

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PENERBITAN KARTU KELUARGA
MELALUI TANDA TANGAN ELEKTRONIK
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SOLOK PROVINSI SUMATERA BARAT**

**Edtyva Dwirahmi Rizqqa¹, Rizki Amalia²
Institut Pemerintahan Dalam Negeri¹, Institut Pemerintahan Dalam Negeri²,
edtyvarahmi@gmail.com, rizamalia11@yahoo.com**

ABSTRAK

Tanda tangan elektronik adalah inovasi program percepatan kependudukan, bertujuan untuk mengefisiensi pembuatan dokumen kependudukan tanpa harus bertatap muka. Masih adanya kerusakan dokumen dalam penerbitan kartu keluarga dan terbatasnya pegawai yang paham tentang pelayanan melalui tanda tangan elektronik menjadi permasalahan. Tujuan Penelitian adalah mengetahui efektivitas pelayanan penerbitan kartu keluarga melalui tanda tangan elektronik, hambatan dan upaya mengatasinya. Metode yang digunakan yaitu kualitatif deskriptif pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi yang meliputi wawancara mendalam (10 informan), observasi dan dokumentasi. Dalam tulisan ini dilakukan analisis efektivitas pelayanan penerbitan kartu keluarga melalui tanda tangan elektronik dengan indikator yang diteliti yaitu (1) Produksi atau produktivitas, (2) Mutu/kualitas, (3) Efisiensi, (4) Fleksibilitas, dan (5) Kepuasan. (Gibson dan Steers dalam Sumaryadi (2005:107).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan penerbitan kartu keluarga melalui tanda tangan elektronik sudah terlaksana dengan cukup baik, namun masih memerlukan penyempurnaan dalam indikator efisiensi. Hambatan efektivitas pelayanan penerbitan kartu keluarga melalui tanda tangan elektronik, yaitu (1) Koneksi Jaringan yang tidak stabil, (2) Kurangnya Sumber Daya Manusia, (3) Kurangnya fasilitas penunjang. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan yaitu (1) memperbaiki jaringan server yang mengalami gangguan, (2) Mengikutkan pegawai yang ada dalam Pelatihan atau Bimtek, (3) Menambah fasilitas penunjang. Saran dari penelitian: (1) melakukan pembaharuan sistem terkait pengoptimalisasian jaringan pusat selaku penyelenggara kebijakan Tanda Tangan Elektronik, (2) menambah jumlah pegawai dan (3) meningkatkan fasilitas sarana prasarana.

Kata Kunci : Tanda Tangan Elektronik, Efektivitas, Kartu Keluarga.

ABSTRACT

Electronic signatures are an innovation of the population acceleration program, aimed at making population documents more efficient without having to meet face-to-face. There are still damaged documents in the issuance of family cards and the limited number of employees who understand services through electronic signatures are problems. The purpose of the study was to determine the effectiveness of family card issuance services through electronic signatures, obstacles and efforts to overcome them. The method used is descriptive qualitative inductive approach. Data collection techniques were carried out by triangulation which included in-depth interviews (10 informants), observation and documentation. In this paper, an analysis of the effectiveness of family card issuance services through electronic signatures is carried out with the indicators studied, namely (1) Production or productivity, (2) Quality, (3) Efficiency, (4) Flexibility, and (5) Satisfaction. (Gibson and Steers in Sumaryadi (2005:107).

The results showed that the effectiveness of family card issuance services through electronic signatures had been implemented quite well, but still needed improvements in efficiency indicators. Barriers to the effectiveness of family card issuance services through electronic signatures, namely (1) Unstable Network Connections, (2) Lack of Human Resources, (3) Lack of supporting facilities. Efforts are being made to overcome obstacles, namely (1) repairing the server network that is experiencing disruptions, (2) Involving existing employees in training or technical guidance, (3) Adding supporting facilities. Suggestions from the research: (1) reform the system related to optimizing the central network as the organizer of the Electronic Signature policy, (2) increase the number of employees and (3) improve infrastructure facilities.

Keywords: Electronic Signature, Effectiveness, Family Card.

PENDAHULUAN

Administrasi kependudukan merupakan kegiatan pengelolaan data yang didapatkan dari peristiwa-peristiwa kependudukan yang diinput, diproses dan menghasilkan *output* berupa data kependudukan yang berperan dalam pembangunan suatu wilayah. Implementasi kebijakan administrasi kependudukan dilaksanakan oleh pemerintah daerah, baik kabupaten atau kota melalui pelayanan publik yang berhubungan dengan dokumen kependudukan. Menurut Boediono (2013) dan penelitian yang dilakukan oleh (Mahsyar, 2011), Berhasilnya pelaksanaan layanan ditentukan pada kualitas kepuasan dari yang menerima pelayanan dan sesuai dengan apa yang diharapkan. Pelayanan pencatatan sipil dilakukan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan, seperti: penerbitan Akta Kelahiran, Kematian, Perkawinan, KTP-EL, Kartu

Keluarga, dan sebagainya. Pencatatan yang dilakukan oleh pemerintah bertujuan untuk mempermudah 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.

Kartu keluarga (KK) adalah suatu dokumen kependudukan yang menunjukkan kebenaran kedudukan seseorang dan sebagai syarat penerbitan dokumen kependudukan lainnya, seperti KTP, Akta Pencatatan Sipil dan Surat Keterangan (Suket) yang digunakan sebagai persyaratan lain untuk pelayanan publik, seperti paspor, sertifikat hak atas tanah, asuransi jiwa, dan kebutuhan lainnya. Kartu keluarga merupakan salah satu hal penting ketika baru melakukan pernikahan atau membentuk keluarga baru. Kartu keluarga menjadi syarat penting untuk kepengurusan kependudukan dan beberapa dokumen lain, seperti pembuatan akta kelahiran anak, pendaftaran anak untuk melanjutkan pendidikan, penggantian dan perubahan KTP serta berbagai urusan lainnya yang membutuhkan kartu keluarga sebagai pelaksana pembuatan dokumen kependudukan yang diselenggarakan oleh instansi pelaksana. Hal ini senada dengan penelitian sebelumnya, pelayanan kependudukan bagi masyarakat Kota Bandung menjadi sangat vital dengan adanya peranan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung (Fadhil & Ilham, 2019).

Untuk mendukung Gerakan Indonesia Sadar Administrasi (GISA) khususnya pada bidang administrasi kependudukan, pemerintah Kota Solok melakukan berbagai inovasi guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yaitu penandatanganan dokumen KK melalui tanda tangan elektronik. Berdasarkan Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 Pasal 5 Ayat (5) tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring mengamanatkan Penandatanganan Dokumen Kependudukan agar ditandatangani secara Elektronik seperti contohnya pada kartu keluarga. Perbedaan penerapan TTE dengan Tanda Tangan Biasa adalah Tanda Tangan Elektronik menggunakan barcode. Hal tersebut bertujuan mempermudah pelayanan secara cepat, tepat dan sesuai perkembangan teknologi kepada

masyarakat serta untuk mengefesiensikan waktu dalam pembuatan dokumen kependudukan.

Tanda tangan elektronik dapat dilaksanakan dimana saja. Keberadaan tanda tangan elektronik merupakan bentuk kinerja institusi dengan cara menyatukan teknologi, susunan organisasi dan ciri-ciri individu dengan aspek kemasyarakatan dalam mencapai tujuan organisasi. (Steers dalam Sutrisno, 2011: 127). Berkaitan dengan efektivitas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura masih memiliki beberapa kekurangan, salah satunya dikarenakan terdapatnya warga yang belum membuat atau belum melakukan proses rekam KK dan E-KTP (Masyitah, 2020).

Adanya layanan dengan menggunakan Tanda Tangan Elektronik dapat membuat layanan kependudukan menjadi lebih efektif dan efisien, serta menjamin kepemilikan yang bertanda tangan dikarenakan telah melewati prosedur dalam penerbitan. Hal ini sejalan dengan program Go Digital yang telah dicanangkan oleh Direktorat Jenderal Dukcapil pada awal tahun 2019. Disamping itu, penggunaan Tanda Tangan Elektronik dapat mengurangi pemalsuan Tanda Tangan yang dapat discan secara mudah di era seperti sekarang dan untuk menghindari pemalsuan data. Ditambahkan pula dalam penelitian (Algunto, Jaryono, & Daryono, 2017), dengan keberadaan KK dan E-KTP, sudah semestinya pihak warga bisa membantu untuk meningkatkan rasa aman dan nyaman bagi negara dengan cara menutup celah terjadinya KK dan E-KTP dobel dan tidak asli. Sebagaimana yang diketahui, para pelaku kejahatan, seperti teroris, TKI Illegal dan human trafficking sering memakai KK dan E-KTP tersebut untuk melakukan pemalsuan agar tidak terdeteksi oleh pihak yang berwajib.

Sehubungan dengan inovasi, Tanda Tangan Elektronik pada penerbitan kartu keluarga menjadi inovasi bagi masyarakat Kota Solok. Pemerintah Kota Surabaya menciptakan inovasi paket hemat (Pramita & Soesiantoro, 2018). Selanjutnya dalam penelitian (Indarwati, 2017), Kabupaten Gresik dengan Kakekku Datang (Kependudukan dari Kartu Keluarga Kudata Ulang). Kemudian E-Dukcapil, merupakan inovasi Kabupaten Karawang (Suwarni, 2021).

Kegiatan meneliti dilakukan dari tahun 2020 sampai dengan tahun 2021. Berdasarkan data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok pada tahun 2017- 2020 masih terdapat kerusakan dokumen dalam penerbitan kartu keluarga. Dari 11.613 Kartu Keluarga yang dihasilkan, terdapat 499 kartu keluarga yang memiliki kondisi dokumen yang rusak. Disamping itu, terbatasnya sumber daya pegawai yang paham dengan adanya pelayanan tanda tangan elektronik juga menjadi permasalahan yang harus diselesaikan. Dari 33 pegawai, hanya 1 staf saja yang menangani secara langsung. Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang terjadi, maka penulis tertarik untuk mengetahui efektivitas pelayanan penerbitan kartu keluarga melalui tanda tangan elektronik, hambatan dan upaya mengatasinya sehingga kegiatan meneliti ini dapat bermanfaat bagi pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan menggunakan tanda tangan elektronik.

KAJIAN PUSTAKA

1. Efektivitas

Efektivitas dapat dilihat sebagai sebuah tugas dari kapasitas organisasi dengan cara memadukan antara teknologi, struktur dan ciri-ciri pribadi dengan aspek sosial yang menjadi suatu keutuhan dan memfokuskan kepada tujuan. (Steers dalam Sutrisno, 2011: 127). Sementara itu, Gibson dan Steers dalam Sumaryadi (2005:107), menyatakan:

1. Produksi atau produktivitas, mencerminkan kemampuan organisasi/pemerintah dalam menghasilkan pelayanan seperti yang dituntut di lingkungan masyarakat.
2. Mutu/kualitas, produk yang memenuhi harapan pelanggan dari klien untuk kinerja pegawai, dengan ukuran dan penilaian mutu berasal dari pelanggan dan masyarakat.
3. Efisiensi diartikan sebagai rasio keluaran dibanding masukan, memfokuskan pada siklus, masukan-proses-keluaran, bahkan menekankan pada elemen masukan dan proses.
4. Fleksibilitas menyangkut kemampuan pemerintah untuk mengalirkan sumber daya aktivitas yang satu ke aktivitas yang lain guna menghasilkan produk dan pelayanan yang baru dan berbeda untuk menanggapi permintaan masyarakat.

5. Kepuasan ditujukan pada perasaan masyarakat terhadap pekerjaan mereka dan peran di organisasi/pemerintah serta pertimbangan manfaat yang diterima partisipan demikian pula oleh pelanggan dan masyarakat.

2. Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu kegiatan untuk memenuhi keperluan melewati orang lain (Moenir, 2010:16). Sementara itu, Gronroos yang dikutip oleh Ratminto dan Winarsih (2005:2) menyatakan bahwa pelayanan ialah rangkaian kegiatan yang memiliki sifat dapat dilihat oleh mata yang merupakan akibat dari hubungan antara pelanggan dengan pegawai atau perusahaan yang menyediakan hal-hal yang berhubungan dengan pemberian layanan dalam menyelesaikan masalah.

3. E-government

Teknologi informasi tidak hanya digunakan di organisasi swasta tetapi juga dapat digunakan di organisasi pemerintahan. Penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah dikenal dengan istilah e-government. Menurut Bank Dunia dalam Anderson (2015:V), E-government adalah penggunaan teknologi informasi oleh lembaga pemerintah (seperti Wide Area Networks, Internet, dan negara-negara seluler yang memicu Gerakan Occupy Wall Street (Bank Dunia, 2012). Sementara itu menurut Suaedi dan Wardiyanto (2010:54), E-Government ialah sebagai upaya pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik.

4. Informasi dan Transaksi Elektronik

Brophy dkk (2000: 5) menyatakan sumber daya informasi elektronik ialah sebuah berkas dalam wujud elektronik yang memerlukan alat tersendiri dan dalam penggunaannya berupa dokumen digital, terbitan berseri elektronik, pangkalan data, hak paten dalam format elektronik dan dokumen jaringan kerja audiovisual. Sementara itu, transaksi elektronik menurut Bryan A Garner dalam Barkatullah, (2017:23) transaksi elektronik adalah transaksi yang dibentuk oleh pesan elektronik

sebagai pijatan salah satu atau kedua belah pihak tidak akan ditinjau oleh individu sebagai langkah yang diharapkan dalam membentuk kontrak.

Berdasarkan UU No. 19 Tahun 2016 tentang Perubahan UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Pasal 1 ayat 12, Tanda tangan elektronik merupakan tanda tangan berupa informasi elektronik yang terlekat dengan informasi elektronik yang dipakai sebagai alat untuk memverifikasi dan mengautentikasi. Selanjutnya pada pasal 5 disebutkan bahwa hasil cetak dari informasi elektronik merupakan alat pembuktiaan yang sah secara hukum.

5. Kartu Keluarga

KK merupakan sebuah kartu yang memberikan identitas keluarga yang berisi urutan, kaitan dan jumlah anggota keluarga. (Siswosoediro, 2008:37). Sementara itu, berdasarkan UU No. 24 tahun 2013 Tentang Perubahan Atas UU No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Pasal 1 ayat 13, KK merupakan kartu identitas keluarga yang berisi informasi nama, urutan, dan kaitan keluarga. KK dalam bagian pencatatan sipil dan administrasi kependudukan memiliki kekuatan hukum dan berisikan informasi sah dari anggota keluarga.

METODE PENELITIAN

Metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif adalah metode yang digunakan dalam penelitian ini. Menurut Sugiyono (2012:1), metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dengan peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna dari generalisasi. Selanjutnya metode deskriptif menurut Nazir (2014:43) adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Dalam mengumpulkan data, penulis menggunakan teknik triangulasi (gabungan) wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi. Jumlah Informan adalah 10 orang yang terdiri dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kabid

Pelayanan Administrasi Kependudukan, Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data Kasi Kerja Sama dan Inovasi Pelayanan, Operator TTE, dan Masyarakat. Penulis menentukan informan dengan menggunakan Teknik *Purposive Sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. (Sugiyono,2018: 218). Tahapan-tahapan untuk analisis data meliputi: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles dan Huberman dalam Silalahi, 2012: 339).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1.1 EFEKTIVITAS PELAYANAN PENERBITAN KARTU KELUARGA MELALUI TANDA TANGAN ELEKTRONIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SOLOK PROVINSI SUMATERA BARAT

Dalam analisis efektivitas pelayanan melalui tanda tangan elektronik, penulis mencoba menjelaskan fokus yang diamati dengan berpedoman pada teori serta membandingkannya dengan kenyataan yang ada di lapangan, sebagai berikut:

a. Produksi atau Produktivitas

Ukuran produktivitas dalam upaya percepatan kepemilikan kartu keluarga di Kota Solok dapat dinilai dari prosedur pelayanan, jumlah penerbitan kartu keluarga, penerapan penggunaan tanda tangan elektronik pada kartu keluarga apakah sudah tepat bersumber pada aturan yang berlaku. Menurut informasi dari beberapa informan, observasi dan data yang ada, percepatan kepemilikan kartu keluarga dilihat dari aspek produktivitasnya sudah terlaksana secara baik. Prosedur pembuatan Kartu Keluarga dengan menggunakan Tanda Tangan Elektronik sama halnya dalam membuat Kartu Keluarga sebelumnya, namun perbedaannya pada saat langkah akhir ketika operator akan melakukan penginputan data. Pada langkah ini sebelumnya dilakukan verifikasi sistem kemudian dilakukan pencetakan oleh petugas dibawah kewenangan Kepala Bidang masing-masing. Penumpukan berkas dokumen kependudukan yang memerlukan tanda tangan kepala dinas sehingga memakan waktu yang banyak untuk menyelesaikan semua dokumen kependudukan

agar dapat ditandatangani. Hal ini dijadikan pertimbangan untuk memulai pelayanan dengan menggunakan tanda tangan elektronik sehingga dapat memudahkan segala urusan yang berkaitan dengan data kependudukan yang memerlukan tanda tangan kepala dinas.

Prosedur pelayanan penerbitan dokumen kependudukan kartu keluarga sudah ditetapkan dalam Standar Operasional Prosedur Buku Pendaftaran Penduduk No. 48/SOP/Disdukcapil/2017 sesuai Perpres Nomor 96 Tahun 2018 BAB II Paragraf 3 Pasal 10-14 Tentang Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok. Bentuk dari pelaksanaan peraturan tersebut adalah melakukan program upaya percepatan kepemilikan KK berupa Tanda Tangan Elektronik dengan cara memberikan dokumen kartu keluarga sebagai salah satu bukti autentik status kewarganegaraan. Hal yang sedikit berbeda pada penelitian yang dilakukan oleh (Yulindaningtyas, 2015), untuk Prosedur operasional standar pada mutu layanan Kependudukan Terhadap kepuasan yang dirasakan masyarakat dinilai masih terlalu sulit, oleh sebab itu kedepannya agar bisa dilakukan dengan mudah. Berikut ini data kepemilikan kartu keluarga dari tahun 2017-2020 yang ada di Kota Solok.

Tabel 1.1
Data Kepemilikan Kartu Keluarga
Tahun 2017-2020

Kartu Keluarga Tanda Tangan Basah Tahun 2017-2018	Kartu Keluarga Tanda Tangan Elektronik Tahun 2019-2020
9.863	11.613

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok, 2020

Dalam tabel di atas, diketahui KK yang dicetak menggunakan tanda tangan elektronik pada tahun 2019-2020 berjumlah 11.613 lembar, Sedangkan kartu keluarga yang dicetak secara umum yang menggunakan tanda tangan basah tahun 2017-2018 berjumlah 9.863 lembar. Hal ini menunjukkan bahwa produktivitas kepemilikan mengalami peningkatan. Dengan adanya peningkatan tersebut, maka menunjukkan pelayanan melalui tanda tangan elektronik mampu mendorong

peningkatan kepemilikan kartu keluarga masyarakat Kota Solok dan mampu mendukung upaya percepatan kepemilikan KK dengan tepat dan akurat di Kota Solok.

b. Mutu atau Kualitas

Mutu dan kualitas dari sebuah produksi yang dihasilkan oleh suatu program ataupun kegiatan akan sangat bergantung pada kompetensi aparaturnya. Mutu dan kualitas dapat dilihat dari warga yang menilai akan barang yang dihasilkan melalui layanan yang ada. Berdasarkan informasi dari beberapa informan dan pengamatan penulis, pada loket penerimaan berkas pendaftaran pelayanan penerbitan dokumen kependudukan, mutu atau kualitas dari petugas register Disdukcapil sudah baik. Petugas menyampaikan arahan mengenai syarat kelengkapan berkas yang harus diserahkan. Sikapnya juga santun, tenang dan cermat. Ketika sedang dilakukan pengembalian berkas permohonan pendaftaran kartu keluarga dan didapat hasil berkas telah lengkap kemudian siap untuk dilakukan pemrosesan pada hari itu juga.

c. Efisiensi

Efisiensi dapat diartikan sebagai pelaksanaan mulai dari proses masukan pelayanan (input) yang nantinya berhubungan dengan ketepatan waktu penerbitan Kartu Keluarga serta hasil dari pelaksanaan pelayanan yang diberikan (output). Berdasarkan informasi beberapa informan, pengamatan serta data yang ada, dapat diketahui bahwa belum adanya efisiensi yang diberikan dalam pelayanan yang telah dilakukan. Hal ini terlihat dalam waktu penerbitan yang dilakukan hingga 2 hari, padahal didalam SOP pelayanan penerbitan adalah selama 30 menit dari pengecekan data, penginputan data, pemberian tanda tangan elektronik hingga penerbitan, sehingga waktu pengerjaan bisa diselesaikan pada hari itu juga. Kejadian yang sama pada penelitian yang dilakukan oleh (Nuriwati, 2015), penyelenggaraan penerbitan seringkali melewati batas waktu yang telah ditetapkan. Adanya kondisi yang lambat disebabkan karena adanya gangguan jaringan server baik itu jaringan pusat, BSRE maupun jaringan server itu sendiri sehingga dapat menghambat proses pelayanan yang menyebabkan penumpukan berkas pemohon yang akan melakukan penerbitan kartu keluarga, serta banyaknya masyarakat atau

pemohon yang belum mengetahui secara lengkap tentang persyaratan dan prosedur pelayanan pembuatan kartu keluarga yang disebabkan karena kurangnya informasi.

Selanjutnya dari output (KK yang dihasilkan), dari jumlah 11.613 buah dapat diketahui pada tahun 2017-2020, terdapat 499 kartu keluarga yang memiliki kondisi dokumen yang rusak. Pelayanan yang diberikan seharusnya dapat meningkatkan pelayanan khususnya dalam bagian kepengurusan Dokumen Kependudukan. Namun faktanya masih ada kendala diantaranya karena terbatasnya sumber daya pegawai yang mengerti dengan adanya pelayanan melalui tanda tangan elektronik. Menurut data kepegawaian berjumlah 33 orang. Dari seluruh pegawai yang berjumlah 33 orang hanya terdapat 1 staff yang menangani secara langsung penggunaan tanda tangan elektronik dalam penerbitan dokumen kependudukan. Keterbatasan jumlah pegawai yang mengerti tentang penggunaan tersebut menjadi perhatian bagi pemerintah. Oleh karenanya, kapasitas layanan tidak dapat terlaksana secara baik jika belum didampingi dengan keandalan, disiplin, serta kecakapan pegawai dalam memberikan pelayanan (Kadir & Rajindra, 2018).

d. Fleksibilitas

Fleksibilitas merupakan suatu kemampuan yang harus dimiliki organisasi atau instansi untuk memanfaatkan sehingga menghasilkan inovasi yang baru dalam pelaksanaan kegiatannya melayani. Menurut informasi yang diperoleh dari beberapa informan, pengamatan serta data yang ada, diketahui bahwa aspek fleksibilitas sudah baik dilakukan. Keadaan ini terlihat melalui kemampuan pegawai dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan tanggung jawab dan kinerja masing-masing dengan didukung sarana dan prasarana. Sarana prasarana pelayanan yang telah disediakan berupa Komputer, Laptop, dan Jaringan. Berikut data yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok:

Tabel 1.2
Sarana dan Prasarana

No	Inventaris	Pengguna		Jumlah
		Kepala Dinas	ADB	
1.	Laptop	1	1	2

2.	Komputer	-	1	1
----	----------	---	---	---

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok, 2020

Tabel tersebut menandakan, sarana dan prasarana yang digunakan oleh Kepala Dinas maupun operator ataupun ADB dalam pelayanan melalui Tanda Tangan Elektronik sudah baik, dengan rincian 1 laptop digunakan untuk kepala dinas, sedangkan 1 laptop dan 1 komputer digunakan ADB (Administrastrator Database). Dengan jumlah laptop sebanyak 2 dan komputer sebanyak 1 sudah dapat menunjang pelayanan.

e. Kepuasan

Kepuasan merupakan perasaan yang nantinya akan ditunjukan oleh masyarakat sebagai konsumen terhadap pekerjaan dan peran dari pegawai yang bertugas. Dari observasi, wawancara dan data yang ada, dalam memberikan pelayanan oleh petugas terhadap masyarakat yang membuat kartu keluarga sudah baik. Dalam hal sikap dan perilaku petugas, Petugas pelayanan dapat dengan santun bersungguh-sungguh tanpa membedakan tingkat ekonomi masyarakat, karena tidak semua keadaan dalam kondisi yang baik dan diinginkan. Hal yang serupa dirasakan oleh masyarakat kecamatan Kepahiang terhadap sifat ramah petugas (Stupeu & Pramudyasmono, 2017). Keadaan yang sedikit berbeda pada masyarakat kabupaten Pulang Pisau, ketidakadilan dalam pelayanan terdapat pada beberapa petugas yang mendahulukan masyarakat dengan kriteria jabatan tertentu sehingga perlu diseimbangkan lagi dan disesuaikan dengan prosedur yang ada (Megawati & Prayogo, 2016). Terkadang ada masyarakat yang memiliki sikap temperamental, sehingga harus mampu memiliki kepala dingin dan merangkul sehingga dapat meredakan amarah masyarakat dengan memberikan penjelasan dan pengarahan tentang prosedur yang benar.

Selanjutnya dalam hal Keahlian dan Keterampilan Petugas pelayanan juga sudah baik. Dalam pengaturan penempatan pegawainya telah serasi dengan keahlian dan keterampilan sesuai dengan bidangnya, sehingga selama proses input data dibidang kependudukan dilakukan secara cepat dan tidak ada kesalahan. Hal ini terbukti dari proses input yang tidak menghabiskan waktu yang lama dan kebenaran data yang sudah teruji. Disamping itu, berdasarkan data yang ada

penilaian masyarakat dapat dilihat dari beberapa unsur pelayanan yang terdapat dalam indeks kepuasan masyarakat yang memiliki indeks 8,6 dengan mutu pelayanan A (sangat baik). Berikut tabel indeks kepuasan masyarakat.

Tabel 1.3
Indeks Kepuasan Masyarakat

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
1	2	3	4
1	Kemudahan Prosedur Pelayanan	8,2	A
2	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	8,4	A
3	Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani	9,2	A
4	Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	8	A
5	Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	8,4	A
6	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	8,2	A
7	Kecepatan pelayanan	8	A
8	Keadilan untuk mendapatkan pelayanan	8,6	A
9	Kesopanan dan keramahan petugas	8,4	A
10	Biaya	9,2	A
11	Ketepatan waktu	8,8	A
12	Kenyamanan di lingkungan pelayanan	9,2	A
13	Keamanan pelayanan	9,2	A
Nilai Rata-Rata		8,6	A

Sumber : Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Solok, 2020

1.2 HAMBATAN EFEKTIVITAS PELAYANAN PENERBITAN KARTU KELUARGA MELALUI TANDA TANGAN ELEKTRONIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SOLOK PROVINSI SUMATERA BARAT

a. Koneksi jaringan yang tidak stabil

Koneksi jaringan yang tidak stabil terjadi karena konektivitas jaringan internet yang bermasalah, sehingga jaringan internet sering mengalami gangguan. Berdasarkan informasi dari beberapa informan dan pengamatan penulis, diketahui bahwa jaringan yang digunakan dalam proses pelayanan tersebut merupakan jaringan pusat sehingga jika jaringan tersebut mengalami masalah, data masyarakat yang telah diinput yang bertujuan untuk menerbitkan kartu keluarga tidak dapat dikirim ke pusat sehingga dokumen tersebut tidak dapat dicetak. Faktor utama terhambatnya pelayanan melalui tanda tangan elektronik adalah konektivitas jaringan internal yang bermasalah baik itu jaringan pusat, jaringan BSRE maupun jaringan server itu sendiri sehingga dapat menghambat proses penerbitan kartu keluarga maupun dokumen kependudukan lainnya.

b. Kurangnya sumber daya manusia

Kekurang pahami SDM terhadap IT (*Information and Technology*) terjadi karena jumlah pegawai yang menginput data hanya berjumlah satu orang. Sehingga, hal ini juga membuat lambatnya proses penerbitan kartu keluarga ataupun mengubah identitas kartu keluarga. Berdasarkan hasil wawancara dan obeservasi yang dilakukan, faktor sumber daya manusia menjadi hambatan pelaksanaan pelayanan melalui tanda tangan elektronik karena jumlah pegawai yang tidak sebanding dengan jumlah penduduk Kota Solok yang akan melakukan penerbitan karu keluarga. Hal ini menyebabkan lamanya proses pelayanan dan membuat pelaksanaanya menjadi tidak efektif dan tidak bisa dijalankan sesuai dengan waktu pelayanan. Pelayanan melalui Tanda Tangan Elektronik biasanya dapat melakukan penerbitan pada hari yang sama namun sekarang menjadi sedikit molor karena terjadinya penumpukan berkas yang diakibatkan dari kurangnya pegawai yang mampu menginput data melalui aplikasi SIAK.

Dengan adanya sumber daya Manusia yang paham IT dapat mendukung proses pembuatan pelayanan berbasis internet guna mempermudah dan mempercepat proses pengiriman berkas persyaratan, sehingga tidak perlu adanya pengiriman berkas secara manual. Dan hal ini juga diharapkan mampu mengefisienkan waktu pelayanan.

c. Kurangnya fasilitas penunjang

Kurangnya fasilitas penunjang disebabkan karena adanya keterbatasan area pelayanan sehingga masih ada masyarakat yang harus tetap mengantri di luar kantor ditambah lagi dengan situasi dan kondisi pada masa pandemik yang mengharuskan agar selalu menjaga jarak. Berdasarkan observasi dan wawancara penulis dengan beberapa informan, pada loket pelayanan penerbitan kartu keluarga, ketika petugas melayani masyarakat menjadi tidak nyaman karena kurang tersedianya tempat duduk yang memadai serta adanya kebijakan baru tentang prokes covid-19. Tempat pelayanan yang tidak beraturan dan ramainya penduduk yang melakukan pelayanan membuat pelayanan yang diberikan tidak maksimal. Sehingga perlu adanya penataan ruangan yang bagus dan memperluas serta mengelompokkan ruangan khusus untuk pelayanan, *back office* untuk penginputan data dan percetakan kartu keluarga agar pelayanan yang diberikan maksimal.

1.3 UPAYA MENGATASI HAMBATAN EFEKTIVITAS PELAYANAN PENERBITAN KARTU KELUARGA MELALUI TANDA TANGAN ELEKTRONIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SOLOK PROVINSI SUMATERA BARAT

a. Memperbaiki jaringan server yang mengalami gangguan

Jika dalam proses kegiatan terjadi kerusakan jaringan baik jaringan yang berpusat pada jaringan pusat dan BSRE., maka tidak banyak yang dapat dilakukan. Hal tersebut dikarenakan jika jaringan server rusak maka penanda tangan tidak dapat dilakukan, sehingga operator harus bisa mencari solusi melakukan koordinasi dengan kepala dinas. Menurut informasi dari beberapa informan, usaha yang dilaksanakan operator dalam memperbaiki server yang mengalami kerusakan adalah dengan cara operator jaringan pusat ataupun BSRE langsung mencari tahu kerusakan untuk kemudian dilaporkan kepada kepala dinas sehingga dapat dikoordinasikan dan dilaporkan ke operator pusat untuk dapat ditindak lanjuti. Hal ini dilakukan agar tidak menghambat jalannya pelayanan penerbitan kartu keluarga. Setelah proses pelaporan ke operator jaringan pusat dilakukan proses selanjutnya adalah menunggu sampai selesai diadakan perbaikan. Penandatanganan secara

elektronik hanya dapat dilakukan setelah jaringan stabil dan kemudian untuk selanjutnya dapat melakukan penerbitan kartu keluarga.

b. Mengikutkan Pegawai yang ada dalam Pelatihan atau Bimtek

ADB untuk IT saat sekarang hanya 1 (satu) orang. Untuk efektifnya harus ada satu di setiap bidang agar lancarnya pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan, adalah hanya dapat memaksimalkan Sumber Daya Manusia yang sudah ada dengan cara mengikut sertakan sebagian pegawai dalam pelatihan atau bimbingan teknik khususnya bidang ICT sehingga dapat membantu operator dalam proses percepatan kepemilikan kartu keluarga dan dapat meningkatkan kualitas kinerja pegawai. Jaminan layanan ditentukan dari kemampuan pegawai, oleh sebab itu profesionalisme dan kemampuan pegawai dibutuhkan untuk peningkatan layanan yang memiliki kualitas (Hamirul, Ariyanto, & Elsyra, 2018)

Disamping itu, upaya yang dilaksanakan adalah meminta tambahan pegawai ke Badan Kepegawaian Daerah, dan hanya tinggal menunggu realisasinya saja. Pegawai dituntut untuk selalu membaca regulasi-regulasi yang ada karena produk yang dikeluarkan berupa produk hukum. Jadi jika tidak sesuai dengan aturan jadi cacat hukum dan bisa dituntut. Untuk saat ini yang menjadi prioritas adalah kebenaran dokumen agar dokumen yang dikeluarkan sesuai dengan regulasi yang ada sehingga keamanan produk hukum terjamin, Setelah itu baru ke proses pelayanan yang cepat.

c. Menambah fasilitas penunjang

Fasilitas merupakan salah satu indikator penting dalam pelayanan melalui tanda tangan elektronik dengan tujuan untuk mendukung proses percepatan kepemilikan KK. Jumlah ruangan yang terbatas apabila dibandingkan dengan jumlah penduduk yang datang untuk meminta pelayanan. Berdasarkan keadaan tersebut, hal ini juga dialami oleh masyarakat Kota Palu, sehingga dalam penelitian yang dilakukan oleh (Rahmawaty, 2019) merekomendasikan agar untuk pembuatan e-KTP perlu melakukan peningkatan dengan melengkapi sarana utama dan penunjang yaitu ruang tunggu sehingga warga dapat memperoleh rasa nyaman. Selanjutnya menurut Tjiptono & Chandra (2012) dan penelitian (Rinaldi, 2012)

bahwa dari segi tangibles ditentukan dari ukuran kinerja pegawai dalam memberikan layanan, rasa nyaman pada tempat layanan, alat penunjang layanan dan fasilitas yang berwujud.

Hasil obeservasi dan wawancara penulis dengan beberapa informan, adalah menggunakan fasilitas penunjang yang telah tersedia dengan cara melakukan pengaturan ulang fasilitas penunjang kegiatan pelayanan, seperti pengaturan ulang ruang kerja. Kemudian, dilakukan juga pendataan kekurangan fasilitas baik dilihat dari kerusakan fasilitas maupun penambahan fasilitas untuk mendukung proses penerbitan. Penambahan fasilitas dalam pembuatan KK dan e-KTP merupakan hal serupa yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura dalam mengatasi masalah pelayanan tersebut. (Masyitah, 2020).

KESIMPULAN

Dari hasil pembahasan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Efektivitas pelayanan melalui tanda tangan elektronik berjalan cukup baik dilihat dari dimensi Produktivitas, Mutu/Kualitas, Fleksibilitas dan Kepuasan, namun masih memerlukan perbaikan dalam dimensi Efisiensi.
2. Hambatan efektivitas pelayanan melalui tanda tangan elektronik adalah:
 - a. Koneksi Jaringan yang tidak stabil,
 - b. Kurangnya Sumber Daya Manusia dan
 - c. Kurangnya fasilitas penunjang.
3. Upaya mengatasi hambatan efektivitas pelayanan melalui tanda tangan elektronik adalah:
 - a. Memperbaiki jaringan server yang mengalami gangguan,
 - b. Mengikutkan Pegawai yang ada dalam Pelatihan atau Bimtek
 - c. Menambah fasilitas penunjang.

SARAN

Penulis menyarankan agar :

1. Perlunya melakukan pembaharuan sistem terkait pengoptimalisasian jaringan pusat selaku penyelenggara kebijakan Tanda Tangan Elektronik
2. Perlunya menambah jumlah pegawai dan
3. Perlunya meningkatkan fasilitas sarana prasarana.

DAFTAR PUSTAKA

- Algunto, A. D. K., Jaryono, & Daryono. (2017). *Technology Of E-Government Acceptance Analysis On Electronic Resident Identification Card (E-Ktp) Adoption*. Performance: Jurnal Personalia, Financial, Operasional, Marketing Dan Sistem Informasi, 23(2), 77–88.
- Anderson, Dennis. 2015. *E-Government Strategy, ICT and Innovation for Citizen Engagement*. New York: Springer.
- Barkatullah, Abdul Halim. 2017. *Hukum Transaksi Elektronik di Indonesia*. Bandung: Nusa Media
- Boediono. (2013). *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Fadhil, M., & Ilham, M. (2019). Peranan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil dalam Mengoptimalkan Pelayanan Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (Gisa) Di Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Registratie, 1 No. 1*, 1–20.
- Hamirul, Ariyanto, M., & Elsyra, N. (2018). Profesionalisme Aparatur Sipil Negara dalam rangka mengatasi Patologi Pelayanan Publik. *Jurnal Marketing, 2(2)*, 133–148.
- Indarwati, Y. (2017). Inovasi Program Kartu Keluargaku Data Ulang (Kakekku Datang) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik (Universitas Airlangga). Retrieved from <http://repository.unair.ac.id/67629/>
- Kadir, H. A., & Rajindra. (2018). *Public Service Analysis On Improving Community Satisfaction*. Jurnal Sinar Manajemen, 5(1), 69–73.
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Jurnal Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan, 1 (2)*.
- Masyitah, B. (2020). Efektivitas Kebijakan Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Dan KTP Elektronik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura. *Jurnal Kebijakan Publik, 3 No.1*.

- Megawati, I., & Prayogo, E. D. (2016). Kualitas Pelayanan Kartu Keluarga di Bidang Pendaftaran Identitas Kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pulang Pisau. *Restorica: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara Dan Ilmu Komunikasi* . e-ISSN: 2655-8432., 2(1), 15–19.
- Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Nazir, Moh. 2014. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nuriwati. (2015). Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Landak. *Governance, Jurnal S-1 Ilmu Pemerintahan*, 4 Nomor 3. Retrieved from <http://jurnafis.untan.ac.id>.
- Pramita, Y. E., & Soesiantoro, A. (2018). *Inovasi Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Keluarga (Kk) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya*. (Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya). Retrieved from <http://repository.untag-sby.ac.id/1315/>
- Rahmawaty. (2019). Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palu. *E Jurnal Katalogis*.ISSN: 2302-2019., 4 Nomor 3, 137–146.
- Ratminto dan Winarsih, Atik Seot. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rinaldi, R. (2012). Analisis kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik: Public Administration Journal*, 2(1), 22–34.
- Silalahi, Ulber. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. 3 ed. Bandung: Refika Aditama
- Siswosoediro, Henry S. 2008. *Mengurus Surat-Surat Kependudukan (Identitas Dini)*. Jakarta: Visi Media.
- Suaedi, Falih dan Wardiyanto, Bintoro (eds). 2010. *Revitalisasi Administrasi Negara (Reformasi Birokrasi dan E-Governance)*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- , 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sumaryadi I Nyoman. 2005. *Efektivitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah*. Jakarta: Citra Utama.

Sutrisno, Edy. 2011, Budaya Organisasi. Jakarta: Kencana

Stupeu, O., & Pramudyasmono, H. G. (2017). Layanan Pembuatan Kartu Keluarga Dan Kartu Tanda Penduduk Di Kecamatan Kepahiang Berdasarkan Perda Nomor 02 Tahun 2010. *Jurnal Governance Dan Administrasi Publik*, 1 No. 1.

Sutrisno, Edy. 2011, Budaya Organisasi. Jakarta: Kencana.

Suwarni, N. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi “E-Dukcapil” Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang. *Journal Publicuho* ISSN2621-1351 (Online), ISSN 2685-0729 (Print), 4 Number 1, 107–117. <https://doi.org/10.35817/jpu.v4i1.16763>

Tjiptono, F. & Chandra, G. (2012). *Service, Quality Satisfaction*. Jogjakarta: Andi Offset

Yulindaningtyas, D. (2015). Kualitas Pelayanan Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik* ISSN. 2442-6962, 4 No. 2.

<https://www.hanyatauaja.com/2019/02/ditjen-dukcapil-luncurkan-go-digital.html>.

<https://adoc.pub/bab-ii-tinjauan-pustaka151706103154067.html> (diakses tanggal 11 november 2020)