

EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU KELUARGA BERBASIS DARING MELALUI APLIKASI *WHATSAPP* DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BARITO UTARA PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

WILLY WIJAYA
NPP. 29.1104

*Asdaf Provinsi Kalimantan Tengah
Program Studi Studi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil*

Email:
willywongka5@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): *(Contains the background behind the research). Minister of Home Affairs Regulation Number 7 of 2019 concerning Online Population Administration Services is the basis of online population administration services in Indonesia. To carry out the mandate of the Minister of Home Affairs and improve the quality of its services, the Department of Population and Civil Registration of North Barito Regency, Central Kalimantan Province carries out online-based family card making services through the WhatsApp application.*

Purpose: *This study aims to determine the effectiveness of family planning services by the Office of Women's Empowerment and Child Protection and Population Control and Family Planning in Samosir Regency in controlling birth rates in Samosir Regency..*

Method: *This study uses descriptive qualitative research methods with an inductive approach, where the authors obtain data by means of interviews, observation and documentation*

Result: *The online-based family card making service through the WhatsApp application carried out by the Department of Population and Civil Registration of North Barito Regency, Central Kalimantan Province is still not running effectively due to the absence of operators who specifically take care of online family card services and the lack of socialization about the existence of family card making services. based online via the WhatsApp application.*

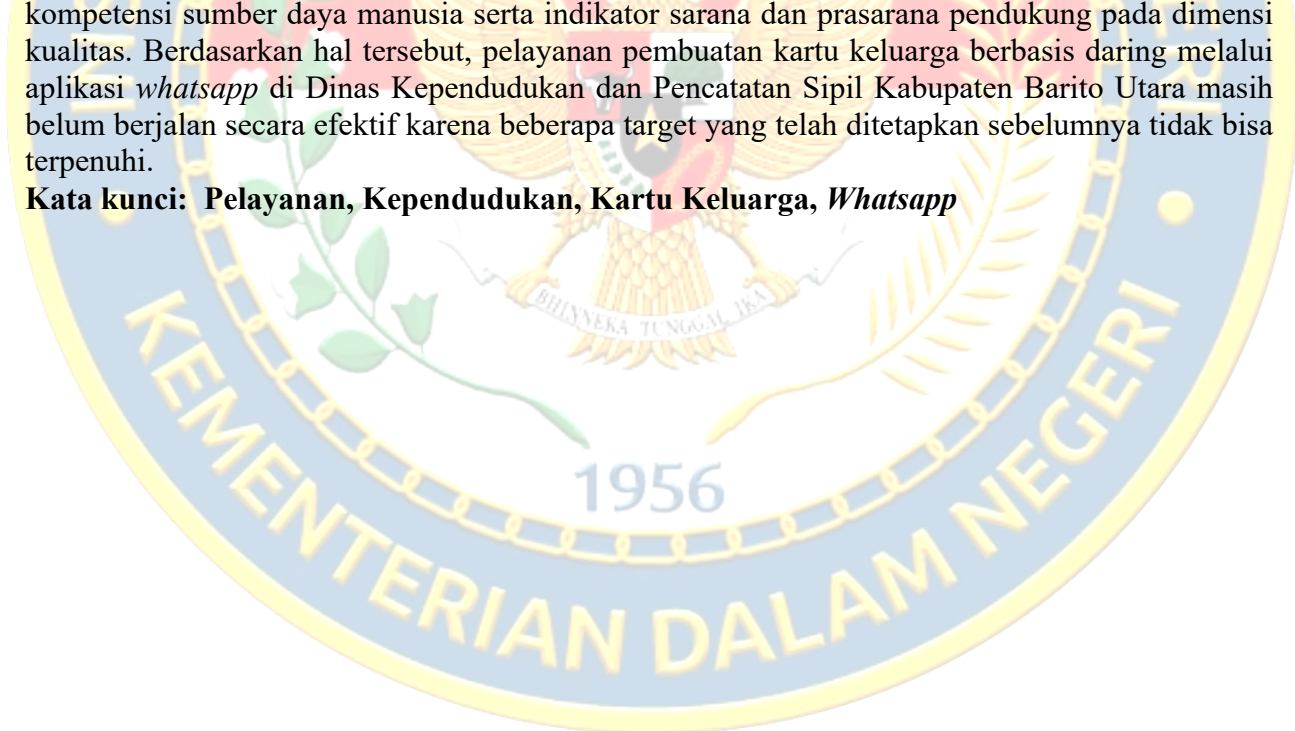
Conclusion: *The effectiveness of online-based family card making services through the WhatsApp application shows that there are several indicators that have not been implemented properly or optimally. As for what has not been implemented properly, namely the service process indicators in the efficient dimension and the competence indicators of human resources as well as indicators of supporting facilities and infrastructure in the quality dimension. Based on this, the online-based family card making service through the WhatsApp application at the Department of Population and Civil Registration of North Barito Regency is still not running effectively because some of the targets that have been previously set cannot be met.*

Keywords: *Placement, Civil Servants, Competence*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): (Berisi background yang melatarbelakangi penelitian). Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring merupakan dasar dari pelayanan administrasi kependudukan secara daring di Indonesia. Untuk melaksanakan amanah permendagri tersebut serta meningkatkan kualitas pelayanannya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara Provinsi Kalimantan Tengah melaksanakan pelayanan pembuatan kartu keluarga berbasis daring melalui aplikasi *whatsapp*. **Tujuan:** bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan pembuatan kartu keluarga berbasis daring melalui aplikasi *whatsapp*, faktor penghambat, dan upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif, dimana penulis memperoleh data dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** pelayanan pembuatan kartu keluarga berbasis daring melalui aplikasi *whatsapp* yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara Provinsi Kalimantan Tengah masih belum berjalan secara efektif karena tidak adanya operator yang secara khusus mengurus pelayanan kartu keluarga secara daring dan kurangnya sosialisasi tentang adanya pelayanan pembuatan kartu keluarga berbasis daring melalui aplikasi *whatsapp*. **Kesimpulan:** efektivitas pelayanan pembuatan kartu keluarga berbasis daring melalui aplikasi *whatsapp* menunjukkan bahwa terdapat beberapa indikator yang belum terlaksana secara baik atau maksimal. Adapun yang belum terlaksana secara baik yaitu pada indikator proses pelayanan di dimensi efisien dan indikator kompetensi sumber daya manusia serta indikator sarana dan prasarana pendukung pada dimensi kualitas. Berdasarkan hal tersebut, pelayanan pembuatan kartu keluarga berbasis daring melalui aplikasi *whatsapp* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara masih belum berjalan secara efektif karena beberapa target yang telah ditetapkan sebelumnya tidak bisa terpenuhi.

Kata kunci: Pelayanan, Kependudukan, Kartu Keluarga, *Whatsapp*



I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dunia telah memasuki era dimana perkembangan teknologi informasi dan komunikasi bertumbuh sangat pesat. Era ini disebut dengan era digitalisasi atau era revolusi industri 4.0. Segala bidang dalam kehidupan di seluruh belahan dunia sudah menggunakan dan memanfaatkan kemajuan teknologi. Negara Indonesia juga tidak luput dari dampak perkembangan zaman. Bentuk upaya dalam meningkatkan pelayanan publik yang dilaksanakan pemerintah salah satunya yaitu penerapan sistem *e-government*. Administrasi kependudukan merupakan contoh pelayanan publik yang dilakukan pemerintah. Pengembangan sistem pelayanan administrasi kependudukan yang baru sangat dibutuhkan guna membangun tata kelola pemerintahan yang baik serta dalam pelaksanaannya dapat dilaksanakan secara cepat dan sederhana dengan penerapan mekanisme pelayanan berbasis daring. Kartu keluarga merupakan salah satu dokumen kependudukan yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Kartu keluarga sebagai salah satu dokumen kependudukan yang menunjukkan identitas keluarga sangatlah penting sehingga harus dimiliki oleh setiap masyarakat. Pelayanan daring melalui aplikasi *whatsapp* merupakan layanan administrasi kependudukan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sehingga masyarakat bisa mengurus keperluannya dari mana saja dan kapan saja melalui nomor layanan *whatsapp* yang telah disediakan oleh petugas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Selama program ini dijalankan pada bulan Maret tahun 2020 lalu, pada realisasinya masyarakat di Kabupaten Barito Utara masih belum sepenuhnya mampu beradaptasi dengan metode pelayanan pembuatan kartu keluarga berbasis daring. Jumlah pelayanan pembuatan kartu keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021 (semester I). Dapat dilihat bahwa terjadi penurunan presentase jumlah pencetakan dan jumlah kepemilikan kartu keluarga terhadap jumlah kepala keluarga di wilayah Kabupaten Barito Utara. Pada tahun 2018 dan 2019 berturut-turut jumlah pencetakan dan kepemilikan Kartu Keluarga (KK) yaitu 90% dan 80%, tetapi pada tahun 2020 dan 2021 (semester I) terjadi penurunan yang cukup besar terhadap jumlah pencetakan dan kepemilikan Kartu Keluarga (KK) yaitu berturut-turut sebesar 66% dan 60%. Seharusnya penyebaran *Corona Virus Disease (Covid)* bukanlah halangan lagi terhadap pelayanan pembuatan kartu keluarga di Indonesia khususnya di wilayah Kabupaten Barito Utara Provinsi Kalimantan Tengah, karena sudah adanya peningkatan pelayanan administrasi kependudukan berbasis daring yaitu melalui aplikasi *whatsapp*. Selain itu, dengan adanya peningkatan pelayanan administrasi kependudukan berbasis daring, masyarakat memiliki 2 (dua) pilihan untuk melakukan pengurusan dokumen kependudukan yaitu dengan cara datang langsung ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara atau mengurus secara daring melalui aplikasi *whatsapp*. Tetapi, pada kenyataannya terjadi penurunan presentase jumlah pencetakan dan kepemilikan kartu keluarga terhadap jumlah kepala keluarga di wilayah Kabupaten Barito Utara Provinsi Kalimantan Tengah. Berdasarkan uraian latar belakang dan fenomena di atas, penulis tertarik untuk mengajukan Skripsi dengan judul **“EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU KELUARGA BERBASIS DARING MELALUI APLIKASI *WHATSAPP* DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BARITO UTARA PROVINSI KALIMANTAN TENGAH”**

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring merupakan dasar dari pelayanan administrasi kependudukan secara daring di Indonesia. Untuk melaksanakan amanah permendagri tersebut serta meningkatkan kualitas pelayanannya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara Provinsi Kalimantan Tengah melaksanakan pelayanan pembuatan kartu keluarga berbasis daring melalui aplikasi *whatsapp*.

1.3 Penelitian Terdahulu

Pertama, Aniyatum Mashfiah, Yaqub Cikusin, Afifuddin, Berjudul “Efektifitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo”. Menggunakan Metode Kualitatif Deskriptif. Adapun Hasil Penelitiannya Yakni (1)Persepsi Penduduk Atas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Kenyataannya Masih Dirasakan Ketidakpuasan. Yang Sederhana, Mudah Dipahami, Dan Wajar(2)Upaya Yang Dilaksanakan Oleh Perangkat Kecamatan Untuk Meningkatkan Pelayanan Terhadap Masyarakat Dengan Menggunakan Model Pelayanan.Kedua, Yosi Elga Pramita Dan Drs. Adi Soesiantoro, M.Si Dari , Berjudul “Inovasi Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya Tahun 2018” .Menggunakan Metode Kualitatif Deskriptif. Adapun Hasil Penelitiannya Menunjukkan Bahwa Inovasi Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya Memperlihatkan Bahwa Inovasi Pahe Dapat Memberikan Pelayanan Yang Prima. Inovasi tersebut mempunyai kelebihan-kelebihan yaitu diantaranya Mengurangi Waktu Pelayanan, Hemat Tenaga, Dan Biaya. Tetapi Dalam Inovasi Pahe Didapati Adanya Faktor Penghambat Seperti Rendahnya Koneksi Jaringan.

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

Berdasarkan rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini, maka tujuan yang hendak dicapai adalah sebagai berikut: Untuk mengetahui dan menjelaskan efektivitas pelayanan pembuatan kartu keluarga berbasis daring melalui aplikasi *whatsapp* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara Provinsi Kalimantan Tengah; Untuk mengetahui dan menjelaskan faktor penghambat dalam pelayanan pembuatan kartu keluarga berbasis daring melalui aplikasi *whatsapp* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara Provinsi Kalimantan Tengah;Untuk mengetahui dan menjelaskan upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara Provinsi Kalimantan Tengah untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam melaksanakan pelayanan pembuatan kartu keluarga berbasis daring melalui aplikasi *whatsapp*.

II. METODE

Peneliti dalam penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif sebab peneliti fokus dalam menggambarkan peristiwa yang terjadi dilapangan secara sistematis, logis, objektif dan benar-benar terjadi, agar dapat dipahami setiap fakta yang terjadi guna mendapatkan kesimpulan atas permasalahan yang terjadi. Menurut sugiyono (2014:137)

pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai seting, berbagai sumber, dan berbagai cara. Apabila dilihat dari setingnya, data dapat dikumpulkan pada seting alamiah (*natural setting*), pada laboratorium dengan metode eksperimen, disekolah dengan tenaga pendidik dan kependidikan, dirumah dengan berbagai responden, pada suatu seminar, diskusi, dijalan dan lain-lain". Berdasarkan data tersebut, tentunya data yang diperoleh haruslah sesuai dengan fakta sehingga dapat menjadi referensi yang akan menimbulkan beberapa klasifikasi data. Sugiyono (2014:62) 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. Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Berbasis Daring Melalui Aplikasi *Whatsapp*

Suatu usaha atau pelayanan bisa dikatakan efektif ketika sudah memenuhi target yang ditetapkan. Sedangkan apabila belum terpenuhi maka dapat dikatakan belum efektif. Sehingga diperlukan konsep dan indikator guna mengukur efektivitas tersebut

1. Pengetahuan

Penempatan berdasarkan pengetahuan kerja merupakan penempatan dengan mempertimbangkan pemahaman terhadap prosedur kerja, maupun aturan aturan yang terdapat pada lokasi kerja yang sesuai. Menurut Spencer dalam buku Wibowo (2017) pengetahuan merupakan "Informasi yang dimiliki pegawai dalam bidang spesifik dan kompetensi yang kompleks." Indikator yang akan diteliti adalah skill kecerdasan emosional (*emotional intelligence skill*) dan skill berpikir kritis (*critical thinking skill*). Berkaitan dengan pelayanan penerbitan Kartu Keluarga berbasis daring melalui aplikasi *whatsapp* yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara, maka penulis melakukan observasi dan wawancara secara langsung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara untuk mengetahui sejauhmana hasil yang dicapai apakah telah memenuhi target atau belum sesuai dengan yang diharapkan. Oleh karena itu untuk mengukur tingkat keberhasilan memerlukan indikator sebagai analisisnya yakni berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Gibson dan Steers dalam Sumaryadi (2005:107-108) yang didalamnya terdapat 5 dimensi untuk mengukur efektivitas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga berbasis daring melalui aplikasi *whatsapp*, yaitu:

A. Produksi atau Produktivitas

Produktivitas ialah kuantitas atau jumlah jasa maupun produk pokok yang dihasilkan oleh organisasi dalam hal ini jumlah Kartu Keluarga yang diterbitkan oleh Disdukcapil Kabupaten Barito Utara dengan pelayanan berbasis daring melalui aplikasi *whatsapp*.

1. Jumlah kartu keluarga yang diterbitkan berbasis daring melalui aplikasi *whatsapp*

Produktivitas pelayanan berbasis daring juga diukur melalui banyaknya kartu keluarga yang diterbitkan pada suatu waktu tertentu. Apabila terjadi peningkatan, maka pelayanan tersebut sudah produktif. Sebaliknya jika jumlah kartu keluarga yang diterbitkan berbasis daring semakin menurun, pelayanan tersebut dikatakan tidak produktif. Jumlah kartu keluarga yang diterbitkan melalui program pelayanan pembuatan kartu keluarga berbasis daring melalui aplikasi *whatsapp* setiap bulannya dari tahun 2020 sampai dengan tahun 2021 secara umum mengalami peningkatan. Berdasarkan hal tersebut penulis menarik kesimpulan bahwa pelayanan pembuatan kartu keluarga berbasis daring melalui aplikasi *whatsapp* sudah cukup produktif.

2. Kemampuan instansi pelaksana dalam menyelesaikan permohonan pembuatan kartu keluarga berbasis daring

Produktivitas pelayanan pembuatan kartu keluarga berbasis daring melalui aplikasi *whatsapp* juga diukur berdasarkan kemampuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara untuk menyelesaikan permohonan pembuatan kartu keluarga yang diajukan setiap harinya. pada tahun 2020 semua permohonan yang diajukan dapat selesai oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara telah memiliki kemampuan yang baik untuk menyelesaikan permohonan pembuatan kartu keluarga berbasis daring melalui aplikasi *whatsapp* ini.

B. Kualitas atau Mutu

Kualitas merupakan standar dari produk sesuai dengan yang diinginkan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, baik selama proses pelayanan maupun hasil dari pelayanan itu sendiri. Kualitas dari pelayanan pembuatan kartu keluarga berbasis daring melalui aplikasi *whatsapp* ini diukur melalui beberapa indikator yaitu hasil pelayanan, kompetensi sumber daya manusia (pegawai), serta sarana dan prasarana pendukung.

1. Kualitas hasil pelayanan pembuatan kartu keluarga berbasis daring melalui aplikasi *whatsapp*

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara terus melaksanakan usaha peningkatan mutu atau kualitas pelayanannya seperti menerapkan pelayanan 1x24 jam yang artinya semua dokumen kependudukan termasuk kartu keluarga bisa selesai dalam waktu satu hari. pelayanan pembuatan kartu keluarga berbasis daring melalui aplikasi *whatsapp* pada umumnya memiliki kualitas hasil yang baik. Hal ini ditunjukkan oleh proses pengurusan dokumen kependudukan yang hanya memerlukan waktu 1x24 jam, kemudian kartu keluarga yang telah selesai dibuat juga dikirimkan ke pemohon melalui *whatsapp* sehingga bisa diprint sendiri di rumah. Walaupun dalam pelaksanaannya ditemukan adanya hambatan, Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara Provinsi Kalimantan Tengah.

2. Kompetensi sumber daya manusia (pegawai)

Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh profesionalisme atau kemampuan petugas pelayanan dalam menyelesaikan tanggung jawab sesuai tugas dan fungsi masing-masing. operator khusus sangat diperlukan untuk pelayanan pembuatan kartu keluarga berbasis daring ini. Karena dengan adanya operator khusus, pelayanan akan lebih maksimal sebab ada pegawai yang memiliki kompetensi dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi serta secara khusus mengelola dan memberikan pelayanan berbasis daring.

3. Sarana dan prasarana pendukung

Kualitas pelayanan yang baik dapat diciptakan apabila sarana dan prasana pendukung pelayanan tersebut tersedia dan berfungsi dengan baik. Sarana dan prasarana pendukung sangat penting peranannya karena sebagai alat untuk mempermudah proses pelayanan itu sendiri. sarana pendukung utama yang seharusnya ada pada pelayanan berbasis daring ini yaitu komputer dan nomor *whatsapp* khusus, sementara saat ini tidak ada. Kalau menggunakan *whatsapp* pribadi, fokus pelayanan akan terbagi karena ada urusan atau pesan lain yang akan masuk.

C. Efisiensi

Efisiensi diartikan rasio keluaran dibanding rasio masukan, memfokuskan pada siklus, masukan-proses-keluaran, dan penilaian mutu berasal dari pelanggan dan masyarakat. Efisiensi merupakan cara yang digunakan dalam melakukan suatu hal tertentu dengan meminimalisir waktu, tenaga dan juga biaya yang dikeluarkan.

1. Masukan (input)

Masukan awal dari pelayanan pembuatan kartu keluarga berbasis daring melalui aplikasi *whatsapp* terdiri atas beberapa aspek diantaranya:

a. Dasar Peraturan

Pelayanan pembuatan kartu keluarga berbasis daring melalui aplikasi *whatsapp* didasarkan pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Pelayanan pembuatan kartu keluarga berbasis daring melalui aplikasi *whatsapp* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara sudah sesuai dengan peraturan yang ada.

b. Personil (pegawai)

Pelayanan pembuatan kartu keluarga berbasis daring melalui aplikasi *whatsapp* tidak dapat dilepaskan dari peran pegawai dalam memberikan pelayanan sehingga hal ini menjadi salah satu yang sangat penting dalam proses pelayanan. Pelayanan pembuatan kartu keluarga berbasis daring melalui aplikasi *whatsapp* sudah dilakukan petugas dengan cukup baik. Namun, perlu dibuat adanya operator khusus sehingga pelayanan ini dapat berjalan secara maksimal serta penerbitannya dapat dilakukan dengan cepat dan tepat.

c. Biaya Pelayanan

Berkaitan dengan biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat dalam mengurus dokumen maupun dalam menerima pelayanan sesuai Pasal 79 huruf a Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 bahwa pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan tidak dipungut biaya (gratis). Penulis akhirnya menarik kesimpulan berdasarkan hasil wawancara dan observasi bahwa dalam pelayanan pembuatan kartu keluarga berbasis daring tidak dipungut biaya apapun atau gratis.

2. Proses pelayanan

Proses merupakan kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan sehingga menghasilkan output yang dibutuhkan penerima layanan. Proses yang dimaksud disini adalah ketepatan waktu penyelesaian pelayanan pembuatan kartu keluarga berbasis daring, mulai dari pengurusan sampai penerbitan kartu keluarga. Waktu yang dibutuhkan dalam proses penyelesaian pelayanan pembuatan kartu keluarga berbasis daring merupakan inti dari pelayanan yang diberikan kepada penerima layanan. Pada umumnya, proses pelaksanaan pelayanan dapat dilaksanakan dengan cepat apabila tidak adanya hambatan pada proses pemberian layanan seperti dokumen persyaratan yang kurang, foto atau scan dokumen tidak jelas, atau jaringan yang lambat (kurang bagus) sehingga menghambat dalam proses penerbitan kartu keluarga berbasis daring melalui aplikasi *whatsapp*. Proses pelayanan pembuatan kartu keluarga berbasis daring melalui aplikasi *whatsapp* khususnya dalam waktu yang dibutuhkan dalam penyelesaian suatu permohonan kartu keluarga berbasis daring belum maksimal. Hal ini disebabkan karena tidak semua permohonan pembuatan kartu keluarga berbasis daring dapat diselesaikan dalam waktu 1x24 jam, padahal itu merupakan ketentuan yang harus dilaksanakan seharusnya.

3. Keluaran (output)

Keluaran atau output merupakan hasil akhir dari sebuah pelayanan yaitu kartu keluarga. Kartu keluarga yang dihasilkan adalah dokumen identitas keluarga yang fungsinya sangat penting. sesuai dengan Permendagri No. 104 Tahun 2019 tentang Penggunaan Kertas HVS dan Permendagri No. 109 Tahun 2019 tentang Tanda Tangan Elektronik (TTE) yang menegaskan bahwa dokumen kependudukan berupa kartu keluarga, akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan serta akta perceraian dapat dicetak menggunakan kertas HVS dan sudah TTE sehingga tidak perlu lagi dilakukan legalisir dokumen. Berdasarkan hal tersebut, penulis dapat menarik kesimpulan bahwa

hasil dari pelayanan pembuatan kartu keluarga berbasis daring melalui aplikasi *whatsapp* sudah baik. Karena dengan pelayanan daring yang memanfaatkan tanda tangan elektronik serta kartu keluarga yang bisa dicetak sendiri, masyarakat tidak harus ke kantor untuk mengambil dokumen tersebut sehingga dapat menghemat waktu dan biaya.

D. Fleksibilitas

Fleksibilitas adalah kemampuan untuk menyesuaikan dengan kondisi dan situasi serta lingkungan. Fleksibilitas menurut Gibson dan Steers (2005:107) yaitu menyangkut kemampuan suatu organisasi atau kelompok untuk mengalihkan sumber daya dari aktivitas yang satu ke aktivitas yang baru atau berbeda yang tujuannya untuk merespon permintaan dari masyarakat.

1. Kemampuan penyesuaian terhadap perubahan

Suatu instansi yang baik adalah instansi yang dapat menyesuaikan dengan segala perubahan atau perkembangan zaman yang ada. Pelayanan administrasi kependudukan pada mulanya hanya dilaksanakan secara manual. Kemudian setelah ditetapkannya Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring, semua Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di seluruh wilayah Indonesia dituntut untuk memberikan sebuah inovasi atau terobosan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito telah mampu menyesuaikan diri dengan perubahan yang ada. Dengan memanfaatkan teknologi, instansi pelaksana mampu memberikan inovasi pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kondisi dan situasi pada waktu tersebut.

2. Kemampuan instansi pelaksana dalam menyelesaikan program

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara harus mampu menyelesaikan segala program yang telah disusun sebelumnya walaupun pada proses jalannya program tersebut ada kendala atau hambatan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara mampu menyelesaikan program percepatan kepemilikan kartu keluarga dengan baik melalui inovasi pelayanan sehingga bisa dilaksanakan secara daring dan luring.

E. Kepuasan

Kepuasan merupakan rasa senang atau bahagia atas sesuatu yang diterima oleh penerima layanan dari pemberi layanan terhadap suatu hal yang telah dilakukan. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Gibson dan Steers (2005:107) bahwa kepuasan ditujukan pada perasaan masyarakat terhadap pekerjaan mereka dan peran di organisasi serta pertimbangan atas manfaat yang diterima oleh partisipan.

1. Tanggapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan

Pelayanan yang baik mengutamakan fokusnya kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan dan bukan pada kepentingan pribadi. Menjalankan alur pelayanan sesuai dengan ketentuan menjadi hal yang mutlak dijalankan agar setiap masyarakat yang mengajukan permohonan mendapatkan pelayanan yang baik. Masyarakat memberikan tanggapan yang baik atas pelayanan yang telah diberikan oleh petugas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara. Walaupun belum dilayanani secara khusus oleh operator, tetapi pelayanan yang diberikan tetap baik.

2. Manfaat yang dirasakan masyarakat

Tujuan dari suatu pelayanan adalah agar penerima layanan merasakan puas atau merasakan manfaat dari pelayanan yang diberikan. pelayanan pembuatan kartu keluarga berbasis daring melalui *whatsapp* memberikan banyak dampak positif kepada masyarakat. Masyarakat terbantu baik dari segi waktu maupun biaya.

3.2 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Aniyatum mashfiyah, yaqub cikusin, afifuddin,(2018) berjudul “efektifitas pelayanan pembuatan kartu keluarga di kecamatan sedati kabupaten sidoarjo”. Adapun temuan hasil penelitiannya yakni (1)persepsi penduduk atas pelayanan pembuatan kartu keluarga pada kenyataannya masih dirasakan ketidakpuasan. Yang sederhana, mudah dipahami, dan wajar(2)upaya yang dilaksanakan oleh perangkat kecamatan untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat dengan menggunakan model pelayanan.Yosi elga pramita dan drs. Adi soesiantoro, m.si(2018) dari , berjudul “inovasi pelayanan dalam pembuatan kartu keluarga pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota surabaya tahun 2018” . Adapun temuan hasil penelitiannya menunjukkan bahwa inovasi pelayanan penerbitan kartu keluarga di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota surabaya memperlihatkan bahwa inovasi pahe dapat memberikan pelayanan yang prima. Inovasi tersebut mempunyai kelebihan-kelebihan yaitu diantaranya mengurangi waktu pelayanan, hemat tenaga, dan biaya. Tetapi dalam inovasi pahe didapati adanya faktor penghambat seperti rendahnya koneksi jaringan.Pembaharuan penelitian ini dari penelitian sebelumnya yakni pelayanan pembuatan kartu keluarga berbasis daring melalui aplikasi *whatsapp* yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara Provinsi Kalimantan Tengah masih belum berjalan secara efektif karena tidak adanya operator yang secara khusus mengurus pelayanan kartu keluarga secara daring dan kurangnya sosialisasi tentang adanya pelayanan pembuatan kartu keluarga berbasis daring melalui aplikasi *whatsapp*.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pelayanan pembuatan kartu keluarga berbasis daring melalui aplikasi *whatsapp* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara, maka kesimpulan yang penulis peroleh adalah sebagai berikut.Hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi terkait efektivitas pelayanan pembuatan kartu keluarga berbasis daring melalui aplikasi *whatsapp* menunjukkan bahwa terdapat beberapa indikator yang belum terlaksana secara baik atau maksimal. Adapun yang belum terlaksana secara baik yaitu pada indikator proses pelayanan di dimensi efisien dan indikator kompetensi sumber daya manusia serta indikator sarana dan prasarana pendukung pada dimensi kualitas. Berdasarkan hal tersebut, pelayanan pembuatan kartu keluarga berbasis daring melalui aplikasi *whatsapp* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara masih belum berjalan secara efektif karena beberapa target yang telah ditetapkan sebelumnya tidak bisa terpenuhi; Adapun yang menjadi faktor penghambat pelayanan yaitu tidak ada operator khusus pelayanan pembuatan kartu keluarga berbasis daring, adanya masyarakat yang masih belum mengetahui adanya pelayanan pembuatan kartu keluarga berbasis daring melalui aplikasi *whatsapp*, serta kurangnya sarana dan prasarana pendukung pelayanan; Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara sudah berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dan terus melakukan evaluasi untuk mengatasi segala kekurangan yang ada. **Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu lokus saja sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Sumaryadi 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 pelayanan pembuatan kartu keluarga berbasis daring melalui aplikasi *whatsapp* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara untuk Menemukan Hasil Yang Lebih Mendalam.

VI. UCAPAN TERIMA KASIH

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

IV. DAFTAR PUSTAKA

Sugiyono. (2003). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Pusat Bahasa Depdiknas.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Cetakan Ke-19*. Bandung: Alfabeta.

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

Mashfiah. Aniyatum dkk.(2018). *efektifitas pelayanan pembuatan kartu keluarga di kecamatan sedati kabupaten sidoarjo*.

Elga.Yosi dkk (2018). *inovasi pelayanan dalam pembuatan kartu keluarga pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota surabaya tahun 2018*

