



Efektivitas Pelayanan Dalam Penerbitan Kartu Keluarga melalui Taring Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar

I Wayan Dedi Darma Setyawan

I Kadek Rian Prayana

Ni Putu Karnhura Wetarani

Fakultas Ilmu Sosial Politik Universitas Udayana

Correspondence: dedisetyawan961@gmail.com



Abstract

Population services, especially Family Card (KK) services, which are fast and efficient, have increased as the population of Denpasar City increases in 2024 to 673. 270 thousand people. In simplifying the administrative process, the Denpasar City Population and Civil Registration Office develops digital-based service innovations through the Taring Dukcapil program. However, in its implementation, several obstacles were found such as technical problems with the device, lack of socialization, limited employee competence, and unclear information. This research aims to understand the effectiveness of Family Card issuance services through Taring Dukcapil. The research uses a qualitative descriptive method with data collection techniques through observation, in-depth interviews, and documentation. Informants were selected purposively, and the analysis used Duncan's theory of effectiveness in Steers with indicators of purpose, integration and adaptation. The results of the study show that the service of issuing Family Cards through Taring Dukcapil is considered quite effective in simplifying the administrative process. Indicators of goals and adaptation have been achieved well, but the integration aspect is still not optimal, especially in terms of socialization and the availability of infrastructure. It is recommended that the Agency increase socialization activities to the community as well as maintain digital systems regularly and provide online assistance services such as call centers with officers who are responsive to technical obstacles.

Keywords: Service Effectiveness, Family card, Taring Dukcapil, Public Services

Abstrak

Pelayanan kependudukan khususnya pelayanan Kartu Keluarga (KK) yang cepat dan efisien, mengalami peningkatan seiring meningkatnya jumlah penduduk Kota Denpasar pada tahun 2024 mencapai 673. 270 ribu jiwa. Dalam mempermudah proses administrasi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar mengembangkan inovasi pelayanan berbasis digital melalui program Taring Dukcapil. Namun, dalam implementasinya, ditemukan beberapa kendala seperti gangguan teknis perangkat, kurangnya sosialisasi, keterbatasan kompetensi pegawai, serta ketidak jelasan informasi . Penelitian ini bertujuan untuk memahami efektivitas pelayanan penerbitan Kartu Keluarga melalui Taring Dukcapil. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Informan dipilih secara purposive, dan analisis menggunakan teori efektivitas dari Duncan dalam Steers dengan indikator tujuan, integrasi dan adaptasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan penerbitan Kartu Keluarga melalui Taring Dukcapil dinilai cukup efektif dalam mempermudah proses administrasi. Indikator tujuan dan adaptasi telah tercapai dengan baik, namun aspek integrasi masih kurang optimal, terutama dalam hal sosialisasi dan ketersediaan sarana prasarana. Disarankan agar Dinas meningkatkan kegiatan sosialisasi kepada masyarakat serta melakukan pemeliharaan sistem digital secara berkala dan menyediakan layanan bantuan online seperti call center dengan petugas yang responsif terhadap kendala teknis.

Kata Kunci: Efektivitas Pelayanan, Kartu Keluarga, Taring Dukcapil, pelayanan publik

I. Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan manifestasi dari fungsi negara dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Dalam konteks pemerintahan daerah, pelayanan publik menjadi instrumen utama pembangunan yang diarahkan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara langsung

(Taufiqurokhman, 2018). Seiring dengan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, transparan, dan efisien, pemerintah dituntut untuk melakukan reformasi birokrasi melalui inovasi pelayanan berbasis teknologi informasi.

Administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki urgensi tinggi, karena berkaitan langsung dengan identitas hukum dan sosial warga negara. Salah satu dokumen penting dalam administrasi kependudukan adalah Kartu Keluarga (KK), yang memuat informasi mengenai susunan dan hubungan antar anggota keluarga. KK menjadi syarat utama dalam pengurusan berbagai dokumen lain seperti KTP, akta kelahiran, paspor, hingga pendaftaran pendidikan dan layanan sosial lainnya (Mahmudi, 2019).

Kota Denpasar sebagai pusat pemerintahan dan ekonomi di Provinsi Bali mengalami peningkatan jumlah penduduk yang signifikan. Pada tahun 2024, jumlah penduduk mencapai 673.270 jiwa, tersebar di empat kecamatan utama (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar, 2024). Peningkatan jumlah penduduk ini berdampak langsung pada meningkatnya kebutuhan akan pelayanan administrasi kependudukan, khususnya penerbitan KK yang cepat dan akurat.

Menjawab tantangan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar mengembangkan inovasi pelayanan berbasis digital melalui program Taring Dukcapil (Pendaftaran Daring Dukcapil 24 Jam). Program ini diluncurkan pada tahun 2020 berdasarkan Surat Keputusan Kepala Dinas Nomor 188.4/117/DUKCAPIL/2022, dengan tujuan untuk menciptakan pelayanan yang efektif, efisien, dan bebas dari praktik korupsi serta pungutan liar.

Taring Dukcapil memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan penerbitan KK secara daring melalui situs resmi <https://taringdukcapil.denpasarkota.go.id>. Proses pelayanan meliputi pengunggahan dokumen, verifikasi oleh petugas, tanda tangan elektronik oleh kepala dinas, dan pengiriman dokumen dalam format digital. Masyarakat juga diberikan opsi untuk mencetak dokumen secara mandiri melalui Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) atau menerima dokumen melalui jasa pengiriman.

Namun, dalam implementasinya, program Taring Dukcapil menghadapi berbagai kendala. Beberapa di antaranya adalah gangguan teknis pada sistem, keterbatasan kompetensi pegawai dalam mengoperasikan teknologi, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, serta ketidakkonsistenan informasi antara media sosial, situs web, dan petugas layanan (Aslinda, 2019). Fenomena ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan belum sepenuhnya optimal.

Efektivitas pelayanan publik dapat diukur melalui berbagai pendekatan. Duncan dalam Steers (1985) mengemukakan tiga indikator utama efektivitas organisasi, yaitu: pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Pencapaian tujuan mengacu pada kesesuaian antara hasil yang dicapai dengan sasaran yang telah ditetapkan. Integrasi menilai kemampuan organisasi dalam melakukan koordinasi internal dan eksternal, termasuk sosialisasi kepada pemangku kepentingan. Adaptasi mencerminkan kemampuan organisasi dalam merespons perubahan lingkungan, termasuk peningkatan kompetensi sumber daya manusia dan pembaruan sarana prasarana.

Dalam konteks pelayanan KK melalui Taring Dukcapil, pencapaian tujuan dapat dilihat dari jumlah permohonan yang berhasil diproses, waktu penyelesaian dokumen, dan kepuasan masyarakat. Data menunjukkan bahwa pada tahun 2024 terdapat 28.716 permohonan KK secara daring, jauh lebih tinggi dibandingkan permohonan secara langsung yang hanya berjumlah 550 dokumen. Hal ini menunjukkan bahwa sistem daring telah berhasil meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi pelayanan.

Namun, aspek integrasi masih menjadi tantangan. Sosialisasi yang dilakukan melalui media sosial dan tatap muka belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Beberapa warga mengaku mengetahui layanan ini hanya melalui informasi dari mulut ke mulut atau saat datang langsung ke kantor Dukcapil. Ketidakkonsistenan informasi juga menjadi hambatan, di mana petugas memberikan instruksi yang berbeda dengan informasi yang tersedia di situs web atau media sosial (Fitri & Malau, 2023).

Adaptasi organisasi terhadap teknologi juga menunjukkan hasil yang beragam. Di satu sisi, petugas telah mendapatkan pelatihan dan menunjukkan kemampuan dalam mengoperasikan sistem. Di sisi lain,

gangguan teknis seperti server down, koneksi internet yang tidak stabil, dan perubahan sistem yang terlalu sering menjadi hambatan dalam pelayanan. Masyarakat juga mengeluhkan tidak adanya layanan bantuan seperti call center yang responsif, serta kesulitan dalam mencetak dokumen secara mandiri karena barcode tidak dikirimkan (Pasalic & Cukusic, 2024).

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas pelayanan penerbitan KK melalui Taring Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar dengan menggunakan pendekatan Duncan dalam Steers. Evaluasi dilakukan melalui analisis terhadap pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi, berdasarkan data primer dari wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, serta data sekunder dari laporan instansi dan kajian pustaka.

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi kebijakan yang konstruktif bagi peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis digital, khususnya dalam bidang administrasi kependudukan. Selain itu, penelitian ini juga berkontribusi secara teoritis dalam pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam kajian efektivitas pelayanan publik di era digital.

II. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk memahami secara mendalam efektivitas pelayanan penerbitan Kartu Keluarga melalui Taring Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggali fenomena sosial secara komprehensif melalui interaksi langsung antara peneliti dan informan, serta memungkinkan interpretasi terhadap makna di balik data yang diperoleh (Sugiyono, 2013). Penelitian ini tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis, melainkan untuk menggambarkan dan menganalisis secara sistematis proses pelayanan publik yang berlangsung, khususnya dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan secara daring.

Lokasi penelitian berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar yang beralamat di Mal Pelayanan Publik Graha Sewaka Dharma, Jl. Majapahit No.1, Denpasar Utara. Unit analisis dalam penelitian ini mencakup aparatur pelaksana pelayanan, sistem Taring Dukcapil sebagai media pelayanan digital, serta masyarakat pengguna layanan dari empat kecamatan di Kota Denpasar. Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan kunci, observasi langsung terhadap proses pelayanan, serta dokumentasi kegiatan pelayanan. Sementara itu, data sekunder berupa dokumen resmi, laporan tahunan, standar operasional prosedur (SOP) pelayanan, serta literatur yang relevan dengan topik penelitian (Hardani et al., 2020).

Informan dalam penelitian ini ditentukan secara purposive, yaitu dengan memilih individu-individu yang dianggap memiliki pengetahuan dan pengalaman yang relevan dengan fokus penelitian (Sugiyono, 2013). Informan tersebut terdiri dari Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, pegawai operator pelayanan, serta masyarakat pengguna layanan dari masing-masing kecamatan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung terhadap proses pelayanan KK melalui Taring Dukcapil, wawancara semi-terstruktur untuk menggali informasi mendalam dari informan, dan dokumentasi terhadap dokumen resmi serta visualisasi kegiatan pelayanan.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini meliputi panduan wawancara, alat perekam suara, kamera dokumentasi, dan buku catatan lapangan. Instrumen-instrumen tersebut digunakan untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan relevan, akurat, dan dapat dianalisis secara sistematis. Analisis data dilakukan dengan menggunakan model Miles dan Huberman yang terdiri dari tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan

kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan menyederhanakan dan mengorganisasi data mentah menjadi informasi yang bermakna. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi, tabel, dan gambar untuk mempermudah interpretasi. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan mengidentifikasi pola, hubungan antar variabel, dan makna dari data yang telah dianalisis.

Untuk menjamin validitas data, digunakan teknik triangulasi yang mencakup triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari berbagai informan, triangulasi teknik dilakukan dengan menggunakan lebih dari satu metode pengumpulan data, dan triangulasi waktu dilakukan dengan pengumpulan data pada waktu yang berbeda untuk memastikan konsistensi informasi (Arianto, 2024). Data yang diperoleh kemudian disajikan dalam bentuk naratif untuk menggambarkan proses dan dinamika pelayanan secara deskriptif, dilengkapi dengan tabel untuk menyajikan data kuantitatif seperti jumlah permohonan KK, serta gambar untuk mendukung visualisasi proses pelayanan dan dokumentasi lapangan.

III. Hasil dan Pembahasan

3.1 Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas pelayanan penerbitan Kartu Keluarga melalui Taring Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar. Evaluasi dilakukan dengan menggunakan teori efektivitas Duncan dalam Steers (1985:53), yang mencakup tiga indikator utama: pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, serta dianalisis secara tematik sesuai dengan indikator yang ditetapkan.

1. Pencapaian Tujuan

Indikator pencapaian tujuan mencakup dua aspek utama, yaitu kurun waktu pelayanan dan sasaran target konkret.

- Kurun waktu pelayanan menunjukkan bahwa proses penerbitan KK melalui Taring Dukcapil dapat diselesaikan dalam waktu satu hari, selama dokumen yang diajukan lengkap dan sesuai dengan persyaratan. Hal ini disampaikan oleh Sekretaris Dinas, Ni Luh Lely Sriadi, S.Sos., M.Si, yang menyatakan bahwa sistem pelayanan daring memungkinkan masyarakat untuk mengunggah dokumen, menerima notifikasi penyelesaian, dan mencetak dokumen secara mandiri atau melalui pengiriman (Wawancara, 17 Maret 2025).
- Sasaran target konkret tercermin dari jumlah permohonan KK yang diajukan dan diselesaikan melalui Taring Dukcapil. Data menunjukkan bahwa pada tahun 2024 terdapat 28.716 permohonan KK secara daring, sementara permohonan secara offline hanya berjumlah 550 dokumen. Hal ini menunjukkan bahwa sistem daring telah menjangkau masyarakat secara luas dan berhasil meningkatkan efisiensi pelayanan.

Tabel 4.2 dan Tabel 4.3 dalam naskah menunjukkan bahwa jumlah permohonan KK yang berhasil diselesaikan terus meningkat dari tahun ke tahun, meskipun masih terdapat permohonan yang tidak lengkap. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan daring telah memberikan kemudahan akses dan efisiensi waktu bagi masyarakat.

2. Integrasi

Indikator integrasi mencakup dua aspek: proses sosialisasi dan prosedur pelayanan.

- Proses sosialisasi telah dilakukan melalui berbagai media, termasuk tatap muka, media sosial, dan kunjungan ke desa-desa. Namun, hasil wawancara menunjukkan bahwa sosialisasi belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Beberapa informan masyarakat menyatakan bahwa mereka mengetahui layanan Taring Dukcapil hanya melalui informasi dari mulut ke mulut atau saat datang langsung ke kantor Dukcapil (Wawancara, 21–27 Maret 2025).
- Prosedur pelayanan telah disusun berdasarkan SOP Nomor 474/004/DAFDUK/2020 dan dinilai telah berjalan sesuai standar. Petugas pelayanan menyatakan bahwa SOP memudahkan mereka dalam menjalankan tugas dan memastikan pelayanan berjalan sesuai aturan. Masyarakat juga menyatakan bahwa prosedur pelayanan mudah dipahami dan diakses melalui situs web resmi.

Tabel 4.5 menunjukkan bahwa Disdukcapil Kota Denpasar telah memanfaatkan berbagai platform digital untuk menyampaikan informasi pelayanan, termasuk Instagram, YouTube, dan situs web resmi. Namun, efektivitas sosialisasi masih perlu ditingkatkan agar informasi dapat menjangkau masyarakat secara merata.

3. Adaptasi

Indikator adaptasi mencakup dua aspek: peningkatan kemampuan petugas dan ketersediaan sarana prasarana.

- **Kemampuan petugas** dalam mengoperasikan sistem Taring Dukcapil dinilai sudah baik. Petugas telah mengikuti pelatihan dan pembelajaran sistem secara berkala, serta mampu memberikan penjelasan dan bantuan kepada masyarakat. Hal ini disampaikan oleh Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Ni Putu Puji Astuti, SE, M.AP, yang menyatakan bahwa petugas memahami teknis pemrosesan dokumen secara digital (Wawancara, 18 Maret 2025).
- **Sarana dan prasarana** yang tersedia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar dinilai cukup memadai. Tabel 4.7 menunjukkan bahwa setiap operator pelayanan dilengkapi dengan komputer, laptop, server, dan perangkat pendukung lainnya. Namun, masih terdapat kendala teknis seperti gangguan jaringan, sistem down, dan ketidakonsistenan fitur cetak mandiri yang menghambat kenyamanan pengguna.

Beberapa masyarakat juga menyampaikan bahwa tidak adanya call center atau layanan bantuan daring menjadi hambatan dalam menyelesaikan masalah teknis. Selain itu, perubahan sistem yang terlalu sering menyebabkan kebingungan dan kesulitan dalam beradaptasi (Wawancara, 24–27 Maret 2025).

3.2 Pembahasan Hasil Penelitian

Efektivitas pelayanan publik merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu program pemerintah, terutama dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan. Penelitian ini mengkaji efektivitas pelayanan penerbitan Kartu Keluarga melalui Taring Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar dengan menggunakan teori Duncan dalam Steers (1985:53), yang menekankan tiga indikator utama: pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi.

1. Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan dalam pelayanan publik mengacu pada kesesuaian antara hasil yang dicapai dengan sasaran yang telah ditetapkan. Dalam konteks pelayanan KK melalui Taring Dukcapil,

pencapaian tujuan dapat dilihat dari dua aspek utama: kurun waktu pelayanan dan sasaran target konkret.

Berdasarkan data yang diperoleh, pelayanan KK melalui Taring Dukcapil menunjukkan efektivitas yang cukup tinggi dalam hal waktu penyelesaian. Dokumen KK dapat diselesaikan dalam waktu satu hari, selama dokumen yang diajukan lengkap dan sesuai dengan persyaratan. Hal ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan daring telah berhasil mempercepat proses administrasi yang sebelumnya memerlukan waktu lebih lama jika dilakukan secara manual.

Selain itu, pencapaian sasaran juga terlihat dari jumlah permohonan KK yang diajukan dan diselesaikan melalui Taring Dukcapil. Pada tahun 2024, tercatat sebanyak 28.716 permohonan KK secara daring, sementara permohonan secara offline hanya berjumlah 550 dokumen. Data ini menunjukkan bahwa masyarakat telah beralih ke sistem pelayanan daring, yang lebih efisien dan mudah diakses.

Namun, meskipun pencapaian tujuan dari segi kuantitas dan waktu sudah baik, masih terdapat kendala teknis yang memengaruhi kualitas pelayanan. Beberapa masyarakat mengeluhkan kesulitan dalam mengunggah dokumen, ketidaksesuaian informasi antara media sosial dan situs web, serta kurangnya respons dari petugas saat terjadi gangguan sistem. Hal ini menunjukkan bahwa pencapaian tujuan belum sepenuhnya optimal dari segi kepuasan pengguna.

2. Integrasi

Integrasi dalam pelayanan publik mencerminkan kemampuan organisasi dalam melakukan koordinasi internal dan eksternal, termasuk sosialisasi kepada pemangku kepentingan. Dalam konteks Taring Dukcapil, integrasi mencakup proses sosialisasi dan prosedur pelayanan.

Sosialisasi pelayanan KK melalui Taring Dukcapil telah dilakukan melalui berbagai media, seperti media sosial, tatap muka, dan kunjungan ke desa-desa. Namun, hasil wawancara menunjukkan bahwa sosialisasi belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Beberapa informan menyatakan bahwa mereka mengetahui layanan ini hanya melalui informasi dari mulut ke mulut atau saat datang langsung ke kantor Dukcapil. Hal ini menunjukkan bahwa strategi sosialisasi belum merata dan belum sepenuhnya efektif.

Kesenjangan informasi juga menjadi masalah dalam integrasi. Informasi yang disampaikan melalui situs web, media sosial, dan petugas layanan sering kali tidak konsisten, sehingga membingungkan masyarakat. Misalnya, petunjuk pengajuan dokumen yang tersedia di situs web berbeda dengan yang disampaikan oleh petugas atau yang ditemukan di media sosial. Ketidakkonsistenan ini menunjukkan lemahnya koordinasi antar unit dalam menyampaikan informasi kepada publik.

Di sisi lain, prosedur pelayanan telah disusun berdasarkan SOP Nomor 474/004/DAFDUK/2020 dan dinilai telah berjalan sesuai standar. Petugas pelayanan menyatakan bahwa SOP memudahkan mereka dalam menjalankan tugas dan memastikan pelayanan berjalan sesuai aturan. Masyarakat juga menyatakan bahwa prosedur pelayanan mudah dipahami dan diakses melalui situs web resmi. Hal ini menunjukkan bahwa dari sisi internal, integrasi prosedural telah berjalan dengan baik.

Namun, untuk mencapai efektivitas yang lebih tinggi, integrasi eksternal perlu diperkuat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar perlu meningkatkan koordinasi dengan perangkat desa, lembaga masyarakat, dan media lokal untuk memperluas jangkauan sosialisasi dan memastikan informasi yang disampaikan konsisten dan mudah dipahami.

3. Adaptasi

Adaptasi merupakan kemampuan organisasi untuk merespons perubahan lingkungan dan menyesuaikan diri dengan dinamika eksternal. Dalam pelayanan KK melalui Taring Dukcapil, adaptasi mencakup peningkatan kemampuan petugas dan ketersediaan sarana prasarana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas pelayanan telah mendapatkan pelatihan dan pembelajaran sistem secara berkala. Mereka mampu mengoperasikan sistem Taring Dukcapil, memberikan penjelasan kepada masyarakat, dan menangani kendala teknis secara langsung. Hal ini menunjukkan bahwa dari sisi sumber daya manusia, adaptasi telah dilakukan dengan baik.

Namun, dari sisi sarana prasarana, masih terdapat beberapa kendala yang menghambat efektivitas pelayanan. Gangguan jaringan, sistem down, dan perubahan sistem yang terlalu sering menjadi hambatan dalam pelayanan. Masyarakat juga mengeluhkan tidak adanya layanan bantuan seperti call center yang responsif, serta kesulitan dalam mencetak dokumen secara mandiri karena barcode tidak dikirimkan.

Tabel 4.7 menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar telah menyediakan perangkat pendukung seperti komputer, laptop, server, dan kamera. Namun, ketersediaan perangkat belum sepenuhnya menjamin kelancaran pelayanan jika tidak didukung oleh sistem yang stabil dan layanan bantuan yang memadai.

Selain itu, perubahan sistem yang terlalu sering menyebabkan kebingungan di kalangan masyarakat dan petugas. Masyarakat yang sudah terbiasa dengan satu sistem harus kembali belajar saat sistem diperbarui, sementara petugas harus menyesuaikan diri dengan fitur-fitur baru yang belum sepenuhnya dipahami. Hal ini menunjukkan bahwa adaptasi teknologi perlu diimbangi dengan stabilitas sistem dan pelatihan yang berkelanjutan.

IV. Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan terkait dengan Efektivitas Pelayanan Dalam Penerbitan Kartu Keluarga Melalui Taring Dukcapil dapat disimpulkan bahwa pelayanan sudah berjalan dengan efektif. Namun masih terdapatnya beberapa kendala yang dialami pada pelaksanaan pelayanan melalui Taring Dukcapil ini, seperti sistem teknologi komputerisasi, ketersediaan petugas dalam penyampaian informasi serta sosialisasi pelaksanaan pelayanan Taring Dukcapil. Selanjutnya dapat disimpulkan efektivitas pelayanan dalam penerbitan Kartu Keluarga melalui Taring Dukcapil sebagai berikut:

1. Pencapaian tujuan dalam pelaksanaan pelayanan dalam penerbitan Kartu Keluarga melalui Taring Dukcapil dapat dikatakan cukup berhasil. Pelayanan digital memudahkan masyarakat dalam pengurusan dokumen serta menciptakan pelayanan yang bersifat transparan dan efisien, sehingga masyarakat lebih puas dengan layanan yang diterima.
2. Integrasi dalam pelaksanaan pelayanan dalam penerbitan Kartu Keluarga melalui Taring Dukcapil menunjukan tingkat integrasi baik dari aspek prosedur pelayanan alur pelayanan telah tersampaikan secara jelas dan diakses baik melalui petugas maupun situs web resmi. Namun pada aspek sosialisasi masih menjadi kendala utama. Kurangnya partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan ini disebabkan oleh keterbatasan informasi yang diterima, yang menunjukkan belum meratanya distribusi informasi dari pihak penyelenggara.

3. Adaptasi dalam pelaksanaan pelayanan dalam penerbitan Kartu Keluarga melalui Taring Dukcapil sudah berjalan dengan cukup berhasil. Dinas telah menunjukan upaya adaptasi melalui peningkatan kemampuan pegawai dalam mengoperasikan sistem digital. Namun, beberapa fasilitas penunjang layanan masih mengalami kendala teknis yang perlu segera dievaluasi dan ditingkatkan guna mendukung keberlanjutan pelayanan digital yang optimal.

Dengan demikian, upaya peningkatan efektivitas pelayanan Taring Dukcapil perlu difokuskan pada aspek sosialisasi yang menyeluruh, peningkatan kualitas infrastruktur teknologi, serta penguatan kapasitas sumber daya manusia yang terlibat dalam pelayanan.

Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan yang telah disampaikan di atas maka penulis mengajukan beberapa saran agar pelaksanaan pelayanan dalam penerbitan Kartu Keluarga melalui Taring Dukcapil sebagai berikut:

1. Peningkatan Infrastruktur dan Dukungan Teknologi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil perlu melakukan pemeliharaan dan evaluasi berkala terhadap sistem pelayanan digital, guna memastikan stabilitas dan keamanan sistem. Selain itu, perlu disediakan layanan bantuan daring seperti *call center* yang dilengkapi petugas responsif untuk menangani kendala teknis yang dialami masyarakat. Pemeliharaan sistem ini penting untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, serta memungkinkan masyarakat memverifikasi dokumen secara mandiri.

2. Optimalisasi Sosialisasi dan Edukasi Layanan

Sosialisasi yang berkelanjutan dan merata perlu ditingkatkan untuk menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Disdukcapil dapat memetakan tingkat pemanfaatan layanan Taring Dukcapil per kecamatan, kelurahan, hingga tingkat lingkungan guna mengidentifikasi wilayah dengan tingkat adopsi rendah. Penyampaian informasi dapat disederhanakan melalui media digital seperti infografis, video tutorial singkat, serta panduan cetak yang tersedia di kantor pelayanan. Pendekatan multi-kanal ini akan meningkatkan aksesibilitas dan inklusivitas layanan, terutama bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan digital.

3. Saran untuk Penelitian Selanjutnya

Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas kajian efektivitas pelayanan tidak hanya dari aspek kecepatan, tetapi juga kualitas layanan publik seperti responsivitas petugas dan kepuasan pengguna layanan. Pendekatan *mixed methods* (gabungan kuantitatif dan kualitatif) dapat memberikan hasil yang lebih komprehensif. Survei terhadap pengguna layanan disertai wawancara mendalam dengan petugas akan membantu memperkaya pemahaman terhadap implementasi pelayanan berbasis digital ini.

Daftar Pustaka

- Arianto, B. (2024). *Triangulasi metode penelitian kualitatif*.
- Aslinda, M. G. (2019). *Pengembangan dan perubahan organisasi*. Yogyakarta: K-Media.
- Baria, K. (2019). *Efektivitas pelayanan kartu macca di Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng* (Skripsi). Universitas Muhammadiyah Makassar.

- Budiani, N. W. (2007). Efektivitas program pengurangan penurunan Karang Taruna “Eka Taruna Bhakti” Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar. *Jurnal Ekonomi dan Sosial*, 2(1), 49–57.
- Firdaus, R. (2019). Efektivitas pelayanan administrasi di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur. <https://doi.org/10.35914/ilagaligo.274>
- Fitri, Y. S., & Malau, H. (2023). Evaluasi program pelayanan online kartu keluarga, akta pencatatan sipil dan surat keterangan pindah di Nagari Binjai Kabupaten Pasaman. *Publicness: Journal of Public Administration Studies*, 2(1), 95–100. <https://doi.org/10.24036/publicness.v2i1.20>
- Hardani, N. H. (2020). *Metode penelitian kualitatif & kuantitatif*. Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu Group.
- Mahmudi. (2019). *Manajemen kinerja sektor publik*. Yogyakarta: UUP STIM YKPN.
- Mamonto, F. S., Gosal, R., & Kasenda, V. (2022). Efektivitas penerapan e-government melalui website Sideka di Desa Poigar II Kecamatan Poigar Kabupaten Bolaang Mongondow. *Tata Kelola*, 2(1).
- Marlina, M., Affrian, R., & Arpandi, A. (2024). Kualitas pelayanan publik berbasis online pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan (Studi kasus e-KTP dan kartu keluarga). *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(4), 1262–1272. <https://ejurnal.stiaamuntai.ac.id/index.php/JPP/article/view/749>
- Mokoginta, R., Posumah, J., & Palar, N. (2021). Efektivitas penggunaan aplikasi Klinik Aspirasi dan Layanan Pengaduan (Kinalang) pada era new normal di Kota Kotamobagu. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(110). <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/JAP/article/view/36269>
- NIM, Y. (2017). Efektivitas organisasi dalam program inovasi kelurahan (PIK) di Kelurahan Mariana Kecamatan Pontianak Kota. *PubliKA Jurnal Ilmu Administrasi Negara (e-Journal)*, 5(4).
- Pašalić, I. N., & Ćukušić, M. (2024). Understanding e-participation adoption: Exploring technological, organizational, and environmental factors. *Technological Forecasting and Social Change*, 207, 123633. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2024.123633>
- Pasolong, H. (2019). *Teori administrasi publik*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.
- Raharjo, P. (2018). Efektivitas penertiban pedagang kaki lima (PKL) di Pasar Kebayoran Lama Kota Administrasi Jakarta Selatan. *Public Administration Journal (PAJ)*, 2(2).
- Samsu. (2017). *Metode penelitian: Teori dan aplikasi penelitian kualitatif, kuantitatif, mixed methods, serta research & development*. Jambi: Pusat Studi Agama dan Kemasyarakatan (PUSAKA).
- Steers, R. M. (1985). *Efektivitas organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar Nomor 188.4/117/DUKAPIL/2022 tentang TARING DUKAPIL 24 jam.
- Suwarni, N., Febriantini, K., Sugiarti, C., & Priyanti, E. (2021). Inovasi pelayanan publik melalui aplikasi 'E-Dukcapil' pembuatan kartu keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang. *Jurnal Publichuo*, 4(1), 107–117. <https://dx.doi.org/10.35817/jpu.v4i1.16763>
- Taufiqurokhman, E. S. (2018). *Teori dan perkembangan manajemen pelayanan publik*. Tangerang Selatan: UMJ Press.

Tejedo-Romero, F., Araujo, J. F. F. E., Tejada, A., & Ramírez, Y. (2022). E-government mechanisms to enhance the participation of citizens and society: Exploratory analysis through the dimension of municipalities. *Technology in Society*, 70, 101978. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2022.101978>

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Yusuf, A. M. (2014). *Metode penelitian: Kuantitatif, kualitatif, dan penelitian gabungan*. Jakarta: Kencana.