

**EFEKTIVITAS PENERBITAN KARTU KELUARGA SECARA ONLINE
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SORONG SELATAN PROVINSI PAPUA BARAT**

Yuliance Dedaida

NPP 29.1926

Asdaf Kabupaten Sorong Selatan, Provinsi Papua Barat

Program Studi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

Email: @gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): This research is motivated by the fact that problems are still found regarding the effectiveness of the services provided by the Department of Population and Civil Registration of South Sorong Regency, such as the lack of socialization regarding the making of population documents which are now based online, related to the management of population documents, there are still many suburban areas that have not been reached by the internet network. so that people still have to come to the Office of Population and Civil Registration to take care of making Family Cards, there is discriminatory behavior in providing services to the community, and there are still many mistakes in making Family Cards so it takes more time to fix. **Purpose:** the purpose of this study was to determine the effectiveness of online family card issuance at the Departement of Populaton and Civil Registration, South Sorong Regency, West Papua Province.

Method: The study used a descriptive method with an inductive approach. Data collection techniques were carried out by observation, interviews and documentation. Data analysis techniques were obtained through data reduction, data presentation, verification and drawing conclusions. The study uses the theory of effectiveness according to Sondang P. Siagian, (1987:60) which consists of 3 (three) dimensions, namely: time, accuracy and service delivery style.

Results/Findings: Based on the results of this study, it shows that the Effectiveness of Issuing Family Cards Online at the Department of Population and Civil Registration of South Sorong Regency using the theory put forward by Siagian, namely the time factor, the accuracy factor, and the style factor in providing services, these things are at a different level. effective, but there are still a number of aspects that need to be improved. **Conclusion:** The effectiveness of Issuing Family Cards Online at the Department of Population and Civil Registration of South Sorong Regency is still not effective. As for things like typing errors, either caused by the operator in inputting data (typing name, date of birth, place of birth and so on) or errors caused by the applicant himself.

Keywords: Budget effectiveness, unexpected spending, handling Covid-19

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih ditemukan masalah terkait efektifitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong Selatan, seperti masih kurangnya sosialisasi tentang pembuatan dokumen kependudukan yang sekarang sudah berbasis online, terkait pengurusan dokumen kependudukan masih banyak wilayah pinggiran kota yang belum terjangkau jaringan internet sehingga masyarakat masih harus datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mengurus pembuatan Kartu Keluarga, adanya perilaku diskriminasif dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, dan masih ditemukan banyak kesalahan dalam pembuatan Kartu Keluarga sehingga membutuhkan waktu lagi untuk memperbaiki. **Tujuan:** tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektifitas penerbitan kartu keluarga secara *online* di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Sorong Selatan Provinsi Papua Barat.

Metode: Penelitian menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data diperoleh melalui reduksi data, penyajian data, verifikasi dan penarikan kesimpulan. Penelitian menggunakan teori efektifitas menurut Sondang P. Siagian, (1987: 60) yang terdiri dari 3 (tiga) dimensi, yaitu: waktu, kecermatan dan gaya pemberian pelayanan.

Hasil/Temuan: berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Efektivitas Penerbitan Kartu Keluarga Secara Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong Selatan dengan menggunakan teori yang dikemukakan oleh Siagian yaitu faktor waktu, faktor kecermatan, dan faktor gaya memberikan pelayanan, hal-hal ini berada pada tataran yang efektif namun masih terdapat sejumlah aspek yang perlu untuk diperbaiki. **Kesimpulan:** Efektivitas Penerbitan Kartu Keluarga Secara *Online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong Selatan masih belum efektif. Adapun hal seperti masih ditemukan kesalahan pengetikan baik itu yang disebabkan oleh operator dalam menginput data (pengetikan nama, tanggal lahir, tempat lahir dan sebagainya) maupun kesalahan yang disebabkan oleh pemohon itu sendiri.

Kata kunci: Efektivitas anggaran, belanja tidak terduga, penanganan Covid-19

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kabupaten Sorong Selatan adalah sebuah kabupaten di Provinsi Papua Barat, Indonesia. Luas daratannya adalah 7.789,92 km². Berdasarkan data BPS Kabupaten Sorong Selatan 2020, Jumlah penduduk yang teregistrasi di kabupaten ini berjumlah 54.312 jiwa. Ibu Kota Kabupaten Sorong Selatan adalah Teminabuan (Wikipedia).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong Selatan juga melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan secara *online*. Demi menunjang keberhasilan penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan secara *online* pemerintah harus banyak memberikan dukungan dalam hal anggaran serta sarana dan prasarana. Sedangkan dari pihak Dinas Dukcapil Sorong Selatan sendiri harus memberikan pelayanan yang baik, mereka melakukan sosialisasi kepada masyarakat yang sebagai penerima pelayanan bagaimana mekanisme pelayanan secara *online*.

Latar belakang dibuatnya kebijakan pelayanan online atau daring ini yaitu untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien. Tapi pada pelaksanaannya, berdasarkan observasi yang dilakukan penulis melalui telepon dengan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong Selatan, penulis menemukan beberapa informasi mengenai beberapa kendala atau permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat maupun pihak Disdukcapil Kabupaten Sorong Selatan pada pelaksanaan pelayanan online ini khususnya pada pelayanan Kartu Keluarga pada pelaksanaan pelayanan online ini khususnya pada pelayanan Kartu Keluarga. Permasalahan yang di hadapi adalah:

- a. sebagian masyarakat masih belum menggunakan handphone android (*smartphone*);
- b. kurangnya pemahaman masyarakat pada proses pelayanan pembuatan Kartu Keluarga secara online karena terbiasa dengan pelayanan secara langsung (tatap muka) di kantor Disdukcapil;
- c. belum adanya fasilitas sarana dan prasarana yang memadai;
- d. adanya beberapa desa yang belum terjangkau jaringan internet; dan
- e. kurangnya sosialisasi yang di lakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Sorong Selatan tentang mekanisme pelayanan administrasi kependudukan secara online.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan Efektivitas Penerbitan Kartu Keluarga Secara Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong Selatan, yaitu:

Faktor pertama, yaitu: dalam pembuatan Kartu Keluarga secara online pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong Selatan menunjukkan bahwa adanya kepastian waktu penyelesaian penerbitan Kartu Keluarga karena tergantung jaringan internet yang kadang sewaktu-waktu jelek sehingga memperlambat proses penerbitan Kartu Keluarga tersebut.

Faktor kedua, yaitu: Keakuratan kutipan pembuatan Kartu Keluarga yang diterbitkan masih ditemukan sejumlah kesalahan pengetikan baik itu yang disebabkan oleh operator dalam menginput data misalnya pengetikan nama, tanggal lahir, tempat lahir, dan sebagainya maupun kesalahan yang disebabkan oleh pemohon itu sendiri. Sehingga ketelitian (kecermatan) seorang petugas dalam memberikan pelayanan belum efektif.

Faktor ketiga, yaitu: Keadilan yang ditunjukkan oleh petugas dalam memberikan pelayanan, masih ditemukan adanya perilaku diskriminatif dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, kesanggupan petugas untuk melayani permintaan masyarakat yang masih bersikap acuh tak acuh membuat masyarakat tidak dilayani dengan baik. Hal ini membuktikan bahwa keadilan dan kesanggupan petugas dalam memberikan pelayanan penerbitan kartu keluarga belum efektif.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks Penerbitan Kartu Keluarga Secara *Online* maupun mengenai pelayanan dalam pembuatan Kartu Keluarga lainnya. Penelitian dari Tasrif yang berjudul Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu (2016) menemukan bahwa kualitas pelayanan dalam pembuatan kartu keluarga masi membutuhkan perhatian yang cukup. Hal ini dikarenakan masyarakat tidak puas atas pelayanan yang sering lambat dalam melayani, disertai dengan berbagai alasan.

Penelitian Hendi yang berjudul Kualitas pelayanan dalam pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Mekarmukti Kabupaten Garut (2020) menemukan bahwa ketidak sesuaian antara target dengan hasil yang diperoleh dalam pembuatan kartu keluarga disebabkan oleh keterlambatan pada

saat pembuatannya itu masyarakat setempat harus menunggu 2-3 minggu bahkan bisa sampai berbulan-bulan. Disebabkan karena masi minimnya pengetahuan ilmu teknologi dan kebanyakan yang bekerja adalah lulusan SMA sehingga pegawai tidak terlalu paham dalam penggunaan jaringan dan komputer.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Peneliti melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni lebih spesifik terhadap penerbitan Kartu Keluarga secara *online* yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Sorong Selatan. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Tasrif yang membahas mengenai Kualitas pelayanan pengurusan Kartu Keluarga Dinas Kependudukan dengan menggunakan teori Pelayanan oleh Idup Suhady (2000: 25), sedangkan Hendi yang membahas mengenai Pencatatan Sipil Kota Palu dan Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Mekarmukni Kabupaten Garut dengan menggunakan teori Administrasi Publik menurut Harbani (2010: 8).

1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas penerbitan Kartu Keluarga secara *online* yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Sorong Selatan Provinsi Papua Barat.

II. METODE

Sugiyono (2013: 2) mengatakan, “Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah yang bertujuan untuk mendapatkan data dengan tujuan tertentu”. Menurut Menurut Nazir (2011: 84) “Penelitian merupakan rangkaian usaha guna mencari sesuatu secara sistematis dalam jangka waktu yang lama dengan metode ilmiah serta aturan-aturan yang berlaku”.

Menurut Nazir (2013: 166), mengatakan “pendekatan induktif merupakan cara berfikir untuk memberikan alasan yang dimulai dengan pernyataan-pernyataan yang spesifik untuk menyusun suatu argumentasi yang bersifat umum”. Dalam pendekatan induktif, suatu kesimpulan umum ditarik dari pernyataan spesifik. Penelitian ini dilakukan dengan metode penelitian kualitatif menggunakan jenis penelitian deskriptif melalui pendekatan induktif. Dengan menggunakan metode tersebut penulis dapat memahami dan menjelaskan masalah yang timbul khususnya tentang Efektivitas Penerbitan Kartu Keluarga Secara *Online* Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Sorong Selatan Provinsi Papua Barat.

Penulis mengumpulkan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Menurut menurut Arikunto (2013: 272) menyatakan bahwa, “Dalam menggunakan metode observasi cara yang paling efektif adalah dengan melengkapinya dengan format atau blangko pengamatan sebagai instrument. Format yang disusun berisi item-item tentang kejadian atau tingkah laku yang digambarkan akan terjadi”. Arikunto (2006: 270) menyatakan secara garis besar ada tiga macam pedoman wawancara:

1. Pedoman wawancara tidak terstruktur, yaitu pedoman wawancara yang hanya memuat garis besar yang akan ditanyakan;
2. Pedoman wawancara terstruktur, yaitu pedoman wawancara yang disusun secara terperinci sehingga menyerupai *check-list*;

3. Pedoman wawancara semi terstruktur, yaitu pedoman wawancara yang mula-mula menanyakan pertanyaan yang sudah terstruktur, kemudian satu per satu diperdalam dengan mengorek keterangan lebih lanjut.

Menurut Creswell (2011: 215) menegaskan bahwa yang dimaksud dengan cara ini adalah:

During the process of research the qualitative investigator may collect document. These may be public document (e.g., newspapers, minutes of meetings, official reports or private documents (e.g., personal journals and diaries, letters, e-mails). And a final category of qualitative data consists of audio and visual material. This data may take the form of photographs, art objects, video tapes, or any forms of sound.

(Selama proses penelitian, penelitian juga bisa mengumpulkan dokumen-dokumen kualitatif. Dokumen ini dapat berupa dokumen publik (seperti koran, makalah, laporan kantor) ataupun dokumen privat (seperti buku harian, diari, surat, dan email. Kategori terakhir dari data kualitatif adalah materi audio dan visual. Data ini bisa berupa foto, objek, videotape, atau segala jenis suara/bunyi).

Adapun pengumpulan data Kualitatif dilaksanakan untuk memperoleh informasi sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan oleh peneliti guna mencapai tujuan yang ingin dicapai. Dalam pengumpulan data secara kualitatif menggunakan sumber bukti dan narasumber yang jelas untuk menghindari terjadinya kesalahan dalam pengumpulan data.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Djohari Kansil (2007: 40-41) mengemukakan “Dimensi efektivitas adalah efektivitas yang mengarah kepada pencapaian untuk kerja yang maksimal yaitu mencapai target yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas dan waktu”. Efektivitas merupakan suatu ukuran yang menggambarkan tentang suatu target yang dapat dicapai. Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2008:179) mengemukakan bahwa, “Efektivitas yaitu terlaksananya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya dengan tetap berpedoman pada visi organisasi tersebut baik dalam bentuk target, sasaran jangka panjang, maupun misi dari organisasi tersebut”.

Penulis menganalisis efektivitas penerbitan Kartu Keluarga secara *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong Selatan Provinsi Papua Barat dengan menggunakan teori efektivitas dari Sondang P. Siagian, (1987: 60) yang terdiri dari 3 (tiga) dimensi, yaitu: waktu, kecermatan dan gaya pemberian pelayanan. Adapun isi dari masing-masing 3 (tiga) dimensi tersebut dapat dilihat pada subbab berikut.

3.1 Waktu

Faktor waktu di sini maksudnya adalah ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Hanya saja penggunaan ukuran tentang tepat tidaknya atau cepat tidaknya pelayanan yang diberikan berbeda dari satu orang ke orang lain. Dalam pembuatan Kartu Keluarga secara *online* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong Selatan menunjukkan bahwa adanya kepastian waktu penyelesaian penerbitan Kartu Keluarga karena tergantung jaringan internet yang kadang sewaktu-waktu jelek sehingga memperhambat proses penerbitan Kartu Keluarga tersebut.

Dari hasil wawancara penulis dengan beberapa pihak yang berhubungan dengan penerbitan Kartu Keluarga secara *online* yaitu dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Pendudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong Selatan serta observasi di lingkungan dengan masyarakat dan beberapa pihak bahwa Penerbitan Kartu Keluarga secara *Online* sudah mulai berjalan dengan baik akan tetapi yang menjadi penghambat sehingga bisa memerlukan waktu yang lama dapat proses pembuatan Kartu Keluarga

yaitu pada jaringan yang kadang-kadang hilang sehingga dari petugas yang mengurus pun bisa membutuhkan waktu yang lama dalam penyelesaian pembuatan Kartu Keluarga. Hal tersebut membuktikan bahwa pelayanan penerbitan Kartu Keluarga secara *online* di Kabupaten Sorong Selatan sudah mulai efektif efektif di bandingkan dengan sebelumnya.

3.2 Kecermatan

Faktor kecermatan dapat dijadikan ukuran untuk menilai tingkat efektivitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan. Faktor kecermatan disini adalah faktor ketelitian dari pemberi pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat akan cenderung memberikan nilai yang tidak terlalu tinggi kepada pemberi pelayan, apabila terjadi banyak kesalahan dalam proses pelayanan, meskipun diberikan dalam waktu yang singkat. Faktor kecermatan dalam penelitian ini maksudnya apakah petugas pelayanan penerbitan Kartu Keluarga secara online cermat dan teliti dalam memproses berkas permohona. Mengingat faktor kecermatan ini sangat penting untuk terwujudnya kerja yang efektif. Keakuratan kutipan pembuatan Kartu Keluarga yang diterbitkan masih ditemukan sejumlah kesalahan pengetikan baik itu yang disebabkan oleh operator dalam menginput data misalnya pengetikan nama, tanggal lahir, tempat lahir, dan sebagainya maupun kesalahan yang disebabkan oleh pemohon itu sendiri. Sehingga ketelitian (kecermatan) seorang petugas dalam memberikan pelayanan belum efektif.

Dari Hasil wawancara yang penulis lakukan dengan beberapa pihak yang berhubungan dengan kecermatan dalam pembuatan Kartu Keluarga secara online yaitu dengan Petugas Pelaksana Program Pelayanan di Dinas Kependudukan dan penulis melakukan observasi dengan masyarakat yang mengurus Pembuatan Kartu Keluarga bahwa mereka merasa puas karena petugas dalam membuat Kartu Keluarga sudah teliti sehingga dalam penulisan identitas dari pemohon tidak salah penulisan nama, tempat tanggal lahir dan sebagainya. Hal tersebut membuktikan bahwa kecermatan dalam penerbitan Kartu Keluarga secara online di dias kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah efektif.

3.3 Gaya Pemberian Pelayanan

Kemampuan dan keterampilan petugas dalam melayani masyarakat sudah baik dengan adanya beberapa petugas yang sudah memiliki skil baik untuk dapat memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat. Keadilan yang ditunjukan oleh petugas dalam memberikan pelayanan, masih ditemukan adanya perilaku diskriminatif dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, kesanggupan petugas untuk melayani permintaan masyarakat yang masih bersikap acuh tak acuh membuat masyarakat tidak dilayani dengan baik. Hal ini membuktikan bahwa keadilan dan kesanggupan petugas dalam memberikan pelayanan penerbitan kartu keluarga belum efektif.

Dapat disimpulkan dari observasi yang penulis lakukan di kantor Dinas Kependudukan dengan masyarakat bahwa masih belum ada sosialisasi langsung kepada masyarakat tentang program Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga Secara *Online* sehingga lebih banyak masyarakat yang langsung datang ke kantor untuk mengurus Kartu Keluarga dibandingkan dengan masyarakat yang mengurus pembuatan Kartu Keluarga dengan Program pelayanan *Online*. Berikut tabel daftar Daftar Sarana dan Prasarana Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong Selatan:

Tabel Daftar Sarana dan Prasarana Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong Selatan Tahun 2021

No	Perlengkapan	Jumlah(Unit)	Keterangan
1	Bangunan Gedung Kantor	1	Baik
2	Kendaraan Roda Empat	1	Baik
3	Lemari besi	1	Baik
4	Meja kerja	3	Baik
5	Kursi kerja	30	Baik
6	Komputer	9	Baik
7	Lemari Arsip	10	Baik
8	Sofa	1 set	Baik
9	Papan tulis	2	Baik
10	AC	2	Baik
11	Dispenser	1	Baik
12	Printer	3	Baik
13	Kamera Digital	1	Baik
14	Scanner	1	Baik
15	Komputer Scanner Built Up P4	1	Baik
16	Modem 3G7 GPRS	1	Baik
17	UPS	10	Baik
18	Rak Arsip	9	Baik
19	Kain Gorden	20	Baik
20	Kipas Angin	1	Baik
21	Kursi Panjang Untuk Pelayanan	3	Baik
22	Meja Pertemuan	1	Baik

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong Selatan , 2021

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Penerbitan Kartu Keluarga secara *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong Selatan belum berjalan secara efektif. Hal ini sesuai dengan kriteria teori efektivitas, yaitu: waktu, kecermatan dan pemberian gaya pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis bahwa dari kriteria tersebut masing-masing dimensi terkait belum terpenuhi.

Hambatan yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong diantaranya adalah adanya kepastian waktu penyelesaian penerbitan Kartu Keluarga karena tergantung jaringan internet yang kadang sewaktu-waktu jelek sehingga memperlambat proses penerbitan Kartu Keluarga tersebut dan masih ditemukan sejumlah kesalahan pengetikan baik itu yang disebabkan oleh operator dalam menginput data misalnya pengetikan nama, tanggal lahir, tempat lahir, dan sebagainya maupun kesalahan yang disebabkan oleh pemohon itu sendiri. Sehingga ketelitian (kecermatan) seorang petugas dalam memberikan pelayanan belum efektif.

Untuk mengatasi kendala-kendala tersebut, maka upaya yang dapat dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong Selatan dalam mengefektifkan penerbitan Kartu Keluarga secara *online* adalah dengan memberikan pelayanan yang prima bagi masyarakat ialah dalam melakukan pelayanan petugas harus dengan cermat dan teliti dalam mengisi data dan identitas dari pemohon sehingga pemohon ketika menerima dokumen tersebut tidak merasa kecewa dengan petugas karena apa yang petugas buat sudah sesuai dengan apa yang di inginkan oleh masyarakat.

Untuk Meningkatkan pelayanan penerbitas Kartu Keluarga Secara Online sesuai dengan Kebijakan terkait administrasi kependudukan secara daring ini sudah diatur dalam Pemdagri nomor Nomor 7 Tahun 2019 tentang Administrasi Kependudukan secara Daring diatur bagaimana tata cara pelaksanaan pelayanan yang dilakukan secara *online*. Semua teknologi, informasi, dan komunikasi semuanya di manfaatkan untuk pelaksanaan pelayanan dokumen kependudukan. Dengan diadakan kebijakan tersebut pemerintah melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong Selatan khususnya penerbitan Kartu Keluarga Secara Online sejak tahun 2020 proses pengurusan dan penerbitan mulai mengalami peningkatan.

3.5 Diskusi Temuan Menarik Lainnya (opsional)

Penulis menemukan faktor penghambat dalam efektivitas penerbitan Kartu Keluarga secara *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Sorong Selatan, yakni Masyarakat akan cenderung memberikan nilai yang tidak terlalu tinggi kepada pemberi pelayan, apabila terjadi banyak kesalahan dalam proses pelayanan, meskipun diberikan dalam waktu yang singkat dan juga mengenai keadilan yang ditunjukkan oleh petugas dalam memberikan pelayanan, masih ditemukan adanya perilaku diskriminatif dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, kesanggupan petugas untuk melayani permintaan masyarakat yang masih bersikap acuh tak acuh membuat masyarakat tidak dilayani dengan baik.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa efektivitas penerbitan Kartu Keluarga secara *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong Selatan Provinsi Papua Barat belum efektif. Hal ini sesuai dengan kriteria teori efektivitas, yaitu: waktu, kecermatan dan gaya pemberian pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis bahwa dari kriteria tersebut masing-masing dimensi terkait belum terpenuhi.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu kantor saja yaitu kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong Selatan Provinsi Papua Barat sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan teori efektivitas menurut Richard M. Steers (1985).

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu peneliti menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan efektivitas penerbitan Kartu Keluarga secara *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong Selatan Provinsi Papua Barat beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Atik, dan Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan, Disertai Dengan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter Dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Arikunto, S. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Creswell, John W. 2012. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Djohari Kansil, 2007. *Manajemen Kolaborasi*. Manado: Teratai Emas
- Moh. Nazir, 2011, *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Moh. Nazir. Ph.D. 2013, *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- S.P. Siagian. 1978. *Manajemen*, Yogyakarta: Liberty.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

