tengah dengan jumlah penduduk sekitar 270.400 jiwa. Banyaknya penduduk Kabupaten Kotawaringin Barat mengharuskan pemerintah daerah untuk lebih aktif dalam menjalankan fungsinya yaitu memberikan pelayanan publik baik itu pelayanan administrasi maupun perlindungan hukum. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai suatu penyedia pelayanan pengurusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Pelayanan pencatatan sipil dilakukan untuk pemenuhan administrasi kependudukan

berupa penerbitan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Pencatatan yang dilakukan oleh pemerintah bertujuan agar mempermudah dalam mengidentifikasi identitas seseorang mulai dari lahir sampai meninggal. Identitas seseorang harus memiliki kejelasan agar status sebagai warga negara dapat terjamin serta mendapatkan perlindungan hak dan kewajiban dimasa depan. Maka dari itu dokumen data kependudukan menjadi hal utama dan wajib untuk dimiliki setiap penduduk.

Kartu Keluarga atau KK adalah dokumen kependudukan yang merupakan penegasan substansial (bukti sah) dan kokoh tentang status identitas keluarga, jumlah anggota keluarga dan sebagai persyaratan penerbitan peristiwa kependudukan lainnya, misalnya pembuatan KTP, akta pencatatan sipil, asuransi jiwa dan kebutuhan lainnya atau pihak ketiga. Guna mendukung program Gerakan Indonesia Sadar Administrasi (GISA), khususnya pada bidang administrasi kependudukan melakukan berbagai inovasi untuk mewujudkan peningkatan pelayanan ke masyarakat. Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 7 Tahun 2019 Pasal 5 Ayat (5) tentang Pelayanan administrasi kependudukan secara daring mengamanatkan bahwa penandatanganan dokumen kependudukan agar ditandatangani secara elektronik seperti contohnya pada Kartu Keluarga. Menindaklanjuti kebijakan yang telah dikeluarkan maka bupati mengeluarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat Nomor 2 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Tanda Tangan Elektronik (TTE) adalah solusi untuk membantu mengatasi permasalahan yang akan terjadi pada pelayanan administrasi kependudukan. Dengan adanya Tanda Tangan Elektronik (TTE) maka pelayanan kepada masyarakat akan lebih mudah karena memakai sistem teknologi secara *online*. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat telah menerapkan sistem tanda tangan elektronik (TTE). Sistem TTE ini mulai diterapkan sejak Mei 2019 lalu dengan tujuan untuk mempermudah penduduk dan sementara baru diberlakukan untuk pengajuan Kartu Keluarga (KK). Data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat pelayanan dengan menggunakan tanda tangan elektronik (TTE) dan menggunakan tanda tangan basah (TTB) adalah sebagai berikut.

Tabel 1.
Data perbandingan penerbitan kartu keluarga pada tahun 2017- 2020

No.	Dokumen	Realisasi penerbitan Kartu Keluarga					Ket.
		TTB			TTE		
		2017	2018	Jan 2019- mei 2019	Juni 2019- des 2019	2020	
1.	Kartu keluarga	13.007	14.165	8.813	10.135	15.291	
	Jumlah		35.985		25.426		

Sumber: disdukcapil kabupaten kotawaringin barat

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan mengenai efektivitas pelayanan penerbitan Kartu Keluarga dengan Tanda Tangan Elektronik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Provinsi Kalimantan Tengah. Penerbitan Kartu Keluarga (KK) saat memakai layanan penerbitan Tanda Tangan Elektronik (TTE) masih terjadi penurunan jumlah penerbitan dari dokumen kartu keluarga saat menggunakan Tanda Tangan Elektronik (TTE) dibandingkan oleh jumlah

penerbitan menggunakan Tanda Tangan Basah (TTB). Dapat dilihat dari penurunan penerbitan kartu keluarga di bulan juni 2019 sebanyak sampai dengan tahun 2020 dibandingkan dengan jumlah penerbitan kartu keluarga di tahun 2017 sampai dengan mei 2019 jika dilihat pada tabel yang tertera dilator belakang. Dalam pelaksanaan pelayanannya memiliki kekurangan yakni berupa terkadang terjadinya gangguan *server* sehingga pelayanan menjadi kurang maksimal, jaringan internet terkadang tidak stabil, terbatasnya operator dalam pemberian pelayanan, kurangnya sarana dan prasarana, Ketidaktahuan masyarakat tentang Tanda Tangan Elektronik dan masih mengira memakai Tanda Tangan Basah.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu dalam konteks efektivitas sendiri maupun pelayanan penerbitan kartu keluarga maupun pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil maupun mengenai penggunaan tanda tangan elektronik. Penelitian pertama oleh Katrina (2017) dengan judul *Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja*. Penelitian kuantitatif deskriptif ini menunjukkan bahwa keketapan dan gaya penyampaian layanan berada pada tingkat yang efektif namun beberapa aspek masih harus ditingkatkan. Selanjutnya penelitian Nadiyah Rahmi Hidayah (2018) dengan judul *Efektivitas Penerapan Layanan Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (Sittek) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmtsp) Kabupaten Sidoarjo*. Penelitian deskriptif kualitatif ini menunjukkan Inovasi revolusioner DPMTSP pemerintah Sidoarjo yang memakai teknologi informasi untuk menambah kualitas pelayanan publik. Sehingga dapat mengurangi terjadinya terlambatnya perijinan dan dapat memudahkankerja kepala dinas. Terakhir penelitian oleh Devina (2019) dengan judul *Relevansi Penggunaan Tanda Tangan Elektronik Dengan Kepastian Hukum Terhadap Notaris*. Penelitian yuridis normatif ini menunjukkan kurangnya kepastian hukum bagi notaris dalam menjalankan kewenangannya.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni menganalisis mengenai efektivitas pelayanan penerbitan Kartu Keluarga dengan Tanda Tangan Elektronik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Provinsi Kalimantan Tengah, metodenya yang digunakan menggunakan deskriptif kualitatif. Selain itu pengukuran/indikator yang digunakan yakni menggunakan pendapat dari pendapat dari Gibson dan Steers dalam Sumaryadi mengenai teori efektivitas.

1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan penerbitan kartu keluarga dengan tanda tangan elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat Provinsi Kalimantan Tengah beserta untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dan untuk mengetahui upaya dalam mengatasi faktor penghambat tersebut.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif sebagai suatu cara untuk menjelaskan dari permasalahan sebagai suatu cara untuk mengetahui dan menjelaskan permasalahan sebagai suatu cara untuk mengetahui fakta dari fenomena yang dibahas.

Penulis mengumpulkan data dengan menggunakan jenis data primer dan sekunder serta sumber data yang bersumber dari *person*, *place*, dan *paper*. Adapun informan penelitian terdiri Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat, Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK), Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, Operator TTE serta masyarakat dengan pengambilan data informan ini menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Untuk teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara gabungan antara terstruktur dan tidak terstruktur, observasi partisipasi pasif serta dokumentasi. Adapun analisisnya menggunakan pendapat dari Gibson dan Steers dalam Sumaryadi mengenai teori efektivitas. Untuk menganalisis teori tersebut digunakan teknik analisis data oleh Miles dan Huberman yakni pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta verifikasi.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menyimpulkan berkaitan efektivitas pelayanan penerbitan Kartu Keluarga dengan Tanda Tangan Elektronik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Provinsi Kalimantan Tengah, metodenya yang digunakan menggunakan deskriptif kualitatif. Selain itu pengukuran/indikator yang digunakan yakni menggunakan pendapat dari pendapat dari Gibson dan Steers dalam Sumaryadi mengenai teori efektivitas yang terdiri dari produksi atau produktivitas, mutu atau kualitas, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

3.1. Produksi atau Produktivitas

Dalam penerbitan Kartu Keluarga di Disdukcapil Kobar sudah dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang ditentukan dan menyesuaikan dengan permohonan dari masyarakat. Adapun persyaratan penerbitan kartu keluarga dapat dilihat dalam pasal 11 Perpres no 96 tahun 2018 yang terdiri dari.

1. Penerbitan KK baru untuk penduduk WNI harus memenuhi persyaratan :
 - a. Buku nikah/ kutipan akta perkawinan kata kutipan akta perceraian
 - b. Surat keterangan pindah/ surat keterangan pindah datang bagi penduduk yang pindah dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia
 - c. Surat keterangan pindah luar negeri yang diterbitkan oleh Disdukcapil Kabupaten/ kota bagi WNI yang datang dari luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia karena pindah
 - d. Surat keterangan pengganti tanda identitas bagi penduduk Rentan administrasi kependudukan
 - e. Petikan Keputusan Presiden tentang kewarganegaraan dan berita acara pengucapan sumpah atau pernyataan janji setia bagi Penduduk WNI yang semula berkewarganegaraan asing atau petikan Keputusan Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum tentang perubahan status kewarganegaraan.
2. Penerbitan KK baru untuk penduduk orang asing harus memenuhi persyaratan :
 - a. Izin tinggal tetap

- b. Buku nikah/ kutipan akta perkawinan atau kutipan akta perceraian atau yang disebut dengan nama lain
- c. Surat keterangan pindah bagi penduduk yang pindah dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia

Prosedur penerbitan Kartu Keluarga meliputi :

1. Petugas yang ditunjuk pada Fasilitas Pelayanan akan memberikan dan mengisi formulir F1-01 dan menunjukkan persyaratan lain yang dilengkapi
2. Petugas meneliti kelengkapan dan kebenaran berkas persyaratan yang akan diproses sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan langsung kepada petugas, dan selanjutnya menyampaikan berkas permohonan kepada kasi.
3. Dokumen yang telah diterima oleh Dinas dilakukan:
 - a. verifikasi dan validasi sesuai persyaratan
 - b. mengentry data atau menginput data kedalam SIAK
 - c. merekap data dan persyaratan yang sudah memenuhi syarat
4. Berdasarkan Verifikasi dan Validasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) Dinas menerbitkan Kartu Keluarga dengan menggunakan tanda tangan elektronik.
5. Petugas Dinas menyerahkan dokumen Kartu Keluarga kepada petugas pelayanan selanjutnya untuk diserahkan kepada pemohon.
6. Penerbitan kartu keluarga sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dilakukan paling lama 10 (sepuluh) menit setelah berkas dinyatakan lengkap dan benar setelah verifikasi dan validasi oleh petugas.

Berdasar data diatas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat telah sesuai dengan Prosedur Operasional yang tercantum di standar pelayanan penerbitan dokumen kependudukan. Namun berkas persyaratan harus dibuat lebih dari 1 (satu) agar bisa digunakan oleh pemohon untuk kepentingan penerbitan dokumen kependudukan lainnya. Sementara itu Efektivitas Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga dengan Tanda Tangan Elektronik dilihat dengan jumlah dalam beberapa bulan terakhir yang berjumlah sebanyak 19.371 KK. Tabel dibawah ini adalah rekapitulasi jumlah penerbitan kartu keluarga dengan Tanda Tangan Elektronik sejak bulan Januari-Desember 2021.

Tabel 2.
Jumlah Penerbitan Kartu Keluarga Bulan Januari – Desember 2021

No	Bulan	Jumlah Penerbitan Kartu Keluarga
1	2	3
1.	Januari	1563
2.	Februari	1756
3.	Maret	1590
4.	April	1975
5.	Mei	1202
6.	Juni	1851
7.	Juli	1726

8.	Agustus	1588
9.	September	1906
10.	Oktober	1493
11.	November	1315
12.	Desember	1406
	Jumlah	19.371

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kotawaringin Barat

Tabel 3.

Data Kepemilikan Kartu Keluarga Tahun 2017 - 2021

Kartu Keluarga Tanda Tangan	Kartu Keluarga Tanda Tangan
Basah Tahun 2017-2018	Elektronik Tahun 2019-2021
1	2
35.985	44.797

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kotawaringin Barat

Kartu Keluarga dengan sebelum menggunakan inovasi dan sesudah menggunakan inovasi nampak terlihat berbeda dan cukup jauh perbandingannya. Pada tahun 2017-2018 yang sudah terbit atau tercetak selama kurun waktu 2 tahun ini sebelum menggunakan inovasi ini berjumlah 35.985 lembar. Sedangkan pada tahun 2019-2021 yang sudah terbit atau tercetak sesudah menggunakan TTE berjumlah 44.797. Ini menyatakan jika pada produktivitas dalam penerbitan dan kepemilikan Kartu Keluarga menggunakan Tanda Tangan Elektronik yang dapat dilihat dengan waktu selama 2,5 tahun mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan penerbitan sebelum penggunaan inovasi

3.2. Mutu atau Kualitas

SDM merupakan karakter yang penting untuk menentukan kemajuan organisasi ke arah yang lebih baik. SDM yang mendukung pelaksanaan administrasi Tanda Tangan Elektronik adalah pegawai yang paham. Dalam pelaksanaannya sikap pegawai atau pemberi sudah tergolong ramah dilihat dari pelayanannya yang baik sesuai dengan SOP. Sikap tersebut menyeluruh kepada seluruh pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dalam menjalankan tugasnya setiap pegawai akan melaksanakan kegiatan dalam pemberian pelayanan terhadap masyarakat terlebih dahulu memberikan informasi kepada bagian masing-masing tentang standar pelayanan dan bagaimana jika mendapatkan masyarakat yang belum paham dan mengerti tentang persyaratan. Para pegawai sudah bisa mengikuti SOP yang baik dan profesional. Sikap tersebut tidak yang menjadi salah satu faktornya adalah tingkat pendidikan pegawai. Semakin pendidikannya bagus maka sikap yang terbentuk yakni dapat diimplementasikan melayani masyarakat.

Tabel 4.

Data Jumlah Pegawai Menurut Tingkat Pendidikan Tahun 2021

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	2	3
1.	S2	5
2.	S1	21

3.	Diploma 3	5
4.	SMA	13
Jumlah Pegawai		44 Orang

Sumber : Disdukcapil Kabupaten Kotawaringin Barat

Dari data yang didapat pada penelitian ini dapat diketahui bahwa pencapaian mutu atau kualitas dalam penerbitan kartu keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat sudah bisa dikatakan cukup efektif, dapat dilihat dari sumber daya manusia sudah mampu dalam tugasnya sehingga mampu memberikan pelayanan sesuai dengan yang dimaksud dalam Standar Pelayanan pendaftaran penduduk.

3.3. Efisiensi

Pelaksanaan dalam efektivitas dengan Tanda Tangan Elektronik harus menunjukkan berbagai variabel atau faktor dengan efisiensinya, khususnya melakukan mulai dari proses pemberian bantuan pelayanan (input) yang nantinya akan berhubungan dengan kepraktisan dalam pemberian Kartu Keluarga serta efek samping dari pelaksanaan dalam memberikan hasil (output).

Pengerjaan pelayanan penerbitan Kartu Keluarga dengan inovasi Tanda Tangan Elektronik atau *Barcode* itu dimulai ketika pengecekan data sudah benar, penginputan data langsung melalui aplikasi SIAK, setelah itu menunggu persetujuan oleh Kadis, setelah Kadis menunggu dari BSRE yang mengeluarkan *barcode* Tanda Tangan Kadis, lalu mengirimkan file langsung ke pemohon melalui email atau nomor *handphone* atau bisa juga di cetak melalui ADM yang ada di depan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat. Adapun prosedur mekanisme pembuatan kartu keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kotawaringin Barat sebagai berikut.

Tabel 5.

Standar Operasional Prosedur Penerbitan Kartu Keluarga Tanda Tangan Elektronik

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

Sumber: Didukcapil Kabupaten Kotawaringin Barat

Pelayanan Kartu Keluarga memiliki prosedur yang sama dengan Tanda Tangan Basah ke Tanda Tangan Elektronik. Waktu pelayanan membutuhkan waktu hanya 35 menit dari memverifikasi data sampai pengarsipan. Namun pada kenyataannya di lapangan waktu penerbitan bisa sampai dengan 3 hari pekerjaan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat belum bisa dalam memberikan suatu pelayanan yang efisien. Hal ini dapat dilihat dari estimasi waktu dalam penerbitan yang bisa sampai 2-3 hari pengerjaan, padahal didalam SOP waktu penerbitan bisa diselesaikan pada hari itu juga saat pemohon memberikan perlengkapan persyaratan yang sudah lengkap.

3.4. Fleksibilitas

Fleksibilitas dalam hal ini ialah kemampuan yang harus digerakkan oleh instansi untuk menggunakan dan memindahkan aset dimulai dengan satu tindakan kemudian ke tindakan berikutnya untuk memberikan kemajuan lain dalam pelaksanaan latihannya untuk melayani masyarakat setempat. Jumlah pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat memiliki tugas dan kewajiban tertentu, sehingga selama waktu pelayanan tanda tangan elektronik masih memiliki keterbatasan jumlah pegawai yang telah ditentukan sehingga dapat dilihat dari ketidaksesuaian jumlah pegawai dengan pemohon/masyarakat setempat dan dapat memperkuat pelaksanaan pegawai sesuai dengan tugas dan kewajiban masing-masing. sehingga interaksi dalam pelayanan dapat terus berjalan. Penerbitan Kartu Keluarga yang sudah memakai Tanda Tangan Elektronik atau *barcode* di Kabupaten Kotawaringin Barat harus ada sarana serta prasarana yang memadai, adapun peralatan alat dalam pelayanan penerbitan Kartu Keluarga oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat.

Tabel 6.
Data Inventaris Penunjang Tahun 2021

No	Inventaris	Pegguna		Jumlah
		Kepala Dinas	ADB	
1	2	3	4	5
1.	Laptop	1	1	2
2.	Komputer	-	2	2

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat

Berdasar tabel diatas bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat memiliki sarana serta prasarana untuk pelayanan, baik yang digunakan dengan Kepala Dinas maupun operator serta ADB (Administrator Database).

3.5. Kepuasan

Adapun kepuasan yang ada pada indikator ini, peneliti membagi kepuasan menjadi dua aspek yakni yang dinilai dari perilaku petugas serta keterampilan dan keahlian operator pelayanan dan perspektif sikap.

a. Keterampilan dan Keahlian Operator Pelayanan

Dalam segi keterampilan serta keahlian dari petugas operator pelayanan yang bertugas pada pelayanan Kartu Keluarga sudah baik, itu dikarenakan bahwa walau ada operator baru mereka kooperatif dapat bisa saling membantu satu sama lain sehingga petugas pelayanan bisa mengatasi hal tersebut dengan baik. Adapun penilaian dari masyarakat ditunjukkan oleh bagian dalam pelayanan dari yang ada dalam indeks kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat dapat dilihat sebagai berikut.

Tabel 7.
Indeks Kepuasan Masyarakat 2021

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
1	2	3	4
1.	Persyaratan	3,49	0,38
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,25	0,36
3.	Waktu Penyelesaian	3,09	0,34
4.	Biaya/Tarif	3,95	0,43
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,40	0,37
6.	Kompetensi Pelaksana	3,43	0,38
7.	Perilaku Pelaksana	3,44	0,38
8.	Sarana dan Prasarana	2,45	0,27
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,99	0,33
Nilai Indeks (NI)			3,24
Nilai SKM setelah dikonveksi (NI x 25)			81,07

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat

Data-data ini digunakan yang berasal dari hasil survei yang telah dilakukan dengan menyebar kuesioner kepada 150 responden. Pertanyaan pada angket tersebut adalah memiliki 9 unsur dalam pelayanan. Nilai indeks kepuasan masyarakat ialah 81,07 dengan kategori mutu pelayanan B kinerja unit pelayanan baik.

b. Sikap dan Perilaku Operator Pelayanan

Petugas operator pelayanan dapat menawarkan jenis bantuan dengan mentalitas yang baik, ramah dan tulus tanpa melihat tingkat keuangan masyarakat, karena tidak semua kondisi dalam keadaan baik dan positif. terkadang ada individu yang memiliki mental sensitif, sehingga petugas harus memiliki pilihan untuk memberikan jenis bantuan dengan pikiran tenang dan merangkul sehingga mereka dapat merasakan pelayanan yang baik. Dalam pelaksanaannya masih ada petugas yang belum bisa mengatasi masyarakat dengan baik dikarenakan masyarakat tersebut masih kebingungan dan diwajibkan memiliki email untuk pencetakan. Namun dibalik itu, mentalitas para petugas operator dalam menawarkan bantuan yang berwawasan luas dan penuh perhatian. Meski demikian, simpati dari petugas operator terhadap masyarakat harus ditingkatkan agar pemberian pelayanan bisa sebesar yang diharapkan dan tingkat pemenuhan kepuasan masyarakat juga meningkat.

3.6. Faktor penghambat dalam efektivitas pelayanan penerbitan kartu keluarga dengan tanda tangan elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat Provinsi Kalimantan Tengah

Berdasarkan hasil pengamatan berikut faktor-faktor penghambat pelayanan tanda tangan elektronik dalam penerbitan kartu keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat sebagai berikut.

a. Koneksi jaringan yang tidak stabil dan jaringan server pusat

Ketersediaan jaringan yang kurang serta bermasalah, di mana jaringan internet secara tidak teratur mengalami sedikit gangguan. Signal yang digunakan dalam interaksi pelayanan untuk pemberian Kartu Keluarga dengan menggunakan Tanda Tangan Elektronik adalah memakai jaringan pusat sehingga terkadang jaringan tersebut mengalami masalah, dan terkadang server dari pusat *down* atau *error* karena banyaknya informasi data penduduk yang banyak, informasi atau data yang telah diinput yaitu bertujuan agar penerbitan Kartu Keluarga tidak mampu dikirim ke pusat sehingga masyarakat yang mengurus dokumen tersebut tidak bisa dicetak.

b. Kurangnya Sumber Daya Manusia

Kurangnya jumlah pegawai yang tidak merata dengan jumlah permohonannya. Belum lagi dengan adanya koneksi jaringan yang kurang baik, serta masyarakat yang belum mengetahui persyaratan. Ini menjadi penyebab dari keterlambatan proses pelayanan dalam pembuatan dokumen kependudukan yang menjadi tidak efektif dan tidak sesuai SOP yang ada

c. Kurangnya fasilitas penunjang

Fasilitas dalam kaitan pelaksanaan pelayanan tanda tangan elektronik menyangkut ketersediaan sarana fisik yakni ketersediaan ruang kerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kotawaringin Barat yang belum memadai. Ini dapat terlihat luasnya kantor tidak sebanding dengan jumlah pegawai sehingga ruang kerja pegawai menjadi terbatas dan Kurangnya tempat untuk duduk membuat masyarakat antri diluar kantor karena kurangnya memadai tempat antriannya.

d. Melakukan sosialisasi serta membantu masyarakat jika masih bingung dengan persyaratan TTE yang menggunakan email

Hambatan yang terjadi pada masyarakat yang tidak memahami persyaratan yaitu tidak memiliki email yang digunakan sebagai syarat dalam pelayanan dokumen kependudukan dengan Tanda Tangan Elektronik.

3.7. Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat Provinsi Kalimantan Tengah dalam mengatasi hambatan efektivitas pelayanan penerbitan kartu keluarga dengan tanda tangan elektronik

Adapun upaya yang dilakukan guna mengatasi hambatan sebagai berikut.

a. Memperbaiki Jaringan serta server jika ada gangguan dan melakukan pemeliharaan prasarana

b. Meningkatkan kualitas dalam pelayanan kepada masyarakat dengan cara mengikut sertakan tenaga pegawai di bidang kependudukan pencatatan sipil dalam pelatihan IT.

c. Menambah jumlah pegawai dalam pemberian pelayanan agar dapat membantu pelayanan secara cepat dan tepat. Serta yang sudah memiliki kompetensi dibidang kependudukan.

d. Melakukan sosialisasi serta membantu masyarakat jika masih bingung dengan persyaratan TTE yang menggunakan email.

3.8. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Tanda tangan elektronik merupakan suatu inovasi terbaru yang diimplementasikan dalam administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Tanda tangan elektronik ini diimplementasikan ke dalam penerbitan Kartu Keluarga khususnya di Dinas Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Provinsi Kalimantan Tengah. Terobosan ini diimplementasikan sejalan dengan perkembangan zaman serta GISA (Gerakan Indonesia Sadar Administrasi) sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 7 Tahun 2019 Pasal 5 Ayat (5) tentang Pelayanan administrasi kependudukan secara daring. Tujuan penerapan tanda tangan elektronik ini untuk membantu mengatasi permasalahan yang akan terjadi pada pelayanan administrasi kependudukan. Masyarakat akan lebih mudah karena memakai sistem teknologi secara *online*. Pada penerapannya pelayanan penerbitan Kartu Keluarga dengan Tanda Tangan Elektronik di Kabupaten Kotawaringin Barat sudah berjalan sesuai SOP dan berjalan cukup efektif terbukti banyak KK yang telah menerbitkan kelengkapan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil mereka dengan inovasi terbaru ini sama halnya dengan penelitian Katrina (2017).

Dalam penerapannya pasti ada saja hambatan yang membuat penerapan tanda tangan elektronik tersebut kurang efektif diantaranya kurangnya SDM, permasalahan teknis pada saat pelayanan *online* serta berbagai hambatan lainnya. Penerapan tanda tangan elektronik dalam pelaksanaannya memang sudah tertera peraturan yang melandasinya yakni Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 7 Tahun 2019 Pasal 5 Ayat (5) tentang Pelayanan administrasi kependudukan secara daring dan dipertegas dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat Nomor 2 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Tanda Tangan Elektronik (TTE). Namun berbeda dengan penelitian oleh Devina (2019) dimana hambatan yang terjadi yakni pada kepastian hukum yang kurang dalam penerapan tanda tangan elektronik dalam penelitiannya.

Tanda tangan elektronik diharapkan kedepannya dapat lebih diefektifkan terlihat dari beberapa hambatan yang terjadi dalam penerapannya di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Provinsi Kalimantan Tengah. Serta juga penerapan tanda tangan elektronik ini dapat diterapkan ke seluruh dinas-dinas serta daerah lainnya seperti halnya penelitian Nadiyah Rahmi Hidayah (2018) karena berhubungan tanda tangan elektronik ini telah dan dianjurkan untuk diimplementasikan sesuai Permendagri guna memberikan kualitas pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan berkaitan mengenai efektivitas pelayanan penerbitan Kartu Keluarga dengan Tanda Tangan Elektronik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Provinsi Kalimantan Tengah sudah bisa dikatakan cukup baik karena dapat dilihat dalam dimensi Produktivitas, Mutu/Kualitas, Fleksibilitas dan Kepuasan, namun masih ada dimensi yang belum tercapai yaitu Efisiensi. Adapun hambatan dalam penelitian ini yaitu jaringan Internet serta Server internal maupun server pusat yang terkadang terjadi koneksi tidak stabil, masih kekurangan tenaga SDM yang memiliki keahlian di bidang Teknologi, kurangnya fasilitas penunjang dalam kegiatan pelayanan penerbitan dokumen kependudukan termasuk Kartu Keluarga, dan masyarakat yang masih belum mengetahui memahami terhadap persyaratan dokumen kependudukan dengan TTE. Upaya mengatasi hambatan tersebut ialah memperbaiki Jaringan serta server jika ada gangguan dan

melakukan pemeliharaan prasarana, meningkatkan kualitas dalam pelayanan kepada masyarakat dengan cara mengikut sertakan tenaga pegawai di bidang kependudukan pencatatan sipil dalam pelatihan IT, menambah jumlah pegawai dalam pemberian pelayanan agar dapat membantu pelayanan secara cepat dan tepat. Serta yang sudah memiliki kompetensi dibidang kependudukan, serta melakukan sosialisasi serta membantu masyarakat jika masih bingung dengan persyaratan TTE yang menggunakan email.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada lokus yang telah ditetapkan sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat dari Gibson dan Steers dalam Sumaryadi mengenai teori efektivitas.

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 mengenai efektivitas pelayanan penerbitan Kartu Keluarga dengan Tanda Tangan Elektronik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Provinsi Kalimantan Tengah untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat Provinsi Kalimantan Tengah beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, dan seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman, Muhidin & Somentri. 2011. *Dasar-Dasar Metode Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia
- Afrizal. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif. Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif Dalam Berbagai Disiplin Ilmu*. Jakarta: Rajawali Pers
- Barkatullah, A Halim. 2017. *Hukum Transaksi Elektronik di Indonesia*. Bandung: Nusa Media.
- Creswell, John W. 2016. *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ibrahim I, A. 2010. *Teori, Perilaku dan Budaya Organisasi*. Bandung: PT Refika Aditama
- Mahmudi. 2013. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN
- Makmur. 2011. *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Nasution. 2009. *Metode Research (Penelitian Umum)*. Jakarta: Bumi Aksara
- Nazir. 2013. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Silalahi, U. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. 3 ed. Bandung: Refika Aditama.
- Siswosoediro, Henry S. 2008. *Mengurus Surat-Surat Kependudukan (Identitas Dini)*. Jakarta: Visi Media
- Sudaryono. 2018. *Metode Penelitian*. Depok : Rajawali Pers

Sumaryadi, I Nyoman. 2005. *Efektivitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah*. Jakarta: Citra Utama.

Suryabrata, S. 2011. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

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

Sutrisno, E. 2011, *Budaya Organisasi*. Jakarta: Kencana.

Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik

Perpres Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pendaftaran dan Pencatatan Sipil

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

Peraturan Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat Nomor 2 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Katrina. 2017. *Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja*. Makassar: Universitas Hasanuddin

Nadiyah Rahmi Hidayah. 2018 *Efektivitas Penerapan Layanan Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (Sitttek) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpptn) Kabupaten Sidoarjo*. Surabaya. Universitas Negeri Surabaya

Devina. 2019. *Relevansi Penggunaan Tanda Tangan Elektronik Dengan Kepastian Hukum Terhadap Notaris*. Medan. Universitas Sumatera Utara.

<http://disdukcapil.kotawaringinbaratkab.go.id/berita/vw-mulai-sekarang-kk-di-kobar-gunakan-tte>
diakses pada tanggal 30 Agustus 2021

gis.dukcapil.kemendagri.go.id/peta/ diakses pada tanggal 30 Agustus 2021