

**EVALUASI SISTEM PELAYANAN ONLINE DALAM
PEMBUATAN KARTU KELUARGA PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENDAFTARAN SIPIL
KABUPATEN TULANG BAWANG**

Refi Angelina, Masayu Nila Juwita
Universitas Bandar Lampung
e-mail : refi.18111042@student.ubl.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui sistem, ketersediaan informasi, bentuk pelayanan dan *feedback* dari penerapan pelayanan kartu keluarga pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang. Pemilihan wilayah dan lokasi penelitian dilaksanakan sebagai bentuk penyelesaian permasalahan pelayanan kartu keluarga instansi tersebut. Jenis penelitian kualitatif ini menggunakan sumber data yang terdiri dari data primer dan data sekunder. Data penelitian ini diperoleh dari kepala dinas, pegawai dan masyarakat yang menggunakan layanan kartu keluarga. Teknik pengumpulan data menggunakan pedoman observasi dan wawancara. Teknik analisis data meliputi reduksi data, penyajian data dan verifikasi. Hasil penelitian yang berasal dari penerapan layanan kartu keluarga dengan sistem *online* dan *offline* sudah diterapkan sesuai input, proses dan output data bagi pelamar yang harus memiliki kartu keluarga dan telah terdaftar di *online* sistem dalam *database* kependudukan nasional. Ketersediaan informasi dari aplikasi layanan kartu keluarga telah disesuaikan dengan kebutuhan memperoleh informasi yang objektif, subjektif dan umum. Bentuk umpan balik dari penerapan layanan kartu keluarga telah ditindaklanjuti oleh pegawai sesuai dengan kesesuaian, efektivitas, ketepatan waktu dan asal prosedur kegiatan layanan penerbitan kartu keluarga.

Kata Kunci : pelayanan, sistem daring, pencatatan data keluarga

ABSTRACT

The purpose of this study was to find out the system, availability of information, form of service, and feedback from the application of family card services at the Department of Population and Civil Registry of Tulang Bawang Regency. The research method using this location was carried out at the Office of Population and Civil Registry in Tulang Bawang Regency. The research area and location were selected because the researcher wanted to know the agency's family card service problem. This type of qualitative research uses data sources consisting of primary data and secondary data. The research informants comprised the head of the service, employees, and the community who used the family card service. Data collection techniques used observation and interview guidelines. Data analysis techniques include data reduction, data presentation, and verification. The results of the study found that the system derived from the application of family card services with online and offline systems had been implemented according to the input, process, and output of data for applicants who must have a family card and have been registered in the online system in the national population database. The availability of information from the application of the family card service has been adapted to the needs of obtaining objective, personal, and general information. Employees have followed up the form of feedback from the application of the family card service according to the suitability, effectiveness, timeliness, and procedural origin of the family card issuance service activity.

Keywords: service, online system, family cards

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi maupun komunikasi menghasilkan manfaat positif bagi kehidupan dan memberikan banyak kemudahan, seperti kemudahan memperoleh informasi dan kemudahan bertransaksi. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi juga dapat membantu manusia dalam menjalankan aktivitasnya, karena segala kegiatan dapat dilakukan dengan cepat, murah, dan tepat, sehingga produktivitas kerja akan meningkat. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi bermunculan nya berbagai jenis kegiatan yang berbasis pada teknologi ini, seperti di dunia pemerintahan, yang di dalamnya memiliki program seperti dalam bidang pemerintah, pendidikan, kesehatan, dan lainnya, yang berbasiskan elektronik. Pemerintah menerapkan e-government yang bertujuan untuk mewujudkan pemerintahan yang demokratis, adil, bertanggungjawab, transparan, bersih, akuntabel, responsif, efektif dan efisien.

Terwujudnya *good governance* merupakan cita-cita seluruh masyarakat di dunia termasuk di Indonesia, *good governance* sebagai akuntabilitas,

transparansi, partisipasi, efektivitas dan efisiensi. Penerapan e-government yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan publik termasuk penggunaan Kartu Keluarga, sehingga dalam pelaksanaannya penerapan e-government dibangun berdasarkan empat kesatuan yang saling terkait yaitu penggunaan sistem, informasi, layanan dan tindak lanjut. Indrajit menyatakan penerapan *e-government* dalam pembangunan pelayanan publik teraktualisasikan dalam bentuk penggunaan sistem, informasi, layanan dan tindak lanjut dalam sebuah penggunaan internet berupa website yang berbasis database. Ini dapat diinterpretasikan bahwa wujud e-government dalam pelayanan Kartu Keluarga berupa sistem komputerisasi, informasi online, layanan terpadu dan tindak lanjut yang terakses pada internet yang memiliki website berbasis database.

Wujud dari penerapan *e-government* dalam pelayanan Kartu Keluarga menjadi penting. Menurut Peraturan Mendagri 25 Tahun 2011 tentang Pedoman Pengkajian Pengembangan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan menjelaskan tujuan pemerintahan

menerbitkan Kartu Keluarga untuk mewujudkan kepemilikan satu Kartu Keluarga untuk satu kedalam keluarga yang memiliki kode keamanan dan rekaman elektronik data kependudukan yang berbasis NIK secara Nasional merupakan cara tepat yang akan ditempuh oleh pemerintah dengan membangun database kependudukan secara nasional untuk memberikan identitas kepada masyarakat dengan menggunakan sistem biometrik yang ada di dalamnya.

Hambatan atau masalah dalam pelayanan Kartu Keluarga mencakup sistem, yang masih menjadi kendala saat koneksi jaringan internet yang buruk mengakibatkan data tidak dapat terinput, terkait tentang informasi, masih ada masyarakat yang belum mengetahui tentang pembuatan Kartu Keluarga secara online dan tentang pentingnya Kartu Keluarga terutama masyarakat yang tinggal di perdesaan atau di pelosok, terkait tentang layanan masih kurangnya penyediaan SDM, infrastruktur layanan seperti tempat duduk lahan parkir yang sempit dan terkait tentang umpan balik dalam pelayanan e-KTP Hasil kerja yang belum efektif dan efisien karena masih ada

masyarakat yang belum mendapat Kartu Keluarga.

Hambatan dalam pelayanan Kartu Keluarga antara lain karena kurangnya sosialisasi dan kurangnya daya listrik. Beberapa kendala dan masalah yang menghambat pelaksanaan Kartu Keluarga sebenarnya sama dengan Kabupaten/Kota yang ada di Indonesia, diantaranya masih banyak masyarakat yang sudah melakukan pembuatan Kartu Keluarga namun karena minimnya pengetahuan masyarakat tentang teknologi ini menjadi salah satu hambatan untuk membuat kartu keluarga secara mandiri atau dengan sistem online. Kendala lain adalah kondisi geografis daerah, banyak daerah yang listriknya suka padam dan lemahnya sinyal internet yang tentunya akan mempengaruhi kinerja sarana jaringan komunikasi data yang berbasis online.

Adapun beberapa konsep yang mendasari penelitian ini pada dasarnya evaluasi merupakan suatu pemeriksaan terhadap pelaksanaan suatu program yang telah dilakukan yang akan digunakan untuk meramalkan, memperhitungkan dan mengendalikan pelaksanaan program kedepannya agar jauh lebih baik. Dengan demikian

evaluasi lebih bersifat melihat kedepan dari pada melihat kesalahan-kesalahan dimasa lalu, dan diarahkan pada upaya meningkatkan kesempatan demi keberhasilan program. Evaluasi merupakan suatu usaha untuk mengukur dan memberi nilai secara objektif dan pencapaian hasil-hasil yang telah direncanakan sebelum dimana hasil evaluasi tersebut dimaksudkan menjadi umpan balik untuk perencanaan yang akan dilakukan didepan (Yusuf, 2000).

Menurut William Dunn dalam (Setiawati, 2011) Secara umum evaluasi dapat disamakan dengan penaksiran (*appraisal*), pemberian angka (*rating*) dan penilaian (*assessment*), kata-kata yang menyatakan usaha untuk menganalisis hasil kebijakan dalam arti satuan nilainya. Dalam artinya lebih spesifik, evaluasi berkenaan dengan produksi informasi mengenai nilai atau manfaat hasil kebijakan.

Pelayanan publik, dalam istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah *service*. (Moenir, 2002) mendefinisikan pelayanan adalah pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan alasan tertentu dimana tingkat pemuasan nya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung

kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.

Aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Dari definisi tersebut dapat dimaknai bahwa pelayanan adalah serangkaian aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan. Hal ini berarti pelayanan memiliki tujuan untuk membantu orang dalam mengurus sesuatu yang dibutuhkan.

Pengertian pelayanan publik dalam UU No.25 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan penjelasan beberapa pendapat di atas menunjukkan bahwa pelayanan dapat dibedakan menjadi dua sesuai dengan tujuannya yaitu komersial dan non komersial. Pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pelayanan publik yang bersifat non-komersial. Jadi dapat disimpulkan

bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut (Moenir, 1995), unsur-unsur tersebut yaitu a) sistem, Prosedur dan Metode yaitu di dalam pelayanan publik perlu adanya sistem, informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan, b) Personil, terutama ditekankan pada perilaku aparatur, dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggaran atau masyarakat, c) Sarana dan prasarana, dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik. Misalnya ruang tunggu, tempat parkir yang memadai, d) Masyarakat sebagai pelanggan, dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya., e) Kejelasan: persyaratan

teknis dan administratif pelayanan publik: unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik: rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran, f) Kepastian waktu: pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan, g) Akurasi: produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah, h) Keamanan: proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum, i) Tanggung jawab: pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan public, j) Kelengkapan sarana dan prasarana: tersedia sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika, k) Kemudahan akses: tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi

dan informatika, l) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan: pemberi layanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, sertamemberikan pelayanan dengan ikhlas, m) Kenyamanan: lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta, n) Dilengkapi dengan fasilitas pendukung seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

E-Government dapat diartikan sebagai wujud tata cara pelayanan pemerintahan yang menggunakan perangkat sistem elektronik. Sedangkan dalam arti luas, *E-Government* adalah pemanfaatan teknologi informasi dari instansi pemerintah untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan mengutamakan prinsip-prinsip transparansi dan persamaan hak masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.

Elektronik government atau biasa yang dikenal dengan sebutan *e-government* sebenarnya memiliki banyak definisi. Menurut Word Bank dalam (Andrinto, 2007) mendefinisikan *e-government* sebagai berikut: *e-government* adalah merujuk kepada penggunaan teknologi informasi oleh

pemerintah (seperti *Wide Area Network, Internet, dan Mobile Computing*) yang memungkinkan pemerintah untuk mentransformasikan hubungan layanan kepada dengan masyarakat, dunia bisnis dan pihak yang berkepentingan.

Berdasarkan definisi diatas dapat kita pahami bahwa *e-government* Dapat diterapkan dengan adanya alat yang berbasis teknologi, setiap pelayanan yang dilakukan pemerintah diaplikasikan dengan penggunaan internet yang dapat menghubungkan layanan kepada masyarakat, dunia bisnis dan pihak yang berkepentingan.

Yong (2015), mendefinisikan *e-government* sebagai *the government's use of technology, in particular, we based internet applications to enhance access and delivery of government services to citizens, business partners, employees and other government entities*. *E-government* merupakan penggunaan teknologi oleh pemerintah khususnya penggunaan aplikasi berbasis web untuk meningkatkan akses dan pemberian layanan pemerintah lainnya. Berdasarkan definisi diatas dapat kita pahami bahwa *e-government* adalah penggunaan teknologi oleh pemerintah khususnya aplikasi berbasis web yang dapat menghubungkan layanan

pemerintah kepada masyarakat, instansi pemerintahan saling terhubung dengan instansi pemerintahan lainnya dengan adanya situs yang berbasis website.

Berdasarkan kutipan diatas dijelaskan bahwa keuntungan dari *e-government* merupakan hal yang tidak perlu dipertanyakan lagi. Sistem ini memberikan layanan pemerintah kepada masyarakat secara efektif dan efisien sehingga meningkatkan transparansi, akuntabilitas dan ekonomis. Keuntungan ini adalah alasan perlunya penerapan *e-government* di lembaga instansi pemerintahan untuk memberikan pelayanan terbaik dan terbaik kepada masyarakat.

Andrianto (2007), menyatakan tahap perkembangan *e-government* secara umum dapat dibagi menjadi empat:

1. *Web Presence* (ketersediaan situs web), adanya situs web resmi instansi/ lembaga pemerintahan.
2. *Interaction* (interaksi), antara fasilitas interaksi antara pengguna dengan instansi/lembaga pemerintah melalui situs resminya.
3. *Transaction* (transaksi), terjadinya fasilitas transaksi antara pengguna

dengan instansi/lembaga pemerintah melalui situs web resminya.

4. *Transformasi* (transformasi), semua proses kerja dan layanan kepada masyarakat sudah berbasis elektronik.

Berdasarkan uraian diatas dapat kita pahami bahwa dalam tahap pengembangan *e-government* Instansi/ Lembaga khususnya instansi pemerintah sudah menggunakan aplikasi berbasis elektronik dimana setiap instansi sudah menggunakan situs *website* tersendiri guna memberikan pelayanan kepada masyarakat. memahami pengertian dari *e-government*, maka menurut (Andrianto,2007) indikator *e-government* tidak terlepas dari empat unsur sistem, informasi, layanan dan *feedback*. Keempat unsur ini sangat menentukan berhasil tidaknya optimalisasi kegiatan pelayanan online yang diterapkan oleh instansi pemerintah.

Pengertian *e-service* dalam (Scupola, 2010) (Hofacker, Goldsmith, Bridges, & Swilley, 2007) mengemukakan bahwa beberapa definisi memiliki fokus pada *delivery* dan jaringan digital. Sementara yang lain menekankan baik proses *delivery* dan

manfaat atau hasil dari layanan. Namun, pada umumnya definisi *e-service* ditandai dengan pengiriman layanan elektronik. Contoh *e-service* termasuk manajemen pasokan, manajemen hubungan pelanggan, akuntansi, pemrosesan order, manajemen sumber daya, dan layanan lainnya yang disampaikan secara elektronik melalui internet).

Teori *E-service* oleh (Khosrowpour, 2012) bahwa membangun *e-service* yang modern mencakup mutu sistem, informasi, layanan, dan *feedback*. Teori ini kemudian diadopsi oleh (Indrajit, 2015) bahwa *e-government* sebagai *e-service* yang merupakan serangkaian sistem untuk mengelola informasi sesuai wujud layanan elektronik (*E-service*) yang dapat ditindaklanjuti oleh pemerintah kepada publik.

Penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui sistem, ketersediaan informasi, bentuk pelayanan dan *feedback* dari penerapan pelayanan kartu keluarga pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang.

METODE PENELITIAN

Penelitian tentang evaluasi pelayanan online dalam pembuatan kartu keluarga. Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti berdasarkan tujuan penelitian adalah penelitian deskriptif. Untuk mendapatkan data peneliti melakukan pendekatan kualitatif, yaitu mendefinisikan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Peneliti akan menilai pelaksanaan dari program pembuatan kartu keluarga dengan sistem online secara formatif dengan melihat dari beberapa indikator, yakni bagaimana dengan sistem, informasi pelayanan dan *feedback* dari program yang dijalani yakni sistem pelayanan online dalam pembuatan Kartu Keluarga pada Disdukcapil Kabupaten Tulang Bawang.

Dalam penelitian ini menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi untuk mendapatkan data. Informan dalam penelitian ini berjumlah 7 (tujuh) orang. Teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi. teknik analisis data dilakukan dengan cara pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan verifikasi data. Teknik keabsahan data yaitu dengan triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu.

Tujuan penelitian yang dilakukan peneliti, yakni untuk mengetahui system dalam pelayanan Kartu Keluarga di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang; Untuk mengetahui ketersediaan informasi dari pelayanan Kartu Keluarga di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang; Untuk mengetahui bentuk layanan yang dilakukan dari pelayanan Kartu Keluarga di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang; dan Untuk mengetahui bentuk *feedback* dari pelayanan Kartu Keluarga di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Sistem pelayanan Kartu Keluarga dijalankan berdasarkan sistem input, proses dan output. Terlihat input penduduk Kabupaten Tulang Bawang dari 15 Kecamatan yaitu sebanyak 435.262 jiwa yang wajib memiliki KK sebanyak 120.810/ kepala keluarga, yang masih dalam proses permohonan pembuatan KK sebanyak 1.192 KK. Output yaitu penerbitan KK yang telah

diberikan kepada pemohon sebanyak 120.810 KK.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan, Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) merupakan sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan di tingkat penyelenggara dan instansi pelaksana. Dan peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Dengan adanya sistem Informasi administrasi Kependudukan (SIAK) ini, mempermudah pemerintah dalam menjalankan *E-Governance*. Seperti yang diatur dalam Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang pengelolaan informasi administrasi kependudukan.

Untuk melihat bagaimana Sistem Pelayanan Online dalam Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang. Peneliti menggunakan teori Khosrow-Pour Dimana dalam teori tersebut, memiliki 4 variabel yang akan digunakan untuk mengetahui keberhasilan suatu

kebijakan tersebut yaitu (1) sistem, (2) informasi, (3) pelayanan dan (4) *feedback*.

Sistem

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang merupakan salah satu instansi pemerintah dalam pelaksanaan fungsi pemerintahan khususnya pelayanan kepada masyarakat dalam pembuatan Kartu Keluarga secara Daring, maka pegawai perlu memperhatikan dan menciptakan hubungan yang baik dengan masyarakat sebagai subjek yang dilayani, agar kebutuhan dan tuntunan masyarakat mampu dipenuhi. Wujud dalam pelayanan Kartu Keluarga secara daring adalah input, proses dan output.

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil wawancara secara menyeluruh bahwa sistem pelayanan pengurusan Kartu Keluarga secara online dan offline telah dijalankan pada Disdukcapil Kabupaten Tulang Bawang sesuai dengan sistem dimana masyarakat dapat memperoleh Kartu Keluarga dengan cara pegawai menginput, proses dan menghasilkan *output* penerbitan Kartu Keluarga.

Informasi

Informasi dapat diartikan dengan data yang berasal dari fakta yang tercatat dan diolah menjadi bentuk yang bermakna memberikan manfaat dan menguntungkan bagi pengguna informasi. Wujud dari penerapan ketersediaan informasi yang bersifat objektif sesuai dengan Nomor Induk Kependudukan (NIK), subjektif sesuai dengan pemohon yang wajib memiliki Kartu Keluarga dan general sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil wawancara secara menyeluruh bahwa ketersediaan informasi sangat mempengaruhi proses pelayanan. Tujuan Informasi ini diberikan agar masyarakat paham bagaimana proses dalam mengurus Kartu Keluarga. Prosedur yang sederhana tentunya akan mempermudah segala kegiatan pelaksanaan pelayanan guna mencapai tujuan tercapainya pelayanan prima. Dengan begitu petugas harus pandai-pandai menjelaskan tentang informasi yang diberikan.

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa pemohon dalam melakukan pengurusan Kartu Keluarga harus memiliki ketersediaan informasi data identitas penduduk. Informasi yang

dibutuhkan berupa informasi objektif, subjektif dan general dalam penerapan pelayanan Kartu Keluarga. Wujud dari penerapan ketersediaan informasi yang bersifat objektif sesuai dengan Nomor Induk Kependudukan (NIK), subjektif sesuai dengan pemohon yang wajib memiliki Kartu Keluarga dan general sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.

Pelayanan

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa pemohon dalam melakukan pengurusan Kartu Keluarga mendapatkan bentuk layanan untuk mewujudkan kebutuhan dan kepuasan pelayanan mengurus Kartu Keluarga. Wujud dari pelayanan pengurusan Kartu Keluarga adalah kualitas layanan berupa kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik dan kualitas hasil.

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil wawancara secara menyeluruh bahwa bentuk layanan dari penerapan pelayanan Kartu Keluarga yang sesuai dengan pelayanan publik mampu memenuhi kebutuhan publik sehingga publik diterapkan dengan memberikan kemudahan layanan dalam hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan masyarakat.

Kepedulian pegawai dalam memberikan pelayanan dengan menangani masalah yang dihadapi masyarakat, komunikasi yang baik antara pegawai dengan masyarakat, dan penampilan pegawai dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam hal pengurusan Kartu Keluarga.

Pegawai dalam memberikan pelayanan sudah terbilang tanggap meskipun sebagian masyarakat mengatakan masih kurang tanggap, Sarana prasarana secara menyeluruh sudah baik seiring dengan tuntutan pelayan masyarakat di era informasi atau era globalisasi sekarang ini, seperti halnya penataan ruang kerja pegawai. Ruang kerja pegawai yang paling utama untuk mendukung proses pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang, sehingga dengan dukungan ruangan yang baik mendapatkan hasil yang efektif dan maksimal bagi para masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan Kartu Keluarga.

Pelayanan yang diberikan pegawai khususnya dalam Pengurusan Kartu Keluarga sebab dari hal ini setiap organisasi akan melakukan strategi untuk perbaikan pelayanannya.

Feedback

Feedback dari penerapan pelayanan Kartu Keluarga berkenaan dengan suatu program yang mencapai hasil (akibat) yang diharapkan (maksimal) atau meningkatkan tertib administrasi kependudukan dapat menjadi tolak ukur atas *feedback* dari pelaksanaan Kartu Keluarga di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang.

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil wawancara secara menyeluruh bahwa memperlihatkan bentuk *feedback* yang dilakukan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan itu sudah sesuai dengan prosedural namun, belum maksimal dengan anggapan masyarakat yang menyatakan adanya prosedur yang berbelit-belit dan pegawai yang membedakan pelayanan dalam hal karena memiliki hubungan keluarga atau kekerabatan dengan begitu masyarakat yang dilayani merasa pelayanan kurang baik. Sendiri merupakan dokumen kependudukan di dalamnya memuat sistem pengendalian atau keamanan baik melalui sisi teknologi informasi ataupun administrasi yang berbasis berdasarkan basis data kependudukan nasional. Di dalam input terdapat beberapa aspek

seperti SDM, fasilitas, peralatan, bahan teknologi informasi dan lain-lain yang memadai dan Disdukcapil Kabupaten Tulang Bawang dalam pembuatan dokumen seperti Kartu Keluarga sudah menggunakan sistem online jadi mempermudah masyarakat dalam pengurusan Kartu Keluarga yaitu meminimalisir pengeluaran biaya dan waktu yang dapat diartikan efektif dan efisien.

Adanya aspek pendukung sangat mempengaruhi berhasil suatu kebijakan atau program. faktor pendukung dari Sistem Pelayanan Online Dalam Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Tulang Bawangdiantara nya yaitu :

- a. Sistem dari pelayanan Kartu Keluarga yang dikelola melalui system elektronik terdiri dari input, proses dan output Sistem pelayanan Kartu Keluarga itu sendiri merupakan dokumen kependudukan di dalamnya memuat system pengendalian atau keamanan baik melalui sisi teknologi informasi ataupun administrasi yang berbasis berdasarkan basis data kependudukan nasional. Di dalam input terdapat beberapa aspek seperti SDM, fasilitas, peralatan, bahan

teknologi informasi dan lain-lain yang memadai dan Disdukcapil Kabupaten Tulang Bawang dalam pembuatan dokumen seperti Kartu Keluarga sudah menggunakan sistem online jadi mempermudah masyarakat dalam pengurusan Kartu Keluarga yaitu meminimalisir pengeluaran biaya dan waktu yang dapat diartikan efektif dan efisien;

- b. Ketersediaan informasi dari pelayanan Kartu Keluarga dalam hal penyampaian informasi tentang pentingnya Kartu Keluarga sudah dilakukan Disdukcapil Kabupaten Tulang Bawang dengan mengundang seluruh Camat untuk diberikan sosialisasi, selanjutnya camat yang mensosialisasikan kepada Kepala Desa dan elemen pemerintah lainnya, untuk komunikasi atau penyampaian informasi dengan masyarakat langsung biasanya mereka melalui sosialisasi. Tetapi berhubung kurang lebih selama 2 tahun pandemi ini, mereka memberikan informasi melalui media online maupun media cetak. Misalkan jika media cetak kita memberikannya melalui koran, jika melalui media online biasanya kita memaksimalkan di *website* Dinas, dan Sosial Media lainnya dengan

begitu dapat membantu bagi masyarakat untuk mengetahui tentang pelayanan pembuatan Kartu Keluarga bisa dengan cara online dan offline.

- c. *Feedback* yang didapatkan sebagai proses dalam menentukan kesesuaian, keefektifan, ketepatan waktu dan pengelolaan yang tepat dalam menggunakan system yang ada guna mencapai tujuan.

Adapun aspek penghambat dalam penelitian ini adalah :

- a. Sistem

Salah satu Aspek penghambat dari sistem pelayanan online dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK) pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang adalah masyarakat. Dimana masih banyak masyarakat yang belum sadar akan pentingnya memiliki dokumen-dokumen kependudukan. lalu masih banyak juga masyarakat yang pindah tanpa melaporkan ke pihak berwenang, hal ini pun mempengaruhi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIADK) dalam menghitung jumlah penduduk yang sebenarnya. Selanjutnya adalah masyarakat yang masih belum maksimal dalam penggunaan *website*

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang.

b. Informasi

Belum optimalnya pemerintah dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat terutama kepada masyarakat yang berada di desa atau pelosok dalam menyampaikan informasi tentang pentingnya mengurus dokumen-dokumen penting seperti Kartu Keluarga dan menyampaikan bahwa Disdukcapil Kabupaten Tulang Bawang sudah bisa mengurus dokumen-dokumen penting seperti Kartu Keluarga sudah bisa menggunakan sistem online.

c. Pelayanan

Untuk pelayanan yang diberikan oleh disdukcapil Kabupaten Tulang Bawang sudah memberikan kesan yang baik kepada masyarakat contohnya dengan bersikap ramah, sopan dalam bertuturkata dan cepat menanggapi keluhan dari masyarakat entah itu saran atau kritikan tetapi pemohon pembuatan Kartu Keluarga yang memiliki kenalan atau keluarga maka itu yang akan diutamakan mereka tanpa menggunakan nomor antrian tanpa harus mengantre begitupun sebaliknya.

d. Feedback

Feedback dapat diartikan sebagai proses dalam menentukan kesesuaian, keefektifan, ketepatan waktu dan pengelolaan yang tepat dalam menggunakan sistem yang ada guna mencapai tujuan. Memang benar dalam pembuatan Kartu Keluarga Disdukcapil tidak dikenakan biaya tetapi waktu pembuatannya yang relatif lama kadang sampai 3 minggu selesai biasa masyarakat kecewa kalau tidak sesuai dengan jadwal yang dijanjikan. Apalagi yang jauh rumahnya kayak di perdesaan atau di pelosok. Semua pengurusan gratis tapi waktunya lama lebih baik masyarakat bayar saja agar cepat selesai.

KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian dan observasi yang telah dilaksanakan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

Sistem pelayanan online dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK) pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang melalui variabel Pelayanan Elektronik yaitu :

Sistem dari pelayanan Kartu Keluarga telah diterapkan sesuai dengan input, proses dan output data pemohon yang wajib memiliki Kartu Keluarga

dan telah teregistrasi dalam sistem online pada database kependudukan nasional.

Ketersediaan informasi dari pelayanan Kartu Keluarga telah dijalankan dengan baik oleh Disdukcapil Kabupaten Tulang Bawang yaitu dengan memberikan informasi kepada masyarakat dengan melakukan sosialisasi, memberikan secara terbuka tentang biaya pelayanan, informasi tentang proses dan prosedur yang diberikan dengan jelas mudah dipahami, dimengerti oleh masyarakat dilihat dari bentuk pencapaian Disdukcapil dalam memberikan informasi dengan bukti banyaknya masyarakat yang telah melakukan pembuatan Kartu Keluarga dengan sistem online maupun dengan sistem offline yaitu datang langsung ke Disdukcapil Kabupaten Tulang Bawang.

Bentuk layanan dari pelayanan Kartu Keluarga ditunjukkan oleh pegawai dalam hal ini kantor Disdukcapil Kabupaten Tulang Bawang telah memberikan pelayanan yang baik hal ini tercapai karena pegawai tanggap dalam melayani, bersikap ramah sopan dalam bertutur kata, merespon kritikan dan saran dari masyarakat dengan baik namun, masih ada masyarakat yang mengatakan pegawai kurang tanggap,

tetapi dalam hal ini tidak dapat dijadikan pacuan karena terkadang pegawai kurang tanggap karena faktor kelelahan dan menghadapi masyarakat yang rewel.

Bentuk *feedback* dari penerapan pelayanan Kartu Keluarga telah ditindaklanjuti oleh pegawai berdasarkan kesesuaian, efektif, ketepatan waktu dan prosedural. Dilihat dari hasil penelitian bahwa dalam hal ketepatan waktu pelayanan Kartu Keluarga dimana Kartu Keluarga dapat dibuat dengan satu hari dan terbilang cepat dengan begitu masyarakat merasa puas dengan tindak lanjut yang diberikan pegawai kepada masyarakat.

Aspek pendukung dan penghambat dalam Sistem pelayanan online dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK) pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang.

Dalam pelaksanaannya salah satu faktor pendukung yaitu sistem dan sumber manusia yang sudah memaksimalkan penggunaan internet baik dengan website, ataupun sosial media lainnya dalam memberikan informasi, sehingga masyarakat lebih mudah dalam menerima informasi.

Selain itu juga Kerjasama antar pegawainya dalam memberikan informasinya kepada masyarakat. hal ini dilakukan dengan dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Tulang Bawang telah bekerja sama dengan kecamatan-kecamatan atau unit pelayanan terpadu daerah (UPTD) dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan.

Dalam pelaksanaan nya salah satu faktor penghambat adalah kondisi masyarakat tentang pahamnya tentang informasi yang beredar di website. masih banyak Masyarakat yang belum memanfaatkan website secara maksimal dalam melakukan pelayanan online yang diberikan oleh pihak dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Tulang Bawang. Lalu masih kurang memadai fasilitas yang ada di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang dan hal itu berpengaruh terhadap pelayanan mau pengolahan data administrasi kependudukan. selain itu juga kurangnya tenaga pendukung perseorangan yang memiliki kemampuan sesuai dengan bidangnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Adrianto,Nico.2007.*Good E-Government Transparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui E-Government*. Malang: Bayumedia Publishing..
- Andulwahab solichin, 2008. *Analisis kebijaksanaan : konsep dan strategi*. Universitas diponogoho, semarang
- Brady dan Cronin, 2011.*Service Quality*. Published John Wiley and Sons, NewYork.
- Davis,B. 2010. *The System of Government Administration*. Published by John Wiley and Sons, New York.
- Deddy Mulyadi. 2018. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Alfabeta, Bandung
- Djojodihardjo, H. 2012. *Penerapan Sistem Layanan Kependudukan Berbasis E-Government*. Jakarta: Rineka Cipta, Jakarta.
- Indrajit, Rhicardus Eko. 2015. *Electronic Government; Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital ,Edisi Revisi*. Yogyakarta:Andi.
- Jamaludin Ahmat, 2015. *Metode Penelitian Administrasi Publik Teori Dan Aplikasi*. Gava Media, Yogyakarta.
- Moenir. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta.