

**EFEKTIVITAS LAYANAN *ONLINE* DALAM RANGKA OPTIMALISASI
PELAYANAN KEPENDUDUKAN BERBASIS DIGITAL DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA**

SKRIPSI

*Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Strata 1*

Oleh

WULAN WINARTI
NIM. 1902026008



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MULAWARMAN
SAMARINDA
2023**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Efektivitas Layanan *Online* dalam rangka
Optimalisasi Pelayanan Kependudukan
Berbasis Digital di Dinas Kependudukan
dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai
Kartanegara

Nama : Wulan Winarti

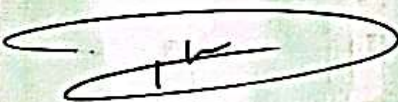
NIM : 1902026008

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyetujui:

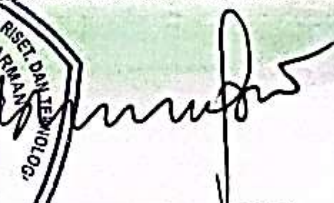
Pembimbing,



Melati Dama, S.Sos., M. Si.
NIP. 19820416 200501 2 016

Mengesahkan,

Dekanat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. H. Muhammad Noor, M.Si.
NIP. 19600817 198601 1 001

Lulus pada tanggal: 1 Agustus 2023

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya buat adalah orisinal, merupakan hasil karya sendiri, tidak pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di perguruan tinggi manapun, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam skripsi ini dan disebutkan sumber kutipan dan daftar pustakanya.

Apabila di kemudian hari ditemukan bahwa dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan adanya unsur-unsur plagiasi, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (Sarjana) dibatalkan, serta di proses menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Samarinda, 14 Agustus 2023

Penulis,



Wulan Winarti
NIM.1902026008

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman, Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Wulan Winarti
Nim : 1902026008
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Demi pengembangan ilmu pemerintahan, dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada pihak UPT. Perpustakaan Universitas Mulawarman, Hak Bebas Royalti non-Eksklusif (*Non-Exclusif Royalty-Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul “Efektivitas Layanan Online dalam rangka Optimalisasi Pelayanan Kependudukan berbasis Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara”. Dengan Hak Bebas Royalti non-Eksklusif ini, Kepada UPT. Perpustakaan Universitas Mulawarman berhak menyimpan, mengalih media atau memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*data base*) memuat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta sebagai Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat sebenarnya.

Dibuat : Tenggarong
Tanggal : 14 Agustus 2023

Yang menyatakan,



Wulan Winarti

ABSTRAK

Wulan Winarti, Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman Samarinda, Studi Tentang Efektivitas Layanan *Online* dalam rangka Optimalisasi Pelayanan Kependudukan berbasis Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara di bawah bimbingan Ibu Melati Dama, S.Sos., M.Si.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan cara pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang Efektivitas Layanan *Online* dalam rangka Optimalisasi Pelayanan Kependudukan berbasis Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara. Penelitian ini menggunakan empat fokus penelitian yaitu ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program serta untuk mengetahui faktor penghambat pelaksanaan layanan *online*. Adapun teknik pengambilan data yang digunakan adalah *purposive sampling* dan *accidental sampling*.

Hasil penelitian ini menunjukkan secara umum layanan *online* dalam rangka optimalisasi pelayanan berbasis digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara berjalan kurang efektif karena empat fokus penelitian belum berjalan dengan optimal. Adapun ketepatan sasaran program layanan *online* masih kurang efektif karena belum dapat menjangkau semua kalangan masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara. Sosialisasi program layanan *online* yang dilakukan masih kurang efektif sehingga masyarakat tidak mengetahui adanya sosialisasi yang dilakukan. Tujuan program dari layanan *online* masih kurang efektif di masyarakat, karena masih banyaknya masyarakat yang kurang memahami dan tidak mengerti cara mengakses layanan *online*. Kemudian pemantauan program layanan *online* masih kurang efektif, karena dalam pembentukan Narahubung yang berfungsi untuk membantu masyarakat, belum terbentuk hingga 20 kecamatan. Faktor penghambat pada pelaksanaan layanan *online* berbasis digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara yaitu masyarakat belum *familiar* (akrab) dengan layanan *online*, kualitas jaringan internet kurang stabil, kurangnya sumberdaya manusia di Kantor Disdukcapil Kutai Kartanegara serta kurang maksimalnya sosialisasi Disdukcapil Kutai Kartanegara kepada masyarakat.

Kata Kunci: *Efektivitas Layanan, Optimalisasi, E-Government*

RIWAYAT HIDUP



Wulan Winarti, lahir di Loa Duri, Kecamatan Tenggarong, Kabupaten Kutai Kartanegara, Provinsi Kalimantan Timur pada 19 Januari 2001. Penulis merupakan anak pertama dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Waras Sugianto dan Ibu Riska.

Riwayat hidup pendidikan penulis dimulai ketika memasuki Sekolah Dasar di SDN 018 Tenggarong dan lulus pada tahun 2013, selanjutnya menempuh pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 2 Tenggarong dan lulus pada tahun 2016. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 2 Tenggarong dan lulus tahun 2019.

Pada tahun 2020 penulis berhasil melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi Negeri di Fakultas Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman pada program studi strata 1 Ilmu Pemerintahan melalui jalur Seleksi Nasional Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SNMPTN). Selama menjadi mahasiswa, penulis aktif mengikuti organisasi internal kampus yaitu Himpunan Mahasiswa Ilmu Pemerintahan FISIP UNMUL. Pada tahun 2020-2021 sebagai anggota Departemen Kajian Keilmuan dan pada periode 2021-2022 sebagai anggota Departemen Biro Kesekretariatan dan Informasi Himpunan Mahasiswa Ilmu Pemerintahan (HIMIP) FISIP UNMUL.

Sebagai implementasi dari studi yang didapat dan juga menjalankan amanat Tri Dharma Perguruan Tinggi, maka penulis mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN)

Reguler Angkatan 48 yang dilaksanakan di Desa Sungai Payang, Kecamatan Tenggarong, Kabupaten Kutai Kartanegara.

Guna memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana strata 1, maka penulis melakukan penelitian dengan judul “Efektivitas Layanan *Online* dalam rangka Optimalisasi Pelayanan Berbasis Digital”.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum, Wr. Wb.

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat, karunia, dan ridho-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Efektivitas Layanan *Online* dalam rangka Optimalisasi Pelayanan berbasis Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara”. Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman, dengan bimbingan Ibu Melati Dama, S.Sos., M.Si sebagai Dosen Pembimbing saya.

Dalam penulisan ini, penulis telah melakukan penelitian dengan sebaik-baiknya jika ada kekurangan dalam penulisan ini, dikarenakan penulis masih minim pengetahuan dan kemampuan mohon dimaafkan, sebab sejatinya kesalahan adalah tempat yang baik untuk mampu belajar menjadi lebih baik lagi. Dengan mendapatkan dukungan dan bimbingan dari banyak pihak, skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini maka penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Rektor Universitas Mulawarman, Bapak Dr. Ir. H. Abdunnur, M.Si. yang telah memberikan kesempatan sangat berarti kepada penulis untuk bisa menimba ilmu pengetahuan di Universitas Mulawarman.

2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman, Bapak Dr. Muhammad Noor, M.Si. atas kesempatan yang diberikan kepada penulis untuk menimba ilmu pengetahuan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman.
3. Koordinator Program Studi Ilmu Pemerintahan, Bapak M. Reza Pahlevy, M.Si yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk dapat menimba ilmu di Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP UNMUL.
4. Ibu Melati Dama, S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah sabar menghadapi penulis dalam melakukan bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Semoga beliau selalu diberi kesehatan.
5. Bapak Dr. Iman Surya, M.Si. dan Bapak Dr. H. Muhammad Jamal, M.Si selaku dosen penguji yang telah memberikan banyak pelajaran bagi penulis, sehingga penulis dapat memperbaiki dan menyempurnakan skripsi dengan baik.
6. Seluruh Dosen FISIP UNMUL yang telah memberikan banyak pemahaman dan pelajaran yang sangat berarti bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan pendidikan di Perguruan Tinggi.
7. Kedua Orang tua kandung Bapak Waras Sugianto dan Ibu Riska yang telah memberikan dukungan dan semangat serta doa untuk penulis sehingga dapat menyelesaikan pendidikan di Perguruan Tinggi Negeri. Semoga beliau selalu diberi kesehatan dan keselamatan dunia maupun di akhirat.
8. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara, Bapak Muhammad Iryanto, S.Sos., M.Si yang telah memberikan

kesempatan dan dukungan kepada penulis agar bisa melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara.

9. Seluruh Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara beserta masyarakat yang telah membantu mempermudah penulis dalam melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara.
10. Sanak Saudara penulis Sartika Anggraeni Putri yang senantiasa mendoakan serta membantu penulis hingga menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Semoga kelak menjadi orang yang sukses dan selalu diberi kemudahan dalam segala urusannya.
11. Sahabat penulis sejak kecil, Indah Sari yang selalu mendoakan serta membantu penulis menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Semoga kelak menjadi orang yang sukses dan selalu diberi kemudahan dalam segala urusannya.
12. Sahabat penulis ketika di bangku Sekolah Menengah Pertama hingga sekarang Wa Ode Rahmi Aulia, Ayu Apriani Khadizah, dan Ida Diah Pahdila Wahyu yang senantiasa membantu, memberikan dukungan serta doa demi kelancaran penulis hingga menyelesaikan penelitian ini. Semoga kalian dimudahkan segala urusannya dan kelak menjadi orang yang sukses.
13. Teman penulis ketika di bangku perkuliahan Siti Awaliah, Siti Fatmawati, dan Ines Suciati yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam menyelesaikan penelitian ini. Semoga kalian dipermudah segala urusannya dan kelak menjadi orang yang sukses.

14. Teman satu bimbingan penulis Nabila Fitriyani yang telah membantu dan memberikan dukungan serta doa dalam menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Semoga selalu dipermudah segala urusannya dan menjadi orang yang sukses.
15. Keluarga Cemara KKN Angkatan 48 di Desa Sungai Payang yang telah memberikan pengalaman, dukungan, semangat, doa serta membantu menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Semoga kalian dipermudah segala urusannya dan kelak menjadi orang yang sukses.
16. Terakhir untuk diriku, terimakasih telah bertahan atas segala keadaan yang tidak menyenangkan, telah begitu yakin untuk mampu sampai ditahap ini. Terimakasih sudah bersedia untuk tetap berusaha, meskipun sudah tahu bahwa yang dihadapi adalah hal yang begitu berat. Terimakasih telah memilih untuk tidak menyerah disaat ada pilihan untuk menyerah.

Harapan penulis semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat sehingga dapat memberikan sumbangsih pemikiran bagi semua pihak yang membutuhkan.

Aamiin Allahumma Aamiin.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Samarinda, 14 Agustus 2023
Penulis,



Wulan Winarti
NIM.1902026008

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	iv
ABSTRAK	v
RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.1.1 Siti Halizah Wardah (2022).....	11
2.1.2 Muhammad Rifki Darmawan (2022).....	12
2.1.3 Aris Maulana (2022)	13
2.2 Teori dan Konsep	14
2.2.1 Efektivitas Pelayanan	15
2.2.2 Optimalisasi	23
2.2.3 E-Government.....	25
2.3 Definisi Konseptual	33
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Jenis Penelitian.....	34
3.2 Fokus Penelitian	34
3.3 Sumber Data	35
3.4 Teknik Pengumpulan Data	38
3.5 Teknik Analisis Data	40

3.5.1 Pengumpulan Data (<i>data collection</i>)	40
3.5.2 Reduksi Data (<i>data reduction</i>)	41
3.5.3 Penyajian Data (<i>data display</i>)	41
3.5.4 Penarikan Kesimpulan (<i>conclusion drawing</i>)	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1 Gambaran Umum Kabupaten Kutai Kartanegara	43
4.1.1 Kondisi Geografis Kabupaten Kutai Kartanegara	44
4.1.2 Kuantitas Penduduk Kabupaten Kutai Kartanegara.....	47
4.1.3 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara	50
4.1.4 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara.....	52
4.1.5 Tugas, Fungsi, dan Struktur Organisasi	55
4.1.6 Sumber Daya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	58
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	60
4.2.1 Efektivitas Layanan <i>Online</i> dalam rangka Optimalisasi Pelayanan berbasis Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara	64
4.2.1.1 Ketepatan Sasaran Program	65
4.2.1.2 Sosialisasi Program	71
4.2.1.3 Tujuan program	77
4.2.1.4 Pemantauan Program	84
4.2.2 Faktor penghambat pelaksanaan Layanan <i>Online</i> dalam rangka Optimalisasi Pelayanan berbasis Digital oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara Efektivitas Layanan	89
BAB V PENUTUP	98
5.1 Kesimpulan	98
5.2 Saran.....	100
DAFTAR PUSTAKA.....	102
LAMPIRAN.....	106

DAFTAR TABEL

Nomor Tabel	Judul Tabel	Halaman
1.1	Pemenuhan Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Layanan <i>Online</i> Per 31 Desember 2022	7
3.1	Informan Penelitian	36
3.2	Narasumber dari Masyarakat	37
4.1	Luas Wilayah Kecamatan Kutai Kartanegara menurut Kecamatan	46
4.2	Jumlah Penduduk per kecamatan Kabupaten Kutai Kartanegara tahun 2022	47
4.3	Persentase Kepemilikan KTP Elektronik Kabupaten Kutai Kartanegara per 31 Desember 2022	49
4.4	Data Komposisi Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara	58
4.5	Pemenuhan Layanan <i>Online</i> Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara per 31 Desember 2022	63

DAFTAR GAMBAR

Nomor Gambar	Judul Gambar	Halaman
3.1	Teknik Analisis Data menurut Miles dan Huberman	42
4.1	Peta Kabupaten Kutai Kartanegara	45
4.2	<i>Website</i> Layanan <i>Online</i> Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara 2023	61

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lokasi Penelitian
- Lampiran 2 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara 2022
- Lampiran 3 Surat Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran 4 Surat Balasan Izin Penelitian dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara
- Lampiran 5 Pedoman Wawancara dengan Pegawai ASN Disdukcapil Kutai Kartanegara
- Lampiran 6 Pedoman Wawancara dengan Masyarakat
- Lampiran 7 Jadwal Sosialisasi Disdukcapil Kutai Kartanegara
- Lampiran 8 Dokumentasi Wawancara dengan Perangkat Disdukcapil Kutai Kartanegara dan Masyarakat
- Lampiran 9 Standar Pelayanan melalui Layanan *Online*
- Lampiran 10 Banner Standar Pelayanan Daring (*Online*) di Disdukcapil Kutai Kartanegara
- Lampiran 11 Suasana di Kantor Disdukcapil Kutai Kartanegara
- Lampiran 12 Sosialisasi melalui Media Sosial *Facebook*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan bagian dari pelayanan publik yang harus disediakan oleh negara untuk memenuhi kebutuhan bagian administrasi. Pengelolaan kependudukan merupakan syarat yang sangat penting karena menyangkut penentuan status kewarganegaraan penduduk yang dibuktikan dengan surat-surat kependudukan yang dimiliki penduduk (Junaidi, 2015). Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan kependudukan merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh pemerintah daerah. Pelayanan publik yang profesional adalah pelayanan publik yang dapat dipertanggungjawabkan kepada penyelenggara pelayanan, yaitu aparatur pemerintah memiliki ciri-ciri pelayanan publik yang profesional yaitu efektif, sederhana, jelas, pasti, terbuka, efisien, tepat waktu, tanggap dan adaptif.

Untuk memenuhi tuntutan pelayanan publik yang transparan dan cepat, murah dan sederhana, pemerintah mengeluarkan Inpres No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* (pemerintahan elektronik). Keputusan Presiden tersebut antara lain menginstruksikan kepada gubernur dan bupati atau walikota Indonesia untuk mengambil langkah-langkah yang diperlukan sesuai dengan tanggung jawab, fungsi dan kewenangan masing-masing untuk melaksanakan rencana pembangunan *e-government* (pemerintahan elektronik) secara nasional dalam pelayanan Administrasi Kependudukan yang

dituangkan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, bahwa untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya diperlukan sistem pemerintahan berbasis elektronik. Pemerintah sangat menyadari hal tersebut, sehingga pemerintah melakukan berbagai upaya dengan menerapkan sistem *e-government* dalam model pemerintahan tradisional yang identik dengan manual mulai ditinggalkan.

Pada saat ini konsep *e-government* telah banyak digunakan oleh organisasi pemerintah untuk melakukan pelayanan melalui internet. Bentuk pelayanan tersebut yakni berbasis *website* (situs web). Dalam perkembangannya, situs web menjadi semakin besar dalam ukuran dan jumlah penggunanya. *E-government* dalam bentuk *website* akan menjadi fenomena yang luar biasa dimasa depan seiring dengan kemajuan di bidang teknologi informasi. Penggunaan *website* dalam pelayanan publik mampu membuat masyarakat dan pemerintah nyaman ketika berhubungan dalam proses pelayanan dan pertukaran informasi yang membuat biaya pelayanan dan penyebaran informasi lebih efektif dan efisien. Ujungnya adalah kualitas pelayanan meningkat, partisipasi masyarakat dalam aktivitas pelayanan publik menjadi lebih baik, kepercayaan terhadap pemerintah semakin meningkat, dan akhirnya pemerintah menjadi lebih bisa dipertanggungjawabkan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah unsur pelaksana pemerintah daerah dibidang kependudukan dan pencatatan sipil yang dipimpin oleh Kepala Dinas. Berdasarkan Peraturan Kepala Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2022, Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten yang selanjutnya disebut Disdukcapil Kabupaten merupakan perangkat daerah kabupaten selaku instansi pelaksana yang membidangi urusan administrasi kependudukan. Penyelenggaraan pendaftaran penduduk adalah tanggung jawab pemerintah kota atau kabupaten, dan dalam proses pelaksanaannya dimulai dari desa atau kelurahan sebagai pelopor pendaftaran penduduk sampai dengan setiap penduduk terdaftar secara administratif sebagai warga negara Indonesia, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Dalam pelayanan ini perlu dilakukan secara tepat dan cepat, agar warga selaku pelanggan merasa telah mendapatkan pelayanan yang memuaskan (Retnowati, 2022:1757).

Berdasarkan Badan Pusat Statistik Kutai Kartanegara (2021), Kutai Kartanegara merupakan kabupaten terluas kedua setelah kabupaten Kutai Timur yakni dengan luas wilayah 27.263,10 km². Adanya perkembangan dan pemekaran wilayah, kabupaten Kutai Kartanegara dibagi menjadi 20 kecamatan. Kedua puluh kecamatan tersebut adalah Muara Muntai, Loa Kulu, Loa Janan, Anggana, Muara Badak, Tenggarong, Sebulu, Kota Bangun, Kenohan, Kembang Janggut, Muara Kaman, Tabang, Samboja, Muara Jawa, Sanga-Sanga, Tenggarong Seberang, Marang Kayu, Muara Wis, Kota Bangun Darat, dan Samboja Darat yang terdiri dari 237 desa atau kelurahan. Berdasarkan data dari Disdukcapil Kabupaten Kutai Kartanegara, DKB (Data Konsolidasi Bersih) melalui Aplikasi PDAK (Pengolahan

Data Kependudukan) dari Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia Semester 1 tahun 2022, jumlah penduduk Kutai Kartanegara sebanyak 765.284 jiwa yang terdiri atas 398.417 laki-laki dan 366.867 perempuan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah Kutai Kartanegara dalam berbagai bidang terutama mengenai pemenuhan kebutuhan dasar hak masyarakat yakni dokumen kependudukan dan pencatatan sipil dalam pelaksanaannya sesuai dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring dilatarbelakangi dengan pertimbangan bahwa untuk membangun tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien perlu mengembangkan sistem pelayanan administrasi kependudukan yang baru. Oleh karena itu, diperlukan perubahan peraturan pemerintah yang dihadapkan pada modernisasi perkembangan teknologi manajemen pelayanan administrasi kependudukan yang bergerak dalam perubahan kondisi sosial, ekonomi, dan politik yang cepat, tepat, dan akurat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan evaluasi secara berkala dan berkesinambungan agar Disdukcapil Kutai Kartanegara dapat melaksanakan tugas dan peranannya dalam peningkatan kualitas pelayanan dalam bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di wilayah Kabupaten Kutai Kartanegara.

Adanya perubahan peraturan tersebut, mendorong Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara berdasarkan potensinya untuk bergerak secara profesional dalam menyesuaikan perubahan peraturan tersebut

sebagai dasar untuk memberikan pelayanan yang efektif kepada penduduk, sehingga mampu mengubah suatu kondisi menjadi sebuah perubahan terbuka yang inovatif dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat, dimulai dengan mengisi formulir kependudukan dengan benar sehingga instansi pelaksana dapat memberikan Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang langsung masuk ke dalam database sehingga dapat diakses atau dikelola secara profesional.

Dalam usaha memperbaiki kualitas pelayanan kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Kutai Kartanegara meluncurkan inovasi yakni program yang bernama Layanan *Online*, sesuai pada Peraturan Kepala Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2022 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring (*Online*) yang bisa diakses melalui laman <https://layanan-online-dukcapil.kukarkab.go.id> dimana program tersebut berbasis *website* merupakan sistem monitoring dan pelayanan kependudukan *online* (dalam jaringan) yaitu Layanan *Online* sebagai bentuk implementasi dari *e-government*. Dengan adanya penggunaan *website* Layanan *Online* dapat memberikan manfaat bagi masyarakat yaitu:

- 1) Efektivitas: *website* dapat diakses dimanapun masyarakat berada tanpa harus mendatangi kantor Disdukcapil Kabupaten Kutai Kartanegara;
- 2) Efisien: dengan menggunakan *website* ini masyarakat tidak perlu menyiapkan berkas yang harus di *fotocopy* secara fisik, cukup menggunakan fasilitas kamera pada *smartphone* (telepon pintar) dan berkas dapat diunggah menggunakan *website* <https://layanan-online-dukcapil.kukarkab.go.id>

- 3) Ekonomis: penggunaan *website* juga merupakan salah satu penghematan biaya masyarakat yang datang ke kantor, karena hanya dengan *smartphone*, masyarakat dapat melakukan pengajuan secara *online*.

Program Layanan *online* merupakan inovasi yang diterapkan pada Disdukcapil Kutai Kartanegara dengan pelayanan administrasi kependudukan secara *online* dengan berbagai pelayanan seperti permohonan penerbitan Kartu Keluarga, Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKP WNI), Surat Keterangan Datang Warga Negara Indonesia (SKD WNI), permohonan pencetakan Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Kartu Identitas Anak (KIA) dan, perbaikan data kependudukan seperti Kartu Keluarga, KTP-el, Akta Kelahiran, dan Surat Keterangan dari Pengadilan.

Untuk layanan *online* tersebut dalam kepengurusan KTP-el belum bisa diurus secara *online* dikarenakan faktor dari proses rekam data yang diharuskan datang ke kecamatan atau kabupaten. Pada awalnya proses rekam data KTP tersebut diharuskan ke Disdukcapil Kutai Kartanegara, akan tetapi dialihkan menjadi di kecamatan karena beberapa faktor yaitu masyarakat yang memiliki keterbatasan untuk datang ke Disdukcapil atau bagi masyarakat yang tidak bisa mengakses Layanan *Online* dikarenakan tidak paham mengenai prosedur Layanan *Online*, masyarakat bisa datang ke Kelurahan atau Desa, dan melaporkan kepada petugas narahubung Disdukcapil. Untuk proses pembuatan KTP diwajibkan rekam data bagi yang berumur 17 tahun dan belum memiliki KTP, sedangkan dalam proses pengurusan pembuatan KIA bisa dilaksanakan melalui Layanan *Online* dengan melampirkan Kartu Keluarga dan pas foto 3x4 cm bagi anak berusia diatas 5 tahun

yang telah dipindai dokumen (*scan*) sebelumnya. Dalam percetakan KTP atau KIA tetap kewenangan dari kabupaten, sehingga dari pihak Disdukcapil Kutai Kartanegara yang datang mengantarkan blanko tersebut atau dari pihak narahubung dari masing-masing kecamatan yang mengambil blanko tersebut dari Disdukcapil Kutai Kartanegara, mengingat untuk penghematan logistik blanko KTP-el dan KIA yang dibatasi oleh pemerintah pusat yakni dari Dirjend Adminduk. Semua dokumen (kecuali KTP-el dan KIA) bisa dicetak menggunakan kertas HVS warna putih ukuran A4 80 gram (Permendagri Nomor 109 Tahun 2019). Diharapkan dengan adanya program Layanan *Online* ini dapat membantu dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Kutai Kartanegara.

Berdasarkan Peraturan Kepala Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara tahun 2022, pelayanan administrasi kependudukan secara daring (*online*) bertujuan:

- a) Memberikan kemudahan dalam hal pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang cepat, tepat, akurat, dan akuntabel.
- b) Memberikan kemudahan bagi penduduk dalam hal untuk mendapatkan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk untuk setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk.
- c) Memberikan kemudahan dalam hal menyediakan data dan informasi kependudukan lingkup kabupaten Kutai Kartanegara mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada berbagai tingkatan secara akurat, lengkap, mutakhir, dan mudah diakses sehingga menjadi acuan bagi perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya.

Berikut merupakan data pemenuhan pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Layanan *Online* per 31 Desember 2022 di Disdukcapil Kutai Kartanegara.

Tabel 1.1
Pemenuhan Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Layanan *Online*
Per 31 Desember 2022

No	Uraian	Jumlah Permohonan Warga
1	Sinkronisasi Data	5.404
2	Perbaikan Data	7.224
3	Surat Keterangan Datang WNI	2.477
4	Surat Keterangan Pindah WNI	4.225
5	Kartu Keluarga	13.458
6	Akta Perkawinan Non Muslim	80
7	Akta Kematian	1.907
8	Akta Kelahiran	6.573
TOTAL		41.347

Sumber : Disdukcapil Kutai Kartanegara, Aplikasi PDAK P3, Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri RI

Dari data tersebut, dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui Layanan *Online*, dengan pertimbangan yang paling banyak mengurus berkas adalah masyarakat lebih banyak menggunakan Layanan *Online* dalam kepengurusan penerbitan Kartu Keluarga dan Perbaikan data kependudukan seperti Kartu Keluarga, dan KTP-el.

Berdasarkan berita *online* Koran Kaltim, Layanan *Online* Disdukcapil Kutai Kartanegara memudahkan dalam kepengurusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil dari Disdukcapil Kutai Kartanegara. Dari fenomena tersebut, maka saya tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut untuk melihat efektif atau

tidak dalam pelaksanaan program layanan *online* tersebut dalam rangka optimalisasi pelayanan kependudukan berbasis digital di Disdukcapil Kabupaten Kutai Kartanegara.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka penulis sangat tertarik untuk menilai dan meninjau seberapa efektif pelayanan berbasis digital dengan Layanan *Online* dalam melakukan penelitian dengan judul yang diangkat ialah “Efektivitas Layanan *Online* dalam rangka Optimalisasi Pelayanan Berbasis Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara” dengan rincian permasalahan yang akan diteliti:

1. Bagaimana Efektivitas Layanan *Online* dalam rangka optimalisasi pelayanan kependudukan berbasis Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara?
2. Apa saja faktor penghambat pelaksanaan Layanan *Online* dalam rangka Optimalisasi Pelayanan Kependudukan berbasis Digital oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan tersebut, peneliti menetapkan tujuan dalam penelitian yaitu:

1. Untuk mengetahui Efektivitas Layanan *Online* dalam rangka Optimalisasi Pelayanan Kependudukan berbasis Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara.

2. Untuk mengetahui faktor penghambat pelaksanaan Layanan *Online* dalam rangka Optimalisasi Pelayanan berbasis Digital yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Praktis

Hasil Penelitian ini dapat dijadikan sebagai informasi tambahan sehingga penelitian ini membuat bahan pertimbangan bagi struktur organisasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara dengan sistem Layanan *Online* dalam rangka optimalisasi pelayanan di masa yang akan datang. Bagi Pemerintah di setiap daerah, penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan yang berguna untuk meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan terutama dalam memberikan pelayanan yang efektif kepada penduduk, sehingga mampu mengubah suatu kondisi menjadi sebuah perubahan terbuka yang inovatif dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

2. Manfaat Akademis

- a) Bagi perguruan tinggi, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dokumen akademik yang berguna menjadi acuan bagi sivitas akademika.
- b) Bagi pengembangan ilmu pengetahuan, dapat memberikan suatu karya penelitian baru yang dapat mendukung dalam pengembangan sistem informasi.
- c) Bagi penulis dapat menambah wawasan dengan mengaplikasikan ilmu yang diperoleh secara teori di lapangan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Melihat efektivitas atau keberhasilan suatu sistem informasi banyak sekali model teoritis yang diciptakan oleh para peneliti terdahulu, karena situasi, kondisi, dan tujuan yang berbeda menyebabkan berbagai macam variasi dalam penelitian. Pada bagian ini akan dijelaskan hasil-hasil penelitian sebelumnya yang bisa dijadikan acuan dalam topik penelitian ini. Penelitian terdahulu telah dipilih sesuai dengan permasalahan dalam penelitian ini, sehingga diharapkan mampu menjelaskan maupun memberikan referensi bagi penulis dalam menyelesaikan penelitian ini. Berikut dijelaskan beberapa peneliti yang telah dipilih.

2.1.1 Siti Halizah Wardah (2022)

Pada Penelitian Siti Halizah Wardah (2022) dengan judul “Efektivitas SIBISA *Online* dalam rangka Optimalisasi Pelayanan berbasis Digital Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan” melalui penggunaan metode penelitian deskriptif dengan analisis kualitatif. Berikut merupakan perbedaan dan persamaan penelitian yang dilakukan:

a) Perbedaan

- 1) Dalam Penelitian yang dilakukan Siti Halizah Wardah (2022) dalam fokus penelitian dalam aplikasi SIBISA *Online* menggunakan empat kategori yaitu adanya tercapai tujuan, adanya kerja sama yang dibangun, adanya komponen sistem kerja, dan adanya pembuatan keputusan. Sedangkan penulis dalam

mengukur suatu variabel penelitian dari efektivitas Layanan *Online* yaitu menggunakan Teori dari Budiani dalam Aceh (2019:17) yakni ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program.

- 2) Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian Siti Halizah Wardah (2022) dalam pengumpulan data menggunakan data primer dengan metode wawancara. Sedangkan penulis dalam teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi.

b) Persamaan

- 1) Metode penelitian yang digunakan menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif.
- 2) Dalam teknik pengambilan sampel menggunakan dua teknik yaitu *Purposive Sampling* dan *Accidental Sampling*.

2.1.2 Muhammad Rifki Darmawan (2022)

Pada penelitian Muhammad Rifki Darmawan (2022) dengan judul penelitian “Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Layanan *Online* D’Lacak (Digital Layanan Administrasi Percetakan) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara” melalui penggunaan metode penelitian deskriptif pendekatan kualitatif. Berikut merupakan perbedaan dan persamaan penelitian yang dilakukan:

a) Perbedaan

- 1) Penelitian yang dilakukan Muhammad Rifki Darmawan (2022) menggunakan teori inovasi Rogers (Ismail Nurdin, 2019:30) sedangkan penulis menggunakan teori efektivitas Budiani (Aceh, 2019:17).

b) Persamaan

- 1) Metode penelitian yang digunakan menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif.
- 2) Dalam teknik pengambilan sampel menggunakan dua teknik yaitu *Purposive Sampling* dan *Accidental Sampling*.
- 3) Dalam pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi.

2.1.3 Aris Maulana (2022)

Pada penelitian Aris Maulana (2022) dengan judul penelitian “Efektivitas pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) berbasis aplikasi di Disdukcapil Sukabumi” melalui penggunaan metode penelitian dekskriptif kualitatif. Berikut merupakan perbedaan dan persamaan peneliti yang dilakukan:

a) Perbedaan

- 1) Penelitian yang dilakukan oleh Aris Maulana (2022) menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif pendekatan induktif. Sedangkan penulis menggunakan metode penelitian deskriptif pendekatan kualitatif.
- 2) Penelitian yang dilakukan dalam fokus penelitian pengukuran kualitas pelayanan adminduk menggunakan teori Gibson dan Sterrs sedangkan penulis

dalam mengukur tingkat efektivitas dalam suatu program layanan menggunakan teori Budiani.

- 3) Penelitian yang dilakukan dalam teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling* (sampel memiliki sifat yang jarang ditemukan). Sedangkan penulis menggunakan teknik *purposive sampling* dan *accidental sampling*.

b) Persamaan

- 1) Dalam sumber data digunakan bersumber dari data primer dan sekunder.
- 2) Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi.

2.2 Teori dan Konsep

Teori merupakan serangkaian bagian atau variabel, definisi dan dalil yang saling berhubungan menghadirkan sebuah pandangan sistematis mengenai fenomena dengan menentukan hubungan antarvariabel, dengan maksud menjelaskan fenomena alamiah. Konsep merupakan sekumpulan ide atau gagasan yang sempurna dan bermakna dalam bentuk entitas, spiritual, universal yang abstrak, yang sama-sama berlaku untuk setiap keberadaannya, sehingga konsep tersebut memiliki arti mewakili banyak objek, yang memiliki karakteristik yang sama, membentuk kesatuan pemahaman tentang suatu hal atau rumusan masalah. Jadi bisa ditarik kesimpulan bahwa teori itu sudah diuji berulang kali kebenarannya dan diakui dimana-mana sedangkan konsep itu masih ide besar atau gambaran besar yang belum diuji secara mendalam.

2.2.1 Efektivitas Pelayanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, efektivitas adalah suatu kosakata dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil, ditaati, mengesankan, mujarab, dan manjur. Dari sederetan arti di atas, maka yang paling tepat adalah berhasil dengan baik. Efektivitas berkaitan dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dan hasil yang aktual sesuai yang diharapkan. Efektivitas dapat dilihat dari berbagai sudut pandang, dapat dinilai dengan berbagai cara, dan erat kaitannya dengan efisiensi. Menurut Sumantri (2015), efektivitas adalah ukuran seberapa baik sasaran kualitas dan waktu tercapai. Menurut Beni (2016), efektivitas adalah hubungan antara hasil dan tujuan, atau dapat dikatakan ukuran seberapa jauh tingkat keberhasilan, kebijakan dan prosedur dari organisasi. Menurut Mardiasmo (2017), efektivitas adalah ukuran keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Penulis berusaha menyimpulkan bahwa efektivitas merupakan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan yang diprogramkan dalam suatu kegiatan, dengan hasil yang mencapai tujuan dan sesuai yang diinginkan. Tidak dapat dikatakan efektif jika tidak mencapai apa yang ingin dicapai sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Untuk menilai efektivitas, menurut Bayangkara dalam Sunarto (2015:1132), menekankan perhatiannya pada:

1. Pencapaian tujuan dan kegiatan program yang telah ditetapkan.
2. Menggunakan hasil program atau kegiatan untuk mencapai tujuan perusahaan secara keseluruhan. Penilaian efektivitas didasarkan pada sejauh mana suatu organisasi mencapai tujuan yang dimaksudkan dengan menggunakan sumber

daya yang tersedia. Auditor internal harus memperhatikan aspek kepatuhan saat menilai efektivitas.

Efektivitas memiliki empat ciri utama dari suatu organisasi, antara lain:

- a. Menghadapi situasi ekonomi secara keseluruhan, itu bersifat universal untuk beberapa daerah.
- b. Menjamin perkembangan dan pertumbuhan industri, sehingga melahirkan pola tertentu dalam kenyataan.
- c. Identifikasi tindakan tertentu oleh pemerintah untuk mengimplementasikan rencana tersebut.
- d. Melibatkan masyarakat dan membuat masyarakat merasa tertarik.

Dari hasil yang telah dijelaskan di atas dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan kinerja suatu kegiatan atau tugas yang memberikan gambaran seberapa jauh suatu tujuan dapat dicapai. Organisasi dan lain-lain berfungsi dengan memanfaatkan sejumlah sarana dan prasarana, yang secara sadar telah ditentukan sebelumnya sehingga tujuan yang diinginkan dapat tercapai dan hasil yang memuaskan tercapai. Hal ini memiliki peran yang sangat penting dalam setiap instansi atau organisasi dan membantu untuk melihat perkembangan dan kemampuan dari instansi atau organisasi itu sendiri. Semakin baik organisasi mencapai tujuannya, semakin besar pola efektivitasnya. Dari pengertian tersebut dapat kita simpulkan bahwa semakin besar pencapaian suatu tujuan organisasi, maka semakin besar pula hasil yang dicapai dari tujuan tersebut. Oleh karena itu, secara teoritis, istilah dan konsep tentang efektivitas harus dibedakan dengan istilah efisiensi. Efisiensi dapat diartikan sebagai kemampuan untuk meminimalkan

penggunaan sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan organisasi. Sedangkan efektivitas merupakan kemampuan menentukan sesuatu untuk dicapai (melakukan hal yang benar). Dari banyak arti, keduanya tampak berbeda dalam penyajian dan makna. Hanya saja dalam penggunaannya sering disebut sebagai satu untuk menyebut yang lain sebagai bagian dari apa yang terkandung didalamnya, atau bergantian dengan tujuan agar memiliki makna yang kurang lebih sama.

Menurut Soewarno dalam Aceh (2019:19), efektivitas pelayanan adalah ukuran dalam arti mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Efektivitas pelayanan adalah penyelesaian pekerjaan tepat waktu, yaitu kualitas pelaksana tugas tergantung pada penyelesaian tugas dalam waktu yang ditentukan. Sebagai salah satu strategi pelayanan yang efektif, sumber daya manusia diharapkan memiliki sikap, perilaku, pengetahuan dan kemampuan untuk mendukung terwujudnya strategi pelayanan yang efektif. Hasil kegiatan pegawai berupa pelayanan yang efisien juga dihasilkan melalui proses kerja, prosedur kerja, dan sistem kerja yang efisien. Itu juga harus memenuhi persyaratan berikut:

- a. Efektif, yakni pelayanan sesuai dengan motif dan tujuan aktivitas yang diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi.
- b. Faktual, yaitu layanan telah diolah/disusun berdasarkan data, fakta, angka atau peraturan perundang-undangan yang berlaku sehingga dapat ditelusuri kebenarannya.
- c. Sehat, yaitu pelayanan diberikan dalam suasana komunikasi yang baik melalui hierarki dan hubungan yang terjalin.

- d. Kepuasan berarti pelayanan diberikan secara cepat, tepat waktu, dan rapi, tanpa kesalahan teknis seperti pengetikan, peringkasan, dan penjilidan.

Menurut Budiani dalam Aceh (2019:17), untuk mengukur tingkat efektivitas program dapat dilakukan dengan menggunakan indikator sebagai berikut:

- 1) Ketepatan sasaran program, yaitu sejauh mana program yang dibuat tepat dengan sasaran yang sudah ditetapkan sebelumnya.
- 2) Sosialisasi program, yaitu kemampuan dalam penyelenggaraan sebuah program sehingga informasi mengenai program yang akan dilaksanakan dapat tersampaikan kepada masyarakat yang menjadi sasaran program dan sasaran peserta program pada khususnya.
- 3) Tujuan program, yaitu sejauh mana tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya tercapai, dimana ada kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program.
- 4) Pemantauan program, yaitu kegiatan yang dilakukan pembuat program setelah dilaksanakannya program sebagai bentuk perhatian kepada pengguna program tersebut.

Dari perspektif penyelenggaraan pemerintahan, efisiensi dan efektivitas merupakan acuan atau tolak ukur yang paling penting untuk menilai kinerja pemerintah. Langkah efisiensi dan efektivitas menjadi penting untuk menegaskan otonomi daerah, mengingat kekuasaan pemerintah daerah yang tumbuh dan meluas dalam mengelola dana masyarakat. Menurut Halim dalam Karim (2016:300),

efisiensi dan efektivitas penting bagi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan masyarakat, yang akan memberikan manfaat berupa:

- a. Efektivitas pelayanan publik berarti pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan rencana dan mencapai tujuan.
- b. Meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- c. Dengan menghilangkan inefisiensi dalam semua tindakan pemerintah, biaya layanan yang diberikan menjadi rendah dan selalu ada penghematan dalam penggunaan sumber daya.
- d. Alokasi belanja yang lebih berorientasi pada kepentingan publik.
- e. Meningkatkan kesadaran biaya publik sebagai akar dari akuntabilitas publik.

Faktor yang mempengaruhi efektivitas pelaksanaan program menurut Cheema dan A. Rondinelli dalam Farhani (2021) yaitu:

- 1) Kondisi Lingkungan, lingkungan penerima program dapat mempengaruhi pelaksanaan sebuah program.
- 2) Hubungan antar Organisasi, diperlukan kerjasama dengan organisasi lain agar tujuan program dapat tercapai.
- 3) Sumber Daya Organisasi untuk Implementasi Program, dibutuhkan sumber daya yang memadai baik dari sumber daya manusia maupun peralatan yang ada untuk menunjang jalannya suatu program.

Dalam pelayanan publik, terdapat beberapa faktor penting yang turut mendukung terciptanya dan terwujudnya pelayanan yang efektif. Seperti yang disampaikan oleh H.A.S Moenir dalam Aceh (2019):

a. Faktor kesadaran

Adanya kesadaran memungkinkan seseorang untuk menunjukkan kesungguhan dan keikhlasan dalam melaksanakan atau menjalankan suatu kemauan. Kemauan dalam lingkungan organisasi kerja tertuang dalam bentuk tugas tertulis dan tidak tertulis yang mengikat semua orang dalam organisasi kerja. Oleh karena itu, karyawan atau pimpinan diharapkan secara sadar melaksanakan tugasnya dengan penuh keikhlasan, kesungguhan dan kedisiplinan. Kelebihan dan perilaku orang lain, jika disadari dan dikembangkan, maka pada saat menjalankan tugas dapat diselesaikan dengan penuh keikhlasan, ketulusan, dan disiplin. Kelebihan dalam perilaku tersebut jika dikenali dan dikembangkan, dapat menjadi pendorong kemajuan dan kesuksesan.

b. Faktor Aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam semua perbuatan dan tindakan orang. Semakin maju dan majemuk suatu masyarakat, semakin besar peran aturan, dan dapat dikatakan bahwa masyarakat tidak dapat hidup dengan baik dan damai tanpa aturan, karena itu aturan sangat penting dalam kehidupan masyarakat, aturan harus dibuat, diikuti, dan ditegakkan agar dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Dalam organisasi kerja manajemen, sebagai pihak yang bertanggung jawab atas pengelolaan seluruh aspek organisasi kerja karena setiap orang pada akhirnya menyangkut langsung atau tidak langsung kepada orang, maka masalah manusia serta sifat kemanusiaannya harus

menjadi pertimbangan utama. Pertimbangan harus diarahkan kepada sebagai subjek aturan, yaitu kepada siapa aturan itu berlaku.

c. Faktor Organisasi

Organisasi pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun ada sedikit perbedaan dalam penerapannya, karena target pelayanan ditujukan secara khusus, kepada orang yang mempunyai kemauan multikompleks. Oleh karena itu organisasi yang dimaksud tidak hanya mengacu pada perwujudan struktur organisasi, tetapi lebih pada pengaturan dan mekanisme kerja yang harus dapat memberikan pelayanan yang memadai.

d. Faktor Pendapatan

Pendapatan adalah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga, keuangan, dan pikiran yang dicurahkan kepada orang lain atau badan atau organisasi, baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu. Pada prinsipnya penghasilan harus dapat memenuhi kebutuhan hidup baik untuk dirinya maupun keluarganya.

e. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Kemampuan yang dimaksud disini adalah suatu keadaan yang berlaku pada sifat atau kesanggupan seseorang untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan sesuai dengan peraturan yang ada. Yang dimaksud dengan keterampilan adalah kemampuan untuk melakukan suatu tugas atau pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan pengetahuan kerja yang tersedia. Dengan pengertian tersebut dapat dijelaskan bahwa keterampilan lebih banyak menggunakan elemen anggota badan dari pada elemen lainnya.

f. Faktor Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud adalah semua jenis pelayanan, perlengkapan kerja dan fasilitas lainnya yang berfungsi sebagai perlengkapan kerja utama atau sebagai pembantu serta mempunyai tugas kemasyarakatan untuk kepentingan orang-orang yang terlibat dalam organisasi kerja tersebut.

Fungsi sarana pelayanan itu meliputi:

1. Mempercepat proses kerja untuk menghemat waktu,
2. Peningkatan produktivitas barang dan jasa,
3. Kualitas produk yang lebih baik,
4. Kecepatan susunan dan stabilitas terjamin,
5. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan,
6. Menimbulkan perasaan puas orang-orang yang berkepentingan sehingga mengurangi sifat emosional mereka.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan sangat penting dalam berhasil atau tidaknya suatu organisasi dalam melaksanakan program atau mencapai tujuan yang ditetapkan. Dari beberapa teori yang telah dijelaskan diatas dapat diketahui bahwa ada banyak faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas sebuah program baik itu faktor eksternal maupun faktor internal. Ketersediaan sumber daya merupakan faktor penunjang paling penting dalam sebuah program baik itu dari segi sumber daya manusia maupun peralatan yang ada untuk menunjang sebuah program. faktor yang mempengaruhi efektivitas pelaksanaan program merupakan faktor penentu berhasil atau tidaknya sebuah program yang telah dilaksanakan.

2.2.2 Optimalisasi

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia, karya W.J.S. Poerdwadarminta dalam Nata (2020:347) menjelaskan: “Optimalisasi adalah hasil yang dicapai menurut dengan keinginan, maka optimalisasi adalah tercapainya hasil yang diharapkan secara efektif dan efisien”. Optimalisasi didefinisikan sebagai proses dimana semua kebutuhan dapat dipenuhi dari kegiatan yang dilakukan. Optimasi merupakan suatu ukuran yang mengarah pada pencapaian tujuan, sedangkan dari sudut pandang bisnis, optimalisasi merupakan upaya memaksimalkan kegiatan sehingga terwujud manfaat yang diinginkan. Dari uraian tersebut diketahui bahwa Optimalisasi hanya dapat terwujud jika diwujudkan secara efektif dan efisien. Dalam organisasi, tujuan selalu diselaraskan untuk mencapai hasil yang efisien dan efektif untuk hasil yang optimal.

Menurut Mahamurah (2017), optimalisasi berasal dari kata optimal yang berarti terbaik. Jadi, optimalisasi merupakan suatu proses untuk mencapai pekerjaan dengan hasil dan produktivitas yang prima tanpa harus mengurangi mutu dan kualitas pekerjaan. Pengertian optimalisasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2022), adalah optimalisasi yang berasal dari kata optimal yang berarti terbaik dan tertinggi, sehingga optimalisasi merupakan suatu proses meninggikan atau meningkatkan. Pengertian optimalisasi merupakan proses pencapaian hasil yang ideal. Optimasi dapat diartikan sebagai suatu bentuk mengoptimalkan sesuatu hal yang sudah ada, ataupun merancang dan membuat sesuatu secara optimal.

Optimalisasi didefinisikan sebagai kegiatan memperbaiki suatu sistem agar bekerja dengan sebaik-baiknya berdasarkan kriteria tertentu. Menurut peneliti

optimalisasi merupakan suatu hal yang berfungsi untuk meningkatkan sesuatu untuk mencapai kualitas yang lebih baik dari sebelumnya, dengan menggunakan faktor-faktor pendukung yang ada sehingga kualitas dari hal yang baik dapat dirasakan menjadi lebih baik lagi dan dapat menjadi contoh bagi orang lain.

Optimasi dapat diartikan sebagai suatu bentuk mengoptimalkan sesuatu hal yang sudah ada, atau merencanakan dan mengoptimalkan sesuatu. Menurut Hayat (2017:27), optimalisasi pelayanan publik adalah memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan, sehingga pelayanan berorientasi kepada masyarakat dapat dilakukan secara optimal. Beberapa faktor yang berperan dalam mengoptimalkan pelayanan publik, yaitu: kepemimpinan, budaya organisasi, kelembagaan, tata kerja, standar pelayanan, penanganan pengaduan masyarakat, monitoring dan evaluasi, sarana dan prasarana, pemanfaatan teknologi informasi, dan manajemen sumber daya manusia.

Menurut Siagian (2016:111), cara mengoptimalkan penggunaan internet ada beberapa hal yang perlu diperhatikan, antara lain:

- a. Identifikasi daerah-daerah penyebaran informasi sehingga diketahui dengan jelas daerah mana dalam organisasi atau perusahaan yang lalu lintas dokumentasinya paling padat.
- b. Manajemen organisasi atau bisnis harus menentukan perangkat apa yang akan digunakan untuk menyampaikan informasi kepada pengguna, apakah melalui server web, email, atau cara lain, tergantung pada sifat informasi tersebut apakah informasi tersebut bersifat publik dan terbuka atau rahasia.

- c. Manajemen organisasi atau perusahaan harus mempertimbangkan apakah akan menyiapkan web antarmuka sendiri untuk memproses data resmi sebagai aplikasi utama.
- d. Optimalisasi penggunaan teknologi internet memerlukan dukungan terhadap internet dari seluruh bagian organisasi, baik yang menjalankan fungsi utamanya maupun yang mendukungnya.
- e. Praktik pemasangan Internet menunjukkan bahwa sebelum membangun Internet permanen, proyek percontohan harus dilaksanakan terlebih dahulu.
- f. Keamanan dan kerahasiaan data
- g. Sumber daya manusia

2.2.3 E- Government

Istilah *e-government* (pemerintahan elektronik) adalah singkatan dari *electronic government*, umumnya dikenal dengan *e-gov*, *digital government*, *online government* atau *transformative government*. *E-government* merupakan upaya untuk lebih mengembangkan administrasi elektronik dalam perancangan sistem administrasi dan proses kerja di bidang administrasi dengan mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan kota serta transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Heeks dalam Silalahi et al (2015:12), *E-government* adalah suatu sistem informasi yang dapat disebut sebagai *socio-technical system* karena merupakan gabungan dari aspek sosial dan teknologi. Dalam prakteknya, aspek sosial dan teknologi dimasukkan dalam pengelolaan *e-government*, bahkan aspek sosial

seringkali menimbulkan kegagalan atas aspek teknologi, sehingga permasalahan di luar perspektif teknologi menjadi lebih dominan sehingga membutuhkan pendekatan sosial politik daripada pendekatan teknologi.

E-government merupakan proses transformasi dimana pemerintah mengoptimalkan penggunaan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi untuk mengeliminasi hambatan birokrasi dalam organisasi, dan membentuk jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan instansi-instansi pemerintah bekerja secara terintegrasi untuk menyederhanakan akses dan transparansi semua informasi dan layanan publik yang harus disediakan oleh pemerintah. Holmes dalam Irawan (2017:201) menyatakan pengertian *e-government* yaitu pelayanan yang disediakan oleh pemerintah secara *online* akan memudahkan warga negara untuk ikut berpartisipasi dalam berbagai penyelenggaraan pemerintahan. Selain itu, pelayanan yang diberikan secara *online* juga berfungsi untuk mengurangi biaya, proses yang berbelit-belit, meningkatkan kecepatan, serta membuat proses lebih fleksibel dan responsif.

Dapat disimpulkan bahwa *e-government* merupakan penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah melalui koneksi jaringan internet untuk menciptakan peluang kerjasama antara pemerintah dengan masyarakat, bisnis dan lembaga pemerintah. Dalam prakteknya, *e-government* menggunakan internet yaitu untuk melaksanakan administrasi pemerintahan dan memberikan pelayanan publik yang lebih baik untuk kepentingan umum. Dalam hal ini pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dapat meningkatkan kinerja pejabat dan pelayanan yang efektif, efisien dan lebih bertanggung jawab melalui akses informasi. Dengan cara

ini, pengenalan administrasi elektronik memfasilitasi kerjasama dan komunikasi antara masyarakat, bisnis dan negara.

Menurut Yera (2020), *e-government* mencakup beberapa aspek yaitu sosial, teknis, politik, administratif, dan ekonomi. Konsep pemerintahan elektronik telah memperoleh penerimaan dalam komunikasi teknis dan sosial dan perspektif manajemen, tetapi model utama yang ditawarkan dalam literatur ilmiah sejauh ini sebagian besar bersifat konseptual. Sebagai contoh, *e-government* yang diwakili oleh *e-government development index* (EGDI) menyatakan bahwa kajian *e-government* PBB sejak tahun 2010 mempertimbangkan tiga aspek, yaitu modal manusia, infrastruktur telekomunikasi, dan layanan *online*. Ketiga aspek tersebut setidaknya merupakan elemen fundamental untuk mengembangkan konsep *e-government*. Dalam menentukan keberhasilan implementasi *e-government*, kapasitas instansi pemerintah terkait menjadi parameter keberhasilan atau kegagalan implementasi efisiensi *e-government*. Pengenalan administrasi elektronik dilaksanakan dengan tujuan utama mewujudkan kegiatan administrasi yang merupakan bagian penting yang harus direncanakan dengan baik. Karena kapasitas otoritas menentukan pelaksanaan kebijakan pada implementasi *e-government*. (Mensa & Mensah, 2019).

Selain itu, kebijakan peningkatan kapasitas administrasi pemerintahan secara elektronik memberikan kontribusi yang besar untuk memberikan layanan terbaik dan terstruktur untuk digitalisasi di segala aspek. Perkembangan dan keberhasilan implementasi konsep *electronic government*. Manoharan (2018) menjelaskan dalam temuan penelitian bahwa terdapat tiga fase utama dalam fase e-

government, yaitu: informasi elektronik, partisipasi elektronik dan transaksi elektronik. Informasi elektronik berarti membuat dasar bagi situs web lembaga negara, yang bertujuan untuk mempublikasikan semua layanan publik dalam satu daftar. Dalam partisipasi digital, keberadaan *website* pemerintah merupakan keuntungan yang signifikan ketika melibatkan publik dalam proses penyiaran atau pengolahan informasi. Kemudian pada fase partisipasi elektronik, fase integrasi semua area layanan dan internal (dalam cakrawala satu lembaga pemerintah) dan eksternal (antar lembaga atau departemen pemerintah dengan jangkauan yang luas). Ini merupakan langkah untuk memvisualisasikan realisasi perkembangan pemerintahan elektronik ke arah yang rendah dan kemudian ke arah yang lebih tinggi. Oleh karena itu, dalam tahap pengembangan partisipasi elektronik, kepentingan masyarakat dan pemangku kepentingan lainnya dapat dipertimbangkan untuk mempromosikan *e-government* dan membentuk umpan balik warga. Dan pada langkah terakhir, transaksi elektronik, yaitu langkah yang menggabungkan semua layanan dan perizinan aplikasi dengan fungsi transaksi elektronik. Konsistensi antar pelayanan publik dapat dikembangkan dalam hal elektronik, yang juga mencakup integrasi jaringan sistem komputerisasi.

Perkembangan *e-government* di Indonesia sudah ada sejak dikeluarkannya Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Pengembangan *e-governance* di Indonesia (Oktavya, 2015). Tujuannya untuk meningkatkan pelayanan publik secara lebih efektif dan efisien dalam skala digital. Oleh karena itu, pemerintah dituntut untuk mengembangkan administrasi elektronik yang kuat dalam digitalisasi pelayanan publik. Inpres No. 3 Tahun 2003 memuat

beberapa pedoman pengembangan *e-government*, antara lain: Pengembangan sistem manajemen dokumen elektronik negara, instruksi untuk menyelenggarakan kursus pelatihan teknologi komunikasi informasi (TIK), instruksi untuk mengembangkan infrastruktur portal regional, instruksi untuk menyiapkan rencana manajemen elektronik untuk institusi, dan instruksi untuk mengelola situs web kota. Menurut Inpres No. 3 Tahun 2003, pengembangan *e-government* memiliki beberapa fase atau tahapan, yaitu:

- 1) Persiapan: Tahap ini merupakan tahap persiapan dan penyiapan setiap halaman informasi publik, kesiapan Sumber Daya Manusia (SDM), kesiapan jaringan internet serta sosialisasi internal dan eksternal (publik).
- 2) Pematangan: Fase ini merupakan fase yaitu pembuatan *website* komunikasi yang lebih interaktif dan memiliki keterkaitan antar instansi maupun dengan masyarakat,
- 3) Pemantapan: Fase ini merupakan fase pembuatan *website* yang berfokus pada layanan publik dan integrasi data dengan sistem lain,
- 4) Pemanfaatan: Fase ini merupakan langkah terakhir dalam menghadirkan aplikasi *Government-to-Consumer* (G2C), *Government-to-Government* (G2G) dan *Government-to-Business* (G2B).

Implementasi konsep *e-government* bagi otoritas publik juga dapat diartikan sebagai pengenalan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) ke dalam pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien. Selain itu, dengan bantuan *e-government* dimungkinkan untuk berkomunikasi dan berinteraksi antara pemerintah dengan masyarakat dan pemangku kepentingan lainnya. Oleh karena itu penerapan konsep

e-government berperan penting dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik yang lebih transparan dan akuntabel, serta waktu pelayanan yang lebih cepat dan efisien (Supriyanto, 2016). Dalam implementasi *e-government*, pemerintah juga memiliki kewajiban untuk memelihara teknologi yang digunakan di semua layanan publik (Batubara et al., 2018). Karena perubahan transformasi model layanan digital membutuhkan perhatian lebih terhadap teknologi. Pengenalan teknologi ini menyebabkan peningkatan layanan publik dan menjadi lebih penting bagi organisasi pemerintah dan kenyamanan masyarakat.

E-government memanfaatkan kemajuan komunikasi dan informasi tentang berbagai bidang kehidupan dan untuk meningkatkan daya saing dengan negara lain, *e-government* menerapkan sistem *e-government* untuk meningkatkan kenyamanan, transparansi, interaksi masyarakat dan partisipasi politik. Oleh karena itu, *e-government* dapat dipandang sebagai neologisme yang mengacu pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk menyediakan dan meningkatkan layanan publik, transaksi, dan interaksi dengan warga negara, bisnis, dan kepentingan pemerintah lainnya.

Dengan berkembangnya teknologi, partisipasi warga dalam penyelenggaraan pemerintahan dapat diwujudkan dengan bantuan media sosial berbasis *website e-government* (situs web pemerintahan elektronik) sebagai kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah yang dapat dilaksanakan oleh pemerintah melalui teknologi informasi (TI) untuk memberikan layanan kepada publik.

Untuk menjamin transparansi pelayanan publik, integrasi dan interoperabilitas jaringan sistem operasi serta pengolahan dokumen dan informasi

elektronik yang mendukungnya, maka perencanaan dan pengembangan *website* pelayanan publik setiap instansi harus selaras dengan arsitektur elektronik. Kerangka acuan ini menjadi tanggung jawab Kementerian Komunikasi dan Informatika, yang diperlukan untuk mengoordinasikan penyusunan, standarisasi, dan pedoman kebijakan, peraturan, dan undang-undang dalam perencanaan dan pelaksanaan pengembangan *e-government*.

Penelitian yang dikemukakan oleh Anthopoulos (2015) yang berjudul “*Why e-government projects fail? An analysis of the healthcare.gov website*” (mengapa proyek pemerintahan elektronik gagal? Analisis dari situs web kesehatan) menemukan sejumlah faktor penghambat pelayanan publik sekaligus menjadi sebab kegagalan proyek *e-government* dengan mengambil studi kasus *healthcare.gov*. di Amerika Serikat, Anthopoulos mengemukakan 7 faktor yang menjadi sebab kegagalan proyek *e-government* yakni sebagai berikut:

1) *Organizational Power* (kolaborasi antar lembaga)

Dengan melihat kolaborasi antar lembaga terkait proses pelaksanaan *e-government* merancang pembagian kerja dan batasan-batasan yang tidak jelas akan menghambat pelayanan berbasis elektronik.

2) *Politics and Organizational Learning* (kemampuan pola komunikasi dan koordinasi)

Melihat kemampuan pola komunikasi dan koordinasi antara penanggung jawab dengan pelaksana untuk mengendalikan layanan *e-government* serta pembelajaran terhadap layanan terdahulu yang diterapkan.

3) *Education* (edukasi)

Kompetensi terhadap pelaksanaan layanan *e-government* karena staf yang terkait memberikan dampak penghambat tidak disertai dengan kemampuan dalam menjalankan pelayanan.

4) *Project Management Issues* (kesesuaian kerja terhadap pelayanan)

Melihat kesesuaian kerja terhadap pelayanan yang diselenggarakan karena setiap kegiatan yang dilakukan terhadap *e-government* memiliki tujuan yang harus dicapai (*goals*) dan karakteristik terhadap layanan akan mempengaruhi jalannya pelayanan.

5) *Ambiguous Business needs and Unclear Vision* (adanya ketidakjelasan terhadap tujuan)

Melihat adanya ketidakjelasan terhadap tujuan setiap instansi terkait karena kolaborasi antar organisasi memiliki visi dan misi yang berbeda dalam satu proyek pelayanan *e-government*.

6) *Security and Privacy Finance and Operational Cost* (keamanan dalam pelayanan)

Melihat keamanan dalam pelayanan *e-government* karena berkaitan dengan data masyarakat secara privat serta kesesuaian kebutuhan anggaran untuk pembangunan pelayanan.

7) *ICT and System Development Process* (proses sistem yang diimplementasikan)

Melihat sistem yang diimplementasikan tidak tepat waktu terhadap pelayanan yang sudah dijalankan pada tenggat waktu yang sudah ditentukan, dari proses pengembangan program berdasarkan dalam teknologi informasi dan

komunikasi sistem yang tidak bekerja dengan optimal, pelayanan yang tidak mudah digunakan, sosialisasi terhadap pelayanan baru, serta respon dari masyarakat terhadap pelayanan berbasis *e-government* karena masyarakat adalah kekuatan dari pembuatan pelayanan tersebut.

2.3 Definisi Konsepsional

Efektivitas Layanan *Online* dalam rangka Optimalisasi Pelayanan berbasis Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan pencapaian keberhasilan dalam tujuan yang telah ditetapkan untuk mempermudah pelayanan administrasi kependudukan dalam inovasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kutai Kartanegara yaitu program Layanan *Online*.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang berfokus pada masalah atau fenomena yang ada pada saat penelitian atau pada masalah nyata, dan kemudian menggambarkan fakta dari masalah yang diteliti, karena melibatkan interpretasi, tidak menguji hipotesis, hanya menggambarkan informasi dengan melakukan wawancara langsung kepada narasumber. Dengan bentuk deskriptif ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas tentang Efektivitas Layanan *Online* dalam rangka Optimalisasi Pelayanan Kependudukan berbasis Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara.

3.2 Fokus Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, fokus penelitian ini merupakan batasan masalah. Karena adanya keterbatasan, baik tenaga dan waktu, dan supaya hasil penelitian lebih terfokus, maka peneliti tidak akan melakukan penelitian terhadap keseluruhan yang ada pada obyek atau situasi sosial tertentu, tetapi perlu menentukan fokus. Dalam penelitian tentang Efektivitas Layanan *Online* dalam rangka optimalisasi pelayanan berbasis Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara maka peneliti akan memfokuskan pada:

- 1) Efektivitas Layanan *Online* dalam rangka optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Kutai Kartanegara dengan menggunakan teori Budiani dalam Aceh (2019:17), mengukur tingkat efektivitas yaitu:
 - a) Ketepatan sasaran program
 - b) Sosialisasi program
 - c) Tujuan program
 - d) Pemantauan program
- 2) Faktor penghambat pelaksanaan layanan *online* dalam rangka optimalisasi pelayanan berbasis digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Kutai Kartanegara.

3.3 Sumber Data

Setiap penelitian, untuk mendukung proses dan hasil penelitian tersebut dibutuhkan data-data yang pasti dan nyata dari objek penelitian. Untuk mempermudah mengidentifikasi sumber data dalam penelitian, maka diklasifikasikan menjadi tiga bagian yang disingkat dengan 3P yaitu:

- 1) **Person** (informan) adalah sumber data yang bisa memberikan data berupa jawaban lisan melalui wawancara atau jawaban tertulis melalui angket (kuisisioner). Peneliti menggunakan hasil wawancara yang didapatkan dari informan mengenai topik penelitian. Untuk menentukan informan penelitian ini menggunakan dua teknik dalam pengambilan sampel yaitu melalui teknik *purposive sampling* dan *accidental sampling* dalam *non-probability sampling*. *Purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan

tertentu, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan (Sugiyono, 2018) yang berdasarkan dengan ciri-ciri yang dimiliki oleh subjek yang dipilih karena ciri-ciri tersebut sesuai dengan tujuan penelitian di Disdukcapil Kabupaten Kutai Kartanegara. Sedangkan *Accidental sampling* adalah proses pengambilan responden untuk dijadikan sampel berdasarkan sampel yang kebetulan ada ditempat sesuai dengan konteks penelitian serta bersedia untuk dijadikan responden penelitian (Sugiyono, 2018), dalam teknik tersebut maka informan yang akan diwawancarai adalah masyarakat. Atas dasar itu, para informan dalam penelitian ini adalah informan yang secara langsung terlibat dalam penelitian ini yakni:

Tabel 3.1
Informan Penelitian

No	Subjek Penelitian	Jumlah Informan
1	Kepala Dinas Disdukcapil Kutai Kartanegara	1
2	JF. Administrator Database Kependudukan (Sub Koordinator Inovasi Pelayanan)	1
3	JF. Administrator Database Kependudukan (Sub Koordinator Kerjasama)	1
5	Masyarakat	7
	Jumlah	10

Sumber: Data diolah oleh peneliti 2023

Untuk pemilihan kategori masyarakat disini peneliti mengambil berdasarkan pelayanan yang berbeda dan paling sering diurus di masyarakat yakni dari perbaikan data kependudukan (Kartu Keluarga, KTP-el dan Akta Kelahiran), serta Kartu Keluarga. Berikut merupakan tabel narasumber dari masyarakat.

Tabel 3.2
Narasumber dari Masyarakat

Nama	Kecamatan	Kategori	Jenis Dokumen
Narasumber 1	Tenggarong	Pengguna layanan <i>online</i>	Pembuatan Kartu Keluarga
Narasumber 2	Tenggarong	Pengguna layanan <i>online</i>	Perbaikan data kependudukan KTP-El dan Kartu Keluarga
Narasumber 3	Tenggarong	Pengguna layanan <i>online</i>	Pembuatan Kartu Keluarga
Narasumber 4	Sebulu	Pengguna layanan <i>online</i>	Perbaikan data kependudukan Kartu Keluarga
Narasumber 5	Sebulu	Pengguna <i>offline</i>	Perbaikan data kependudukan Kartu Keluarga
Narasumber 6	Sebulu	Pengguna <i>offline</i>	Perbaikan data kependudukan Kartu Keluarga dan KTP-el
Narasumber 7	Muara Kaman	Pengguna <i>offline</i>	Pembuatan Kartu Keluarga

Sumber: Data diolah peneliti 2023

- 2) **Place** (tempat) adalah sumber data yang bisa didapatkan dari lokasi yang ingin diteliti terutama pengamatan langsung aktivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui Layanan *Online* yang dilakukan oleh Disdukcapil Kutai Kartanegara.
- 3) **Paper** (dokumen) adalah sumber data yang didapatkan dari instansi yang bersangkutan yang mana data diperoleh melalui catatan atau dokumen yang dimiliki oleh Disdukcapil Kutai Kartanegara seperti arsip Peraturan Kepala Daerah tentang Layanan *Online*, buku, jurnal, artikel, media internet, serta berbagai literatur-literatur dan tinjauan pustaka yang relevan dalam efektivitas layanan *online*.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data dan informasi dari narasumber, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut.

a) Metode Wawancara

Pengumpulan data dilakukan langsung di lokasi penelitian dengan menggunakan metode wawancara sebagai instrumennya. Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara bertanya dan menjawab secara langsung kepada orang terdekat, atau mengajukan pertanyaan kepada orang yang berhubungan dengan topik penelitian. Wawancara adalah suatu proses permusyawaratan secara lisan dimana dua orang atau lebih saling bertemu secara fisik, yang satu dapat melihat wajah satu sama lain dan mendengarnya dengan telinga dan suaranya sendiri (Sukandarrumidi dalam Sugiyono (2018)). Format wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah terbuka, dimana peneliti menanyakan kepada informan tentang fakta kejadian dan pendapatnya tentang kejadian yang ada. Jenis wawancara ini sering digunakan dalam penelitian kualitatif dengan teknik wawancara yang tidak baku, dilakukan tanpa pembuatan kuesioner yang ketat yang dikembangkan dengan teknik wawancara terstruktur, karena memiliki kelebihan dapat dilakukan dengan cara personal yang lebih sederhana, alamiah pribadi dan lebih luas, sehingga peneliti menerima informasi yang objektif dalam Efektivitas Layanan *Online* dalam rangka Optimalisasi Pelayanan berbasis Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara.

b) Metode Observasi

Observasi adalah pengamatan langsung kepada para pembuat keputusan berikut, lingkungan fisiknya, dan atau pengamatan langsung suatu kegiatan yang sedang berjalan. Metode ini dibutuhkan dengan melakukan pengamatan langsung terhadap fenomena yang relevan dengan fokus penelitian. Tujuan diadakan observasi adalah untuk mengetahui aktivitas yang dilakukan oleh Disdukcapil Kutai Kartanegara terkait pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan, dengan adanya pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital melalui layanan *online*, apakah masyarakat masih ada yang datang ke Disdukcapil Kutai Kartanegara. Setelah melakukan observasi hasil yang didapatkan bahwa masih banyak masyarakat yang mengantri pada Disdukcapil Kutai Kartanegara. Lalu untuk kegiatan sosialisasi program layanan *online* sudah dijalankan 5 kecamatan dengan seluruh operator kecamatan diberi bimbingan teknis oleh Disdukcapil Kutai Kartanegara.

c) Metode Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2018) dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan, angka, dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode wawancara dan observasi akan lebih dapat dipercaya atau mempunyai kredibilitas yang tinggi jika didukung oleh foto atau dokumen terlampir. Dokumentasi yang digunakan yaitu berupa gambar yang ada di lokasi penelitian serta dokumen penunjang informasi sumber-sumber relevan pada Pelayanan Disdukcapil Kutai

Kartanegara seperti Peraturan Kepala Daerah Kutai Kartanegara Tahun 2022 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring (*Online*) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara.

3.5 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses pencarian dan rekonsiliasi informasi secara sistematis dari wawancara, observasi dan dokumentasi, dengan mengorganisasikan dan memilih mana yang penting dan mana yang perlu diselidiki, serta menarik kesimpulan agar mudah dipahami (Sugiyono, 2018). Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif yang digunakan oleh peneliti berikut Miles dan Hubberman yaitu pengumpulan data (*data collection*), reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan (*conclusion drawing*). Langkah-langkah tersebut sebagai berikut:

3.5.1 Pengumpulan Data (*data collection*)

Kegiatan utama pada setiap penelitian adalah mengumpulkan data. Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dengan wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi atau gabungan ketiganya (*tringulasi*). Pengumpulan data dilakukan selama lima hari, pada Disdukcapil Kutai Kartanegara dengan melakukan wawancara dengan informan, observasi yang dilakukan dengan melihat situasi dan kondisi yang terjadi pada pelayanan yang dilakukan Disdukcapil Kutai Kartanegara, dan dokumentasi yang dilakukan untuk memberikan bukti yang dilakukan, sehingga data yang diperoleh akan banyak. Pada tahap awal peneliti melakukan penjelajahan secara umum terhadap situasi sosial atau objek yang

diteliti, semua yang dilihat dan didengar direkam semua. Dengan demikian peneliti akan memperoleh data yang sangat banyak dan sangat bervariasi.

3.5.2 Reduksi Data (*data reduction*)

Reduksi data adalah penyederhanaan yang dilakukan dengan memilih, menyelaraskan, dan memvalidasi data mentah menjadi informasi yang bermakna sehingga memudahkan untuk menarik kesimpulan. Jadi tujuan dari tahap ini adalah untuk memulai pengumpulan data yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Tiga poin ini menjelaskan beberapa masalah yang dihadapi di lokasi penelitian. Dari hasil data yang diperoleh kemudian diseleksi dengan mengutamakan fakta-fakta yang ada selama penelitian di lokasi Disdukcapil Kutai Kartanegara.

3.5.3 Penyajian Data (*data display*)

Representasi informasi yang sering digunakan dalam data kualitatif adalah bentuk naratif. Penyajian data merupakan kumpulan informasi yang terstruktur secara sistematis dan mudah dipahami. Dalam hal ini, setelah dilakukan reduksi atau pemilihan informasi dari informasi yang dianggap benar, selanjutnya dilakukan pemaparan atau kompilasi hasil penelitian yang diperoleh di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara.

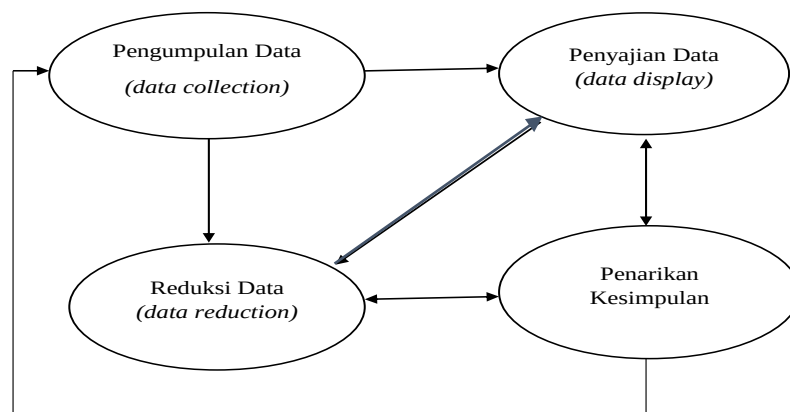
3.5.4 Penarikan Kesimpulan (*conclusion drawing*)

Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2018), analisis data kualitatif terdiri dari menarik kesimpulan dan mengujinya. Kesimpulan awal yang disajikan masih bersifat awal dan akan berubah kecuali ditemukan bukti kuat yang mendukung tahap pengumpulan data selanjutnya. Namun jika kesimpulan yang

disajikan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten, maka ketika peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan yang disajikan merupakan kesimpulan yang masuk akal. Menarik kesimpulan yang disebutkan dalam penelitian ini yaitu, bagaimana efektivitas Layanan *Online* dalam rangka Optimalisasi Pelayanan berbasis Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Kutai Kartanegara yang kemudian dengan inovasi pelayanan tersebut dilakukan secara optimal kepada masyarakat berdasarkan tujuan dari implementasi *e-government*.

Gambar 3.1

Teknik Analisis Data menurut Miles dan Huberman



Sumber: Sugiyono (2018)

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Kabupaten Kutai Kartanegara

Kabupaten Kutai Kartanegara diubah tata namanya menjadi Kabupaten Kutai sejak tahun 1999. Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara yang meliputi kota Balikpapan, Bontang dan Samarinda sebelumnya merupakan Daerah Kesultanan Kutai Kartanegara Ing Martadipura. Pada tahun 1947, Kesultanan Kutai Kartanegara Ing Martadipura yang berstatus Daerah Swapraja Kutai tergabung dalam Federasi Kalimantan Timur bersama empat kesultanan lainnya seperti Bulungan, Sambaliung, Gunung Tabur dan Pasir (Profil Perkembangan Kependudukan Disdukcapil Kutai Kartanegara Tahun 2021)

Daerah Swapraja Kutai diubah menjadi Daerah Istimewa Kutai yang merupakan Daerah Otonomi atau Daerah Istimewa setingkat Kabupaten berdasarkan UU Darurat Nomor 3 Tahun 1953, status Daerah Istimewa Kutai yang dipimpin Sultan A.M Parikesit dihapus. Dan berdasarkan UU Nomor 27 Tahun 1959, daerah ini dibagi menjadi 3 (tiga) Daerah Tingkat II, yakni:

- 1) Balikpapan dengan Ibu Kota Balikpapan
- 2) Kotamadya Samarinda dengan Ibu Kota Samarinda
- 3) Kabupaten Kutai dengan Ibu Kota Tenggarong

Dengan berakhirnya Daerah Istimewa Kutai, maka berakhir pula kekuasaan Sultan Kutai Kartanegara Ing Martadipura. Dalam Sidang Khusus DPRD Daerah Istimewa Kutai pada tanggal 21 Januari 1960, Sultan Kutai Kartanegara A.M.

Parikesit secara resmi menyerahkan kekuasaan kepada Aji Raden Padmo selaku Bupati Kutai, Kapten Soedjono selaku Walikota Samarinda dan A.R. Sayid Mohammad selaku Walikota Balikpapan.

Pada tahun 1999, wilayah Kabupaten Kutai dimekarkan menjadi empat daerah otonom berdasarkan UU No. 47 Tahun 1999, yakni:

- 1) Kabupaten Kutai dengan Ibu Kota Tenggarong
- 2) Kabupaten Kutai Barat dengan Ibu Kota Sendawar
- 3) Kabupaten Kutai Timur dengan Ibu Kota Sangata
- 4) Kota Bontang dengan Ibu Kota Bontang

Untuk membedakan Kabupaten Kutai sebagai daerah hasil pemekaran, nama Kabupaten ini akhirnya diganti menjadi Kabupaten Kutai Kartanegara melalui Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 8 Tahun 2002 tentang “Perubahan Nama Kabupaten Kutai Menjadi Kabupaten Kutai Kartanegara”. Sebutan Kabupaten Kutai Kartanegara ini merupakan usulan dari Presiden RI Abdurrahman Wahid ketika membuka Munas I Asosiasi Pemerintah Kabupaten Seluruh Indonesia (APKASI) di Tenggarong pada Tahun 2000 (Profil Perkembangan Kependudukan Disdukcapil Kutai Kartanegara Tahun 2021).

4.1.1 Kondisi Geografis Kabupaten Kutai Kartanegara

Berdasarkan Profil Perkembangan Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kutai Kartanegara Tahun 2021, Kabupaten Kutai Kartanegara memiliki luas wilayah 27.263,10 km² dan luas perairan kurang lebih 4.097 km² yang secara geografis Kabupaten Kutai Kartanegara terletak antara 115°26'28" BT - 117°36'43" BT dan 1°28'21" LU - 1°08'06" LS dengan batas administratif. Secara

administratif dibagi menjadi dalam 18 wilayah kecamatan dan pada tahun 2021 menjadi 20 kecamatan dikarenakan adanya pemekaran 2 kecamatan terdiri dari 193 desa dan 44 kelurahan.

Gambar 4.1
Peta Kabupaten Kutai Kartanegara



Sumber: IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) Kualitas Pelayanan Publik Disdukcapil Kab. Kutai Kartanegara Tahun 2022

Kutai Kartanegara merupakan wilayah yang berbatasan dengan Kabupaten Malinau, Kabupaten Kutai Timur dan Kota Bontang di sebelah utara, Selat Makassar sebelah timur, Kabupaten Penajam Paser Utara dan Kota Balikpapan di sebelah selatan, dengan Kabupaten Kutai Barat di sebelah barat (BPS Kabupaten Kutai Kartanegara dalam Angka 2023).

Tabel 4.1
Luas Wilayah Kecamatan Kutai Kartanegara menurut Kecamatan

No	Kecamatan	Luas Wilayah (KM ²)	Persentase Luas
1	Samboja	1.045,90	3.84
2	Samboja Barat	-	-
3	Muara Jawa	754,50	2.77
4	Sanga-Sanga	233,40	0.86
5	Loa Janan	644,20	2.36
6	Loa Kulu	1.405,70	5.16
7	Muara Muntai	928,60	3.41
8	Muara Wis	1.108,16	4.06
9	Kota Bangun	1.143,74	4.20
10	Kota Bangun Darat	-	-
11	Tenggarong	398,10	1.46
12	Sebulu	859,50	3.15
13	Tenggarong Seberang	437,00	1.60
14	Anggana	1.798,80	6.60
15	Muara Badak	939,09	3.44
16	Marangkayu	1.165,71	4.28
17	Muara Kaman	3.410,10	12.51
18	Kenohan	1.302,20	4.78
19	Kembang Janggut	1.923,90	7.06
20	Tabang	7.764,50	28.48
Kutai Kartanegara		27.263,10	100.00

Sumber: BPS Kutai Kartanegara dalam Angka 2023

Kabupaten Kutai Kartanegara mempunyai belasan Sungai yang tersebar hampir semua kecamatan dan merupakan sarana angkutan utama di samping angkutan darat, dengan sungai yang terpanjang Sungai Mahakam dengan panjang sekitar 920 km. Kabupaten Kutai Kartanegara termasuk wilayah yang beriklim tropis yang memiliki dua musim yaitu musim penghujan dan kemarau. Hal tersebut dapat dilihat dari data berikut yang menunjukkan bahwa curah hujan tidak merata

tiap-tiap kecamatan tiap bulannya. Curah hujan tertinggi pada bulan Mei yaitu 291 mm dengan jumlah hari hujan yaitu 14 hari. Sedangkan curah hujan terendah ada pada bulan Maret 123 mm dengan jumlah hari hujan yaitu 8 hari (BPS Kutai Kartanegara dalam Angka 2022).

4.1.2 Kuantitas Penduduk Kabupaten Kutai Kartanegara

Jumlah penduduk merupakan keseimbangan dinamis antara kekuatan-kekuatan yang menambah dan mengurangi jumlah penduduk disuatu wilayah dimana pertumbuhan penduduk tersebut dipengaruhi oleh pertumbuhan alamiah dan migrasi netto. Secara terus menerus jumlah penduduk akan dipengaruhi oleh banyaknya bayi yang lahir menambah jumlah penduduk tetapi disisi lain akan dikurangi oleh jumlah kematian yang terjadi pada semua kelompok umur, sementara itu migrasi juga berperan dalam mempengaruhi jumlah dimana penduduk imigran akan menambah dan imigran mengurangi jumlah penduduk dan penduduk yang tidak aktif telah menjadi aktif dalam data kependudukan (Profil Perkembangan Kependudukan Disdukcapil Kabupaten Kutai Kartanegara tahun 2021). Jadi pertumbuhan penduduk diakibatkan oleh tiga komponen demografi yaitu fertilitas (kesuburan), mortalitas (angka kematian), dan migrasi (perpindahan penduduk).

Rasio jenis kelamin merupakan suatu angka yang menunjukkan perbandingan banyaknya jumlah penduduk laki-laki dan banyaknya jumlah penduduk perempuan pada suatu daerah dan waktu tertentu, biasanya dinyatakan dalam banyaknya penduduk laki-laki per 100 penduduk perempuan.

Tabel 4.2
Jumlah Penduduk Per Kecamatan Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2022

No	Kecamatan	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
1	Muara Muntai	10.866	10.019	20.885
2	Loa Kulu	29.126	26.793	55.919
3	Loa Janan	38.566	34.910	73.476
4	Anggana	19.406	17.866	37.272
5	Muara Badak	25.360	23.384	48.744
6	Tenggarong	57.429	54.535	111.964
7	Sebulu	22.273	20.134	42.407
8	Kota Bangun	11.923	11.378	23.301
9	Kenohan	6.371	5.616	11.987
10	Kembang Janggut	13.280	12.010	25.290
11	Muara Kaman	23.654	20.962	44.616
12	Tabang	6.624	5.943	11.987
13	Samboja	20.885	19.352	40.237
14	Muara Jawa	22.435	20.784	43.219
15	Sanga-Sanga	10.493	9999	20.492
16	Tenggarong Sebrang	37.025	34.246	71.271
17	Marang Kayu	14.509	13.610	28.119
18	Muara Wis	5.055	4.406	9.461
19	Kota Bangun Darat	7.165	6.694	13.859
20	Samboja Barat	15.972	14.226	30.198
	Kabupaten Kutai Kartanegara	398.417	366.867	765.284

Sumber: Disdukcapil Kukar, Data Konsolidasi Bersih (DKB) melalui Aplikasi Pengolahan Data Kependudukan dari Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia Semester 1 tahun 2022

Jumlah penduduk Kabupaten Kutai Kartanegara berdasarkan data Disdukcapil Kabupaten Kutai Kartanegara, (DKB) Data Konsolidasi Bersih melalui Aplikasi Pengolahan Data Kependudukan dari Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia Semester 1 tahun 2022, jumlah penduduk Kutai Kartanegara sebanyak 765.284 jiwa yang terdiri atas 398.417 laki-laki dan 366.867 perempuan.

Penduduk yang bermukim di wilayah Kutai Kartanegara terdiri dari penduduk asli seperti Suku Kutai, Suku Dayak Benuaq, Suku Dayak Tunjung, Suku Dayak Bahau, Suku Dayak Modang, Suku Dayak Kenyah, Suku Dayak Kenyah, Suku Dayak Punan, dan Suku Dayak Kayan. Sementara penduduk pendatang

adalah Suku Banjar, Suku Jawa, Suku Bugis, Suku Mandar, Suku Madura, Suku Buton, dan Suku Timor. Secara demografi pola penyebaran penduduk sebagian besar mengikuti pola transportasi yang ada baik darat maupun perairan Sungai Mahakam.

Berikut merupakan persentase kepemilikan KTP-el Kabupaten Kutai Kartanegara yang berumur 17 tahun keatas wajib KTP.

Tabel 4.3
Persentase Kepemilikan KTP Elektronik Kabupaten Kutai Kartanegara per 31 Desember 2022

No	Kecamatan	Penduduk Wajib KTP	Jumlah Penduduk	Persentase
1	Muara Muntai	14.486	20.885	69%
2	Loa Kulu	38.878	55.919	70%
3	Loa Janan	52.199	73.476	71%
4	Anggana	25.421	37.272	68%
5	Muara Badak	33.877	48.774	69%
6	Tenggarong	78.992	111.964	71%
7	Sebulu	29.568	42.407	70%
8	Kota Bangun	15.851	23.301	68%
9	Kenohan	8.471	11.987	71%
10	Kembang Janggut	17.303	25.290	68%
11	Muara Kaman	30.279	44.616	68%
12	Tabang	8.850	11.987	74%
13	Samboja	27.581	40.237	69%
14	Muara Jawa	29.238	43.219	68%
15	Sanga-Sanga	14.204	20.492	69%
16	Tenggarong Seberang	50.303	71.271	71%
17	Marang Kayu	19.504	28.119	69%
18	Muara Wis	6.417	9.461	68%
19	Kota Bangun Darat	9.983	13.859	72%
20	Samboja Barat	20.898	30.198	69%
	TOTAL	532.303	765.284	70%

Sumber: Disdukcapil Kukar, diolah oleh peneliti 2023

Dari data tersebut terlihat bahwa penduduk Kutai Kartanegara yang sudah memiliki KTP-El adalah 532,303 jiwa dari jumlah keseluruhan penduduk Kutai Kartanegara adalah 765,284 jiwa dengan persentase 70%. Dengan demikian, masyarakat yang sudah memiliki KTP-el akan sering berurusan dengan Disdukcapil dalam kepengurusan dokumen kependudukan.

4.1.3 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara

Bersamaan dengan adanya dinamika dalam pelayanan dan regulasi dalam struktur organisasi dan tata kerja Instansi Pemerintah Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara, sesuai dengan amanat Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2020 Tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Provinsi dan Kabupaten atau Kota tentang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang selanjutnya disingkat Disdukcapil adalah Perangkat Daerah yang membidangi urusan Administrasi Kependudukan di provinsi atau kabupaten atau kota. Berikutnya Peraturan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 6 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Perangkat Daerah Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah penyelenggara pemerintah di daerah tugas dan tanggung jawab yang sama dengan provinsi, atau gubernur, namun dalam wilayah yang terbatas. Ada beberapa jenis layanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil guna menunjang kinerja

pelayanan publik. Layanan tersebut tidak hanya pelayanan KTP dan KK saja namun masih ada layanan terkait agar masyarakat semakin dimudahkan untuk mendapatkan akses kepengurusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. (Khoirunisa, 2021)

Disdukcapil dituntut untuk meningkatkan prasarana dan sarana pelayanan administrasi yang memadai dalam rangka menghadapi era demokratisasi dan era informasi global yang berkembang pesat. Selanjutnya komputerisasi proses pelayanan dengan *networking system* (sistem operasi jaringan) antara Kecamatan dengan Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Direktorat Jendral Administrasi Kependudukan (Ditjen Adminduk) khusus aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) serta meningkatkan *accessability* (aksesibilitas), *validity* (keabsahan) dan *reliability* (keandalan) dokumentasi dan informasi dengan modernisasi administrasi penataan dokumen kependudukan.

Berdasarkan Peraturan Kepala Daerah Tahun 2022, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten atau biasa disebut Disdukcapil Kabupaten adalah perangkat daerah Kabupaten selaku instansi pelaksana yang membidangi urusan Administrasi Kependudukan. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil merupakan Dinas teknis yang melaksanakan pelayanan publik dibidang pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang langsung bersentuhan dengan seluruh lapisan masyarakat dan oleh karena itu, dokumen data dinas kependudukan dan pencatatan sipil mempunyai kedudukan dan peran yang sangat strategis dalam perumusan kebijakan dan perencanaan pembangunan dibidang kependudukan antara lain:

1. Pelaksana pemilihan umum

2. Penyusunan rencana pembangunan
3. Penyebaran penduduk
4. Tingkat perekonomian masyarakat

Pelayanan administrasi kependudukan melalui daring (*online*) terus berkembang di Kabupaten Kutai Kartanegara. Dalam memudahkan proses pelayanan administrasi kependudukan, Disdukcapil Kutai Kartanegara meluncurkan inovasi Layanan *Online* yang bisa diakses melalui situs web <https://layanan-online-dukcapil.kukarkab.go.id>. Administrasi kependudukan secara daring (*online*) adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan berbasis elektronik melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain (Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019).

4.1.4 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara

Dalam mewujudkan tugas pokok dan fungsinya Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara, merujuk kepada Peraturan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 6 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Perangkat Daerah Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara bahwa Disdukcapil sebagai salah satu Organisasi perangkat daerah yang harus mengikuti visi dan misi yang ditetapkan oleh Kabupaten Kutai Kartanegara. Adapun visinya adalah “Terwujudnya

Kabupaten Kutai Kartanegara yang Maju, Mandiri, Sejahtera dan Berkeadilan”.

Penjelasan makna Visi adalah bahwa pelayanan harus mendasarkan pada prinsip-prinsip sebagai berikut:

- a. **Maju:** Kabupaten Kutai Kartanegara diarahkan menuju pada semakin efektifnya pelaksanaan pemerintahan yang bersih dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah dan pelayanan publik yang responsif, merata, berkualitas, dan berbasis kemajuan teknologi.
- b. **Mandiri:** Kabupaten Kutai Kartanegara memiliki kemampuan dalam mendayagunakan segenap potensi sumberdaya yang dimiliki (ekonomi, sosial, budaya, sumberdaya alam dan energi) berbasis kearifan lokal dan menurunnya disparitas (perbedaan) pembangunan antar wilayah serta tetap terjaganya kelestarian alam dan lingkungan hidup.
- c. **Sejahtera:** Kabupaten Kutai Kartanegara diarahkan untuk dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan pendapatan perkapita masyarakat didukung pemenuhan hak pelayanan dasar masyarakat yang meliputi tingkat pendidikan dan keterampilan masyarakat yang tinggi, pemenuhan derajat kesehatan masyarakat, dengan tingkat kemiskinan dan pengangguran rendah. Selain itu sejahtera juga diarahkan untuk kondisi masyarakat yang bermartabat, beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, serta memiliki kehidupan dalam suasana yang aman dan damai.
- d. **Berkeadilan:** Pembangunan di Kabupaten Kutai Kartanegara yang adil dan merata, tanpa diskriminasi baik antar individu maupun golongan yang berdasarkan keadilan gender serta perlindungan anak

Menurut IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) Kualitas Pelayanan Publik Tahun 2022, dalam memperhatikan visi serta perubahan paradigma dan kondisi yang akan dihadapi pada masa yang akan datang, maka dalam upaya mewujudkan Visi pembangunan Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2016-2021, Misi pembangunan sebagai berikut:

1. Memantapkan reformasi Birokrasi untuk rakyat.
2. Meningkatkan sumberdaya manusia yang berkompeten.
3. Meningkatkan pembiayaan pembangunan daerah.
4. Meningkatkan pengelolaan pertanian dan pariwisata untuk percepatan transformasi struktur ekonomi daerah.
5. Meningkatkan keterpaduan pembangunan infrastruktur menuju daya saing daerah.
6. Meningkatkan pengelolaan sumber daya alam yang berkelanjutan dan berwawasan lingkungan.
7. Meningkatkan partisipasi perempuan dalam pembangunan serta penguatan anak.

Sedangkan visi dan misi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sendiri adalah sebagai berikut:

a. Visi

“Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan yang Terintegrasi dan Akuntabel.”

b. Misi

1. Melakukan koordinasi, sosialisasi kebijakan administrasi kependudukan dan pelayanan langsung serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;

2. Mengoptimalkan cakupan kepemilikan dokumen pencatatan sipil dan pendaftaran penduduk;
3. Memutakhirkan dan mendayagunakan data kependudukan secara berkelanjutan;
4. Melaksanakan pelayanan dokumen kependudukan yang integratif dan akuntabel berbasis Teknologi Informasi;
5. Meningkatkan kapasitas aparatur dan merealisasikan penerbitan administrasi kependudukan yang bebas dari praktik percaloan dan pungutan liar.

c. Motto

“Pelayanan Cepat, Mudah dan Membahagiakan”

4.1.5 Tugas, Fungsi, dan Struktur Organisasi

Seperti dijelaskan sebelumnya bahwa Dinas kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Kutai Kartanegara terbentuk berdasarkan Peraturan Bupati Kutai Kartanegara No. 06 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah pada Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara sebagai berikut:

1. Tugas

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan kewenangan desentralisasi (pengalihan tanggung jawab, kewenangan, dari pemerintah pusat ke pemerintah daerah) dan tugas dekonsentrasi (pelimpahan wewenang dari pemerintah kepada gubernur sebagai wakil pemerintah) dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

2. Fungsi

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud di atas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyelenggarakan fungsi:

- a. Perumusan kebijaksanaan teknis Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai dengan rencana strategis yang ditetapkan Pemerintah Daerah;
- b. Perencanaan, pembinaan dan pengendalian kebijakan teknis di bidang pendaftaran penduduk dan mutasi penduduk;
- c. Perumusan, perencanaan, pembinaan dan pengendalian kebijakan teknis pencatatan sipil;
- d. Perumusan, perencanaan, pembinaan dan pengendalian kebijakan teknis informasi administrasi kependudukan dan catatan sipil;
- e. Perumusan, perencanaan, pembinaan dan pengendalian kebijakan teknis perkembangan kependudukan dan catatan sipil;
- f. Perumusan, perencanaan, pembinaan dan pengendalian kebijakan teknis kependudukan dan catatan sipil;
- g. Penyelenggaraan urusan kesekretariatan;
- h. Pelaksanaan Unit Pelaksana Teknis Dinas;
- i. Pembinaan Kelompok Jabatan Fungsional, dan
- j. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

3. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara

Nomor 6 Tahun 2017 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara, selanjutnya ditetapkan Peraturan Bupati Nomor 6 Tahun 2019 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara, yang terdiri dari:

- a. Kepala Dinas;
- b. Sekretariat, membawahkan:
 1. Sub Bagian Perencanaan;
 2. Sub Bagian Keuangan;
 3. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
- c. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, membawahkan:
 1. Seksi Identitas Penduduk;
 2. Seksi Pindah Datang Penduduk;
 3. Seksi Pendataan Penduduk;
- d. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, membawahkan:
 1. Seksi Kelahiran;
 2. Seksi Perkawinan dan Perceraian;
 3. Seksi Perubahan Status Anak, Kewarganegaraan dan Kematian;
- e. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, membawahkan:
 1. Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
 2. Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan;

3. Seksi Tata Kelola Dan Sumber Daya Manusia, Teknologi, Informasi dan komunikasi;

f. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, membawahkan:

1. Seksi Kerjasama;
2. Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan;
3. Seksi Inovasi Pelayanan;

4.1.6 Sumber Daya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Sumber Daya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara adalah sebagai berikut:

1. Kondisi Umum Pegawai

Jumlah pegawai keseluruhan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara sebanyak 105 orang, untuk selengkapnya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4
Data Komposisi Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Kutai Kartanegara

No	Kualifikasi Kepegawaian	Jumlah
1	Kepegawaian	
	a. Aparatur Sipil Negara (ASN)	70 Orang
	b. Tenaga Harian Lepas (THL/Honorar)	35 Orang
2.	Kualifikasi Pendidikan	105 Orang
	a. Aparatur Sipil Negara	
	- Pasca Sarjana (S2)	11 Orang
	- Sarjana	23 Orang
	- Diploma	-
	- SLTA atau Sederajat	36 Orang

	- SLTP atau Sederajat	-
	- SD atau Sederajat	-
	b. Tenaga Harian Lepas atau Honorer	
	- Pasca Sarjana (S2)	-
	- Sarjana	23 Orang
	- Diploma	2 Orang
	- SLTA atau Sederajat	10 Orang
	- SLTP atau Sederajat	-
	- SD atau Sederajat	-
3	Pangkat dan Golongan	
	a. Pembina Tingkat (IV/b)	2 Orang
	b. Pembina (IV/a)	7 Orang
	c. Penata Tingkat 1 (III/d)	17 Orang
	d. Penata Tingkat 1 (III/c)	3 Orang
	e. Penata Muda Tingkat I ((III/b)	5 Orang
	f. Penata Muda Tingkat I (III/a)	3 Orang
	g. Pengatur Tingkat I (II/d)	29 Orang
	h. Pengatur (II/c)	3 Orang
	i. Pengatur Muda Tingkat I (II/b)	1 Orang
	j. Pengatur Muda (II/a)	-
4	Jumlah Pejabat Struktural	
	a. Kepala Dinas	1 Orang
	b. Sekretaris	1 Orang
	c. Kepala Bidang	3 Orang
	d. Kepala Sub Bagian	2 Orang
	e. Kepala UPTD Kecamatan	3 Orang
	f. Kepala Sub Bagian TU UPTD	4 Orang
5	Jabatan Fungsional	
	a. JF Analisis Keuangan Pusat dan Daerah	1 Orang
	b. Administrator Database Kependudukan	7 Orang
	TOTAL	105 Orang

Sumber: IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) Kualitas Pelayanan Publik Disdukcapil Kutai Kartanegara Tahun 2022)

4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dasar hukum Layanan *Online* Administrasi Kependudukan yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Kutai Kartanegara adalah Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019. Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring dilatarbelakangi dengan pertimbangan bahwa untuk membangun tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien perlu mengembangkan sistem pelayanan administrasi kependudukan yang baru.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Pasal 1 Ayat 2 menyebutkan yang dimaksud dengan Administrasi Kependudukan Secara Daring adalah proses pengurusan dokumen kependudukan yang pengiriman data atau berkas persyaratannya dilakukan dengan media elektronik yang berbasis web dengan memanfaatkan fasilitas teknologi, komunikasi dan informasi (Permendagri, 2019). Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring memberikan banyak kemudahan dan keuntungan dalam mendapatkan informasi melalui internet, pelayanan yang tidak perlu datang langsung sehingga lebih efisien waktu dan biaya yang dikeluarkan.

Penggunaan *website* Layanan *Online* dalam upaya meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara adalah bentuk dari *e-government* yang merupakan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang diterapkan oleh pemerintah untuk menyediakan informasi dan pelayanan publik kepada masyarakat. Adanya *website* Layanan *Online* bertujuan untuk memberikan kemudahan dan kecepatan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara dalam melayani masyarakat.

Gambar 4.2
Website Layanan Online Disdukcapil Kutai Kartanegara



Sumber: Website Layanan Online Disdukcapil Kutai Kartanegara

Berdasarkan *website Layanan Online Disdukcapil Kutai Kartanegara*, ada 9 layanan yang disediakan melalui *website layanan online*, untuk uraiannya sebagai berikut:

- 1) Penduduk Nonpermanen, yaitu pendataan penduduk yang tidak berdomisili di wilayah Kabupaten Kutai Kartanegara,
- 2) Kartu Keluarga, yaitu permohonan pembuatan Kartu Keluarga,

- 3) SKPWN (Surat Keterangan Pindah WNI), yaitu permohonan pembuatan Surat Keterangan Pindah WNI,
- 4) SKDWN (Surat Keterangan Datang WNI), yaitu permohonan pembuatan Surat Keterangan Datang WNI,
- 5) Akta Kelahiran, yaitu permohonan pencetakan Akta Kelahiran,
- 6) Akta Kematian, yaitu permohonan pencetakan Akta Kematian,
- 7) Akta Perkawinan, yaitu permohonan Akta Perkawinan,
- 8) Perbaikan Data, yaitu perbaikan data kependudukan seperti KTP-el, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran,
- 9) KIA (Kartu Identitas Anak), yaitu permohonan pencetakan Kartu Identitas Anak,

Tujuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara menerapkan sistem pelayanan menggunakan *website* Layanan *Online* untuk memberikan aksesibilitas kemudahan dan kecepatan dalam memperoleh informasi pelayanan publik, karena dengan adanya *website* Layanan *Online* dapat membuat masyarakat bisa mengakses Layanan *Online* kapan saja, dimana saja, dan dapat dilakukan dengan mudah. Sedangkan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara, penggunaan *website* Layanan *Online* pada pelayanan administrasi kependudukan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara.

Dari 9 Layanan *Online* yang sudah dijelaskan diatas, pelayanan yang sering diurus oleh masyarakat melalui layanan *online* yaitu perbaikan data kependudukan

dan kartu keluarga. Berikut merupakan data Pemenuhan Layanan *Online* Disdukcapil Kutai Kartanegara Per 31 Desember 2022.

Tabel 4.5
Pemenuhan Layanan *Online* Disdukcapil Kabupaten Kutai Kartanegara
Per 31 Desember 2022

No	Uraian	Layanan <i>Online</i>	Persentase (%)
1	Perbaikan Data Kependudukan	7.224	1,4
2	Kartu Keluarga	13.458	2,5
	Jumlah penduduk Wajib KTP	532.303	100

Sumber : Disdukcapil Kutai Kartanegara, diolah oleh peneliti 2023

Sesuai dengan pelayanan yang sering di urus oleh masyarakat melalui Layanan *Online*, terlihat bahwa layanan *online* dalam kepengurusan perbaikan data kependudukan adalah 7.224 orang dengan persentase 1,4% dari jumlah penduduk wajib KTP. Sedangkan dalam kepengurusan pembuatan Kartu Keluarga yakni, 13.458 orang dengan persentase 2,5% dari jumlah penduduk wajib KTP selama tahun 2022.

Pada tahap ini penulis akan menjelaskan hasil wawancara dan penelitian yang sudah dilaksanakan. Wawancara dilakukan dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara, Sub Koordinator Inovasi Pelayanan, Sub Koordinator Kerjasama, serta masyarakat yang menggunakan Layanan *Online* dalam pelayanan penerbitan Kartu Keluarga dan perbaikan data kependudukan seperti KTP-El dan Kartu Keluarga. Wawancara dilaksanakan dengan langsung bertemu dengan pihak-pihak yang bersangkutan pada hari kerja selama beberapa hari.

4.2.1 Efektivitas Layanan *Online* dalam rangka Optimalisasi Pelayanan berbasis Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara

Efektivitas merupakan salah satu ukuran keberhasilan dalam suatu kebijakan. Pengertian efektivitas ini pada dasarnya berhubungan dengan pencapaian tujuan atau target kebijakan. Kegiatan operasional dikatakan efektif apabila proses kegiatan tersebut mencapai tujuan dan sasaran akhir kebijakan (*spending wisely*). Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya.

Pelayanan administrasi kependudukan pada *website* layanan *online* <https://layanan-online-dukcapil.kukarkab.go.id>. merupakan *website* yang dibuat untuk mengakses seluruh jenis pelayanan permohonan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil secara *online*. Melalui *website* layanan *online* <https://layanan-online-dukcapil.kukarkab.go.id>. Masyarakat dapat mengakses layanan *online* melalui registrasi NIK di laman *website* layanan *online*, dan kemudian langsung mengajukan permohonan pencatatan administrasi kependudukan. Masyarakat bisa memilih layanan yang dibutuhkan sesuai dengan permohonan yang diajukan beserta dokumen persyaratan yang harus diunggah. Setelah itu masyarakat tinggal menunggu permohonannya diproses oleh petugas Disdukcapil Kabupaten Kutai Kartanegara.

Latar belakang pelaksanaan layanan ini yakni pelayanan publik yang dilakukan oleh Disdukcapil Kutai Kartanegara dalam berbagai bidang terutama

mengenai pemenuhan kebutuhan dasar hak masyarakat yakni dokumen kependudukan dan pencatatan sipil dalam pelaksanaannya sesuai dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring yaitu, Pelayanan Adminduk Daring merupakan proses pengurusan dokumen kependudukan dalam pengiriman data atau berkas persyaratannya dilakukan dengan media elektronik yang berbasis *website* dengan memanfaatkan fasilitas teknologi, komunikasi dan informasi (ayat 2). Maka disini peneliti akan menguraikan berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Budiani dalam Aceh (2019), yang menyatakan bahwa ada empat indikator dalam mengukur efektivitas dalam suatu program yaitu, ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program.

4.2.1.1 Ketepatan Sasaran Program

Ketepatan sasaran program merupakan target dari pemerintah yang hendak dijadikan peserta program dengan tujuan yang ingin dicapai dalam suatu program yang dibuat. Dalam pelayanan publik yang menjadi sasaran utamanya yaitu masyarakat. Sasaran yang ditargetkan dalam program Layanan *Online* yakni masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara karena berdasarkan wilayah Kabupaten Kutai Kartanegara yang luas serta lokasi kantor Disdukcapil Kabupaten Kutai Kartanegara yang berlokasi jauh dari beberapa kecamatan atau desa. Dengan adanya program Layanan *Online* ini masyarakat tidak perlu datang ke kantor Disdukcapil dalam kepengurusan dokumen kependudukan.

Mencermati ketepatan sasaran program Layanan *Online* di Disdukcapil Kutai Kartanegara, Peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Muhammad

Iryanto, S.Sos., M. Si. selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara, menyampaikan bahwa:

“Layanan *online* ini merupakan trobosan dari Disdukcapil Kutai Kartanegara sudah sangat banyak membantu warga dalam mempermudah kepengurusan dokumen kependudukan karena layanan *online* ini mengatasi masalah jarak, efektivitas waktu, bisa diakses menggunakan *smartphone* yang bisa dilakukan kapan saja, dimana saja selama ada akses internet. Apabila dilihat sampai sekarang, program ini berjalan dengan baik dan sesuai dengan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya, karena masyarakat langsung yang merasakan dampak dari program layanan *online* ini.” (Wawancara, 8 Maret 2023)

Senada dengan pendapat dari Bapak Akhmad Sarbini, S.Sos. M.Si. selaku JF. Administrator Database Kependudukan (Sub Koordinator Kerjasama) menyampaikan bahwa:

“Program layanan *online* ini sangat tepat sasaran, dikarenakan mempermudah masyarakat dalam memenuhi dokumen kependudukan yang diminta dan terbantu dengan adanya layanan *online*.” (Wawancara 8 Maret 2023)

Bagi Disdukcapil Kutai Kartanegara, ketepatan sasaran program layanan *online* sudah tepat dan banyak masyarakat merasa terbantu dengan adanya layanan *online* karena layanan *online* ini mengatasi masalah jarak, efektivitas waktu, bisa diakses menggunakan *smartphone* yang bisa dilakukan kapan saja, dimana saja selama ada akses jaringan internet.

Pada sisi lain, mengenai ketepatan sasaran program, dari Bapak Artani, S.Sos selaku JF. Administrator Database Kependudukan (Sub Koordinator Inovasi Pelayanan) memberikan tanggapan bahwa:

“Jika dilihat dari ketepatan sasaran program layanan *online* ini belum begitu tepat sasarannya, jika kita melihat masyarakat setiap harinya masih banyak yang mengantri, apalagi di hari Senin sampai Rabu itu sangat padat sekali masyarakat yang mengantri.” (Wawancara, 8 Maret 2023)

Dari wawancara diatas, apabila dilihat dari ketepatan sasaran program layanan *online* tersebut belum tepat sasaran, dikarenakan masih banyaknya masyarakat yang mengantri di Disdukcapil Kutai Kartanegara terutama pada hari senin sampai dengan rabu.

Berdasarkan hasil temuan dilapangan dari hasil penelitian yang diambil melalui wawancara dengan narasumber Ibu Astina Sari selaku masyarakat yang pernah menggunakan layanan *online* dalam pembuatan Kartu Keluarga yang bertempat tinggal di kecamatan Tenggarong menyampaikan:

“Saya pernah menggunakan layanan *online* dalam pembuatan kartu keluarga akan tetapi saya menggunakan layanan *online* tersebut pada waktu Covid-19 dan pada saat saya berurusan lagi ke Disdukcapil setelah covid-19 saya langsung datang ke Disdukcapil dan tidak melalui layanan *online*”. (Wawancara, 6 Maret 2023)

Senada dengan pendapat Indah Sari selaku masyarakat yang pernah menggunakan layanan *online* dalam kepengurusan perbaikan data kependudukan KTP-el dan Kartu Keluarga yang bertempat tinggal di Kecamatan Tenggarong menjelaskan:

“Saya pernah menggunakan layanan *online*, pada saat itu saya ingin memperbaiki data kependudukan KTP dan Kartu Keluarga pada waktu Covid-19. Setelah covid-19, saya ingin berurusan lagi karena saya mengira pada saat itu hanya berlaku selama covid-19, jadi saya dalam mengurus dokumen tersebut tidak melalui *online* lagi, dan pada akhirnya saya selalu datang langsung ke Disdukcapil” (Wawancara, 6 Maret 2023)

Pernyataan tersebut sama halnya dengan Ibu Hanif selaku masyarakat yang pernah menggunakan Layanan *Online* dalam kepengurusan perbaikan data kependudukan Kartu Keluarga yang bertempat tinggal di kecamatan Sebulu, menjelaskan:

“Saya pernah menggunakan layanan *online* itu saat kepengurusan pembuatan kartu keluarga, dan pada saat itu covid-19. Sekarang covid telah usai, dan keadaan mulai normal kembali, dan akhirnya langsung datang ke Disdukcapil dikarenakan ujar salah satu kerabat saya mengatakan langsung saja dibawa ke Disdukcapil dikarenakan prosesnya cepat tanpa memakan waktu sehari-hari.” (Wawancara, 6 Maret 2023)

Jika dilihat dalam penggunaan layanan *online* di masyarakat, mereka pernah menggunakan layanan *online* pada saat wabah covid-19. Akan tetapi setelah covid-19 usai, mereka tetap datang ke Disdukcapil Kutai Kartanegara dalam kepengurusan dokumen kependudukan dikarenakan tidak mengetahui layanan *online* tersebut bisa digunakan selain covid-19 saja.

Disisi lain mengenai Layanan *online*, menurut Bapak Ahmad Ramdani selaku masyarakat yang pernah menggunakan layanan *online* dalam kepengurusan dokumen Kartu Keluarga yang bertempat tinggal di Kecamatan Tenggarong menyampaikan:

“Karena saya pernah menggunakan layanan *online* waktu mengurus Kartu Keluarga, pada saat itu proses melalui layanan *online* cukup lama dalam memperoleh dokumen yang dimohonkan sehingga saat itu lebih memilih datang langsung daripada melalui layanan *online*.” (Wawancara, 6 Maret 2023)

Namun dalam temuan di lapangan, penulis juga menemukan masyarakat yang belum mengetahui adanya Layanan *Online* dan baru mengetahui pada saat berada di Disdukcapil Kutai Kartanegara. Hal ini karena masyarakat yang sudah

terbiasa datang langsung ke Disdukcapil dalam kepengurusan dokumen kependudukan.

Berikut pernyataan Bapak David selaku pengguna layanan *offline* yakni datang langsung ke Disdukcapil Kutai Kartanegara dalam kepengurusan pembuatan Kartu Keluarga yang bertempat tinggal di Kecamatan Muara Kaman, menyampaikan:

“Belum tahu, dan saya baru mengetahuinya pada saat berada di lokasi Disdukcapil, dan saya tidak mengetahui jika dalam kepengurusan dokumen tersebut bisa melalui layanan *online* karena sudah terbiasa datang secara langsung ke Disdukcapil, jadi tidak mengetahui informasi tersebut.” (Wawancara, 7 Maret 2023)

Pernyataan tersebut senada dengan Ibu Sulistiawati selaku pengguna layanan *offline* dalam kepengurusan perbaikan data kependudukan kartu keluarga dan KTP-el yang bertempat tinggal di Kecamatan Sebulu, menyampaikan:

“Saya tidak mengetahui adanya layanan *online*, saya hanya mengetahui pada saat berada di Disdukcapil jika bisa melalui layanan *online*.” (Wawancara, 7 Maret 2023)

Serta ada masyarakat yang hanya mengetahui adanya layanan *online* akan tetapi belum pernah menggunakan layanan *online* tersebut dalam kepengurusan dokumen kependudukan.

Berikut pernyataan Bapak Suhardi selaku pengguna layanan *offline* dalam kepengurusan perbaikan data kependudukan Kartu Keluarga yang bertempat tinggal di Kecamatan Sebulu menyampaikan:

“Saya pernah mendengar adanya layanan *online* itu, lalu saya melihat caranya di *youtube*, rumit kalau dilihat dikarenakan dalam *upload* berkas itu harus menggunakan file PDF, jadi lebih baik saya langsung aja ke Disdukcapil.” (Wawancara, 7 Maret 2023)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, beberapa masyarakat pernah menggunakan layanan *online* tersebut meskipun hanya menggunakan pada saat Covid-19. Meskipun mereka pernah menggunakan layanan *online*, tetapi mereka tetap datang ke Disdukcapil Kutai Kartanegara dalam memenuhi kebutuhan dokumen kependudukan. Akan tetapi ada juga masyarakat yang belum *familiar* dan tidak mengetahui adanya layanan *online*.

Ketepatan sasaran program Layanan *Online* sudah tepat ditujukan kepada masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara akan tetapi belum dapat menjangkau semua kalangan masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara sehingga belum dikatakan efektif di dalam masyarakat dikarenakan ada beberapa masyarakat yang belum *familiar* dan tidak mengetahui adanya layanan *online*. Untuk sebagian masyarakat hanya pernah menggunakan dan sekedar pengalaman penggunaan, dan tidak digunakan secara terus menerus pada saat mengurus dokumen kependudukan, hal ini menyebabkan masyarakat beranggapan bahwa mengurus pembuatan dokumen melalui daring justru akan memperlama, mengingat saat ini masyarakat belum sepenuhnya beradaptasi dengan adanya inovasi dari Disdukcapil Kutai Kartanegara dan masih banyaknya masyarakat yang mengantri di Disdukcapil Kutai Kartanegara sesuai tinjauan di Disdukcapil Kutai Kartanegara.

4.2.1.2 Sosialisasi Program

Sosialisasi menurut David A. Goslin dalam Nisa (2018) merupakan proses pembelajaran yang dialami seseorang agar memperoleh pengetahuan, keterampilan, nilai-nilai dan norma-norma yang ada agar ia dapat berpartisipasi

sebagai anggota dalam kelompok masyarakat disekitarnya. Sosialisasi program merupakan suatu cara untuk mengenalkan sebuah program agar informasi, tata cara serta pelaksanaan dari program tersebut dapat tersampaikan kepada masyarakat.

Dalam penelitian ini, sosialisasi mempunyai fungsi sebagai upaya memperkenalkan dan menyebarluaskan informasi mengenai pelaksanaan program Layanan *Online* kepada masyarakat yang menjadi sasaran program. Menurut Budiani dalam Budiman dkk (2021) Sosialisasi harus dilakukan agar suatu program dapat dipahami secara menyeluruh oleh masyarakat.

Dari hasil penelitian, diperoleh informasi sesuai dengan hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Iryanto, S.Sos., M. Si. selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara mengatakan bahwa:

“Sudah dilaksanakan sejak 5 April 2020 pada saat wabah Covid-19, kita sudah mensosialisasikan tentang website Layanan *Online* melalui media sosial, televisi siaran swasta, radio swasta, termasuk banner/baliho di jalan-jalan. Dan setiap pertemuan camat/kepala desa, kami sampaikan yang alhamdulillahnya terbukti sebagian dari sosialisasi nyampai ke masyarakat.” (Wawancara, 8 Maret 2023)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara mengenalkan Layanan *Online* kepada masyarakat melalui media sosial, televisi siaran swasta, radio swasta, termasuk memasang banner atau baliho di pinggir jalan pada saat wabah covid-19 masih melanda.

Berdasarkan hasil temuan di lapangan, dari hasil penelitian yang diambil melalui wawancara dengan narasumber Ibu Astina Sari selaku masyarakat pengguna layanan *online* mengatakan:

“Untuk bentuk Sosialisasi layanan *online* dari Disdukcapil yang saya tahu hanya dari Sosial Media Facebook Disdukcapil Kutai Kartanegara.” (Wawancara, 6 Maret 2023)

Pernyataan tersebut senada dengan Ibu Hanif selaku masyarakat pengguna layanan *online* mengatakan:

“Mungkin ada sosialisasi dari pihak kecamatan, akan tetapi belum sampai ke masyarakat, saya tahunya melalui internet.” (Wawancara, 6 Maret 2023)

Disdukcapil Kutai Kartanegara berupaya semaksimal mungkin untuk mengenalkan Layanan *Online* kepada masyarakat. Melalui berbagai upaya sosialisasi yang lebih disebarluaskan pada sosialisasi media sosial seperti melalui *facebook*, dan *website*. Selain dari penggunaan sosial media dalam menyebarkan informasi tentang layanan *online*, peran dari petugas Disdukcapil dalam menghimbau masyarakat untuk menggunakan layanan *online* pada saat wabah Covid-19. Menurut pernyataan Indah Sari selaku masyarakat pengguna layanan *online* menyampaikan:

“Saya mengetahui adanya layanan *online* ini pada saat saya datang ke Disdukcapil, karena pada saat itu sedang Covid-19, lalu petugas Kantor mengarahkan melalui Layanan *Online*.” (Wawancara, 6 Maret 2023)

Penjelasan ini juga didukung oleh pernyataan dari Bapak Ahmad Ramdani selaku masyarakat pengguna layanan *online* menjelaskan:

“Waktu masih Covid dan petugas Disdukcapilnya hanya bisa melayani layanan *online*. Dan tidak pernah saya dengar adanya sosialisasi yang dilakukan.” (Wawancara, 6 Maret 2023)

Sebagian masyarakat mengetahui adanya layanan *online* melalui petugas Disdukcapil Kutai Kartanegara yang pada saat itu wabah Covid-19, oleh karenanya

masyarakat dihimbau dalam kepengurusan dokumen kependudukan melalui layanan online agar tidak terjadi kerumunan.

Selain memperkenalkan Layanan *Online*, Disdukcapil Kutai Kartanegara melaksanakan FGD (*Focus Group Discussion*) tentang Rancangan Perkada Layanan Administrasi Kependudukan secara *Online* kepada masyarakat. Dalam merancang Perkada Layanan *Online* tersebut dilakukan tahap FGD dan butuh masukan dari *stakeholder* yaitu dari Kepala Lurah, Kepala Desa, Camat, RT sebelum tahap harmonisasi oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.

Kegiatan FGD sekaligus sosialisasi yang dilakukan oleh Disdukcapil Kutai Kartanegara sudah dilaksanakan dalam beberapa kecamatan yaitu Kecamatan Tenggarong, Kembang Janggut, Kota Bangun, Marangkayu, dan Samboja. Berikut penjelasan dari Bapak Artani, S.Sos. M.Si. selaku JF. Administrator Database Kependudukan (Sub Koordinator Inovasi Pelayanan) menyampaikan:

“Dalam kegiatan FGD sekaligus sosialisasi tentang layanan *online* itu ada 5 Kecamatan, di Tenggarong, Kota Bangun, Kembang Janggut, kalau di pesisir pantai kami ambil Samboja, dan Marangkayu.” (Wawancara, 8 Maret 2023)

Pernyataan tersebut serupa dengan penjelasan Bapak Akhmad Sarbini, S.Sos. M.Si. selaku JF. Administrator Database Kependudukan (Sub Koordinator Kerjasama) menyampaikan bahwa:

“Dalam tahap FGD ada 5 kecamatan yang dijadikan sampel percobaan inovasi layanan *online* sekaligus membahas perkara layanan *online*. Pembagian kecamatan tersebut berdasarkan kategori jaringan tidak bagus, bagus, bagus sekali.” (Wawancara, 8 Maret 2023)

Untuk kegiatan FGD sekaligus sosialisasi pertama kali di kecamatan Tenggarong pada hari Rabu, 5 Oktober 2022, bertempat di Ruang Rapat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara yang dihadiri oleh Kepala Diskominfo Kabupaten Kutai Kartanegara, Camat Tenggarong, beserta 14 Kepala Lurah Kecamatan Tenggarong dengan hasil dari pelaksanaan sosialisasi tersebut adalah telah disepakati oleh peserta *Focus Group Discussion* (FGD) tentang Draf Rancangan Peraturan Kepala Daerah Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring (*Online*) dan mendukung Inovasi Program Layanan *Online* serta siap mensosialisasikan ke masyarakat lingkungan kerja masing-masing serta diberi spanduk Layanan *Online* setiap kelurahan di kecamatan Tenggarong.

Kegiatan FGD dan sosialisasi kedua yaitu di kecamatan Kembang Janggut pada hari Rabu, 1 November 2022 bertempat di BPU Kantor Camat Kembang Janggut yang dihadiri oleh Camat Kembang Janggut, beserta 7 Kepala Desa Kecamatan Kembang Janggut. Hasil dari pelaksanaan sosialisasi tersebut adalah telah disepakati oleh peserta *Focus Group Discussion* (FGD) tentang Draf Rancangan Peraturan Kepala Daerah Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring (*Online*) dan mendukung Inovasi Program Layanan *Online* serta siap mensosialisasikan ke masyarakat lingkungan kerja masing-masing.

Kegiatan FGD dan sosialisasi ketiga yaitu di kecamatan Samboja pada hari Rabu, 1 November 2022, bertempat di BPU Kantor Camat Samboja yang dihadiri oleh Camat Samboja, beserta 19 Kepala Lurah dan 4 Kepala Desa Kecamatan Samboja. Hasil dari pelaksanaan sosialisasi tersebut adalah telah disepakati oleh peserta *Focus Group Discussion* (FGD) tentang Draf Rancangan Peraturan Kepala

Daerah Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring (*Online*) dan mendukung Inovasi Program Layanan *Online* serta siap mensosialisasikan ke masyarakat lingkungan kerja masing-masing.

Kegiatan FGD dan sosialisasi keempat yaitu di kecamatan Marangkayu padaa hari Rabu, 9 November 2022 bertempat di BPU Kantor Camat Marangkayu yang dihadiri oleh Camat Marangkayu, beserta 11 Kepala Desa Kecamatan Marangkayu. Hasil dari pelaksanaan sosialisasi tersebut adalah telah disepakati oleh peserta *Focus Group Discussion* (FGD) tentang Draf Rancangan Peraturan Kepala Daerah Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring (*Online*) dan mendukung Inovasi Program Layanan *Online* serta siap mensosialisasikan ke masyarakat lingkungan kerja masing-masing.

Kegiatan FGD dan sosialisasi kelima yaitu di kecamatan Kota Bangun pada hari Kamis, 10 November 2022 bertempat di Kantor BPD Desa Kota Bangun yang dihadiri oleh Camat Kota Bangun, beserta 21 Kepala Desa Kecamatan Kota Bangun. Hasil dari pelaksanaan sosialisasi tersebut adalah telah disepakati oleh peserta *Focus Group Discussion* (FGD) tentang Draf Rancangan Peraturan Kepala Daerah Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring (*Online*) dan mendukung Inovasi Program Layanan *Online* serta siap mensosialisasikan ke masyarakat lingkungan kerja masing-masing.

Kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh Disdukcapil Kutai Kartanegara, dalam pelaksanaan sosialisasi tersebut sudah dilaksanakan dari bulan September hingga bulan November tahun 2022. Sosialisasi program Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara berupaya untuk mengenalkan serta

menghadirkan Layanan *Online* di tengah-tengah masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara dilihat dengan beberapa sosialisasi yang dilakukan di 5 kecamatan. Dalam hal ini Disdukcapil Kabupaten Kutai Kartanegara telah melakukan sosialisasi tentang pelayanan kependudukan melalui Layanan *Online* kepada Kepala Lurah, dan Kepala Desa dengan memberikan beberapa spanduk layanan *online* masing-masing kecamatan agar mereka bisa mensosialisasikan kepada masyarakatnya.

Kegiatan FGD (*Focus Group Discussion*) yang dilakukan terdapat banyak masukan dari *stakeholder* yang dianggap mampu menjelaskan keadaan wilayahnya terkait layanan *online*, beberapa masyarakat menyampaikan kendala jika pelayanan adminduk melalui layanan *online*. Berikut pernyataan dari Bapak Akhmad Sarbini, S.Sos. M.Si. selaku JF. Administrator Database Kependudukan (Sub Koordinator Kerjasama) dan menjadi narasumber pada saat sosialisasi dilakukan.

“Pada saat kegiatan FGD dilakukan, banyak masyarakat menerima dan setuju terkait layanan *online*, akan tetapi yang masih menjadi persoalan yaitu mengenai jaringan internet guna mengakses layanan *online* tersebut yaitu masih terkendala di beberapa desa yang belum memadai jaringannya, mereka harus ke tempat yang tinggi supaya bisa mendapatkan jaringan tersebut atau bisa langsung ke kecamatan masing-masing daerah dikarenakan setiap kecamatan telah dibuatkan tower jaringan internet.” (Wawancara, 8 Maret 2023)

Pada saat sosialisasi dan kegiatan FGD dilakukan, beberapa *stakeholder* menyampaikan kendala dalam mengakses layanan *online* tersebut yaitu jaringan yang masih kurang memadai. Oleh karena itu, Disdukcapil terus mengupayakan alternatif dalam menjaga kestabilan jaringan.

Kegiatan sosialisasi dan FGD (*Focus Group Discussion*) terkait program layanan *online* dan Raperkada (Rancangan Peraturan Kepala Daerah) telah dilakukan oleh Disdukcapil Kutai Kartanegara. Akan tetapi dalam pelaksanaannya masih belum efektif dikarenakan sosialisasi tersebut baru diadakan 5 kecamatan yaitu Tenggarong, Kembang Janggut, Samboja, Marangkayu, dan Kota Bangun. Selain itu, berdasarkan tinjauan di lapangan, masyarakat hanya mengetahui melalui sosial media dan bukan dari spanduk atau baliho di pinggir jalan ataupun dari kegiatan sosialisasi yang diadakan oleh Disdukcapil, kelurahan ataupun desa setempat, sehingga sosialisasi tersebut tidak sampai kepada masyarakat. Oleh karena itu, sosialisasi yang dilakukan masih kurang efektif dan masyarakat juga tidak dapat mengetahui sosialisasi yang dilakukan dan hal tersebut menurunkan ketertarikan masyarakat dalam menggunakan program layanan *online*.

4.2.1.3 Tujuan Program

Tujuan Menurut H. R. Daeng Naja dalam Farhani (2021) yaitu misi atau sasaran yang ingin dicapai oleh suatu organisasi dimasa yang akan datang dan diperlukan arahan agar sasaran tersebut dapat tercapai. Tujuan Program merupakan unsur paling penting untuk merumuskan atau menentukan program yang akan dilaksanakan. Layanan *Online* hadir di tengah-tengah masyarakat untuk meningkatkan pelayanan publik berbasis digital dalam tertib administrasi kependudukan. Sesuai dengan Peraturan Kepala Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2022 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pasal 3, pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring (*online*) bertujuan:

- a. Memberikan kemudahan dalam hal Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil yang cepat, tepat, akurat dan akuntabel;
- b. Memberikan kemudahan bagi penduduk dalam hal untuk mendapatkan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk untuk setiap Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialami oleh penduduk;

Berdasarkan tujuan program layanan *online* dari Disdukcapil Kutai Kartanegara bahwa *website* Layanan *Online* dibuat berdasarkan Pemendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring, bahwa untuk membangun tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien perlu mengembangkan sistem pelayanan administrasi kependudukan yang baru, dilakukan dengan cara yang lebih cepat mudah dan cepat kepada masyarakat dengan menerapkan mekanisme pelayanan secara digital dalam Layanan *Online*.

Jika dilihat dari sejauhmana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program Layanan *Online* dengan tujuannya, peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Muhammad Iryanto, S.Sos., M.Si. selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyampaikan bahwa:

“Layanan *online* ini merupakan layanan administrasi kependudukan melalui digital yang memudahkan masyarakat dalam memperoleh dokumen tanpa datang jauh-jauh ke Disdukcapil Kabupaten. Dengan adanya layanan *online* dalam kepengurusan dokumen kependudukan, kami ingin meringankan masyarakat saat mengurus dokumen dengan gratis tanpa biaya apapun, apalagi tempat tinggalnya di hulu atau pesisir Kutai Kartanegara. Kasihan jika harus datang ke Tenggarong”. (Wawancara, 8 Maret 2023).

Serta penjelasan dari Bapak Akhmad Sarbini, S.Sos. M.Si. selaku JF. Administrator Database Kependudukan (Sub Koordinator Kerjasama) menyampaikan bahwa:

“Layanan *online* ini adalah sebuah program inovasi dari Disdukcapil Kutai Kartanegara untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan serta menghemat biaya transportasi dengan proses yang cepat, mudah, tanpa mengeluarkan biaya apapun”. (Wawancara, 8 Maret 2023).

Senada dengan penjelasan dari Bapak Artani, S.Sos selaku JF. Administrator Database Kependudukan (Sub Koordinator Inovasi Pelayanan) menyampaikan bahwa:

“Layanan *Online* merupakan suatu terobosan Disdukcapil Kutai Kartanegara dalam memudahkan masyarakat dalam pembuatan dokumen kependudukan tanpa harus datang ke kantor apalagi yang jaraknya jauh dari Disdukcapil.” (Wawancara, 8 Maret 2023)

Dari pernyataan ASN dari Disdukcapil Kutai Kartanegara, bahwa program layanan *online* yang diterapkan oleh Disdukcapil Kutai Kartanegara dapat memberikan manfaat dan kemudahan dalam hal kepengurusan dokumen kependudukan dan Pencatatan Sipil yang cepat, mudah, dan tanpa mengeluarkan biaya sesuai dengan tujuan dari Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019.

Penjelasan ini juga didukung oleh pernyataan dari Ibu Astina Sari selaku masyarakat yang pernah menggunakan layanan *online* dalam pembuatan Kartu Keluarga yang bertempat tinggal di kecamatan Tenggarong, menyampaikan bahwa:

“Pada saat saya menggunakan Layanan *Online* dalam kepengurusan dokumen Kartu Keluarga, saya merasa terbantu dan tidak sibuk lagi mengantri di Disdukcapil, dengan proses pelayanan yang cepat dan

tanggap selama 1-2 hari, dengan berkas berbentuk file PDF dikirim melalui aplikasi *whatsapp* lalu dokumen bisa dicetak sendiri di rumah. Untuk biaya tidak ada murni gratis kecuali ngurus dicalo pasti bayar dikarenakan menggunakan jasa orang” (Wawancara, 6 Maret 2023).

Pernyataan tersebut juga didukung oleh Ibu Hanif selaku masyarakat yang pernah menggunakan layanan *online* dalam kepengurusan dokumen kependudukan yaitu Perbaikan Data Kependudukan Kartu Keluarga yang bertempat tinggal di kecamatan Sebulu, menyampaikan:

“Untuk layanan *online* itu mudah, tidak perlu mengantri, fleksibel bisa diakses di rumah, selama pelayanan tersebut sesuai jam kerja dengan waktu hingga 2 hari, berkas yang sudah selesai dalam bentuk PDF dikirim melalui *email* yang didaftarkan. Selama ngurus dokumen tidak pernah dipungut biaya, gratis.” (Wawancara, 6 Maret 2023).

Dari pernyataan masyarakat selaku pengguna Layanan *Online* dalam kepengurusan Kartu Keluarga dan Perbaikan Data Kependudukan bahwa layanan *online* tersebut sangat dirasakan manfaatnya dalam membantu dalam kepengurusan dokumen kependudukan, selain mudah dan tidak berbelit-belit, respon dari petugas layanan *online* sangat cepat dan tanggap, serta hasil dokumen yang diminta cukup cepat diproses dan bisa dicetak mandiri di rumah.

Namun dari pernyataan Bapak Ahmad Ramdani selaku masyarakat pengguna layanan *online* yang bertempat tinggal di kecamatan Tenggara dalam kepengurusan dokumen Kartu Keluarga menyampaikan bahwa:

“Menurut saya rumit jika menggunakan layanan *online*, dikarenakan pada saat itu saya ngurus kartu keluarga, data yang sudah dimasukkan melalui *website* layanan *online* ternyata tidak masuk dan tidak terbaca oleh Disdukcapil Kutai Kartanegara dan akhirnya saya datang langsung ke Disdukcapil daripada menunggu lama tanpa

ada kepastian, lebih baik datang secara langsung.” (Wawancara, 6 Maret 2023)

Pernyataan ini didukung oleh Indah Sari selaku masyarakat pengguna layanan *online* dalam kepengurusan perbaikan data kependudukan Kartu Keluarga dan KTP-El yang bertempat tinggal di kecamatan Tenggarong, bahwa:

“Sepengalaman saya menggunakan layanan *online* itu pada saat saya memperbaiki NIK Kartu Keluarga dan KTP-el saya karena tidak sama, saya sudah *chat* dengan petugas Disdukcapil di *whatsapp* jika saya sudah melakukan pendaftaran melalui layanan *online* dan menanyakan berkas saya apakah sudah diproses karena saya sudah lama mengajukan berkas tersebut akan tetapi belum ada balasan dari Disdukcapilnya, dan saya datang secara langsung ke Disdukcapil, akan tetapi respon mereka malah disuruh tunggu dan bersabar hingga sampai saat ini berkas yang diminta belum selesai diproses”. (Wawancara, 6 Maret 2023).

Dari pernyataan tersebut bahwa ada beberapa masyarakat yang merasa tidak terbantu melalui layanan *online* dikarenakan pada saat mengurus dokumen kependudukan melalui *website* layanan *online*, data yang telah diajukan tidak masuk dan tidak terbaca oleh Disdukcapil Kutai Kartanegara serta respon petugas layanan *online* yang cukup lambat sehingga masyarakat merasa layanan *online* ini tidak efektif dan pada akhirnya mereka mengurus langsung ke Disdukcapil Kutai Kartanegara.

Berdasarkan penelitian di kantor Disdukcapil Kutai Kartanegara, bahwa masih banyak masyarakat yang mengantri dalam kepengurusan dokumen Kartu Keluarga dan perbaikan data kependudukan, ada beberapa masyarakat yang tidak memahami dan tidak mengerti terkait Layanan *Online* terutama masyarakat yang sudah lanjut usia karena tidak paham bagaimana cara menggunakan layanan *online* dan tidak semua masyarakat mengerti akan teknologi yang ada, dan mereka lebih

senang datang secara langsung karena jika diurus melalui layanan *online*, pelayanan yang diberikan cukup lambat diproses sehingga menunggu hingga beberapa hari atau tidak terbaca oleh Disdukcapil dan beberapa masyarakat mengeluhkan permasalahan tersebut dan ujung-ujungnya datang langsung ke Disdukcapil Kutai Kartanegara.

Sebagaimana dikatakan oleh Bapak David selaku masyarakat yang bertempat tinggal di Kecamatan Muara Kaman yang datang langsung di Kantor Disdukcapil Kutai Kartanegara dalam kepengurusan pembuatan Kartu Keluarga:

“Saya tidak mengerti jika melalui layanan *online* dikarenakan saya kesulitan dalam memahami serta saya belum terbiasa menggunakan *hape* dalam mengakses layanan *online*. Dan selama mengurus dokumen kependudukan tidak pernah mengeluarkan biaya” (Wawancara, 7 Maret 2023).

Lalu pernyataan dari Ibu Sulistiawati selaku masyarakat yang datang langsung ke Kantor Disdukcapil, bertempat tinggal di kecamatan Sebulu dalam kepengurusan dokumen perbaikan data kependudukan Kartu Keluarga dan KTP-El menyampaikan:

“Saya tidak mengerti pelayanan melalui layanan *online*, pada saat itu sudah diarahin dan dijelaskan oleh petugas Disdukcapilnya, akan tetapi tetap saya tidak mengerti, karena saya lihat alur pelayanan *online* rumit karena harus mengubah file sebelum *upload* persyaratannya di Layanan *Online*, jadi saya antri *offline* aja, dan tinggal menunggu berkas selesai diproses” (Wawancara, 7 Maret 2023).

Pernyataan tersebut didukung oleh Bapak Suhardi selaku masyarakat yang datang langsung ke Kantor Disdukcapil, bertempat tinggal di Kecamatan Sebulu dalam kepengurusan perbaikan data kependudukan Kartu Keluarga, menyampaikan:

“Menurut saya lebih mudah langsung ke Disdukcapil daripada melalui layanan *online*, dikarenakan umur yang tua sehingga sulit untuk memahami alur pelayanan secara *online* lebih baik datang langsung dalam kepengurusan dokumen sesuai dengan persyaratan diminta maka langsung diproses, dan menurut saya layanan *online* ini lebih efektif bagi usia muda daripada usia yang sudah tua.” (Wawancara 7 Maret 2023).

Berdasarkan kutipan wawancara tersebut, bahwa alur pelayanan *online* dari Disdukcapil Kutai Kartanegara kurang lengkap alurnya dan tidak mudah dipahami oleh masyarakat khususnya masyarakat yang lanjut usia dikarenakan dalam mengupload berkas sesuai dengan persyaratan yang diminta itu harus menggunakan file PDF. Dan sesuai dengan tinjauan dilapangan untuk Standar Pelayanan Daring (*Online*) tersebut pada banner yang disediakan oleh Disdukcapil Kutai Kartanegara tidak dilampirkan bagaimana cara mengubah file yang awalnya berbentuk foto (JPG) menjadi file PDF sesuai persyaratan yang dilampirkan jika mengupload berkas pada layanan *online*.

Demikian, beberapa masyarakat yang sudah menggunakan Layanan *Online* mengatakan bahwa mereka senang dengan adanya sistem program Layanan *Online* ini karena dapat memudahkan dalam mengurus dokumen kependudukan, serta menghemat biaya transportasi dan waktu yang diperlukan untuk menerbitkan dokumen sekitar 1-2 hari. Namun, sebagian masyarakat yang menggunakan layanan *online* merasa pelayanan yang diberikan sangat lambat terutama respon dari petugas Disdukcapil melalui layanan *online* dan berkas terkadang tidak terbaca di *website* layanan *online*. Akan tetapi, lebih banyak masyarakat yang kurang memahami, dan tidak mengerti cara mengakses layanan *online* terutama dalam mengupload berkas sesuai dengan persyaratan yang diminta dalam kepengurusan dokumen kependudukan melalui layanan *online*, sedangkan untuk alur pelayanan

melalui Layanan *Online* sesuai dengan Standar Pelayanan Daring (*Online*) sudah tertera jelas di Disdukcapil Kutai Kartanegara akan tetapi informasi yang diberikan kurang lengkap sehingga masyarakat masih kurang mengerti terkait pengelolaan dokumen kependudukan melalui layanan *online*. Jadi, tujuan program dari layanan *online* masih belum dikatakan efektif di masyarakat, karena masih banyaknya masyarakat yang datang mengantri di Disdukcapil Kutai Kartanegara.

4.2.1.4 Pemantauan Program

Salah satu indikator yang dikemukakan oleh Budiani yaitu pemantauan yang merupakan kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakannya suatu program kegiatan yang dapat dikatakan sebagai bentuk perhatian dari penyelenggara terhadap peserta program. Pemantauan ini sangat penting dilakukan agar dapat diidentifikasi jika dalam pelaksanaan ada yang berbeda dengan yang sudah ditetapkan sehingga dapat diketahui kekurangan dari pelaksanaannya, kemudian dicarikan suatu solusi untuk mengatasi permasalahan tersebut (Budiman: 2021). Pemantauan program merupakan kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakannya program layanan *online* di Disdukcapil Kutai Kartanegara sebagai bentuk perhatian kepada masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara sebagai sasaran program tersebut.

Pemantauan dilakukan oleh para petugas pelaksana program Layanan *Online* yang ada di Disdukcapil Kutai Kartanegara, hal ini diperjelas setelah peneliti melakukan Wawancara kepada Bapak Muhammad Iryanto, S.Sos., M. Si. selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara yang mengatakan:

“Bentuk pemantauan program dari Disdukcapil Kutai Kartanegara untuk pelaksanaannya, namanya SPBE (sistem pemerintahan berbasis elektronik). Standar SPBE itu ada kebijakan di pemerintah daerah, semua aplikasi itu harus satu pintu. Dalam Teknis untuk penyelenggaraan administrasi kependudukan itu dipegang oleh Disdukcapil tetapi untuk *support system* dalam penyedia jaringan itu dari Diskominfo, karena jaringannya itu harus khusus, tidak boleh internet biasa yang biasanya disebut VPN (*Virtual Private Network*) itu untuk keamanan data dan yang bisa membackup tersebut dari pihak Diskominfo. Bahkan Disdukcapil mengedepankan cara kerja kolaboratif dengan semua instansi salah satunya dengan Layanan Kesehatan seperti Rumah Sakit, Puskesmas, dan Klinik Kesehatan. Tetapi yang paling berperan untuk memelihara, memaintenance *website* tersebut adalah bidang sub koordinator Inovasi Pelayanan karena lebih khusus tupoksinya melakukan pengembangan dan pemeliharaan sistem.” (Wawancara, 8 Maret 2023)

Untuk lebih lanjut, peneliti melakukan wawancara kepada Bapak Artani, S.Sos. M.Si. selaku JF. Administrator Database Kependudukan (Sub Koordinator Inovasi Pelayanan) mengatakan bahwa:

“Pada saat itu Layanan *Online* disimpan diserver Disdukcapil Kutai Kartanegara, ternyata kondisi listrik berpengaruh terhadap server dan menyebabkan *error* jika diakses, lalu secara teknis operating sistem ini masih lama masih OS Windows 2008, kemudian PHP (*Hypertext Preprocessor*) sebagai mesin layanan *online* masih versi lama akhirnya terkendala uploadnya lama dan selalu berubah gapchanya (tidak stabil) itu internal dulu pada saat pengoperasian layanan *online* dalam sisi perangkat kerasnya. Kemudian dikarenakan arahan dari BSe (Balai Sertifikasi Elektronik), layanan *online* ini sudah ditekasi oleh BSe akhirnya diuji coba kelayakannya seperti apa, intinya saran mereka harus punya server sendiri, perhatikan tegangan listriknya jangan turun naik, pada akhirnya dipegang oleh Diskominfo. Jadi dirubah semua mulai dari sistem operasinya menggunakan Linux, servernya dari Diskominfo dan sampai sekarang masih stabil tidak ada kendala.” (Wawancara 8 Maret 2023)

Berdasarkan wawancara yang dilakukan, Pemantauan program yang dilaksanakan Disdukcapil Kutai Kartanegara yaitu bekerjasama dengan

Diskominfo dalam memelihara server Layanan *Online*, karena sesuai arahan dari BSR E (Balai Sertifikasi Elektronik) dan standar pelaksanaan SPBE (sistem pemerintahan berbasis elektronik), secara teknis untuk penyelenggaraan administrasi kependudukan itu dipegang oleh Disdukcapil tetapi untuk *support system* dalam penyedia jaringan dari Diskominfo dengan menggunakan VPN (*Virtual Private Network*) untuk keamanan data penduduk.

Disdukcapil Kutai Kartanegara dalam inovasi Layanan *Online* telah melakukan pembaruan pada layanan *online* dengan pembaruan fitur-fitur didalam layanan *online* seperti tampilan *website* dari layanan *online* serta dilakukan pembaruan server agar tidak terjadi kendala pada saat masyarakat mengurus dokumen kependudukan, serta saat ini akses login dalam layanan *online* ini wajib mendaftarkan akunnya terlebih dahulu, jadi dalam satu akun itu bisa diakses oleh satu kartu keluarga terkecuali narahubung, yang memiliki semua akses login guna membantu warga setempat yang memiliki keterbatasan mengakses layanan *online*.

Berikut merupakan wawancara terkait penjelasan narahubung oleh Bapak Muhammad Iryanto, S.Sos., M. Si. selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara:

“Narahubung ditugaskan oleh kelurahan dan desa, sebagai bentuk kemitraan kerjasama antara Disdukcapil dengan desa dan kelurahan itu digagas berdasarkan peraturan pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 yang menyebutkan agar penyelenggaraan urusan administrasi kependudukan di kecamatan dapat berjalan dengan efektif dan efisien, kemudahannya masyarakat kuar ada yang mampu menggunakan layanan *online* secara mandiri dan ada yang tidak bisa mengakses walaupun memiliki *smartphone*, tingkat kesejahteraannya bagus tetapi gaptek nah solusinya orang-orang yang memiliki kekurangan, cukup datang ke desa atau kelurahan yang ada narahubungnya, nanti narahubung ini membantu warga itu

untuk mengurus dokumen yang diminta.” (Wawancara, 8 Maret 2023)

Berikut pernyataan Bapak Artani, S.Sos. M.Si. selaku JF. Administrator Database Kependudukan (Sub Koordinator Inovasi Pelayanan) menyampaikan:

“Narahubung ini adalah staff yang ada di desa dan di kelurahan yang ditunjuk masing-masing oleh kadesnya dan dibuatkan SK, dan SK tersebut diberi ke Disdukcapil. Gunanya agar mempermudah masyarakat yang tidak bisa mengakses layanan *online* dan menghindari calo.” (Wawancara 8 Maret 2023)

Hal serupa juga dikatakan oleh Bapak Akhmad Sarbini, S.Sos. M.Si. selaku JF. Administrator Database Kependudukan (Sub Koordinator Kerjasama), beliau menjelaskan bahwasanya:

“Untuk pembentukan narahubung, gunanya menopang warga yang tidak bisa mengakses layanan *online* dan narahubung tersebut ada di desa, kelurahan dan di dinas kesehatan seperti rumah sakit atau puskesmas serta klinik contohnya jika di rumah sakit kaitannya dengan persalinan dan tugas mereka melaporkan pelayanan secara *online* dalam pembuatan Akta Kelahiran, Kartu Keluarga dan KIA.” (Wawancara 8 Maret 2023)

Untuk meningkatkan kualitas layanan *online* di masyarakat, Disdukcapil Kutai Kartanegara melakukan kerjasama dengan kelurahan dan desa, yaitu dari jajaran kelurahan dan desa salah satu stafnya ditunjuk sebagai petugas narahubung Disdukcapil, karena dengan adanya petugas narahubung ditiap kelurahan dan desa maka layanan terkait dengan administrasi kependudukan bisa lebih praktis dan efektif.

Berdasarkan Rancangan Peraturan Kepala Daerah Kutai Kartanegara Tahun 2023 Tentang Petugas Narahubung Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Kutai Kartanegara pasal 3 menyebutkan, tujuan dari petugas Narahubung dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan:

- a) Memberikan kemudahan dalam hal pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang cepat, tepat, akurat dan akuntabel;
- b) Memberikan kemudahan bagi penduduk dalam hal untuk mendapatkan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk untuk setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk.

Dengan demikian, jika ada masyarakat yang memiliki keterbatasan untuk datang ke Disdukcapil Kutai Kartanegara atau tidak bisa mengakses layanan *online*, masyarakat bisa datang ke Kelurahan atau Desa, dan bisa lapor kepada petugas narahubung yang ada disana dan akan dibantu, lalu masyarakat hanya diminta untuk melengkapi persyaratan yang diminta oleh administrasi kependudukan. Setelah diproses melalui layanan *online* oleh petugas narahubung, Disdukcapil akan langsung memprosesnya.

Sesuai dengan Pasal 12 ayat 1 Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 menyebutkan “Dalam hal penduduk tidak menggunakan fasilitas pelayanan Adminduk Daring, penduduk menggunakan pelayanan manual.” Pelayanan manual yang dimaksud merupakan pelayanan yang dilaksanakan dengan datang langsung ke Kantor Kelurahan atau Kantor Desa dengan membawa persyaratan pembuatan dokumen yang diperlukan, kemudian pada penginputan atau upload data pemohon dibantu oleh petugas Narahubung yang dalam hal ini telah disebutkan dalam pasal 12 ayat 3 bahwa operator yang melaksanakan pelayanan manual, melakukan input data permohonan penduduk ke dalam Pelayanan Adminduk Daring (Permendagri, 2019).

Saat ini petugas narahubung telah tersebar sekitar 9 kecamatan yang ada di Kutai Kartanegara, dengan adanya pelayanan narahubung tingkat masyarakat yang dilayani bisa mencapai 1.100 yang sebelumnya hanya 500 warga saja (Hardiyanti, 2023). Dengan demikian manfaat dari narahubung ini bisa memangkas pungli dan calo agar memberikan pelayanan yang profesional kepada masyarakat.

Pemantauan program dari Disdukcapil Kutai Kartanegara dalam layanan *online* sudah tepat dilaksanakan seperti memperbaharui *website* agar meminimalisir *error* pada saat mengakses layanan *online* serta Disdukcapil menjalin kerjasama Diskominfo dalam memelihara server Layanan *Online*, secara teknis untuk penyelenggaraan administrasi kependudukan itu dipegang oleh Disdukcapil tetapi untuk *support system* dalam penyedia jaringan dari Diskominfo serta Disdukcapil juga bekerjasama kepada pihak kelurahan dan desa dalam pembentukan petugas Narahubung serta di instansi lainnya seperti Layanan Kesehatan yaitu Rumah Sakit, Puskesmas, dan Klinik Kesehatan. Akan tetapi belum dapat dikatakan efektif dalam pembentukan narahubung dikarenakan yang sudah dibentuk baru 9 kecamatan. Hal ini, pembentukan narahubung tersebut masih kurang 11 kecamatan mengingat Kabupaten Kutai Kartanegara yang memiliki 20 Kecamatan dan belum menjangkau ke seluruh kelurahan dan desa setempat.

4.2.2 Faktor penghambat pelaksanaan layanan *online* dalam rangka optimalisasi pelayanan berbasis digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Kutai Kartanegara

Dalam suatu organisasi pemerintah maupun non pemerintah, seringkali muncul faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam menjalankan sebuah

program atau inovasi dalam pelayanan. Dalam menjalankan program penggunaan website layanan *online* dalam rangka optimalisasi pelayanan berbasis digital tentu ada faktor yang menjadi penghambat dalam pelaksanaannya.

Berdasarkan hasil penelitian yang didapat oleh penulis, terdapat faktor penghambat dalam pelaksanaan Layanan *Online* dalam rangka optimalisasi pelayanan berbasis digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Faktor penghambat ini berupa faktor yang bersifat menghambat, menghalangi atau menahan terjadinya sesuatu. Faktor penghambat menjadi kendala atau rintangan untuk mencapai tujuan, karena adanya faktor penghambat ini menjadi penyebab tujuan atau sasaran tidak dapat diwujudkan.

Adapun faktor penghambat dalam pelaksanaan layanan *online* di Disdukcapil Kutai Kartanegara antara lain kurangnya pemahaman masyarakat dalam mengakses layanan *online* dan belum terbiasa beradaptasi dengan perkembangan teknologi sehingga pola pikir masyarakat yang menganggap pelayanan melalui layanan *online* lebih sulit dilakukan. Berikut merupakan pernyataan yang diambil melalui wawancara Bapak Muhammad Iryanto, S.Sos., M. Si. selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara, bahwasanya:

“Dari masyarakat kita kategorikan menjadi 2 yang mau belajar dengan tidak mau belajar. Yang mau belajar dia akan mudah sekali menerima perubahan seperti adanya layanan *online* bahkan mereka mengapresiasi dengan adanya kehadiran layanan *online*. Untuk masyarakat yang tidak mau belajar walaupun sudah mempunyai fasilitas *smartphone*, tetap ngotot mau datang tetapi kita tetap layani juga. Jadi pilihan ada dimasyarakat sebenarnya kalau masyarakat semuanya menggunakan layanan *online*, tidak ada yang datang ke kantor karena masyarakat terbelah 2 ada yang bisa menyesuaikan

dengan perkembangan teknologi, dan ada yang tetap gak mau kecuali dipaksa.” (Wawancara 8 Maret 2023)

Faktor penghambat tersebut ditegaskan kembali oleh Bapak Akhmad Sarbini, S.Sos. M.Si. selaku JF. Administrator Database Kependudukan (Sub Koordinator Kerjasama) bahwa masyarakat belum banyak mengenal layanan *online* dan masyarakat belum beradaptasi sepenuhnya dengan pelayanan berbasis website yang diberikan oleh Disdukcapil Kutai Kartanegara dalam kepengurusan dokumen kependudukan. Hal ini kemudian membuat masyarakat berpikir pelayanan *online* ini sulit dilakukan dari pada pelayanan yang dilakukan secara langsung di kantor Disdukcapil Kutai Kartanegara. Berikut hasil wawancara dengan beliau sebagai berikut:

“Faktor yang menjadi penghambat dalam melaksanakan layanan *online* ini masalahnya tidak semua warga punya kemampuan mengakses layanan *online*, karena gaptek, dan tingkat literasi yang malas belajar hal baru dan malas beradaptasi dengan kemajuan teknologi yang tidak dapat terhindarkan. Misal, untuk daerah kota padahal bisa mengakses layanan *online* dengan kualitas jaringan yang memadai akan tetapi masih banyak masyarakat yang datang ke capil dikarenakan mereka ingin mendapatkan langsung produknya, begitu mereka daftarkan tunggu 30 menit atau 1 jam mereka sudah dapat memperoleh produknya. Sedangkan jika melalui layanan *online* mereka harus menunggu verifikasi dan agak lama dikarenakan bisa sampai 2 hari, serta tidak semua penduduk itu memiliki alat untuk *ngeprint*.” (Wawancara 8 Maret 2023)

Pernyataan tersebut senada dengan Bapak Artani, S.Sos. M.Si. selaku JF. Administrator Database Kependudukan (Sub Koordinator Inovasi Pelayanan) mengatakan bahwa:

“Itu kembali ke masyarakatnya, jadi kebiasaan masyarakat Kutai Kartanegara lebih senang datang secara langsung berurusan dalam mengurus dokumen kependudukan di Disdukcapil karena asumsi mereka biasanya kalau mengurus di capil lebih cepat selesai

dibandingkan mengurus di kecamatan masing-masing karena itu kebiasaan masyarakat yang langsung berurusan dan nerima berkas. Yang datang secara langsung di capil ini kami *onlinekan* dan sistemnya sama seperti layanan *online* setelah dokumen jadi kami kirim lewat *whatsapp* atau *email* masing-masing pengguna tetapi masyarakat ini tetap nunggu berkas tersebut jadi berbentuk fisik. berbeda halnya dengan masyarakat yang kebiasaannya memang yang sudah mengerti dan bisa mengakses layanan *online*. Jika berkas yang telah dikirim ke pengguna layanan *online* dalam berbentuk file PDF, jadi jika seandainya berkas fisiknya itu hilang, bisa dicetak mandiri dirumah tanpa perlu berurusan lagi ke capil. Maka dari itu tergantung kebiasaan masyarakat, yang harus dipupuk mulai dari sekarang.” (Wawancara, 8 Maret 2023)

Karakteristik masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara terutama di pedesaan yang sulit memahami mengenai teknologi sehingga banyak masyarakat yang lebih memilih untuk datang langsung ke kantor Disdukcapil Kutai Kartanegara daripada melalui layanan *online*, dikarenakan yang membuat rumit pelayanan tersebut adalah dokumen persyaratan yang harus menggunakan file PDF. Untuk keterlibatan masyarakat dapat dikatakan masih kurang efektif karena sedikitnya jumlah pengguna layanan *online* dan lebih banyak yang datang langsung ke Disdukcapil Kutai Kartanegara. Keterlibatan atau partisipasi masyarakat menjadi hal yang sangat penting dalam penerapan suatu program. Dengan banyaknya masyarakat yang mengalami gagap teknologi, dapat mengakibatkan sedikitnya jumlah pengguna dalam layanan *online*. Disdukcapil Kutai Kartanegara terus berinovasi agar hambatan-hambatan tersebut bisa diatasi sehingga penerapan pelayanan *online* bisa berjalan dengan maksimal.

Selain hambatan tersebut, Bapak Muhammad Iryanto, S.Sos., M. Si. selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara menambahkan bahwa:

“Untuk hambatan lainnya itu dari kualitas jaringan internet yang kurang stabil di tiap desa dan kelurahan dan ada sebagian masyarakat yang sebenarnya bisa mengakses layanan *online* dan mereka tinggal di daerah yang jaringannya bagus tetapi mereka lebih senang datang ke Disdukcapil.” (Wawancara, 8 Maret 2023)

Pernyataan serupa disampaikan oleh Bapak Akhmad Sarbini, S.Sos. M.Si. selaku JF. Administrator Database Kependudukan (Sub Koordinator Kerjasama) menyampaikan bahwa:

“Yang menjadi hambatan dalam mengakses layanan *online* ini adalah jaringan, karena jaringan ini tersambung sama pusat. Jika di pusat itu lambat kami juga lambat dan kalau terputus jaringannya atau hilang koneksi ya terputus juga dari kami, apalagi dari kecamatan-kecamatan lain lebih lambat daripada Disdukcapil dalam mengakses layanan *online*.” (Wawancara, 8 Maret 2023)

Hal tersebut juga disampaikan oleh Bapak Artani, S.Sos. M.Si. selaku JF. Administrator Database Kependudukan (Sub Koordinator Inovasi Pelayanan) menyampaikan:

“Jaringan di Kukar ini masih ada yang kurang stabil apalagi di daerah pedesaan, terkadang jaringan hilang terkadang ada lagi. Menurut saya jaringan ini yang masih menjadi hambatan yang utama.” (Wawancara, 8 Maret 2023)

Wilayah geografis dari Kabupaten Kutai Kartanegara yang merupakan kawasan pedesaan dan pelosok, sehingga cenderung mengalami keterbatasan jaringan internet, sedangkan program layanan *online* memerlukan internet untuk penggunaannya. Terbatasnya jaringan internet pada wilayah pedesaan dapat

menghambat pelaksanaan program layanan *online* karena tidak dapat mencakup seluruh wilayah di Kabupaten Kutai Kartanegara dan dapat menurunkan minat masyarakat untuk menggunakan program layanan *online* sehingga layanan *online* tidak dapat terlaksana secara optimal. Faktor ini menjadi salah satu penyebab masyarakat tidak menggunakan program layanan *online* dalam administrasi kependudukan karena masyarakat yang mayoritas wilayah pedesaan dengan jaringan yang terbatas.

Faktor lainnya disampaikan oleh Bapak Muhammad Iryanto, S.Sos., M. Si. selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara menyampaikan:

“Dari segi kualitas sumber daya manusia Disdukcapil Kutai Kartanegara itu sudah profesional dan kompeten dalam bidangnya masing-masing dan berupaya memberikan pelayanan yang cepat tanggap. Akan tetapi yang menjadi persoalan Begitu banyak yang memohon dalam kepengurusan dokumen kependudukan dan berkembangnya beberapa masyarakat yang mengerti mengakses layanan *online*, tenaga kami tidak bertambah menyebabkan kesulitan dalam mengerjakan permohonan yang masuk belum lagi ada yang mengajukan melalui *offline*, kadang memakan banyak waktu sehingga dalam mengerjakan layanan *online* tersebut terhambat akan tetapi kami usahakan sekitar 2 jam selesai dan paling lambat 2 hari dalam proses pengerjaan dokumen yang diajukan.” (Wawancara, 8 Maret 2023)

Pernyataan tersebut serupa disampaikan oleh Bapak Artani, S.Sos. M.Si. selaku JF. Administrator Database Kependudukan (Sub Koordinator Inovasi Pelayanan) menyebutkan:

“Semakin membludaknya permohonan akhirnya jadi lambat untuk merespon, kalau dari sisi aturan bahwa suatu wilayah dengan jumlah penduduk minimal 500 ribu boleh melayani dokumen kependudukan selama 3 hari dan kami berkomitmen 2 jam dan paling lama itu 2 hari dalam membuat dokumen yang dimohonkan. Artinya layanan

online ini sudah mengena kehati masyarakat.” (Wawancara, 8 Maret 2023)

Jadi, kualitas dari sumber daya manusia di Disdukcapil Kutai Kartanegara sudah baik, hal ini dibuktikan dengan pegawai sudah kompeten dalam bidangnya masing-masing dan berupaya memberikan pelayanan yang cepat tanggap kepada masyarakat dengan penataan dalam pendayagunaan yang dilakukan dengan perencanaan yang matang dan komprehensif sesuai dengan kebutuhan dan pelaksanaannya. Namun, kurangnya jumlah pegawai maupun tenaga ahli yang karena dalam realitanya, operator masih menjalankan tugas ganda, dimana dalam melayani secara *online* juga harus menanggapi pelayanan *offline* yang ada. Hal ini tentu akan menghambat pelayanan terutama berkaitan dengan keluhan masyarakat yang menilai waktu pelayanan yang diberikan cenderung sangat lama dalam merespon.

Berdasarkan uraian hasil wawancara yang dilakukan, dapat dilihat faktor penghambat pelaksanaan Layanan *Online* dalam rangka optimalisasi pelayanan berbasis digital di Disdukcapil Kutai Kartanegara sebagai berikut.

1) Masyarakat yang belum *familiar* (akrab) dengan Layanan *Online*

Masyarakat belum *familiar* dengan layanan *online* yang diupayakan oleh Disdukcapil Kutai Kartanegara, terbukti masih banyak masyarakat yang memilih mengurus administrasi kependudukan secara manual dengan cara datang langsung ke Kantor Disdukcapil Kutai Kartanegara karena sebelumnya pelayanan di Disdukcapil Kutai Kartanegara hanya bersifat konvensional sehingga masyarakat masih dalam tahap transisi untuk beradaptasi dengan layanan *online*.

Karakteristik masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara terutama di pedesaan yang sulit memahami mengenai teknologi sehingga banyak masyarakat yang lebih memilih untuk datang langsung ke kantor Disdukcapil Kutai Kartanegara daripada melalui layanan *online*, dikarenakan yang membuat rumit pelayanan tersebut adalah dokumen persyaratan yang harus menggunakan file PDF jadi masyarakat merasa kewalahan. Untuk keterlibatan masyarakat dapat dikatakan masih kurang efektif karena sedikitnya jumlah pengguna layanan *online* dan lebih banyak yang datang langsung ke Disdukcapil Kutai Kartanegara. Dengan banyaknya masyarakat yang mengalami gagap teknologi, dapat mengakibatkan sedikitnya jumlah pengguna dalam layanan *online*.

2) Kualitas jaringan internet kurang stabil

Wilayah geografis dari Kabupaten Kutai Kartanegara yang merupakan kawasan pedesaan dan pelosok, sehingga cenderung mengalami keterbatasan jaringan internet, sedangkan program layanan *online* memerlukan internet untuk penggunaannya. Terbatasnya jaringan internet pada wilayah pedesaan dapat menghambat pelaksanaan program layanan *online* karena tidak dapat mencakup seluruh wilayah di Kabupaten Kutai Kartanegara dan dapat menurunkan minat masyarakat untuk menggunakan program layanan *online* sehingga layanan *online* tidak dapat terlaksana secara optimal. Faktor ini menjadi salah satu penyebab masyarakat tidak menggunakan program layanan *online* dalam administrasi kependudukan karena masyarakat yang mayoritas wilayah pedesaan dengan jaringan yang terbatas.

3) Kurangnya sumberdaya manusia di Kantor Disdukcapil Kutai Kartanegara

Kurangnya jumlah pegawai maupun tenaga ahli, dikarenakan berdasarkan tinjauan lapangan, operator masih menjalankan tugas ganda, dimana dalam melayani secara *online* juga harus menanggapi pelayanan *offline* yang ada di Kantor Disdukcapil Kutai Kartanegara. Hal ini tentu akan menghambat pelayanan terutama berkaitan dengan keluhan masyarakat yang menilai waktu pelayanan yang diberikan cenderung sangat lama dalam merespon.

4) Kurang maksimalnya sosialisasi Disdukcapil Kutai Kartanegara kepada masyarakat

Sosialisasi yang dilakukan oleh Disdukcapil Kutai Kartanegara masih kurang maksimal tentang tata cara permohonan melalui daring. Meskipun sudah pernah dilakukan sosialisasi yang disampaikan pada kegiatan sosialisasi kebijakan kependudukan dari Disdukcapil kepada perwakilan atau tokoh masyarakat dari beberapa kelurahan akan tetapi masih banyaknya masyarakat yang kurang mengetahui adanya layanan *online*, dan beberapa masyarakat yang mengalami kebingungan dan gagap dalam permohonan pembuatan dokumen secara daring dikarenakan tidak *familiar* dengan sistem internet.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Disimpulkan berdasarkan rumusan masalah penelitian, maka kesimpulan dari penelitian ini yaitu:

1. Mengenai pelaksanaan efektivitas Layanan *Online* dalam rangka optimalisasi pelayanan berbasis digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara, maka ditemukan pelaksanaan Layanan *Online* di Disdukcapil Kutai Kartanegara tidak efektif karena berdasarkan rumus efektivitas, apabila hasil perbandingan output aktual itu dengan output target < 1 maka efektivitas itu tidak tercapai dari indikator efektivitas yaitu ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program belum berjalan dengan optimal. Penjelasan nya dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Ketepatan Sasaran Program

Ketepatan sasaran program Layanan *Online* sudah tepat ditujukan kepada masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara akan tetapi belum dapat menjangkau semua kalangan masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara sehingga belum dikatakan efektif di dalam masyarakat karena masih banyaknya masyarakat yang mengantri di Disdukcapil Kutai Kartanegara sesuai tinjauan di Disdukcapil Kutai Kartanegara.

b. Sosialisasi Program

Sosialisasi yang dilakukan masih kurang efektif dan masyarakat juga tidak mengetahui sosialisasi yang dilakukan dan hal tersebut menurunkan ketertarikan masyarakat dalam menggunakan program layanan *online*.

c. Tujuan Program

Tujuan program dari layanan *online* masih kurang efektif di masyarakat, karena masih banyaknya masyarakat yang kurang memahami, dan tidak mengerti cara mengakses layanan *online* meskipun sudah diberikan alur pelayanan *online* sesuai dengan standar pelayanan daring akan tetapi masyarakat susah memahami alur tersebut dikarenakan ada informasi yang kurang seperti bagaimana mengupload berkas persyaratan dengan mengubah gambar menjadi file PDF serta dari respon petugas Disdukcapil melalui layanan *online* sangat lambat dan berkas terkadang tidak terbaca di *website* layanan *online*. Kualitas jaringan di beberapa kecamatan masih kurang stabil sehingga belum bisa mengakses layanan *online* tersebut.

d. Pemantauan Program

Masih kurang efektif dalam pembentukan narahubung karena yang sudah dibentuk baru 9 kecamatan. Hal ini, pembentukan narahubung tersebut masih kurang 11 kecamatan mengingat Kabupaten Kutai Kartanegara yang memiliki 20 Kecamatan.

2. Faktor penghambat pelaksanaan layanan *online* dalam rangka optimalisasi pelayanan berbasis digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Kutai Kartanegara.

- 1) Masyarakat belum *familiar* (akrab) dengan layanan *online*
- 2) Kualitas jaringan internet kurang stabil
- 3) Kurangnya sumberdaya manusia di Kantor Disdukcapil Kutai Kartanegara
- 4) Kurang maksimalnya sosialisasi Disdukcapil Kutai Kartanegara kepada masyarakat

5.2 Saran

Berdasarkan temuan di lapangan, peneliti berusaha memberikan saran kepada pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara, yaitu:

1. Berhubung dengan adanya masyarakat yang belum *familiar* dengan layanan *online*, banyaknya masyarakat yang kurang memahami, dan tidak mengerti cara mengakses layanan *online* serta sehingga masih banyaknya masyarakat yang mengantri di Disdukcapil Kutai Kartanegara, maka sebaiknya dalam pembentukan narahubung agar bisa secepatnya dibentuk sesuai kecamatan di Kabupaten Kutai Kartanegara, dikarenakan fungsi dari narahubung sangat penting bagi masyarakat agar perlahan bisa beralih ke layanan *online*. Untuk kendala masyarakat yang tidak dapat memahami terkait alur pendaftaran secara *online* agar bisa dibuatkan alur pendaftaran *online* lengkap dengan menambahkan informasi bagaimana cara mengubah file gambar menjadi file PDF agar masyarakat lebih mudah memahami alur pendaftaran *online* tersebut.
2. Sebaiknya Disdukcapil Kutai Kartanegara melakukan sosialisasi secara terjadwal dan terstruktur terkait pentingnya teknologi informasi pada era digital seperti saat ini dan memberikan edukasi terkait tata cara mengakses layanan

online sehingga masyarakat bisa lebih memahami dan mengetahui manfaatnya serta menjelaskan bagaimana cara memasukkan dokumen persyaratan dalam kepengurusan dokumen tersebut, juga diberi arahan bagi masyarakat yang sudah mengurus dokumen kependudukan melalui *online*, jika tidak memiliki printer agar bisa print di kecamatan, kelurahan atau desa setempat.

3. Perlu adanya kerjasama antara pihak Disdukcapil Kabupaten Kutai Kartanegara dengan pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara terkait pemasangan penguat sinyal (*repeater*) jaringan internet pada tiap wilayah termasuk pedesaan, sehingga masyarakat bisa mengakses program layanan *online* dalam kepengurusan dokumen kependudukan.
4. Melaksanakan penataan atau manajemen kinerja secara berkelanjutan dan menambah pegawai sesuai dengan daya tampung dari Disdukcapil Kutai Kartanegara agar menempatkan pegawai baik pegawai negeri sipil maupun tenaga ahli terutama berkaitan dengan kemampuan pegawai dalam mengoperasikan pelayanan administrasi kependudukan yang juga dilakukan pelatihan maupun bimbingan teknis kepada para pegawai sebagai bentuk pembinaan yang berkesinambungan mengingat pada saat ini masih memiliki tugas ganda dalam melayani baik secara *offline* maupun *online* seperti pelayanan melalui layanan *online*, respon petugas Disdukcapil melalui layanan *online* sangat lambat dan berkas terkadang tidak terbaca di *website* layanan *online* dan petugas dari Disdukcapil Kukar juga melakukan pelayanan secara *offline* di Disdukcapil Kutai Kartanegara, akibatnya berkas yang ada pada layanan *online* menumpuk.

DAFTAR PUSTAKA

- Aceh, Rahmi, W., S. (2019). Efektivitas Pelaksana Program GISA dalam Pengadaan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai. Medan: Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
- Anthopoulos L. (2015). Why e-government projects fail? An analysis of the Healthcare.gov website. *Government Information Quarterly*.
- Batubara, F. R., Ubacht, J., & Janssen, M. (2018). Challenges of blockchain technology adoption for e-government. *Proceedings of the 19th Annual International Conference on Digital Government Research Governance in the Data Age-Dgo'18*, 1-9.
- Beni, Pekei. (2016). Konsep dan Analisis Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah di Era Otonomi. Buku I. Jakarta Pusat: Taushia.
- BPS Kutai Kartanegara. (2022). Kabupaten Kutai Kartanegara Dalam Angka 2022.
- BPS Kutai Kartanegara. (2023). Kabupaten Kutai Kartanegara Dalam Angka 2023.
- Budiman, Y. E., Liando, D. M., & Monintja, D. K. (2021). EFEKTIVITAS PROGRAM ME'DASENG DI KECAMATAN TABUKAN UTARA, KABUPATEN KEPULAUAN SANGIHE. *Agri-Sosio Ekonomi*, 17(1), 147-160.
- Darmawan, M. R. (2022). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Layanan Online D'Lacak oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara Provinsi Kalimantan Timur (Doctoral dissertation, IPDN).
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Kutai Kartanegara. (2020). Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- Disdukcapil Kab. Kutai Kartanegara. (2020). Survei Tujuan Masyarakat (SKM) Dinas
- Hayat. (2017). Manajemen Pelayanan Publik. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kualitas Pelayanan Publik. 2022. Disdukcapil Kabupaten Kutai Kartanegara
- Irawan, B. (2017). E-Government Sebagai Bentuk Baru Dalam Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Teoritik. *Jurnal Paradigma (JP)*, 4(3), 200-209.
- Junaidi, J. Implementasi Electronic Government untuk Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Reformasi*, 5(1), 169-182.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (2022)

- Karim, Z. A., Budiman, S., & Syarifuddin, M. (2016). Efektivitas Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 18 Tahun 2003 Tentang Akta Kelahiran yang melampaui batas 1 (satu) tahun pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan. *JIP (Jurnal Ilmu Pemerintahan): Kajian Ilmu Pemerintahan dan Politik Daerah*, 1(2), 280-313.
- KHOIRUNISA, S. (2021). *Optimalisasi Penggunaan Website Dalam Upaya Meningkatkan PELAYANAN PUBLIK PADA PANDEMI COVID-19 DI KANTOR DUKUNGAN KEPENDUDUKAN DAN PENDAFTARAN SIPIL KOTA PEKANBARU (Disertasi Doktor, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau)*.
- Mahamurah, D., Kaunang, M., & Sambiran, S. (2017). Optimalisasi Alokasi Dana Desa Dalam Meningkatkan Pembangunan Desa (Studi Di Desa Nahepese Kecamatan Manganitu). *Jurnal Eksekutif*, 1(1).
- Mardiasmo, Andi. (2017). *Perpajakan Yogyakarta*. Yogyakarta: Andi.
- Margono, A. Subando. (2015). *Manajemen Publik Kontemporer*. Yogyakarta: Gava Media.
- Maulana, A. (2022). Efektivitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Berbasis Aplikasi DI Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi (Doctoral dissertation, IPDN).
- Mensah, I. K., & Mensah, I. K. (2019). Impact of Government Capacity and E-Government Performance on the Adoption of E-Government Services Impact of Government Capacity and E-Government Performance on the. *International Journal of Public Administration*, 0(00), 1–9.
- Nata, M., Muhammad, A. S., & Prasatya, I. Y. (2020). Optimalisasi Pengumpulan Zakat oleh Baznas Kota Tanjung Pinang. *Student Online Journal (SOJ) Umrah-Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 1(2), 345-352.
- Nisa, Mauliddinah Abdullah. 2018. "Konsep Dasar Perpajakan." *Channel VI* (1):106–19.
- Nugraha, R. S. (2022). Optimalisasi Aplikasi Sapa Warga di Kota Bandung dalam bentuk Pelayanan Publik Berbasis Digital. *Penerapan E-Government Lintas Sektor dalam Memajukan Efektivitas dan Efisiensi Roda Pemerintahan*, 19.
- Oktavya, A. A. (2015). Penerapan (Electronic Government) E-Government pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama dalam Pemberian Pelayanan di Kota Bontang. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Volume 3(3), hlm.1437.
- Prakoso, CT (2020). Inovasi Layanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara Dalam Perspektif Digital Government. *Jurnal Paradigma (JP)*, 9 (2), 131-146.

- Prakoso, CT (2022). Evaluasi Tahap Pemerintahan Digital di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Kutai Kartanegara. *Administrator Jurnal Borneo*, 18 (1), 79-94.
- Profil Perkembangann Kependudukan Disdukcapil Kutai Kartanegara Tahun 2021 (Data DKB Semester I dan II Tahun 2021)
- Siagian, S. P. (2016). *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Silalahi, M., Napitupulu, D., & Patria, G. (2015). *Kajian Konsep dan Kondisi E-Government di Indonesia*. Jupiter, 1(1).
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Sumantri, Syarif Mohammad. (2015). *Strategi pembelajaran: Teori dan Praktik di Tingkat Pendidikan Dasar*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sunarto, I. (2015). Efektivitas Pelayanan Pegawai Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Kecamatan Tenggarong Seberang. *E-Journal Administrasi Negara*, Maret.
- Supriyanto, EE (2016). Kebijakan Inovasi Teknologi Informasi (TI) melalui Program Elektronik Pemerintahan dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. *JIP (Jurnal Ilmu Pemerintahan): Kajian Ilmu Pemerintaha dan Politik Daerah*, 1(1), 141-161.
- Wardah, S. H. (2022). Efektivitas Sibisa Online dalam rangka Optimalisasi Pelayanan Berbasis Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan (Doctoral dissertation).
- Yera, A., Arbelaiz, O., Jauregui, O., & Muguerza, J. (2020). Characterization of E-Government adoption in Europe. *PLoS One*, 15 (4), 1-22.

Dokumen-Dokumen:

- Peraturan Kepala Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2023 Tentang Petugas Narahubung Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Kutai Kartanegara
- Peraturan Kepala Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2022 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara
- Peraturan Menteri dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Sumber Internet:

Budiaris, Aldi. 2022. 23 Desa Di Kukar Belum Terakses Internet yang Memadai, Warga Bikin Repeater Sendiri. Kaltimkece.id (Diakses pada 27 Maret 2023, Pukul 12.53)

<https://kaltimkece.id/warta/kutai-kartanegara/23-desa-di-kukar-belum-terakses-internet-yang-memadai-warga-bikin-repeater-sendiri>

Handayan, Yasin, M. 2023. Layanan Online dari Disdukcapil Kutai Kartanegara Permudah Urusan Dokumen Kependudukan. Korankaltim.com (Diakses pada 23 Maret 2023, Pukul 12.06)

<https://korankaltim.com/read/diskominfo-kukar/60375/layanan-online-dari-disdukcapil-kutai-kartanegara-permudah-urusan-dokumen-kependudukan>

Hardiyanti, Indah. 2023. Sadar Wilayahnya Luas, Disdukcapil Kukar Bentuk Narahubung di Tiap Desa. Mediaetam.com. (Diakses pada 23 Maret 2023, Pukul 12.54)

<https://mediaetam.com/sadar-wilayahnya-luas-disdukcapil-kukar-bentuk-narahubung-di-tiap-des/>

Kaltim Today. 2021. Layanan Online Dukcapil Kukar Mudahkan Urus Dokumen Pencatatan Sipil. Kaltimtoday.com (Diakses pada 13 Maret 2023, Pukul 13.54)

<https://kaltimtoday.co/layanan-online-dukcapil-kukar-mudahkan-urus-dokumen-pencatatan-sipil/>

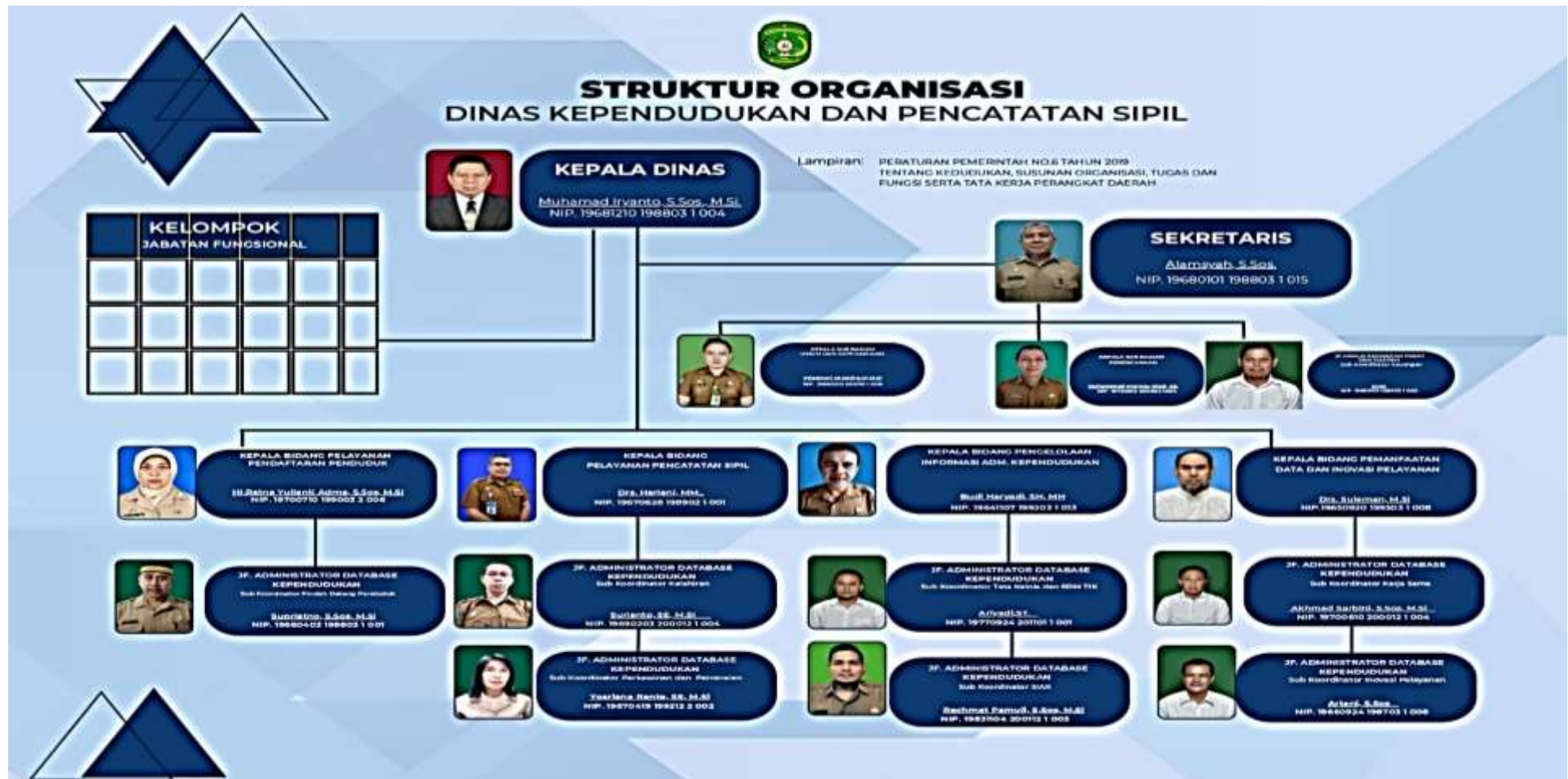
LAMPIRAN

Lampiran 1: Lokasi Penelitian



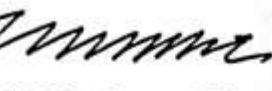
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara

Lampiran 2: Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara 2022



Sumber: Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kualitas Pelayanan Publik Disdukcapil Kab. Kutai Kartanegara Tahun 2022

Lampiran 3: Surat Permohonan Izin Penelitian

	KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI UNIVERSITAS MULAWARMAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK Alamat : Jl. Tanah Grogot Kampus Gn. Kelua Samarinda 75119 Tlp : 0541-4121937 Laman : www.flisipunmul.ac.id							
Nomor	: 0348/UN17.2/PT/01.04/2023	10 Mei 2023						
Lampiran	: -							
Hal	: Penelitian dan Permintaan Data Skripsi							
Yth. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara Di Tempat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman Samarinda menerangkan Bahwa : <table border="0"><tr><td>1. Nama</td><td>: WULAN WINARTI</td></tr><tr><td>2. NIM</td><td>: 1902026008</td></tr><tr><td>3. Program Studi</td><td>: Ilmu Pemerintahan</td></tr></table> Adalah benar Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman dan bermaksud mengadakan penelitian dan permintaan data dengan judul Skripsi : <i>Efektivitas Layanan Online Dalam Rangka Optimalisasi Pelayanan Berbasis Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara.</i> Atas bantuan dan kerjasama yang baik dalam proses tersebut diatas kami sampaikan terima kasih..  Dr. Dekan Wakil Dekan I Bidang Akademik  Dr. Phil. I Ketut Gunawan, MA NIP 19631222 199002 1 001 			1. Nama	: WULAN WINARTI	2. NIM	: 1902026008	3. Program Studi	: Ilmu Pemerintahan
1. Nama	: WULAN WINARTI							
2. NIM	: 1902026008							
3. Program Studi	: Ilmu Pemerintahan							

Lampiran 4: Surat Balasan Izin Penelitian dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara



PEMERINTAH KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOMPLEKS PERKANTORAN BUPATI KUTAI KARTANEGARA GEDUNG E LANTAI DASAR
JALAN WOLTER MONGINSIDI TELP. (0541) 6666376 FAX. (0541) 6666376 Tenggarong 75511
Website : <http://capil.kutaikartanegarakab.go.id> / whatsapp : 081155811814

Tenggarong, 11 Mei 2023

Nomor : B-809/Capil/Set1/800/05/2023
Lampiran : -
Perihal : **Ijin Penelitian**

Kepada
Yth. Ketua Program Studi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Mulawarman
di -

Samarinda

Menindaklanjuti Surat Saudara Nomor : 10345/UN17.2/PT/01.04/2023
Tanggal 10 Mei 2023, Perihal Penelitian dan Permintaan Data Skripsi, maka
dengan ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai
Kartanegara memberikan izin kepada :

Nama : **Wulan Winarti**
NIM : 1902026008
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Tujuan / Keperluan : Mengadakan Penelitian dalam rangka menyusun
Skripsi dengan judul "**Efektivitas Layanan Online
Dalam Rangka Optimalisasi Pelayanan Berbasis
Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan
Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara**"
Lokus : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Kutai Kartanegara

Pada prinsipnya kami tidak keberatan yang bersangkutan
mengadakan penelitian sebagaimana tersebut diatas.

Demikian disampaikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



Lampiran 5: Pedoman Wawancara dengan Pegawai ASN Disdukcapil Kutai Kartanegara

PEDOMAN WAWANCARA

Efektivitas Layanan Online dalam rangka Optimalisasi Pelayanan berbasis Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara

Informan: Pegawai ASN Disdukcapil Kutai Kartanegara

1. Ketepatan Sasaran Program

- a) Apakah inovasi layanan online ini sudah tepat sasaran khususnya kepada masyarakat selaku pengguna layanan online dalam pengelolaan dokumen kependudukan?

2. Sosialisasi Program

- a) Apakah ada kegiatan sosialisasi atau himbauan dari disdukcapil kukar dalam memperkenalkan Inovasi layanan online di masyarakat?
- b) Bagaimana bentuk sosialisasi yang dilakukan oleh Disdukcapil Kukar dalam memperkenalkan layanan online?

3. Tujuan Program

- a) Apa yang menjadi alasan Disdukcapil Kutai Kartanegara menerapkan inovasi Layanan Online dalam pengelolaan dokumen kependudukan?
- b) Sejauh ini bagaimana layanan online yang diterapkan tersebut dalam beberapa tahun terakhir apakah masyarakat menggunakan layanan tersebut dengan baik dalam mengatasi masalah pelayanan yang ada dicapil atau malah kebalikannya di masyarakat pada umumnya yang belum paham mengenai layanan online?
- c) Apakah dalam pengerjaan dokumen yang diminta melalui layanan online telah sesuai dengan waktu standar yang telah ditentukan?

4. Pemantauan Program

- a) Untuk server, apakah dipegang langsung oleh Disdukcapil atau dari Diskominfo?
- b) Dikelola oleh bagian bidang apa untuk layanan online ini?
- c) Suatu program dapat terlaksana dengan baik apabila pemantauan dilakukan dengan pengecekan terhadap program serta membandingkan hasil yang telah dicapai dari program layanan tersebut, menurut bapak bagaimana bentuk pemantauan program dalam layanan online?

5. Faktor penghambat layanan online dalam rangka optimalisasi pelayanan berbasis digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara

- a) Apa saja yang menjadi faktor penghambat layanan online dalam rangka optimalisasi pelayanan berbasis digital di Disdukcapil Kutai Kartanegara?

Lampiran 6: Pedoman Wawancara dengan Masyarakat

PEDOMAN WAWANCARA

Efektivitas Layanan Online dalam rangka Optimalisasi Pelayanan berbasis Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara

Narasumber: Masyarakat Kutai Kartanegara

1. Ketepatan Sasaran Program

- a) Apakah bapak/ibu mengetahui adanya Layanan Online dan menggunakan layanan online dalam kepengurusan dokumen kependudukan?
- b) Berkas apa yang diurus dalam layanan online/offline?

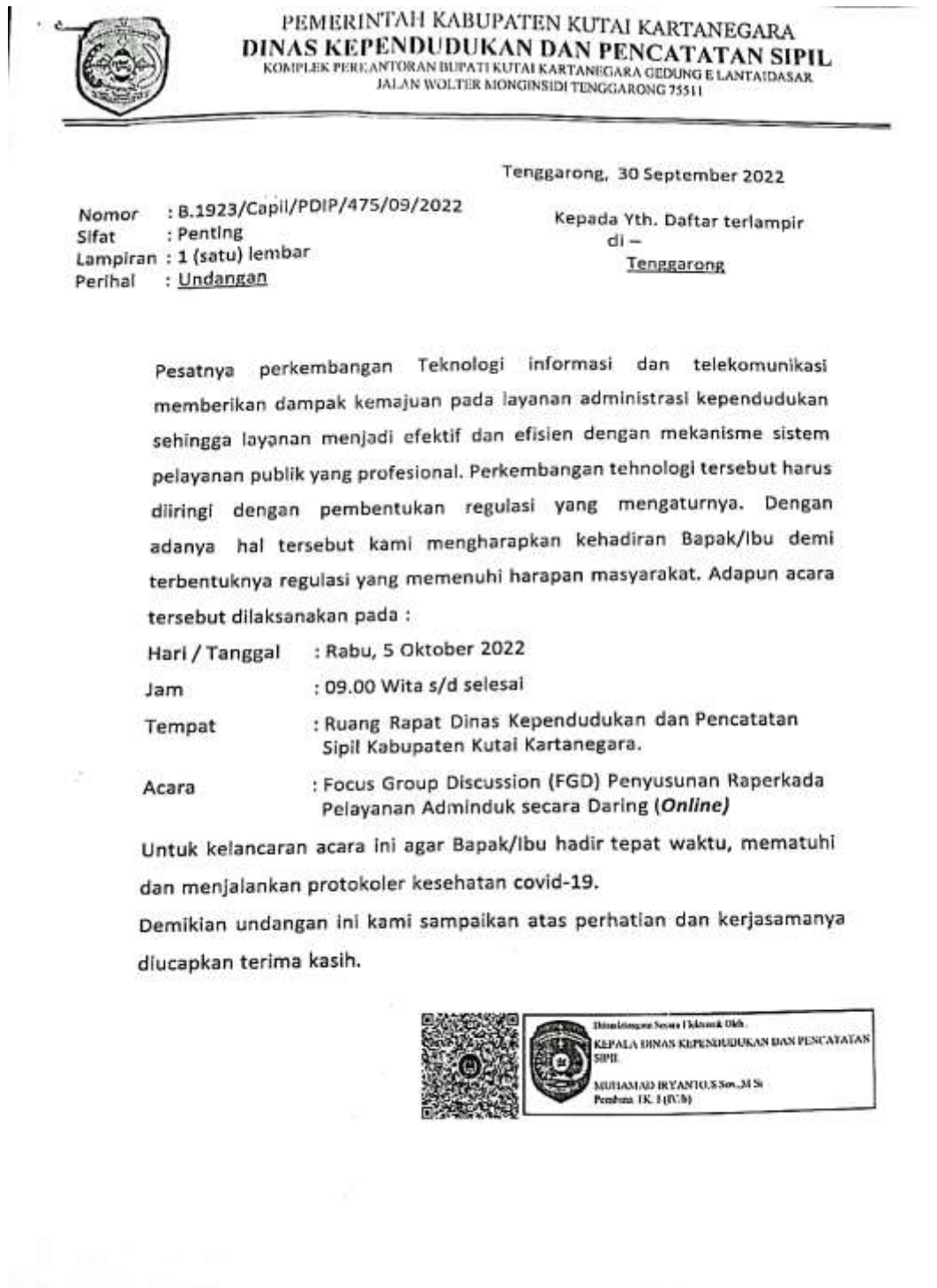
2. Sosialisasi Program

- a) Apakah ada kegiatan sosialisasi atau himbauan dari disdukcapil kukar untuk menggunakan layanan online?
- b) Bagaimana Bapak/ibu bisa mengetahui adanya layanan online?

3. Tujuan Program

- a) Bagaimana pemahaman bapak/ibu tentang kemudahan pelayanan tersebut melalui layanan online?
- b) Apakah ada hambatan pada saat mengurus dokumen yang diminta?
- c) Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan yang diminta?
- d) Apakah ada tarif/biaya dalam kepengurusan dokumen yang diminta?

Lampiran 7: Jadwal Sosialisasi Disdukcapil Kutai Kartanegara



Gambar 1. Undangan Sosialisasi yang dilakukan di kecamatan Tenggarong

SUSUNAN ACARA KEGIATAN FOCUS GROUP DISCUSSION (FGD)
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN SECARA DARING (ONLINE)

Tempat Acara : Kantor BPD Desa Kota Bangun Ulu Kecamatan Kota Bangun

Waktu		Acara / Materi	NARASUMBER
Hari, Tanggal	Jam		
Kamis, 10 Nopember 2022	09.00 Wita s/d 09.15 Wita	Pembukaan Menyanyikan Lagu Indonesia Raya	Kasi Pemerintahan
	09.15 Wita s/d 12.15 Wita	Draf Rancangan Perkada Layanan Admistrasi Kependudukan secara Online	Akhmad Sarbini.S.Sos.,M.Si
	12.15 Wita s/d 13.00 Wita	ISOMA	Panitia
	13.00 Wita s/d 15.00 Wita	Aplikasi Layanan Administrasi Kependudukan Secara Online	Akhmad Sarbini.S.Sos.,M.Si
	15.00 Wita s/d 15.30 Wita	Coffee break	Panitia
	15.30 Wita s/d 16.30 Wita	Pengenalan Aplikasi Layanan Administrasi Kependudukan secara online	Akhmad Sarbini.S.Sos.,M.Si
	16.30 Wita	Penutupan	

Pejabat Pelaksana Kegiatan


Akhmad Sarbini
 NIP. 49660924 198703 1 006

Gambar 2. Jadwal Pelaksanaan di Kecamatan Kota Bangun



PEMERINTAH KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Kompleks Perkantoran Bupati Kutai Kartanegara Gedung E Lantai Dasar
Jalan Wolter Monginsidi Telp.(0541)6666376 Fax (0541)6666376-Tenggarong 75511
Website: <http://sipil.kutai.kartanegara.go.id/> Email: dsd.kutai@kuk.go.id

NOTULEN

Acara : Focus Group Discussion(FGD) Penyusunan Raperkada Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring (*Online*).
Hari / Tanggal : Selasa/ 01 Nopember 2022
Pukul : 09.00 wita s/d selesai
Tempat : BPU Kantor Camat Samboja

PIMPINAN RAPAT :

Pemimpin Rapat : Drs.Suleman, M.Si
Notulis : Artani,S.Sos
Peserta : Daftar undangan dan daftar hadir terlampir.

KEGIATAN RAPAT :

Hasil Rapat : 1. Focus Group Discussion (FGD) di buka oleh Syaripudin sebagai Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Samboja.
2. Focus Group Discussion(FGD dipimpin oleh Bidang Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
3. Pemaparan Draf Raperkada tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring (*Online*) oleh Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
4. Tanya jawab dari peserta Focus Group Discussion(FGD) terkait paparan yang disampaikan.
5. Telah disepakati oleh peserta Focus Group Discussion(FGD tentang Draf Rancangan Peraturan Kepala Daerah Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring (*Online*) dan mendukung serta siap mensosialisasikan ke masyarakat lingkungan kerja masing-masing.

Demikian disampaikan sebagai bahan periksa, terimakasih.

Notulis

Mengetahui :
Kepala Bidang PDIP


Artani S. Sos
NIP. 19660924198703006

Drs.H.Suleman,M.Si.
Pembina / IV a
NIP. 196509201995031008

Gambar 3. Notulensi Kegiatan FGD (Focus Group Discussion dan Sosialisasi di Kecamatan Samboja



**PEMERINTAH KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Kompleks Perkantoran Bupati Kutai Kartanegara Gedung E Lantai Dasar
Jalan Wolter Monginsidi Telp. (0541) 6666376 Fax (0541) 6666376-Tenggarong 75511
Website: <http://dipi.kutai.kartanegara.kab.go.id/> Email: ddukdapikukar@gmail.com

NOTULEN

Acara : Focus Group Discussion(FGD) Penyusunan Raperkada Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring (*Online*).
Hari / Tanggal : Rabu / 09 Nopember 2022
Pukul : 09.00 wita s/d selesai
Tempat : BPU Kantor Camat Marangkayu

PIMPINAN RAPAT :

Pemimpin Rapat : Budi Haryadi,SH.,MH
Notulis : Artani,S.Sos
Peserta : Daftar undangan dan daftar hadir terlampir.

KEGIATAN RAPAT :

Hasil Rapat : 1. Focus Group Discussion (FGD) di buka oleh Ibu Rahmatang,S.Pi Sekretaris Kecamatan Marangkayu.
2. Focus Group Discussion(FGD dipimpin oleh Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Adm. Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
3. Pemaparan Draf Raperkada tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring (*Online*) oleh Budi Haryadi,SH.,MH (Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Adm. Kependudukan) dan Ariyadi,ST (ADB.Kependudukan)
4. Tanya jawab dari peserta Focus Group Discussion(FGD) terkait paparan yang disampaikan.
5. Telah disepakati oleh peserta Focus Group Discussion(FGD) tentang Draf Rancangan Peraturan Kepala Daerah Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring (*Online*) dan mendukung serta siap mensosialisasikan ke masyarakat lingkungan kerja masing-masing.

Demikian disampaikan sebagai bahan periksa, terimakasih.

Notulis

Mengetahui :
Kepala Bidang PIK


Artani, S.Sos
NIP. 19660924198703006

Budi Haryadi,SH.,MH
19641107 199203 1013

Gambar 4. Notulensi Kegiatan FGD (Focus Group Discussion dan Sosialisasi di Kecamatan Marangkayu



**PEMERINTAH KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Kompleks Perkantoran Bupati Kutai Kartanegara Gedung E Lantai Dasar
Jalan Wolter Monginsidi Telp.(0541)6666376) Fax (0541)6666376-Tenggarong 75511
Website: <http://dipi.kutai.kartanegara.go.id/> Email: penduduk@kemkom.kutai.go.id

NOTULEN

Acara : Focus Group Discussion (FGD) Penyusunan Raperkada Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring (*Online*).
Hari/Tanggal : Selasa/ 01 Nopember 2022
Pukul : 09.00 wita s/d selesai
Tempat : BPU Kantor Camat Kembang Janggut

PIMPINAN RAPAT :

Pemimpin Rapat : Akhmad Sarbini, S.Sos., M.Si
Notulis : F a r i d a, S.Sos
Peserta : Daftar undangan dan daftar hadir terlampir.

KEGIATAN RAPAT :

Hasil Rapat : 1. Focus Group Discussion (FGD) di buka oleh H.Subli, SP., M.Si sebagai Kepala Seksi Trantip dan Linmas mewakili Camat Kembang Janggut..
2. Focus Group Discussion (FGD) dipimpin oleh Akhmad Sarbini, S.Sos., M.Si (Sub.Koodinasi Kerjasama) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
3. Pemaparan Draf Raperkada tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring (*Online*) oleh Koordinator Seksi Kerjasama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
4. Diskusi dan tanya jawab dari peserta Focus Group Discussion (FGD) terkait paparan yang telah disampaikan.
5. Telah disepakati oleh peserta Focus Group Discussion (FGD) mendukung dan siap mensosialisasikan ke masyarakat di lingkungan kerja masing-masing tentang Rancangan Peraturan Kepala Daerah (Raperkada) Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring (*Online*)..

Demikian disampaikan sebagai bahan periksa, terimakasih.

Notulis

Farida, S.Sos.
NIP.197306152006042023

Gambar 5. Notulensi Kegiatan FGD (Focus Group Discussion dan Sosialisasi di Kecamatan Kembang Janggut

Lampiran 8: Dokumentasi Wawancara dengan Perangkat Disdukcapil Kutai Kartanegara dan Masyarakat



Gambar 1. Wawancara dengan Kepala Disdukcapil Kutai Kartanegara



Gambar 2. Wawancara dengan Sub Koordinator Inovasi Pelayanan



Gambar 3. Wawancara dengan Sub Koordinator Kerjasama



Gambar 4. Wawancara dengan Masyarakat



Gambar 5. Wawancara dengan Masyarakat



Gambar 6. Wawancara dengan Masyarakat



Gambar 7. Wawancara dengan Masyarakat



Gambar 8. Wawancara dengan Masyarakat



Gambar 9. Wawancara dengan Masyarakat



Gambar 10. Wawancara dengan Masyarakat

Lampiran 9: Standar Pelayanan melalui Layanan *Online*

3.STANDAR PELAYANAN

Penerbitan Kartu Keluarga(KK)

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Dokumen Digital Kartu Keluarga 2. Dokumen Digital bukti pendukung apabila ada perubahan elemen data pada status pernikahan, meliputi Buku Nikah/Akta Nikah/ Akta Perceraian/ Akta Kematian; 3. Dokumen Digital bukti pendukung apabila ada perubahan tingkat pendidikan, berupa Ijazah; 4. Dokumen Digital Bukti pendukung apabila belum diinput golongan darah; 5. Dokumen Digital lainnya misalnya :Akta Kelahiran, SK Pengangkatan/ SK Pemberhentian Pekerjaan 6. Mencantumkan email dan atau Nomor Handphone/Nomor WhatsApp (WA) pemohon
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	 1. Pemohon mengakses layanan online pada website Disdukcapil Kutai Kartanegara; 2. Pemohon melakukan registrasi dan mengupload dokumen persyaratan 3. Pemohon melakukan pengecekan tindak lanjut hasil registrasi dan dapat mendownload Dokumen Kependudukan jika dinyatakan selesai.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 2 (dua) hari kerja **
4	Biaya/Tarif	Rp. 0,- (Nol Rupiah)
5	Produk Layanan	Penerbitan Kartu Keluarga (KK)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Email: disdukcapilkukar.2017@gmail.com 2. SMS/WA :08115811814 3. KotakSaran 4. UnitPelayananPengaduan 5. Menyampaikan pengaduan dan saran langsung melalui layanan online melalui website: https://disdukcapil.kutaiartanegararakab.go.id 6. Menyampaikan pengaduan dan saran melalui Media Sosial/instagram/facebook: Gisa Kutai Kartanegara 7. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Komplek Kantor Bupati Kutai Kartanegara, Gedung E, Lantai Dasar Jalan Robert Wolter Mongisidi, Timbau, Tenggarong, Kalimantan Timur 75513
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Komplek Kantor Bupati Kutai Kartanegara, Gedung E, Lantai Dasar Jalan Robert Wolter Mongisidi, Timbau, Tenggarong, Kalimantan Timur 75513		

****Syarat dan ketentuan berlaku:**

- Maksimal penyelesaian dihitung sejak pemohon mengajukan registrasi (registrasi dibuka 7 hari seminggu, 24 jam sehari)
- Penyelesaian maksimal 2 hari kerja jika tidak ada hari libur.
- Apabila tidak ada gangguan jaringan internet dan Jaringan Komunikasi Data Pusat

Gambar 1. Penerbitan Kartu Keluarga

10.STANDAR PELAYANAN

Perbaikan Data

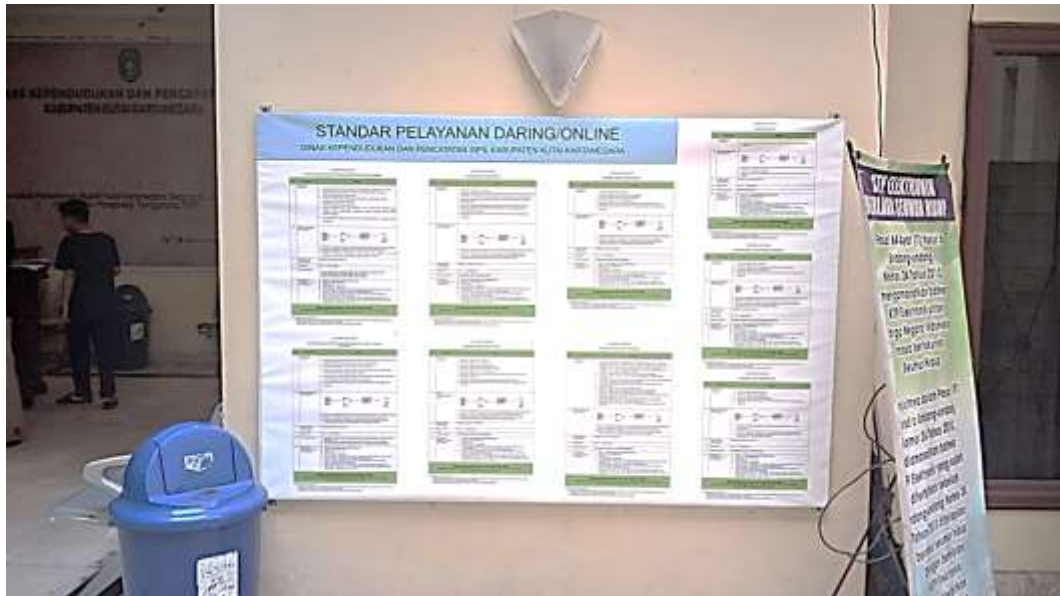
No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Dokumen Digital Kartu Keluarga 2. Dokumen Digital Dasar Perubahan/Perbaikan Data 3. Mencantumkan email dan atau Nomor Handphone/Nomor WhatsApp (WA) pemohon
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	 1. Pemohon mengakses layanan online pada website Disdukcapil Kutai Kartanegara; 2. Pemohon melakukan registrasi. 3. Pemohon melakukan pengecekan tindak lanjut hasil registrasi jika perbaikan data dinyatakan selesai.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 2 (dua) hari kerja **
4	Biaya/Tarif	Rp. 0,- (Nol Rupiah)
5	Produk Layanan	Perbaikan Data
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Email : disdukcapilkukar.2017@gmail.com 2. SMS/WA : 08115811814 3. Kotak Saran 4. Unit Pelayanan Pengaduan 5. Menyampaikan pengaduan dan saran langsung melalui layanan online melalui website: https://disdukcapil.kutaikartanegarakab.go.id 6. Menyampaikan pengaduan dan saran melalui Media Sosial / Instagram / Facebook: Gisa Kutai Kartanegara 7. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Komplek Kantor Bupati Kutai Kartanegara, Gedung E, Lantai Dasar Jalan Robert Wolter Mongisidi, Timbau, Tenggarong, Kalimantan Timur 75513
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Komplek Kantor Bupati Kutai Kartanegara, Gedung E, Lantai Dasar Jalan Robert Wolter Mongisidi, Timbau, Tenggarong, Kalimantan Timur 75513		

****Syarat dan ketentuan berlaku:**

- Maksimal penyelesaian dihitung sejak pemohon mengajukan registrasi (registrasi dibuka 7 hari seminggu, 24 jam sehari)
- Penyelesaian maksimal 2 hari kerja jika tidak ada hari libur.
- Apabila tidak ada gangguan jaringan internet dan Jaringan Komunikasi Data Pusat

Gambar 2. Perbaikan Data Kependudukan

Lampiran 10: Banner Standar Pelayanan Daring (*Online*) yang ada di Disdukcapil Kutai Kartanegara



Lampiran 11: Suasana di Kantor Disdukcapil Kutai Kartanegara



Lampiran 12: Sosialisasi melalui media sosial *Facebook*

