



Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Pelayanan Online Kartu Keluarga Bagi Masyarakat Kelurahan Atakkae Pada Kantor Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo

Andi Anugrah¹, Iwan Mamminanga², Andi Faradillah Putri³
Program Studi Administrasi Publik, Universitas Puangrimaggalatung

***Abstract.** At this time, the government implemented an online service system (e-government). However, in an effort to develop it, it is still very far from optimal given that there is no website that is accurate for this service and the majority of people are still too unfamiliar with technology. The purpose of this study was to obtain data and information about the effectiveness of public services through the implementation of online family card services for the Atakkae Village Community at the Population and Civil Registry Office of Wajo Regency.*

This research was conducted using a descriptive quantitative method with a survey research type, in which the researcher took a sample from a population and used a questionnaire as a data support tool. The research population is the people who receive services in making Family Cards and live in the Atakkae Village. Data collection was carried out using observation, questionnaires and documentation, while the data analysis technique used was descriptive and statistical analysis techniques.

The results of this study indicate that the effectiveness of public services through online family card services for the Atakkae Village Community at the Population and Civil Registry Office of Wajo Regency is indicated to be good in its application.

Keywords: *Effectiveness, Public Service, Online Service*

Abstrak. Pada saat ini, pemerintah menerapkan sistem pelayanan online (e-government). Akan tetapi, dalam upaya perkembangannya masih sangat jauh dari kata maksimal mengingat belum adanya website yang akurat dalam pelayanan tersebut serta mayoritas masyarakat yang masih terlalu awam akan teknologi. Tujuan penelitian ini untuk memperoleh data dan informasi tentang efektivitas pelayanan publik melalui penerapan pelayanan online kartu keluarga bagi Masyarakat Kelurahan Atakkae pada Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo.

Penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif deskriptif dengan jenis penelitian survey yaitu peneliti mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data. Populasi penelitian adalah masyarakat yang menerima pelayanan pada pembuatan Kartu Keluarga dan bertempat tinggal di Kelurahan Atakkae. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan observasi, kuesioner dan dokumentasi, sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah Teknik analisis deskriptif dan statistik.

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa Efektivitas pelayanan publik melalui pelayanan online kartu keluarga bagi Masyarakat Kelurahan Atakkae pada Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo terindikasi Baik dalam penerapannya.

Received April 30, 2023; Revised Mei 25, 2023; Accepted Juni 05, 2023

*Andi Anugrah

Kata kunci: Efektivitas, Pelayanan Publik, Pelayanan Online

PENDAHULUAN

Berbicara mengenai pelayanan publik, tentu sangat erat kaitannya dengan lingkup pemerintahan. Pelayanan publik sebagai salah satu isu penting dalam reformasi birokrasi yang menjadi sesuatu yang terus berkembang dan penuh kritik. Sekarang ini pemerintah pusat maupun pemerintah daerah dengan keluasan fungsi yang dimiliki serta kebijakan publik yang diambil mempunyai dampak terhadap pengguna layanan dan melakukan pengembangan pembangunan yang berorientasi ke pengguna layanan dan melakukan pengembangan kualitas pelayanan publik. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang di perlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Tuntutan terhadap peningkatan pelayanan publik yang baik dan memuaskan kepada masyarakat menjadi suatu kebutuhan yang harus dipenuhi oleh pemerintah.

Pemerintah telah melakukan reformasi pada birokrasi di Indonesia. Tujuan reformasi birokrasi yaitu untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik atau tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Berbagai inovasi diusulkan oleh pemerintah demi mewujudkan *good governance*. Salah satu inovasi yang diberikan pemerintah yaitu program *e-government*. *E-Government* bisa disebut juga sistem pemerintahan online, *e-gov*, *digital government* atau pemerintah transformasi. *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal yang berkenaan dengan pemerintahan. Tujuan utama adanya *e-government* ini adalah untuk meningkatkan kualitas proses pelayanan dari instansi pemerintah kepada masyarakat melalui sistem pelayanan online. *E-Government* memberikan peluang meningkatkan dan mengoptimalkan hubungan antar instansi pemerintah, hubungan antar pemerintah dengan dunia usaha dan masyarakat. Mekanisme hubungan itu melalui pemanfaatan teknologi informasi yang merupakan kolaborasi atau penggabungan antara komputer dan sistem jaringan komunikasi.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Efektivitas

Secara umum, pengertian efektivitas adalah suatu keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan atau pencapaian suatu tujuan yang diukur dengan kualitas, kuantitas, dan waktu, sesuai dengan yang telah direncanakan sebelumnya.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), efektivitas adalah daya guna, keaktifan, serta adanya kesesuaian dalam suatu kegiatan antara seseorang yang melaksanakan tugas dengan tujuan yang ingin dicapai.

Menurut Mahmudi (2015:86) bahwa efektivitas adalah “hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai, efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan yang dimana semakin besar kontribusi output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program, atau kegiatan”.

Menurut Ravianto (2014:11), Pengertian efektivitas ialah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Artinya apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya, maupun mutunya maka dapat dikatakan efektif.

Menurut Prasetyo Budi Saksono, Pengertian efektivitas adalah seberapa besar tingkat kelekatan antara keluaran “output” yang dicapai dengan keluaran yang diharapkan dari jumlah masukan “input” dalam suatu perusahaan atau seseorang.

Menurut Wiyono (2007:137), Efektifitas diartikan suatu kegiatan yang dilaksanakan dan memiliki dampak serta hasil sesuai dengan yang diharapkan.

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan efektivitas merupakan suatu pokok utama yang menunjukkan tingkat keberhasilan atau pencapaian suatu organisasi dalam menjalankan suatu program atau kegiatan untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah direncanakan atau ditetapkan sebelumnya. Dengan kata lain, efektivitas merupakan perbandingan antara hasil dengan apa yang telah ditentukan sebelumnya.

Faktor yang dapat mempengaruhi Efektivitas

Ada empat faktor yang mempengaruhi efektivitas menurut Donni dan Agus (2013), yaitu:

- 1) Karakteristik Organisasi. Hubungan yang sifatnya relatif tetap seperti susunan sumber daya manusia yang terdapat dalam organisasi.

- 2) Karakteristik Lingkungan Mencakup dua aspek. Aspek pertama adalah lingkungan eksternal yaitu lingkungan yang berada di luar batas organisasi dan sangat berpengaruh terhadap organisasi, terutama dalam pembuatan keputusan dan pengambilan tindakan. Aspek kedua adalah lingkungan intern yang dikenal sebagai iklim organisasi yaitu lingkungan yang secara keseluruhan dalam lingkungan organisasi.
- 3) Karakteristik Pekerjaan, faktor yang paling berpengaruh terhadap efektivitas.
- 4) Karakteristik Manajemen adalah strategi dan mekanisme kerja yang dirancang untuk mengkondisikan semua hal yang di dalam organisasi sehingga efektivitas tercapai.

Pengukuran Efektivitas

Untuk mengetahui efektifitas suatu kegiatan diperlukan pengetahuan tentang cara mengukur efektifitas. Menurut Sumaatmaja (2006:42) bahwa “pengukuran efektifitas secara umum dapat dilihat dari hasil kegiatan yang sesuai dengan tujuan dengan proses yang tidak membuang-buang waktu serta tenaga”. Dari pendapat tersebut tampak bahwa pada dasarnya alat ukur efektifitas terletak pada waktu yang digunakan dalam pelaksanaan, tenaga yang melaksanakan dan hasil yang telah diperoleh.

Guna kepentingan penelitian ini, peneliti akan menjelaskan alat ukur efektifitas sebagaimana pendapat ahli di atas sebagai berikut:

1) Efektifitas Waktu

Setiap orang atau kelompok yang melaksanakan kegiatan mengharapkan penggunaan waktu yang minimal mungkin. Hal ini berarti bahwa waktu sangatlah penting dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan yang diharapkan. Jika waktu dalam menyelesaikan pekerjaan tidak sesuai dengan target yang telah ditetapkan maka itu berarti kegiatan tidak efektif.

2) Efektifitas Tenaga

Tenaga yang dimaksud berkenaan dengan tenaga fisik dan pikiran individu maupun kelompok yang terlibat dalam suatu kegiatan. Tenaga juga berkenaan dengan kuantitas atau jumlah pekerja. Jika jumlah pekerja sangat banyak dan hasil yang diperoleh tidak layak maka dapat dikatakan pekerjaan tersebut tidak efektif.

3) Hasil yang diperoleh

Alat ukur yang paling utama dalam mengukur efektifitas suatu pekerjaan adalah hasil. Pencapaian hasil akhir dari suatu kegiatan dapat dilihat dengan menyesuaikan hasil yang diperoleh dengan tujuan yang telah disusun sebelum pekerjaan dilaksanakan. Oleh karena itu sebelum kegiatan dilaksanakan ditentukan dulu tujuan yang diharapkan. Jika tujuan tersebut tidak sesuai dengan harapan maka artinya kegiatan tidak efektif.

Sedangkan menurut Sutrisno (2013:149) bahwa untuk mengukur suatu efektivitas menggunakan beberapa indikator sebagai berikut:

- 1) Produksi, Produksi maupun jasa menggambarkan kemampuan organisasi untuk memproduksi barang atau pun jasa yang sesuai dengan permintaan lingkungannya.
- 2) Efisiensi, Efisiensi ini hubungannya secara langsung dengan keluaran yang dikonsumsi oleh pelanggan. Agar organisasi bisa survival perlu memperhatikan efisiensi.
- 3) Kepuasan, banyak manajer berorientasi pada sikap untuk dapat menunjukkan sampai seberapa jauh organisasi dapat memenuhi para karyawannya, sehingga mereka merasakan kepuasan dalam bekerja.
- 4) Adaptasi, kemampuan adaptasi adalah sampai seberapa jauh organisasi mampu menerjemahkan perubahan-perubahan intern dan eksteren yang ada, kemudian akan ditanggapi oleh organisasi yang bersangkutan.
- 5) Perkembangan, perkembangan merupakan suatu fase setelah kelangsungan hidup terus (survive) dalam jangka panjang. Untuk itu organisasi harus bias memperluas kemampuannya, sehingga bisa berkembang dengan baik dan sekaligus akan dapat melewati fase kelangsungan hidupnya. (Apriliani et al., 2021)

Pelayanan Publik

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993, bahwa:

Pelayanan publik yaitu segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Mahmudi (2015:219) pelayanan publik yaitu: “segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut:

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Dari pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik berupa barang atau jasa yang pelaksanaannya diatur dalam perundang-undangan.

Dalam pelayanan publik untuk menilai kualitas pelayanan tersebut ada lima prinsip yang harus diperhatikan, menurut Lovelock (dalam Widodo, 2001:272), yang meliputi: Pertama, Tangible (bukti fisik), seperti kemampuan fisik, peralatan, personil, dan komunikasi material. Kedua, Reliable (handal), kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memiliki keajegan. Ketiga, Responsiveness (pertanggungjawaban), yakni rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan. Keempat, Assurance (jaminan), yakni pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai. Kelima, Empathy (empati), yakni perhatian perorangan pada pelanggan.

Pelayanan Online

Dalam mendukung pelayanan publik, pemerintah melakukan reformasi birokrasi dengan memunculkan inovasi, salah satunya yaitu program pelayanan online (e-government). Pada tahun 2003 pemerintah telah mengeluarkan panduan untuk mendukung keberhasilan pelayanan publik, antara lain Pembangunan Infrastruktur Portal Daerah, Pembangunan Manajemen Sistem Dokumen Elektronik Pemerintah, Panduan Penyusunan Rencana Pelayanan Online (e-government) Lembaga, Pedoman Penyelenggaraan Diklat ICT dalam menunjang pelayanan online, serta Pedoman tentang Penyelenggaraan Situs Web Pemerintah Daerah. Kemudian, pada tahun 2004 pemerintah mengeluarkan panduan sebagai pelengkap dari panduan sebelumnya antara lain standar mutu dan jangkauan

pelayanan serta pengembangan aplikasi (e-service), kebijakan tentang kelembagaan, otorisasi, informasi dan keikutsertaan swasta dalam kebijakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan manajemen perubahan, panduan pelaksanaan proyek dan penganggaran pelayanan online (e-government), blueprint aplikasi pelayanan online pusat dan daerah. Kemudian, pada tahun 2016 dibentuk Dewan Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional (Detiknas) melalui Keppres No. 20 Tahun 2006, dimana salah satu tugasnya yakni mempercepat pelaksanaan pelayanan online (e-government).

Pelayanan Online dinyatakan dalam Peraturan Kementrian dalam negeri no. 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring. Dalam Permendagri No. 7 Tahun 2019 Pasal 1 Ayat 1 memuat:

Administrasi Kependudukan Secara Daring yang selanjutnya disebut Adminduk Daring 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.

Sebelum menjelaskan lebih jauh tentang Pelayanan Online perlu dipahami Pelayanan Online itu sendiri. Pelayanan online merupakan perwujudan dari e-government. Pelayanan Online dapat didefinisikan sesuai yang kutip dalam World Bank (2004), antara lain:

“... E-Government refers to the use by government agencies of information technologies that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government. These technologies can serve a variety of different ends: better delivery of government services to citizens, improved interactions with business and industry, citizen empowerment through access to information, or more efficient government management. The resulting benefits can be less corruption, increased transparency, greater convenience, revenue growth, and/or cost reductions”.

Pelayanan Online mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan dengan warga negara, bisnis, dan unit lain dari pemerintah. Teknologi yang digunakan ini dapat melayani sebuah keragaman yang berbeda yaitu pemberian pelayanan pada warga negara yang lebih baik, meningkatkan interaksi dengan dunia bisnis dan industri, pemberdayaan masyarakat

melalui akses terhadap informasi, atau manajemen pemerintah yang lebih efisien. Hasil yang didapat yaitu korupsi yang berkurang, transparansi yang meningkat, kenyamanan yang lebih besar, peningkatan penerimaan negara, dan/atau pengurangan biaya. (Grönlund, 2008). Pelayanan Publik adalah garda terdepan dari upaya pemerintah dalam menyediakan informasi dan pelayanan kepada masyarakat, kelompok bisnis, pegawai pemerintah, dan organisasi masyarakat (Yu-Che Chen & James Perry, 2003).

Menurut Indrajit (2006:4), Pelayanan Online merupakan suatu mekanisme interaksi baru (modern) antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (stakeholder); dimana melibatkan pengguna teknologi informasi (terutama internet); dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan.

Indikator Pelayanan Online

Terdapat enam komponen penting dalam penerapan pelayanan berbasis online, diantaranya:

- 1) Content Development, menyangkut pengembangan aplikasi (perangkat lunak), pemilihan standar teknis, penggunaan bahasa pemrograman, spesifikasi system basis data, kesepakatan user interface, dan lain sebagainya;
- 2) Competency Building, menyangkut pengadaan SDM, pelatihan dan pengembangan kompetensi maupun keahlian seluruh jajaran sumber daya manusia di berbagai lini pemerintahan;
- 3) Connectivity, menyangkut ketersediaan infrastruktur komunikasi dan teknologi informasi di lokasi penerapan pelayanan berbasis online;
- 4) Cyber Laws, menyangkut keberadaan kerangka dan perangkat hukum yang telah diberlakukan terkait dengan seluk beluk aktivitas pelayanan berbasis online;
- 5) Citizen Interfaces, menyangkut pengadaan SDM dan pengembangan berbagai kanal akses (multi access channels) yang dapat dipergunakan oleh seluruh masyarakat dan stakeholder dimana saja dan kapan saja mereka inginkan;
- 6) Capital, menyangkut pola permodalan proyek yang dilakukan terutama berkaitan dengan biaya setelah proyek selesai dilakukan seperti untuk keperluan pemeliharaan dan perkembangan, di sini tim harus memikirkan jenis-jenis model pendapatan (revenue model) yang mungkin untuk diterapkan di pemerintahan. (Indrajit 2005: 18).

Faktor Pendukung Pelayanan Online

Dalam penerapannya terdapat faktor-faktor yang dapat membantu keberhasilan pelayanan berbasis online, dimana faktor-faktor ini diterapkan di negara lain (Heeks, 2001:34), antara lain:

- 1) Eksternal Pressure; Tuntutan yang kuat dari para stakeholder agar pemerintah memperbaiki pelayanannya menjadi salah satu faktor penting, karena pada dasarnya pemerintah bersikap responsif dan belum proaktif, sehingga bila tidak ada tuntutan dari luar, pemerintah akan merasa tidak ada yang perlu diperbaiki didalam sistem pelayanannya.
- 2) Internal Political Desire; Adanya dorongan atau inisiatif dari dalam pemerintah untuk melakukan reformasi serta mendukung pengembangan e-Government didalam organisasinya. Ada 2 tipe yang berkaitan dengan inisiatif pengembangan proyek e-Government didalam birokrasi yaitu (Indrajit, 2002: 62) Top Down yang mana inisiatif tersebut datangya dari pihak atasan atau kalangan eksekutif, dan Bottom Up, dimana inisiatif datangya dari para bawahan. Pada umumnya proyek yang bersifat Top Down lebih dapat survive karena berkaitan dengan dukungan, anggaran, serta hambatan-hambatan yang datang khususnya dari internal departemen.
- 3) Overall Vision and Strategy; Perencanaan yang holistik dan secara detil untuk mengembangkan e-Government, mampu menentukan bagaimana harus memulai dan kemana arah tujuan dari sebuah proyek e-Government, "...think big, start small, and scale fast" (Gupta, 2004: 124)." dengan memulai dari dasar kemudian menggunakan strategi yang SMART (simple, measurable, accountable, realistic, and time-relate) (Backus, 2001: 4) serta melibatkan seluruh stakeholder untuk meraih visi yang lebih besar dalam mengintegrasikan seluruh layanan e-Government yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Yang terpenting ialah dengan tidak memandang suatu proyek e-Government merupakan "proyek sekali jalan", harus ada peraturan yang melandasi, hal ini untuk mencegah adanya perubahan mendasar apabila terjadi pergantian kepemimpinan atau perubahan keadaan politik disuatu negara.
- 4) Effective Project Management; Adanya tanggung jawab yang jelas, perencanaan yang baik, pertimbangan terhadap resiko, kontrol dan monitoring, manajemen sumber daya yang baik, dan pengelolaan yang baik atas hubungan kerjasama antara pihak

pemerintah dan kalangan swasta. Tanggung jawab yang tidak jelas dapat mengakibatkan kontrol yang lemah, dan ini mengakibatkan efisiensi tidak tercapai.

- 5) **Effective Change Management**; Untuk itu dibutuhkan seorang model pemimpin yang memiliki visi dan profesionalitas tinggi dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayan masyarakat, sehingga dapat membentuk sebuah lingkungan kerja yang kondusif mengembangkan e-Government. Kondusif baik dari dalam maupun dari luar, dan ini berarti melibatkan stakeholder, hal ini hanya dimungkinkan apabila pemerintah bersikap transparan dan membuka jalur-jalur komunikasi dengan para stakeholder yang pada akhirnya meningkatnya dukungan atas e-Government.
- 6) **Requisite Competencies**; dalam setiap pengembangan e-Government, dibutuhkan keahlian dan penguasaan ilmu pengetahuan, khususnya didalam pemerintah itu sendiri, dalam e-Government pemanfaatan teknologi informasi hanyalah sebagai alat bantu jadi porsinya tidak terlalu besar, justru pola berfikir yang luas dalam berinovasi, menciptakan pelayanan yang diinginkan oleh stakeholder, dan membangun visi bersama untuk menentukan arah dimasa depan menjadi prasyarat utama bagi semua pihak yang sedang mengembangkan e-Government.
- 7) **Adequate Technological Infrastructure**; Teknologi Informasi yang digunakan dalam pengembangan e-Government bervariasi, dari yang paling murah hingga yang paling mahal, sedangkan dana yang tersedia terbatas, terbatas pada hasil yang akan dicapai sesuai yang telah direncanakan sebelumnya. Dengan kata lain teknologi informasi yang akan digunakan sebaiknya disesuaikan dengan kebutuhan, memang semakin besar anggaran maka semakin canggih teknologinya, disini pemerintah harus pintar dalam mempertimbangkan perbandingan price versus performance, agar pengeluarannya tidak sia-sia apabila ternyata manfaat yang diperoleh tidak sebanding dengan biaya yang dikeluarkan.

Manfaat Pelaksanaan Pelayanan Online

Manfaat pelayanan berbasis online secara teoritis diharapkan melalui penerapan E-Government (OECD 2005 dalam Darmawan, 2011:70), antara lain:

- 1) Meningkatkan efisiensi
- 2) Meningkatkan pelayanan
- 3) Membantu mencapai keluaran kebijakan tertentu

- 4) Dapat berkontribusi untuk tujuan kebijakan ekonomi
- 5) Menjadi pengkontribusi utama untuk reformasi
- 6) Membantu kepercayaan antara pemerintah dan warga negara

METODE PENELITIAN

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kelurahan Atakkae Kecamatan Tempe Kabupaten Wajo dan waktu penelitian berlangsung selama 3 (tiga) bulan, setelah seminar proposal.

Jenis Penelitian

Dari aspek pengumpulan data penelitian, maka jenis penelitian ini termasuk penelitian survey, yaitu penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang pokok. (Widya Angreini, 2014:31)

Dari aspek tingkat eksplanasinya, penelitian ini adalah deskriptif, yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel yang lain. (Sugiyono, 2008).

Dari aspek jenis data dan analisisnya, penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, yaitu penelitian yang menggunakan data kuantitatif dan teknik analisisnya menggunakan teknis analisis statistik.

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian

Menurut Sugiyono (2005 : 90), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas objek / subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Berdasarkan definisi tersebut, maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah 450 orang responden. Disini penulis mengambil masyarakat yang mendapatkan pelayanan dalam pembuatan Kartu Keluarga secara Online di Kelurahan Atakkae Kecamatan Tempe Kabupaten Wajo.

Sampel Penelitian

Sampel adalah sebagian dari populasi yang menjadi objek penelitian. Sampel penelitian adalah sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi.

Menurut Arikunto, dalam Syamrianto, (2012:40), Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti, metode penentuan sampel menggunakan metode Stratified Random Sampling, yaitu teknik pengambilan sampel dengan memperhatikan suatu tingkatan (strata) pada elemen populasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Deskripsi Lokasi Penelitian Kelurahan Atakkae

Atakkae merupakan salah satu nama kelurahan yang ada di Kecamatan Tempe Kabupaten Wajo yang merupakan pemekaran dari Desa Maddukelleng pada tahun 1992. Awalnya dari Lingkungan Atakkae Desa Maddukelleng menjadi Kelurahan Atakkae kemudian dibagi lagi menjadi 2 lingkungan yaitu lingkungan Bola Tellue dan lingkungan Tadangpalie.

Adapun struktur kepemimpinan Kelurahan Atakkae, yakni:

- Suardi Madong (Lurah I tahun 1992 – 1995)
- A. Ratu Alam, S.E (Lurah II tahun 1995 – 2001)
- Andi Bau Salewangeng (Lurah III tahun 2001 – 2004)
- Andi Hasanuddin, S.Sos., M.Si (Lurah IV tahun 2004 – 2006)
- Andi Koro Batara, S.Sos., M.Si (Lurah V tahun 2006 – 2007)
- Andi Pammusureng, S.Sos (Lurah VI tahun 2007 – 2008)
- Andi Pallawarukka, S.Sos (Lurah VII tahun 2008 – 2009)
- Adri Sapta, S.Sos (Lurah VIII tahun 2009 – 2018)
- A. Bau Salman, S.Sos (Lurah IX bulan April – September 2018)
- Hasdil Abd. Kadir, S.Sos., M.Si (Lurah X bulan September 2018 – Sekarang)

a. Keadaan Geografis

Kelurahan Atakkae merupakan salah satu Kelurahan dari 16 Kelurahan yang ada di Wilayah Kecamatan Tempe Kabupaten Wajo. Kelurahan Atakkae memiliki luas wilayah \pm 28,5 Ha. Batas wilayah Kelurahan Atakkae.

Sebelah Utara : Kelurahan Pattirosompe

Sebelah Selatan : Kelurahan Sitampae

Sebelah Timur : Desa Lampulung Kecamatan Pammana

Sebelah Barat : Kelurahan Maddukelleng

Jenis iklim yang ada di Kelurahan Atakkae adalah Iklim Tropis dan mengalami 3 (tiga) fase musim cuaca yakni musim penghujan, musim kemarau, dan pacaroba. Adapun Kelurahan Atakkae secara administratif terdiri dari 2 lingkungan yaitu:

- Jumlah RW : 2 (Bola Tellu dan Tadangpalie)

- Jumlah RT : 17 (Bola Tellu 11 RT, Tadangpalie 6 RT)

b. Keadaan Demografi

Jumlah penduduk Kelurahan Atakkae pada tahun 2022 per Oktober 2022 sebanyak 8.084 jiwa, terdiri dari 3.953 jiwa Laki-laki dan 4.131 jiwa Perempuan.

c. Keadaan Sumber Daya

Sumber daya yang dimiliki Kelurahan Atakkae terdiri dari Pensiunan, PNS, Petani, Nelayan, Wiraswasta, Pengrajin, Penun dan lain-lain dengan rincian terdapat pada tabel di bawah ini:

Tabel .1
Keadaan Sumber Daya Kelurahan Atakkae

Sumber Daya	Jumlah
Pensiunan	85
PNS	275
Petani	85
Nelayan	65
Wiraswasta	3.760
Pengrajin	74
Penenun	15
Lain-lain	470

Sumber: Data Kelurahan Atakkae, 2022

2. Analisis Data Penelitian

b. Distribusi Frekuensi Data Variabel Hasil Penelitian

Deskripsi distribusi frekuensi data variabel dalam penelitian ini menggunakan SPSS, dan disajikan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel .2
Deskripsi Distribusi Frekuensi Data Variabel Hasil Penelitian

Statistics		
N	Valid	82
	Missing	0
Mean		39,20
Std. Error of Mean		,77
Median		40,00
Mode		45
Std. Deviation		7,04
Variance		49,57
Range		23
Minimum		26
Maximum		49
Sum		3.214

Sumber: Data primer setelah diolah menggunakan SPSS versi 29.0, 2023.

Berdasarkan tabel 2 di atas dapat dideskripsikan bahwa valid senilai 82 merupakan jumlah responden dalam penelitian ini dan menunjukkan data terinput semua sebagaimana pada yang tertera missing senilai 0. Kemudian, mean senilai 39,20 menunjukkan rata-rata dari data yang telah dikumpulkan sedangkan median senilai 40,00, modus senilai 45,00, standart deviasi senilai 7,04 dan variance senilai 49,57. Selanjutnya range senilai 23, nilai data minimum yaitu 26 dan maksimum 49 sehingga jumlah frekuensi keseluruhan senilai 3.214.

c. Deskripsi Skor Butir Pertanyaan

Skala Likert Efektivitas Pelayanan Publik melalui Pelayanan Online Kartu Keluarga bagi Masyarakat Kelurahan Atakkae pada Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel .3

Skor Butir Kuesioner Data Variabel

No. Indikator	Skor yang diperoleh	Skor Ideal	Kriteria	Keterangan
1	319	410	Baik	<ul style="list-style-type: none"> • Skor perolehan= Jumlah Setiap Pernyataan • Skor Ideal= Skor Tertinggi X Jumlah Responden (5 x 82)=410 • Kriteria merujuk pada pendapat Eko Putro Widyoko sesuai dengan indikator indikator: > 344,4 – 410 = SB > 278,8 – 344,4 = B > 213,2 – 278,8 = CB > 147,6 – 213,2 = TB > 82 – 147,6 = STB
2	319	410	Baik	
3	307	410	Baik	
4	305	410	Baik	
5	318	410	Baik	
6	323	410	Baik	
7	322	410	Baik	
8	317	410	Baik	
9	347	410	Sangat Baik	
10	337	410	Baik	
Σ	3214	4100	Baik	

Sumber: Data primer setelah diolah, 2023

Berdasarkan pada tabel 3 di atas Efektivitas Pelayanan Publik melalui Pelayanan *Online* Kartu Keluarga bagi Masyarakat Kelurahan Atakke pada Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo secara keseluruhan masuk dalam kategori **Baik**. Untuk indikator 9 dengan kategori **Sangat Baik** tetap di pertahankan pada indikator ini menandakan bahwa Pelayanan Online dapat diakses dimana saja.

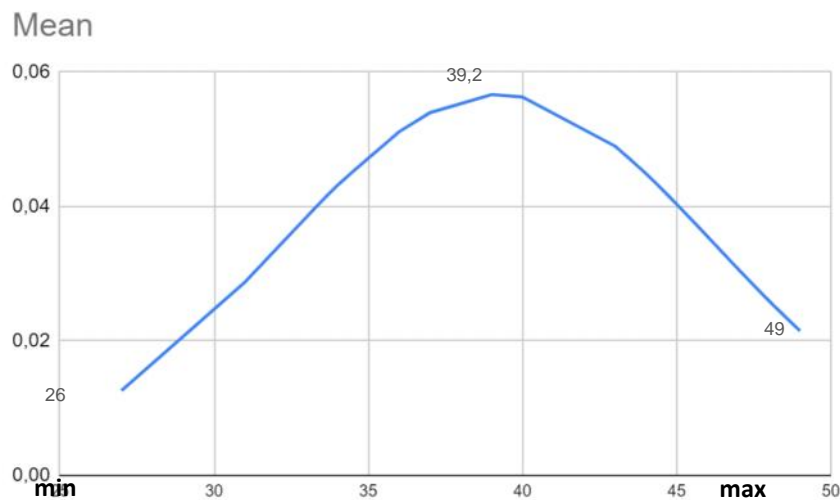
Pembahasan

Berdasarkan analisis statistik deskriptif pada tabel 2 maka hasil penelitian dapat dideskripsikan sebagai berikut:

1. Rerata (*mean*)

Rerata merupakan teknik penjelasan kelompok yang didasarkan atas nilai rata-rata dari kelompok tersebut. Untuk mencari hasil rata-rata dari kumpulan data tunggal maka dapat dicari dengan cara menjumlahkan seluruh data yang ada kemudian membaginya dengan banyaknya data yang ada.

Pada tabel 2 menunjukkan hasil yang diperoleh pada penelitian ditunjukkan rata-rata senilai 39,20, sehingga dapat disajikan dalam bentuk kurva sebagai berikut:



Sumber: Data diolah peneliti, 2023

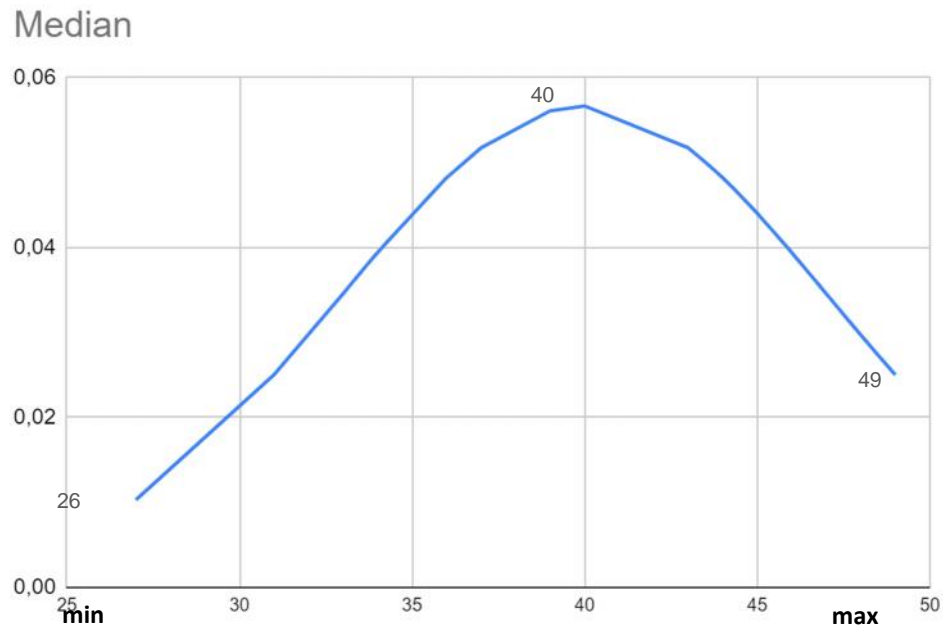
Gambar .1 Rata-rata jawaban Responden

Dari gambar 1 disimpulkan bahwa jika ditinjau dari rata-rata sebagian besar responden menganggap pelayanan publik melalui pelayanan online lebih efektif dikarenakan rata-rata lebih condong ke arah nilai maksimal

2. Nilai Tengah (*Median*)

Nilai tengah adalah nilai data yang terletak ditengah setelah data itu disusun menurut urutan nilainya sehingga membagi dua sama besar. Nilai tengah menjadi satu teknik penjelasan kelompok yang didasarkan atas nilai tengah dari kelompok data yang telah disusun urutannya dari yang terkecil sampai yang terbesar, atau sebaliknya dari yang terbesar sampai yan terkecil (Sugiyono, 2007, p. 48)

Pada tabel 2 menunjukkan hasil yang diperoleh pada penelitian nilai median senilai 40,00, sehingga dapat disajikan dalam bentuk kurva sebagai berikut:



Sumber: Data diolah peneliti, 2023

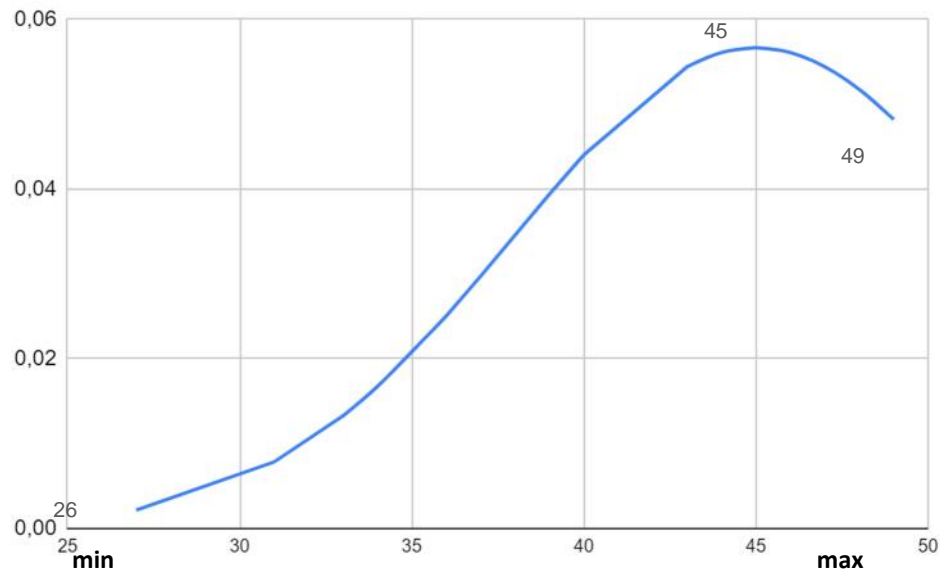
Gambar .2 Nilai Tengah jawaban Responden

Dari Gambar 2 mengindikasikan kurva jawaban responden cenderung mengatakan pelayanan publik melalui pelayanan online lebih efektif hal ini dibuktikan nilai tengah lebih condong ke nilai maksimal.

3. Modus (*Mode*)

Modus merupakan teknik penjelasan kelompok yang didasarkan atas nilai yang sedang populer (yang sedang menjadi mode) atau nilai yang sering muncul dalam kelompok tersebut (Sugiyono, 2007, p. 47). Modus bisa digunakan untuk menganalisis fenomena yang paling banyak terjadi atau paling banyak terdapat digunakan.

Pada tabel 2 menunjukkan hasil yang diperoleh nilai modus pada penelitian senilai 45, sehingga dapat disajikan dalam bentuk kurva sebagai berikut:



Sumber: Data diolah peneliti, 2023

Gambar .3 Modus jawaban Responden

Berdasarkan gambar 3 dapat dilihat bahwa umumnya masyarakat berpendapat pelayanan publik melalui pelayanan online lebih efektif, hal ini terlihat dari nilai modus sangat signifikan condong ke arah maksimal.

4. Variansi dan Standar Deviasi

Variansi merupakan ukuran seberapa jauh sebuah kumpulan bilangan tersebar atau mengukur tingkat keberagaman data yang tersebar dari nilai reratanya dalam suatu sampel atau kumpulan data. Variansi berkaitan dengan standar deviasi dimana standar deviasi diperoleh dari hasil akar kuadrat nilai variansi.

Standar Deviasi merupakan suatu nilai yang menunjukkan tingkat penyebaran data terhadap nilai rata-rata data. Jika standar deviasi lebih besar dari rerata, artinya data semakin beragam. Jika standar deviasi lebih kecil dari rerata, artinya data kurang beragam.

Pada penelitian ini diperoleh nilai standart deviasi senilai 7,04 dimana tergolong rendah dikarenakan standart deviasi lebih kecil dari rerata ($7,04 < 39,20$) hal ini mengindikasikan bahwa data serupa nilai-nilai pada item atau data kurang beragam sehingga semakin akurat dengan mean sehingga data yang diambil mewakili seluruh populasi.

Dilihat pada grafik 1 jika ditinjau dari rata-rata maka responden menganggap pelayanan publik melalui pelayanan online lebih efektif. Hal ini sejalan dengan nilai variansi dan standar deviasi yang akurat dengan rerata.

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial dalam hal ini menggunakan uji T, Efektivitas Pelayanan Publik melalui Pelayanan Online Kartu Keluarga bagi masyarakat Kelurahan Atakkae pada Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo diperoleh nilai t_{hitung} 50,41 dan t_{tabel} senilai 1,29 maka t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} sehingga H_1 diterima dan H_0 ditolak dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,10 hal terdapat pada tabel 4.4 dan pada tabel 4.3 menunjukkan hasil 3214 dari hasil yang dikategorikan Baik (2.132 – 2.788), maka dapat disimpulkan bahwa secara umum responden menganggap pelayanan publik melalui pelayanan online dalam pembuatan kartu kerluarga efektif dalam penerapannya, artinya apabila pelayanan online diterapkan dalam pembuatan kartu keluarga pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil hal ini akan berjalan baik dan juga efektif dari segi waktu, tenaga dan hasil yang diperoleh masyarakat.

Hal ini sesuai dengan teori menurut Sumaatmaja (2006:42) bahwa “pengukuran efektifitas secara umum dapat dilihat dari hasil kegiatan yang sesuai dengan tujuan dengan proses yang tidak membuang-buang waktu serta tenaga”. Ravianto (2014:11), “Efektivitas ialah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan”. Artinya apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya, maupun mutunya maka dapat dikatakan efektif.

Maka dalam penelitian ini sejalan dengan hipotesis yang telah ditetapkan dan dapat dijelaskan bahwa secara umum pelayanan online melalui pelayanan publik kartu keluarga bagi Masyarakat Kelurahan Atakkae pada kantor dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Wajo dianggap efektif dan bisa diakses oleh masyarakat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan hasil uji hipotesis pada hasil perhitungan uji t, diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 50,41 dan dibandingkan dengan nilai t_{tabel} sebesar 1,29 menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} maka hipotesis diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Efektivitas pelayanan publik melalui pelayanan online kartu keluarga bagi Masyarakat Kelurahan Atakkae pada kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo terindikasi Baik, dapat dilihat pencapaian nilai ideal senilai 3.214 dari hasil yang dikategorikan ($>2.132 - 2.788$).

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan, maka penulis mengangkat beberapa hal sebagai saran yakni:

1. Diharapkan Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo mempertahankan bahkan meningkatkan pelaksanaan pelayanan publik melalui pelayanan Online Kartu Keluarga yang telah ada.
2. Untuk peneliti selanjutnya, diharapkan melakukan penelitian untuk aspek lainnya dengan skala yang lebih besar tidak hanya menghusus pada pembuatan Kartu Keluarga tetapi pada pengurusan lainnya yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo, sehingga dapat menambah wawasan dan pengetahuan yang lebih luas.

DAFTAR REFERENSI

- Anas, L. 2021. Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Pelayanan Online. Makassar : Universitas Muhammadiyah. Skripsi dipublikasikan.
- Anthopoulos L. (2015). Why e-government projects fail? An analysis of the Healthcare.gov website. *Government Information Quarterly*.
- Apriliani et al. 2021. Efektivitas Pelayanan Online Dalam Pendaftaran Pembuatan Kartu Keluarga. *Aplikasi Mendeley*, 20-22
- Aras, Aswar. 2022. Efektivitas – Pengertian, Teori, Kriteria, Aspek-aspek, Unsur-unsur, Pengukuran dan Contohnya, (online), <https://lazuare.com>. diakses 08 juni 2022.
- Backus, Michiel. 2001. E-Governance In Developing Countries. *IICD Research Brief*.
- Darmawan, Ikhsan. 2011. “E-Government : Studi Pendahuluan Di Kabupaten Sragen”. *Proceeding Simposium Nasional Otonomi Daerah 2011* ISBN: 978-602-96848-2-7 LAB-ANE FISIP Untirta. Banten.
- Gupta, M.P. 2004. *Government Online*. Tata McGraw-Hill. New Delhi.
- Heeks, Richard. 2006. *Implementing and Managing e-Government*. Sage. London.
- Indrajit, Eko Richardus. (2006). *Electronic Government, Strategi Pembangunan, dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. ANDI.Yogyakarta.
- Indrajit, Richardus Eko. 2004. *Electronic Government (Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital)*. ANDI. Yogyakarta.
- Indrajit, Richardus Eko. dkk. 2005. *E-Government in Action*. ANDI.Yogyakarta.
- Indrajit, Richardus Eko. dkk. 2005. *E-Government in Action*. ANDI.Yogyakarta.
- Irawan, B. 2013. Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik, vol. 2, no. 1. *Jurnal Paradigma*, 175-177
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.
- Mahmudi, (2015). *Manajemen Kinerja Sektor Publik, Edisi ketiga, UPP STIM YKPN*, Yogyakarta.
- Mahmudi. 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik, Edisi ketiga, UPP STIM YKPN*, Yogyakarta.
- Nugraha, J.T. 2018. E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman), vol. 2, no. 1. *Jurnal Komunikasi dan Kajian Media*, 33

- Nugraha, J.T. 2018. E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman), vol. 2, no. 1. Jurnal Komunikasi dan Kajian Media, 33
- Pendidikan 2, Dosen. 2022. Efektivitas Adalah – Pengertian, Rumus, Contoh, Kriteria, Menurut Ahli & Teorinya, (online), <https://www.dosenpendidikan.co.id>. diakses 08 juni 2022
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan AdministrasiKependudukan Secara Daring.
- Prawiro, M. 2018. Pengertian Efektivitas: Kriteria, Aspek, dan Contoh Efektivitas, (online), <https://www.maxmanroe.com>. diakses 08 juni 2022.
- Rahmadana, Muhammad Fitri. dkk. 2020. Pelayanan Publik. Yayasan Kita Menulis. Medan.
- Widodo, Joko. 2001, Good Governance Telaah dari Dimensi : Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah, Insan Cendekia, Surabaya.