

SKRIPSI

**EVALUASI PENERAPAN SISTEM LAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KOLAKA UTARA**



Oleh:

A. KHUSNUL KHATIMAH

Nomor Induk Mahasiswa: 105611110520

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2024

SKRIPSI

**EVALUASI PENERAPAN SISTEM LAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KOLAKA UTARA**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh Sarjana
Ilmu Administrasi Negara (S. AP)

Disusun dan Diajukan Oleh:

A. KHUSNUL KHATIMAH

Nomor Stambuk: 105611110520

Kepada

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2024

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

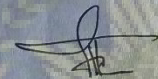
Judul Proposal Penelitian : Evaluasi Penerapan Sistem Layanan Administrasi
Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara

Nama Mahasiswa : A. Khusnul Khatimah
Nomor Induk Mahasiswa : 105611110520
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

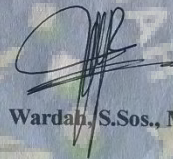
Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Jaelan Usman, M.Si



Wardah, S.Sos., M.A

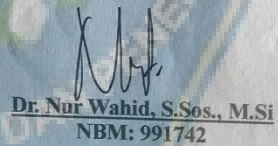
Mengetahui,

Dekan

Ketua Program Studi

Fisipol Unismuh Makassar

Ilmu Administrasi Negara


Dr. H. Hiyani Malik, S.Sos., M.Si
NBM: 730727
Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si
NBM: 991742

PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh TIM penguji skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan surat keputusan/ undangan menguji ujian skripsi Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor 0256/FSP/A.4-II/V/45/2024 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata 1 (S1) dalam program studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Makassar pada hari Jum'at, 03 Mei 2024.

Mengetahui:

KETUA

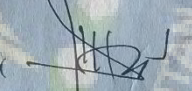

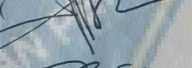
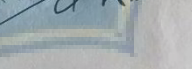
SEKERTARIS


Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si
NBM: 730727


Dr. Luhur Prianto, S.IP., M.Si
NBM: 992797

Tiga Penguji:

1. Dr. H. Muhammadiyah, MM
2. Dr. Jaelan Usman, M.Si
3. Dr. Hafiz Elfiansyah Parawu, M.Si
4. Muhammad Randhy Akbar, S.IP., M.Si

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : A. Khusnul Khatimah

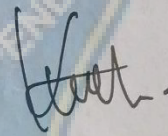
Nomor Induk Mahasiswa : 105611110520

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar proposal penelitian ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 24 Februari 2024

Yang Menyatakan



A. Khusnul Khatimah

ABSTRAK

A. KHUSNUL KHATIMAH 2024, EVALUASI PENERAPAN SISTEM LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KOLAKA UTARA. (Dibimbing oleh Jaelan Usman dan Wardah).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Evaluasi Penerapan Sistem Layanan Adminduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara. Jenis penelitian yang digunakan metode kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif kualitatif, teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi, jenis dan sumber data yaitu data sekunder dan primer. Jumlah informan 5 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan, serta menggunakan pengabsahan data yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Evaluasi Penerapan Sistem Layanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara memiliki penurunan pelayanan ditinjau dari indikator evaluasi menurut William Dunn (2013:610) yaitu 1). Efektifitas, adanya penerapan Si LAKU O2T kualitas pelayanan pada dukcapil sudah efektif untuk beberapa pelayanan, tetapi ada penurunan jumlah pelayanan di tahun 2023. 2). Efisiensi, penerapan Si LAKU O2T belum efektif dan efisien secara keseluruhan, dan dukcapil memberikan pelayanan secara *offline* dan *online* yang menghemat waktu. 3). Kecukupan, kelengkapan fasilitas yang tersedia belum memadai serta ketersediaan data berupa kelengkapan data, dukcapil dapat menjamin semua pelayanan adminduk yang diberikan kepadakeakuratan data dari Si LAKU sudah akurat karena tercatat dalam aplikasi (SIAK). 4). Kesamaan seluruh masyarakat sama dan memberikan kepuasan kepada masyarakat. 5). *Responsivitas*, Si LAKU O2T memiliki respon yang baik terhadap perubahan data dan ketersediaan waktu pelayanan yang telah ditetapkan. 6). Ketepatan, informasi mengenai Si LAKU O2T sudah akurat dan tersampaikan dengan baik kepada masyarakat. Karena, dukcapil melakukan sosialisasi secara langsung dan tidak langsung.

Kata Kunci: Evaluasi, Pelayanan Publik, Si LAKU O2T

KATA PENGANTAR

“Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakuh”

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Evaluasi Penerapan Sistem Layanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara”. Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar. Penulis juga menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa bimbingan dari dosen pendamping penulis Bapak Dr. Jaelan Usman, M.Si dan Ibu Wardah, S.Sos., M.A yang senantiasa meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis. Dorongan dan bantuan dari berbagai pihak, pada kesempatan ini penulis mengucapkan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag selaku Rektor universitas Muhammadiyah Makassar beserta jajarannya.
2. Ibunda Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Dr. Nur wahid, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara dan Ibu Nurbiah Tahir, S.Sos., M. Ap selaku Sekretaris Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang selama ini memberikan arahan dan membantu dalam kelengkapan berkas yang berhubungan dengan administrasi perkuliahan dan kegiatan akademik.

4. Para bapak dan ibu dosen serta Staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah memberikann bekal pengetahuan dan membantu penulis selama menjalani proses perkuliahan.
5. Segenap Kepala Dinas dan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara telah bersedia memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengambil data keperluan penelitian, serta seluruh informan yang ada di Kabupaten Kolaka Utara yang telah bersedia memberikan informasi kepada penulis mengenai sistem layanan adminduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
6. Teristimewa dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya penulis ucapkan kepada kedua orang tua penulis yaitu Ayahanda A. Baso Syahrul dan Ibunda Juniati tercinta terima kasih banyak atas doa, bimbingan, nasehat, kasih sayang, motivasi, dukungan, dan pengorbananya selama penulis menempuh pendidikan dari TK hingga penulis berkuliah di Universitas Muhammadiyah Makassar. Semoga Allah selalu menjaga dan melindungi kalian dalam kebaikan dan kemudahan Aamiin Ya Allah. Dan terima kasih juga untuk ketiga kakak Penulis A. Aan B Syahputra, A. Fadilah B Syahputra, dan A. Juanda B Syahputra yang senantiasa memberi dukungan dan memotivasi kepada adiknya untuk menyelesaikan studi.
7. Kepada sahabat seperjuangan saya selama kuliah Muchlisa Eka Putri, Sri Yulfina Dewi dan Rasdiana Ishak yang senantiasa menemani penulis dari awal perkuliahan, memberi semangat, dan motivasi selama ini serta senantiasa sebagai tempat keluh kesah penulis dan membantu penulis

penyelesaian tugas akhir ini.

8. Kepada teman-teman seperjuangan penulis dari SMA hingga perkuliahan terima kasih selalu ada untuk menemani, menyemangati, dan memberikan doa untuk penulis, dan kepada teman-teman di kelas IAN C yang selalu memberikan dukungan, memberikan informasi, dan menemani penulis selama perkuliahan.
9. Serta kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung dan memberikan semangat serta doa kepada penulis dalam penyelesaian skripsi terima kasih banyak.
10. Terakhir untuk A. Khusnul Khatimah diri saya sendiri. Terima Kasih banyak dan apresiasi yang sebesar-besarnya karena telah bertanggungjawab untuk menyelesaikan studinya. Dan terima kasih juga karena selalu berusaha dan tidak menyerah maupun berhenti dipertengahan jalan serta selalu menikmati segala proses yang ada, terima kasih sudah bertahan sejauh ini. Semoga hal-hal yang baik selalu menghampiri ingat tetap rendah hati dan tidak sombong karna ini baru awal bukan akhir dari segalanya.

Makassar, 24 Februari 2024

A. Khusnul Khatimah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR HASIL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJUAN PUSTAKA	7
A. Penelitian Terdahulu.....	7
B. Teori dan Konsep	13
C. Kerangka Pikir	27
D. Fokus Penelitian	28
E. Deskripsi Fokus Penelitian.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	32
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	32
C. Jenis dan Sumber Data	33
D. Informan Penelitian.....	33
E. Teknik Pengumpulan Data	34
F. Teknik Analisis Data	35
G. Pengabsahan Data	36
BAB IV	38
A. Deskripsi Umum Lokasi Penelitian	38

B. Hasil Penelitian	48
C. Pembahasan.....	78
BAB V.....	90
A. Kesimpulan	90
B. Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA.....	93
LAMPIRAN.....	96



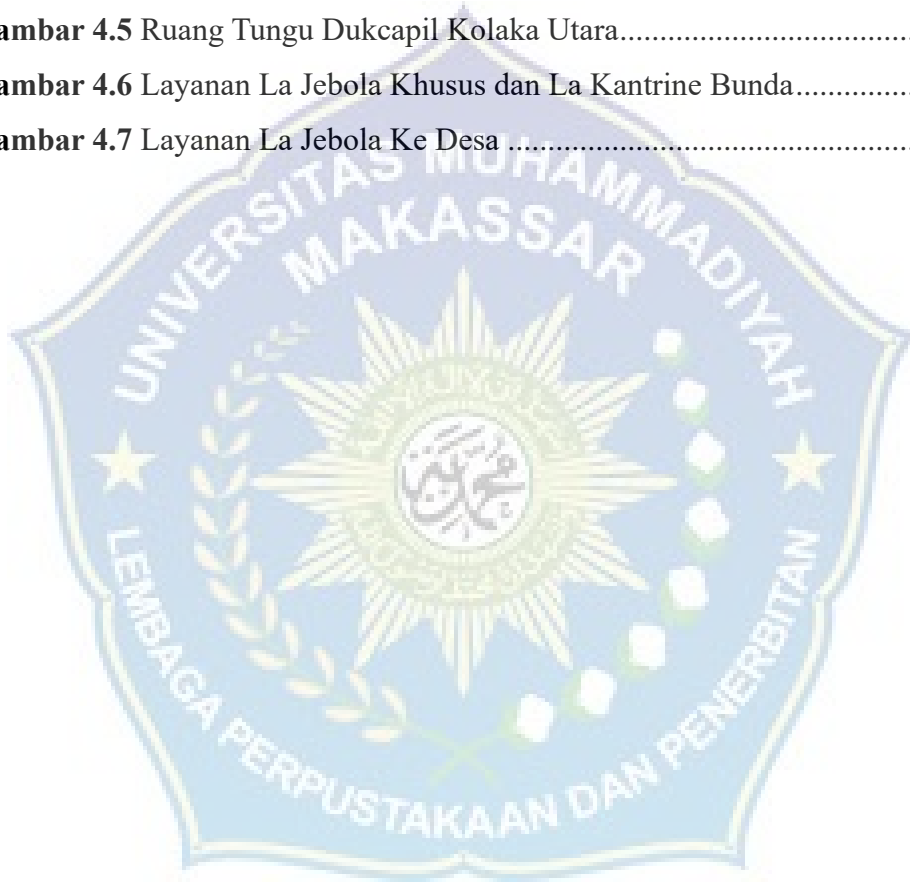
DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	7
Tabel 3.1 Informan Penelitian	34
Tabel 4.1 Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil.....	40
Tabel 4.2 Jumlah Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	46
Tabel 4.3 Rekapitulasi Pelayanan Si LAKU O2T	49
Tabel 4.4 Perbandingan Realisasi Kinerja Dan Capaian kerja	56
Tabel 4.5 Realisasi Kinerja Kepemilikan Dolumen	83



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pikir.....	29
Gamabar 41. Struktur Organisasi	47
Gamabar 42. Wilayah Kabupaten Kolaka Utara	48
Gambar 4.3 Layanan Online Dukcapil Kolaka Utara.....	53
Gambar 4.4 Pelayanan di Kantor Dukcapil Kolaka Utara.....	58
Gambar 4.5 Ruang Tunggu Dukcapil Kolaka Utara.....	62
Gambar 4.6 Layanan La Jebola Khusus dan La Kantrine Bunda.....	66
Gambar 4.7 Layanan La Jebola Ke Desa	68



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi di era revolusi industri 4.0. semakin menunjukkan kecanggihan melalui sebuah sistem yang dirancang oleh manusia untuk memudahkan aktivitas dalam kehidupan sehari-hari. *Internet* yang saat ini digunakan juga merupakan hasil dari perkembangan teknologi yang bertujuan agar manusia dapat mempermudah mobilitas sehari-hari terkait informasi, komunikasi, wawasan, dan kreativitas. Departemen pertahanan amerika (ARPANET) mengalami perkembangan begitu pesat pada bidang teknologi informasi khususnya dengan kehadiran *internet* yang mendorong berbagai bidang kehidupan untuk memanfaatkan teknologi seoptimal mungkin. Oleh karena itu penerapan *E-Government* merupakan langkah kongkret yang harus dilakukan.

Penerapan *E-Government* diharapkan dapat membawa manfaat dalam memberdayakan masyarakat melalui peningkatan akses informasi, meningkatkan layanan pemerintah, mempererat interaksi pemerintah pada industri yang terkait, memperbaiki pengelolaan lebih efisien dan transparan dalam pelayanan publik. Perkembangan sistem informasi dan teknologi informasi dianggap sebagai sumber daya yang sangat penting bagi organisasi baik organisasi pemerintah maupun organisasi swasta. Sistem informasi dan teknologi informasi berperan sebagai *key operational, high potential*, peran strategis dan dapat dimanfaatkan untuk mendukung efektivitas, efisiensi dan produktivitas.

Pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menyediakan segala apa

yang diperlukan oleh orang lain untuk melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Jadi, istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik merupakan aspek pelayanan pokok bagi aparatur negara sesuai dengan UUD 1945 alenia 4 yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Pelayanan publik juga merupakan suatu kegiatan penting dalam proses bernegara, dimana fungsi pemerintah sebagai pemberi layanan kepada masyarakat dengan seperangkat aturan agar dalam memberikan kemudahan dalam proses administrasi sebagai wujud kepedulian negara. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggungjawab untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dalam menciptakan kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan publik diberikan untuk mensejahterahkan masyarakat dengan memberikan pelayanan sesuai yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan administratif hingga pelayanan publik lainnya. Keberhasilan pemerintahan di tandai dengan keberhasilan penyelenggara sebagai penyelenggara fungsi pelayanan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan dibutuhkan untuk pelayanan

publik yang efektif. Pemerintah telah menerapkan pelayanan berbasis *online* yang tercantum pada Peraturan Kementerian Dalam Negeri (Permendagri) No.7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara *daring*. Program ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan tanpa memikirkan biaya dan dapat menghemat waktu.

Penyelenggaraan pelayanan publik berupa pemberian pelayanan administrasi kependudukan berbasis *web (online)* merupakan suatu terobosan dalam rangka peningkatan kepuasan masyarakat akan kinerja aparatur pemerintah sekaligus optimalisasi teknologi di bidang informasi dan komunikasi yang mana dengan pemanfaatan teknologi ini masyarakat dapat dilayani kapanpun dan dimanapun. Dengan pembuatan sistem tersebut, selain digunakan untuk pelayanan administrasi juga bisa digunakan untuk menyebarkan informasi ke masyarakat. masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah.

Pelayanan publik pada sektor pemerintah masih memerlukan banyak pembenahan, karena berdasarkan data dari Ombudsman RI (Lembaga Negara yang mempunyai kewenangan untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang ada di Indonesia) menerima laporan atau pengaduan dari masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik pada pemerintahan sebanyak 7.186 laporan. Dari jumlah tersebut, sebanyak 33,89% laporan berupa keluhan masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah (Sholicha, 2023).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Vanesa et al (2017) tentang Fungsi Monitoring Kepala Dinas Pada Penerapan Standar Pelayanan Minimal Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara diperoleh

hasil bahwa pemberian pelayanan publik dalam penerapan standar pelayanan minimal di Dukcapil Kabupaten Minahasa Utara, para pegawai tidak memberikan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan minimal yang disebabkan monitoring yang jarang dilakukan kepala dinas (Kawung et al, 2017).

Selanjutnya penelitian oleh Yayat Rukayat (2017) tentang Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Gamping menunjukkan bahwa terdapat permasalahan mengenai kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan. Permasalahan yang ditemui yaitu masyarakat belum paham dengan persyaratan apa saja yang harus dibawa pada saat ingin melakukan layanan administrasi, karena masih banyaknya masyarakat yang belum lengkap membawa persyaratan dalam membuat Kartu Keluarga (KK) maupun Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP). Kurang lengkapnya persyaratan tersebut dikarenakan kurangnya informasi dari pihak kecamatan mengenai persyaratan yang dibutuhkan (Yayat, 2017).

Berdasarkan data awal yang diperoleh peneliti dari pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara yaitu ada beberapa permasalahan yang dialami oleh masyarakat ketika ingin melakukan pengurusan administrasi kependudukan di dukcapil kolaka utara salah satunya adalah jarak tempuh beberapa kecamatan ke ibu kota lumayan jauh sehingga masyarakat yang ingin datang untuk melakukan pengurusan adminduk pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kolaka utara kesulitan karena tidak adanya kendaraan yang dapat digunakan maupun kurangnya kendaraan umum, dan tidak adanya alternatif seperti pelayanan secara *online* yang di sediakan oleh dukcapil.

Data yang di peroleh dari Ombudsman RI tahun 2021 dan beberapa permasalahan di atas. dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara menerapkan inovasi pelayanan publik yaitu Sistem Layanan Administrasi Kependudukan Kolaka Utara *Offline, Online* dan Terintegrasi (Si LAKU O2T), bertujuan untuk memberikan layanan adminduk yang ramah pengguna, simpel, cepat, tanpa biaya, dan tanpa pungutan liar atau calo, juga untuk mendekatkan layanan ini kepada masyarakat serta meningkatkan efisiensi pada organisasi. Inovasi ini memberikan layanan untuk semua dokumen administrasi kependudukan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka peneliti ingin melihat lebih jauh bagaimana **“Evaluasi Penerapan Sistem Layanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana Evaluasi Penerapan Sistem Layanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara?

C. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana Evaluasi Penerapan Sistem Layanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kegunaan secara teoritis dan praktis sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritik

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan literatur yang dapat memperkaya khasanah ilmu pengetahuan maupun kajian pustaka serta penelitian lebih lanjut.

2. Manfaat Praktis

- a. Menjadi bahan pertimbangan bagi pengambil kebijakan dalam rangka meningkatkan sistem layanan adminduk khususnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di setiap Kabupaten.
- b. Memberikan saran atau masukan sebagai pertimbangan dalam memecahkan permasalahan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat setempat.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dilakukan sebagai perbandingan penelitian selanjutnya. Yang tentunya berkaitan dengan Evaluasi Penerapan Sistem Layanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara. Berikut beberapa penelitian terdahulu:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu			
No	Nama dan Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Rahmat Raffi Rinanda (2020). Judul “Evaluasi Pelayanan Berbasis <i>Online</i> di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan”.	Metode penelitian kuantitatif	Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Evaluasi Pelayanan Berbasis <i>Online</i> di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang disediakan di kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi belum sepenuhnya memuaskan masyarakat. Karena masyarakat belum mendapatkan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan. Mulai dari pembuatan E- KTP yang memakan waktu cukup lama, hingga penyelesaiannya yang tidak

		<p>memiliki kepastian waktu, dan juga ketersediaan sarana dan prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi yang serba terbatas mengakibatkan lamanya proses penerbitan E-KTP apabila jumlah masyarakat yang memohon mengalami kenaikan, hingga kurangnya ketersediaan sumber daya manusia yang terampil dalam menjalankan tugasnya, dimana salah satu contohnya adalah adanya tersedia pegawai yang khusus menangani pengawasan dan kontrol terhadap peralatan elektronik dan server jaringan yang ada. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya pada proses penerbitan E-KTP, pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi mengakui mengalami beberapa kendala yang berdampak kepada kualitas pelayanan yang diberikan, dimana kendala-kendala tersebut diantaranya adalah: keterbatasan sumber daya manusia, seringnya kerusakan terjadi pada alat atau mesin pencetak E-KTP, dan ditambah dengan keterbatasan</p>
--	--	---

			ketersediaan blangko E-KTP, serta kurangnya informasi masyarakat dalam mempersiapkan dokumen-dokumen yang menjadi persyaratan pembuatan E-KTP.
2.	<p>Dira Uznul Azizah (2018). Judul “Evaluasi Sistem Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandar Lampung”.</p>	<p>Metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif</p>	<p>Berdasarkan hasil penelitian mengenai Evaluasi Sistem Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandar Lampung, dapat disimpulkan bahwa Evaluasi Sistem Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandar Lampung dari sistem pelayanan di kantor ini maka diyakinkan sangat mempermudah masyarakat untuk membuat surat izin, masyarakat sangat merasakan dengan adanya sistem PTSP ini lebih mempermudah mereka untuk membuat surat izin tersebut. Walaupun masih banyak terdapat kendala atau permasalahan dikarenakan terdapat keluhan terkait sistem pelayanan perizinan yaitu proses penerbitan surat izin yang tidak sesuai dengan SOP, syarat yang banyak untuk mengurus</p>

			<p>surat izin, kurangnya sosialisasi dalam pembuatan surat izin diyakinkan masih menjadi kendala bagi masyarakat dan persyaratan yang terlalu banyak sehingga masyarakat merasa tidak dipermudah dalam mengurus surat izin SIUP tetapi masyarakat lainnya berpendapat bahwa dengan adanya sistem pelayanan perizinan satu pintu mempermudah masyarakat dalam membuat surat izin SIUP jadi masyarakat tidak perlu mengntre dari loket satu ke loket lainnya.</p>
3.	<p>Putri Nafisah (2022). Judul “Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai”.</p>	<p>Metode penelitian kualitatif</p>	<p>Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa Pelaksanaan pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai diperoleh dari indikator efektivitas telah ada loket khusus yang dipersiapkan dalam melayani masyarakat pengurusan akta kelahiran untuk pengambilan resi (jadwal pengambilan) dan pengambilan akta kelahiran yang sudah diterbitkan. Kemudian sudah ada ruang tunggu yang dipersiapkan baik di luar ruangan maupun di dalam ruangan yang diperuntukkan bagi seluruh pelayanan administrasi</p>

		<p>kependudukan dan pencatatan sipil tanpa ada pengkhususan. Tidak adanya penggunaan nomor antrian dalam proses pengurusan akta kelahiran yang diterapkan Disdukcapil Kota Dumai. Dengan demikian jelaslah bahwa dalam pelaksanaan pelayanan akta kelahiran pada indikator efektivitas belum dilaksanakan secara efektif, sehingga kurang memuaskan masyarakat yang dilayani dan hambatan yang dialami dalam pelaksanaan pelayanan akta kelahiran yakni gedung ruang tunggu yang kurang luas, serta jaringan <i>internet</i> yang kurang baik dalam memaksimalkan pelayanan.</p>
--	--	--

Berdasarkan ketiga penelitian terdahulu diatas, dapat dilihat dari penelitian yang dilakukan oleh Rahmat Raffi Rinanda (2020). Judul Evaluasi Pelayanan Berbasis *Online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan, Ditemukan persamaan dalam penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu lokus penelitian yaitu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, fokus penelitian dan teori penelitian yang digunakan. Sedangkan perbedaanya pada penelitian sebelumnya dengan penelitian yang akan dilakukan adalah perbedaan lokasi penelitian dan metode penelitian yang digunakan.

Dira Uznul Azizah (2018). Judul Evaluasi Sistem Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandar Lampung. Ditemukan persamaan dalam penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu fokus pada penelitian tentang evaluasi sistem pelayanan, metode penelitian, dan teori yang digunakan. Sedangkan perbedaannya pada penelitian sebelumnya dengan penelitian yang akan dilakukan adalah lokasi penelitian dan indikator yang digunakan pada penelitian sebelumnya. Penelitian sebelumnya menggunakan tiga (3) indikator yaitu efektivitas, efisiensi, dan *responsivitas*. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan enam (6) indikator yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, kesamaan (*equity*), *responsivitas*, dan ketepatan.

Putri Nafisah (2022). Judul Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai, Ditemukan persamaan dalam penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu lokasi penelitian, teori penelitian dan metode penelitian yang digunakan. Sedangkan perbedaannya pada penelitian sebelumnya dengan penelitian yang akan dilakukan adalah lokasi penelitian, dan fokus penelitian yang dilakukan. Penelitian sebelumnya berfokus pada pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai, sedangkan penelitian yang akan dilakukan berfokus pada sistem layanan Adminduk yang melayani semua pelayanan administrasi kependudukan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara.

B. Teori dan Konsep

1. Pengertian Kebijakan

Menurut Monahan (2021) kebijakan (*policy*) secara etimologi berasal dari bahasa Yunani, yaitu “Polis” yang artinya kota (*city*). Dalam hal ini, kebijakan berkenaan dengan gagasan pengaturan organisasi dan merupakan pola formal yang sama- sama diterima pemerintah atau lembaga sehingga dapat berusaha mengejar tujuannya. Kebijakan adalah aturan tertulis yang merupakan keputusan formal organisasi yang bersifat mengikat, mengatur perilaku dengan tujuan untuk menciptakan tata nilai baru dalam masyarakat.

Kebijakan adalah variabel paling krusial yang pengaruhnya sangat besar dalam penyelesaian setiap masalah publik. Implementasi juga menjadi pembuktian apakah pemerintah memiliki respon dan cara yang tepat dalam merangkul kepentingan masyarakat. Sementara itu, evaluasi kebijakan merupakan akhir dari tahapan-tahapan kebijakan. Pada tahap ini dapat dilihat berjalannya implementasi kebijakan, kekurangan, dan kelebihan, dari kebijakan yang dijalankan apakah bersifat positif atau negatif. Evaluasi menjadi tolak ukur terhadap kebijakan-kebijakan selanjutnya yang akan diambil pemerintah atau pelaksana.

Tipe-tipe evaluasi kebijakan menurut James Anderson seperti yang dikutip oleh Situmorang, terdiri dari tiga tipe yaitu:

- a. Evaluasi merupakan kegiatan fungsional sehingga dipandang sebagai kegiatan yang sama pentingnya dengan kebijakan.

- b. Evaluasi berfokus pada kinerja sebuah kebijakan, sehingga memilih kejujuran dan efisiensi dalam pelaksanaannya.
- c. Evaluasi kebijakan yang mencoba memberikan jawaban atas pertanyaan seputar kesesuaian kebijakan dengan tujuan awal, biaya-biaya yang digunakan dan keuntungan yang diraih, dan penerima keuntungan.

Tujuan pelaksanaan evaluasi adalah untuk memberikan pemahaman tentang tujuan dari sebuah kebijakan, bagaimana pelaksanaannya, dan dampak seperti apa yang didapatkan. Terdapat tiga unsur yang harus dilakukan evaluator dalam pelaksanaan evaluasi, yaitu:

- a. Menjelaskan output kebijakan yang merupakan hasil dari kebijakan tersebut.
 - b. Evaluasi berkaitan dengan kemampuan sebuah kebijakan dalam memperbaiki masalah sosial.
 - c. Evaluasi berkaitan dengan setiap konsekuensi kebijakan dalam bentuk reaksi akan tindakan pemerintah.
2. Definisi Evaluasi

Menurut *World Health Organization* (WHO) menyatakan bahwa evaluasi merupakan suatu cara yang sistematis dalam mempelajari suatu pengalaman yang sedang dilakukan dengan perencanaan yang lebih baik untuk kegiatan selanjutnya. Evaluasi juga merupakan salah satu rangkaian kegiatan dalam proses implementasi kebijakan dan program. Melalui evaluasi akan diperoleh informasi tentang apa yang telah dicapai dan mana yang belum tercapai dari sebuah program tersebut. Informasi hasil evaluasi

selanjutnya digunakan sebagai bahan perbaikan program untuk peningkatannya.

Menurut Wirawan (2022) evaluasi merupakan suatu proses untuk menilai seberapa jauh suatu kebijakan publik dapat membuahkan hasil, yaitu dengan membandingkan antara hasil yang diperoleh dengan tujuan atau target kebijakan publik yang ditentukan. Evaluasi juga bertujuan untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menyajikan informasi yang bermanfaat mengenai objek evaluasi, menilainya dengan membandingkannya dengan indikator dan hasilnya dipergunakan untuk mengambil keputusan mengenai objek evaluasi.

a. Tujuan Evaluasi

Menurut Subarsono (2016:120-122) evaluasi memiliki beberapa tujuan yang dapat dirincikan sebagai berikut:

1. Menentukan tingkat kinerja suatu kebijakan, melalui evaluasi maka dapat diketahui derajat pencapaian tujuan dan sasaran kebijakan.
2. Mengukur tingkat efisiensi suatu kebijakan, dengan evaluasi juga dapat diketahui berapa biaya dan manfaat dari suatu kebijakan.
3. Mengukur tingkat keluaran (*outcome*) suatu kebijakan, salah satu tujuan evaluasi adalah mengukur berapa besar dan kualitas pengeluaran atau output dari suatu kebijakan.
4. Mengukur dampak suatu kebijakan, pada tahap ini lebih lanjut, evaluasi ditujukan untuk melihat dampak positif maupun negatif.
5. Untuk mengetahui apabila ada penyimpangan, evaluasi juga bertujuan

untuk mengetahui adanya penyimpangan-penyimpangan yang mungkin terjadi dengan cara membandingkan antara tujuan dan sasaran pencapaian target.

6. Sebagai bahan masukan (input), untuk kebijakan yang akan datang. Tujuan akhir dari evaluasi adalah untuk memberikan masukan bagi proses kebijakan ke depan agar dihasilkan kebijakan yang lebih baik.

b. Fungsi Evaluasi

Menurut Wibawa et al, dalam Nugroho (2018:477) evaluasi memiliki empat fungsi yaitu:

1. Eksplanasi, evaluasi dapat memberikan penjelasan mengenai pelaksanaan program dan dapat dibuat suatu generalisasi tentang pola hubungan antar dimensi realitas yang diamati.
2. Kepatuhan, evaluasi akan memberikan penjelasan akan perilaku para birokrat apakah telah sesuai dengan standar dan prosedur yang ditetapkan oleh kebijakan.
3. Audit, melalui evaluasi dapat diketahui apakah output benar telah sampai kepada sasaran kebijakan.
4. Akunting, evaluasi akan memberikan informasi akibat sosial dan ekonomi dari kebijakan tersebut.

c. Indikator atau Kriteria Evaluasi

William Dunn, (2013:610) mengembangkan indikator atau kriteria evaluasi mencakup enam indikator sebagai berikut:

1. Efektivitas, yaitu apakah hasil yang diinginkan telah dicapai.

Efektivitas berkenaan dengan apakah suatu alternatif mencapai hasil yang diharapkan, atau mencapai tujuan dari diadakannya kebijakan tersebut.

2. Efisiensi, usaha yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Efisiensi berkenaan dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk menghasilkan tingkat efektivitas tertentu.
3. Kecukupan, kemampuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan efektif. Dalam evaluasi kecukupan mengacu pada sejauh mana kebijakan berhasil dalam memberikan pelayanan untuk mencapai kesejahteraan masyarakat.
4. Kesamaan, berarti bahwa kebijakan harus diterapkan secara adil dan merata kepada semua masyarakat tanpa membedakan status sosial, dan ekonomi.
5. *Responsivitas*, apakah hasil kebijakan memuaskan kebutuhan, preferensi atau nilai kelompok-kelompok tertentu. Responsivitas berkenaan dengan seberapa jauh suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, preferensi, atau nilai kelompok-kelompok masyarakat tertentu. Kriteria responsivitas adalah penting karena analisis yang dapat memuaskan semua kriteria lainnya yakni efektivitas, efisiensi, kecukupan, kesamaan masih gagal jika belum menanggapi kebutuhan aktual dari kelompok yang semestinya diuntungkan dari adanya suatu kebijakan.
6. Ketepatan, adalah kemampuan suatu organisasi untuk memberikan

informasi yang diperlukan oleh masyarakat, artinya memberikan informasi yang tepat, relevan dan akurat.

3. Pelayanan Publik

a. Definisi Pelayanan Publik

Menurut Mulyadi Deddy et al, (2016:39) mengatakan bahwa Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut Sujardi (2011:7) mengemukakan bahwa Pengertian lain pelayanan publik merupakan pelayanan negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Agus Dwiyanto, (2017: 136) mendefinisikan pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya.

Pelayanan publik diartikan dapat memberikan pelayanan atau melayani keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada

suatu organisasi sesuai dengan aturan dan cara yang berlaku. Yang berperan sebagai pelayan adalah pemerintah, dimana pemerintah pada hakikatnya tidak untuk melayani diri sendiri namun juga masyarakat dengan mendominasi kondisi agar terbentuk suatu kenyamanan dalam segala akses kemasyarakatan. Kualitas pelayanan publik yang baik dari aparatur pemerintah, dibuat didalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut 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 pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Tujuan pelayanan publik adalah memberikan kepuasan dan layanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayanan pada umumnya. Agar dapat mencapai target tersebut maka kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat harus menjadi target pemerintahan.

Kualitas pelayanan yang baik dan pelayanan yang tepat akan mempengaruhi kepuasan yang dirasakan oleh penerima layanan dan juga dapat memberikan kenyamanan saat melakukan pelayanan, sehingga dibutuhkan strategi kualitas pelayanan yang baik. Menurut

Parasuraman et al yang dikutip oleh Tjiptono, (2017: 158-159) ada beberapa indikator yang menjadi dasar kualitas pelayanan terhadap pelayanan publik sebagai berikut:

1. Reliabilitas (*reliability*), adalah kemampuan perusahaan atau organisasi untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali.
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*), adalah kesediaan dan kemampuan penyediaan layanan untuk membantu dan merespon permintaan penerima layanan.
3. Jaminan (*Assurance*), adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan.
4. Empati (*Empathy*), berarti organisasi atau instansi memahami masalah masyarakat dan bertindak demi kepentingan masyarakat, serta memberikan perhatian personal kepada masyarakat juga memiliki jam operasi yang nyaman. Dan
5. Bukti Fisik (*Tangibles*), adalah penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi organisasi atau instansi.

b. Unsur-unsur Pelayanan Publik

Adapun unsur-unsur yang memberikan ciri-ciri pelayanan publik yang baik antara lain sebagai berikut:

1. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.

2. Bertanggung jawab kepada setiap masyarakat sejak awal hingga akhir.
3. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
4. Mampu berkomunikasi.
5. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
6. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
7. Berusaha memahami kebutuhan masyarakat.
8. Mampu memberikan kepercayaan kepada masyarakat.

c. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus dilakukan dengan prinsip-prinsip pelayanan publik sebagai berikut:

1. Sederhana, Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
2. Partisipatif, Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
3. Akuntabel, Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
4. Berkelanjutan, standar pelayanan harus terus menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.

5. Keadilan, Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

d. Asas-asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada dasarnya bertujuan untuk memuaskan masyarakat. Selain itu, untuk memberikan standar pelayanan publik bagi masyarakat, terutama untuk meningkatkan kualitas masyarakat, sebenarnya telah dikeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 63 tahun 2003 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Keputusan Menteri tersebut juga mengandung asas-asas pelayanan publik yang baik, yang selanjutnya dapat dilihat dan dirinci sebagai berikut:

1. Transparansi, asas ini menghendaki adanya sifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, asas ini menghendaki bahwa dalam pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, asas ini dimaksudkan dalam pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan

efektivitas.

4. Partisipatif, asas ini diharapkan agar dapat mendukung /mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi, kenutuhan dan harapan masyarakat.
 5. Kesamaan Hak, asas ini menghendaki adanya perlakuan yang tidak deskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
 6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, asas ini menghendaki adanya keseimbangan antara Hak dan Kewajiban dari masyarakat dan pemerintah bahwa pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.
- e. Faktor Pendukung dalam Pelayanan Publik

Dalam pelaksanaan suatu pelayanan publik terdapat beberapa faktor yang mendukung pelaksanaan pelayanan publik diantaranya sebagai berikut:

1. Kesadaran pegawai adanya kesadaran dari pegawai mengenai tindakan terhadap tugas/pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, sehingga membawa pengaruh yang positif dan menimbulkan pelayanan yang baik.
2. Adanya aturan dalam organisasi mutlak diperlukan agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan teratur dan terarah.
3. Faktor organisasi merupakan pengaturan dan mekanisme kerjaan

(sistem, prosedur, dan metode) yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.

4. Faktor kemampuan dan keterampilan yang memadai maka para tugas/pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak sehingga menimbulkan pelayanan yang memuaskan.

5. Faktor sarana pelayanan yang memadai dan mencukupi sehingga tercipta efektifitas dan efisiensi suatu pelayanan.

4. Pengertian Sistem Layanan Adminduk Kolaka Utara *Offline*, *Online* dan Terintegrasi (Si LAKU O2T)

Pelayanan kepada masyarakat adalah tanggungjawab yang diemban oleh pemerintah dan dilaksanakan oleh Lembaga-lembaga pemerintah di tingkat nasional maupun lokal. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian tindakan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan penggunaan pelayanan yang telah ditetapkan oleh peraturan hukum untuk setiap penduduk negara pada barang, jasa, dan layanan administrasi yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sangat penting bagi pemerintah untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, karena kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat akan menjadi faktor penentu keberhasilan sebuah lembaga pemerintah (Widanti, 2022).

Sistem Layanan Adminduk Kolaka Utara *Offline*, *Online*, dan

Terintegrasi adalah inovasi pelayanan adminduk yang bertujuan untuk menghadirkan kemudahan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Berkat inovasi ini, prosedur administrasi dapat dilakukan dengan mudah, cepat, gratis, dan yang terpenting, jauh dari tindakan pungutan liar atau calo. Inovasi ini memberikan kemudahan bagi masyarakat, dimana Masyarakat tidak perlu lagi mendatangi kantor desa atau kantor Disdukcapil Kolaka Utara. Hanya berbekal smartphone, Masyarakat dapat mengakses layanan adminduk dari rumah dengan mengunjungi laman portal dukcapil.kolutkab.go.id. (kendaripos.fajar.co.id, 2022).

5. Sistem Layanan Adminduk Kolaka Utara *Offline*, *Online*, dan Terintegrasi (Si LAKU O2T)

Sistem Layanan Adminduk Kolaka Utara *Offline*, *Online*, dan Terintegrasi (Si LAKU O2T) memberikan layanan untuk semua dokumen kependudukan termasuk perekaman dan pencetakan Kartu Tanda Penduduk Elektronik, Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak, Surat Keterangan Pindah WNI, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan dan atau Akta Perceraian untuk individu non muslim dan juga dokumen Administrasi Kependudukan lainnya. Sistem Layanan Adminduk Kolaka Utara *Offline*, *Online*, dan Terintegrasi (Si LAKU O2T) terbagi menjadi 10 layanan yang didukung oleh sejumlah subsistem dan inovasi tambahan yang saling bekerja sama diantaranya sebagai berikut:

a. La Offtamu, layanan tatap muka langsung di kantor tersedia setiap

hari, termasuk Sabtu, Minggu, dan hari libur nasional.

b. La Onduku di rumah, merupakan Layanan Daring dari dukcapil kolaka Utara yang dapat diakses dan dikelola melalui situs web dukcapil.kolutkab.go.id.

c. La Terintegrasi, merupakan Terintegrasi *Three in One*, menyediakan kemudahan dengan pengurusan hanya sekali untuk mendapatkan 3 dokumen sekaligus, seperti Surat Kelahiran, Identitas Kependudukan, dan Kartu Keluarga.

d. La Jebola ke desa adalah sebuah program yang mengatur pengambilan bola ke Desa dengan mencakup wilayah pemerintahan terendah.

e. La Jebola ke Sekolah adalah sebuah program layanan yang mengantarkan bola ke sekolah untuk melakukan perekaman KIA dan KTP-el bagi para pemula.

f. La Jebola Khusus, merupakan layanan jemput bola yang diperuntukkan khusus bagi lansia, masyarakat yang mengalami penyakit parah, orang dengan disabilitas, dan orang dengan gangguan jiwa.

g. La Kurir Anda adalah sebuah layanan kurir yang akan mengantarkan dokumen Adminduk anda ke rumah secara gratis. Biaya untuk layanan ini akan ditanggung oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Kolaka Utara dan

h. La Cedoka, Layanan Cetak Dokumen Adminduk di kantor desa atau kelurahan disediakan secara gratis oleh Pemerintah Desa.

i. La Katrine Bunda (Layanan Kado *Three in One* untuk Ibu dan Anak).

j. La Jebola IKD (Layanan Jemput Bola Adminduk Identitas Kependudukan Digital).

6. Sistem Layanan Khusus Dukcapil Kolaka Utara

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara juga memberikan layanan khusus bagi masyarakat berkebutuhan khusus atau Masyarakat rentan. Jenis layanan khusus tersebut meliputi dua pelayanan yaitu:

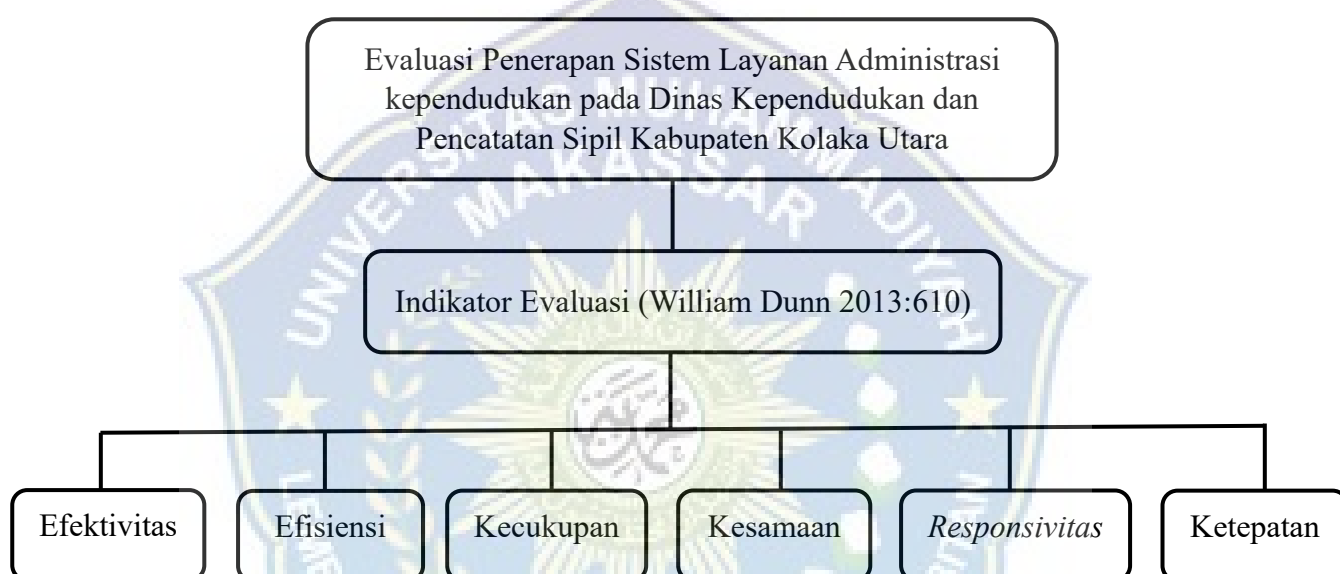
- a. Pelayanan khusus di kantor, yaitu mekanisme pelayanan penerbitan dokumen kependudukan bagi Masyarakat dalam keadaan sulit/berkebutuhan khusus yang datang langsung ke kantor untuk melakukan pencatatan, diberikan pelayanan yang diprioritaskan dan tidak perlu antri. Penghuni kelompok ini antara lain adalah orang lanjut usia, orang sakit, ibu hamil, orang cacat, dan lain-lain.
- b. Pelayanan khusus di luar kantor, yaitu mekanisme pelayanan terhadap masyarakat berkebutuhan khusus/rentan seperti lanjut usia, sakit parah, penyandang disabilitas, Orang Gangguan Jiwa (OdGJ) dan lain-lain, dapat dilayani di tempat melalui inovasi khusus di La Jebola. Admin layanan jemput) dengan *request* ke pihak desa/kecamatan melalui *whatsApp* dengan nomor WA:0911-442-1968. Berkat layanan khusus ini, tim La Jebola mendatangi rumah-rumah warga dan menggunakan layanan tersebut (gratis).

C. Kerangka Pikir

Berdasarkan tinjauan pustakan, dalam penelitian ini indikator yang digunakan sebagai acuan yaitu indikator dari William Dunn, (2013:610) yang

menyebutkan ada 6 indikator evaluasi yang dapat mengukur penerapan pelayanan publik yang diterapkan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara yaitu: efektivitas, efisiensi, kecukupan, kesamaan (*equity*), *responsivitas*, dan ketepatan. Kelima (6) indikator tersebut dapat dilihat dengan jelas pada bagan kerangka pikir sebagai berikut:

Gambar 2.1 Bagan Kerang Pikir



D. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana evaluasi penerapan sistem layanan adminduk pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara. Pada penelitian ini menggunakan 6 indikator evaluasi yang menjadi acuan. Keenam (6) indikator evaluasi yang dikemukakan oleh William Dunn, antara lainnya yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, kesamaan (*equity*), *responsivitas*, dan ketepatan.

E. Deskripsi Fokus Penelitian

Berdasarkan pada fokus penelitian di atas, maka fokus penelitian dapat

dideskripsikan yaitu sebagai berikut:

1. Efektivitas berkaitan dengan keberhasilan penerapan dari Sistem Layanan Adminduk *Offline*, *Online*, dan Terintegrasi (Si LAKU O2T) pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara, efektifitas ini diukur berdasarkan dengan kualitas pelayanan yang diberikan dan kinerja dari dukcapil kolaka utara.
2. Efisiensi berkaitan dengan produktivitas atau kinerja dan proses suatu sistem dalam menggunakan sumber daya yang tersedia, seperti sumber daya manusia. Efisiensi dapat diukur dengan cara yang efektif dan dapat menghemat biaya terhadap penerapan dari Sistem Layanan Adminduk *Offline*, *Online*, dan Terintegrasi (Si LAKU O2T) pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara.
3. Kecukupan berkaitan dengan sesuatu yang merujuk pada kondisi atau tingkat sesuatu yang di anggap dapat mencukupi dan memadai. Kecukupan dapat diukur dengan fasilitas yang disediakan dan ketersediaan data seperti kelengkapan data ataupun keakuratan data dari Sistem Layanan Adminduk *Offline*, *Online*, dan Terintegrasi (Si LAKU O2T) pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara.
4. Kesamaan (*equity*) berkaitan dengan sesuatu yang merujuk pada konsep kesetaraan atau keadilan dalam distribusi sumber daya, hak, ataupun peluang diantar individu dan kelompok. Dalam konteks sosial, kesamaan (*equity*) berarti semua masyarakat memiliki akses yang sama dan setara terhadap pelayanan adminduk yang diberikan oleh dinas kependudukan dan

pencatatan sipil kabupaten kolaka utara dan masyarakat merasa puas akan pemberian pelayanan tersebut.

5. *Responsivitas* berkaitan dengan sesuatu yang merujuk pada kemampuan suatu sistem dalam organisasi untuk merespon dengan cepat permintaan masyarakat terhadap perubahan data, waktu pelayanan, dan ketersediaan pelayanan dari Sistem Layanan Adminduk *Offline*, *Online*, dan Terintegrasi (Si LAKU O2T) pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara.
6. Ketepatan berkaitan dengan sesuatu yang mengacu pada tingkat keakuratan, kebenaran, atau kesuaian suatu informasi, tindakan, dan keputusan dengan keadaan serta fakta yang sebenarnya. Ketepatan dapat di ukur dengan beberapa aspek seperti ketepatan waktu, ketepatan teknis, maupun ketepatan informasi dari Sistem Layanan Adminduk *Offline*, *Online*, dan Terintegrasi (Si LAKU O2T) pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan selama 2 (dua) bulan, dan berlokasi pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara. Penentuan lokasi pada penelitian ini berdasarkan atas pertimbangan secara bijaksana oleh peneliti, bahwa peneliti memilih tempat penelitian tersebut karena peneliti tertarik untuk meneliti tentang Evaluasi Penerapan Sistem Layanan Administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang bertujuan untuk menjawab sebuah permasalahan secara mendalam dalam konteks waktu dan situasi yang bersangkutan, dilakukan secara wajar dan alami sesuai dengan kondisi objektif lapangan. Proses penelitian yang dimaksud antara lain: melakukan pengamatan terhadap narasumber, berinteraksi dengan narasumber dan berupaya dalam memahami bahasa dan tafsiran narasumber. Untuk itu peneliti harus terjun ke lapangan dengan waktu 2 (dua) bulan.

2. Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif dimana data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Yang di dukung oleh data kualitatif, di mana peneliti memncoba untuk mengungkap

suatu fakta tentang evaluasi penerapan sistem layanan administrasi kependudukan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara, dan data yang diperoleh dari berbagai cara pada dasarnya untuk saling melengkapi.

C. Jenis dan Sumber Data

Menurut Sugiyono (2016:137) sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari lapangan atau lokasi penelitian berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan informan dan observasi secara langsung sesuai dengan objek penelitian tentang Evaluasi Penerapan Sistem Layanan Adminduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data yang tidak diperoleh secara langsung, misalnya data penunjang penelitian yang diperoleh dari dokumen-dokumen, jurnal, buku dan artikel yang berkaitan dengan permasalahan penelitian

D. Informan Penelitian

Pemilihan informan dalam penelitian ini dipilih secara *purposive sampling*. Pemilihan informan penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa informan penelitian dapat memberikan informasi dan yang selengkap-lengkapnyanya dan relevan dengan tujuan penelitian. Adapun

informan dalam penelitian dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 3.1 Informan Penelitian

No	Nama	Inisial	Jabatan
1.	Drs. Buhari, M.M	Br	Kepala Dinas Dukcapil
2.	Nunung Kurniawati, S.T, M.Si	NK	Kabid Pendaftaran Penduduk
3.	Irwan	Iw	Masyarakat
4.	Algasali Basir	AB	Masyarakat
5.	Irma	Im	Masyarakat

E. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan secara sistematis dan disengaja melalui pengamatan dan pencatatan terhadap gejala yang diselidiki. Dalam hal ini peneliti melakukan pengamatan langsung yang berkaitan dengan Evaluasi Penerapan Sistem Layanan Adminduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara. Teknik ini juga digunakan untuk mengetahui kesesuaian antara keterangan informan dengan kenyataan yang ada dilapangan.

2. Wawancara

Wawancara adalah bentuk komunikasi verbal seperti percakapan yang bertujuan untuk memperoleh informasi atau dapat diartikan sebagai suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan tanya jawab antara peneliti dengan obyek yang diteliti. Dalam metode ini kreatifitas pewawancara sangat diperlukan karena dapat dikatakan bahwa hasil

interview yang diteliti banyak bergantung pada kemampuan penyelidik untuk mencari jawaban, mencatat dan menafsirkan setiap jawaban.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik mencari data mengenai hal-hal atau variabel berupa catatan, transkrip, buku-buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, *legger*, agenda dan sebagainya. Dokumentasi ini digunakan untuk melengkapi data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi yang bersumber dari dokumen dan rekaman dalam penelitian terdapat sumber data yang berasal dari bukan manusia seperti dokumen, foto-foto dan bahan statistik.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah langkah yang dilakukan untuk mengelolah data, dimana data yang diperoleh dikerjakan dan dimanfaatkan. Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2016) ada tiga teknik analisis data yaitu:

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data pada tahapan selanjutnya.

2. Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam

bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Dengan mendisplaykan data maka akan memudahkan peneliti untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya. Dalam melakukan display data, selain dengan teks yang naratif juga dapat berupa, grafik, matrik, jejaring kerja dan *chart*.

3. Penarikan Kesimpulan/verifikasi

Penarikan kesimpulan/verifikasi adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

G. Pengabsahan Data

Dalam menguji keabsahan data pada penelitian ini peneliti menggunakan tiga macam triangulasi diantaranya yaitu:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber yaitu untuk membandingkan atau menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Sebagai contoh untuk menguji kredibilitas data tentang gaya kepemimpinan seseorang maka pengumpulan dan pengujian data yang telah diperoleh dilakukan ke bawahan yang dipimpin, ke atasan yang menugasi, dan ke teman kerja yang merupakan kelompok kerjasama. Data dari ketiga sumber tersebut tidak bisa dirata-ratakan tetapi dideskripsikan, dikategorisasikan, mana

pandangan yang sama, yang berbeda, dan mana spesifik dari tiga sumber data tersebut.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi Teknik yaitu untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara lalu dicek dengan observasi, dokumentasi atau kuesioner. Bila dengan tiga teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan untuk memastikan data mana yang dianggap benar.

3. Triangulasi Waktu

Triangulasi Waktu adalah Teknik yang lebih mengutamakan efektivitas proses dan hasil yang diinginkan. Oleh karena itu, triangulasi dapat dilakukan dengan menguji apakah proses dan hasil metode yang digunakan sudah berjalan dengan baik.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Umum Lokasi Penelitian

1. Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara merupakan organisasi perangkat daerah yang dibentuk oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Kolaka Utara melalui Peraturan Daerah Nomor 3 tahun 2016, dengan tugas dan fungsi yang didasarkan pada Peraturan Bupati Kolaka Utara Nomor 17 Tahun 2022 tentang organisasi dan tata kerja dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara yang bertujuan untuk mendukung pemerintah mewujudkan pemerintahan yang baik (*Good Governance*) melalui pelayanan publik urusan administrasi kependudukan. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara beralamat di Jl. Kompleks perkantoran, Desa Ponggiha, Kec. Lasusua, Kabupaten Kolaka Utara, Sulawesi Tenggara 93914.

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara memiliki tugas pokok dan fungsi sebagai berikut:

a. Tugas Pokok

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara mempunyai tugas yaitu membantu bupati dalam melaksanakan kewenangan desentralisasi dan tugas dekonsentrasi di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.

b. Fungsi

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara mempunyai fungsi yaitu:

1. Menyusun dan menetapkan kebijakan teknis dibidang kependudukan dan pencatatan sipil.
2. Menetapkan kebijakan teknis pelaksanaan tugas dinas kependudukan dan pencatatan sipil.
3. Melaksanakan pelayanan umum dibidang kependudukan dan pencatatan sipil.
4. Melaksanakan pembinaan teknis dibidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, informasi kependudukan serta bidang data dan pelaporan.
5. Pembinaan Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD), dan
6. Melaksanakan urusan tata usaha dinas.

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara juga telah menetapkan standar pelayanan untuk meningkatkan dan menjamin mutu pelayanan kepada masyarakat dan terwujudnya penyelenggaraan pelayanan yang mudah, cepat dan gratis di bidang administrasi kependudukan, serta upaya dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat yang dilayani. Standar pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara ada 23 pelayanan yang telah di tetapkan diantaranya:

Tabel 4.1 Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara

No	Jenis-jens Pelayanan di dukcapil kolaka utara
1.	Biodata Penduduk (WNI dan OA) <ol style="list-style-type: none"> a. Pencatatan biodata WNI dalam wilayah NKRI. b. Pencatatan biodata WNI di luar wilayah NKRI. c. Pencatatan biodata Orang Asing (OA)
2.	Kartu Keluarga (KK) <ol style="list-style-type: none"> a. Penerbitan kartu keluarga baru karena membentuk keluarga baru. b. Penerbitan kartu keluarga baru karena penggantian kepala keluarga (kematian kepala keluarga). c. Penerbitan kartu keluarga baru karena pisah KK dalam 1 (satu) alamat. d. Penerbitan kartu keluarga karena perubahan data. e. Penerbitan kartu keluarga karena hilang/rusak.
3.	Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP el) <ol style="list-style-type: none"> a. Penerbitan KTP el baru untuk WNI. b. Penerbitan KTP el baru karena pindah, perubahan data, rusak dan hilang untuk WNI. c. Penerbitan KTP el luar domisili. d. Penerbitan KTP el baru untuk OA. e. Penerbitan KTP el baru karena pindah, perubahan data, rusak, hilang dan perpanjangan untuk OA.
4.	Kartu Identitas Anak (KIA) <ol style="list-style-type: none"> a. Penerbitan kartu identitas anak baru untuk anak WNI. b. Penerbitan kartu identitas anak karena hilang/rusak dan pindah datang. c. Penerbitan kartu identitas anak untuk anak OA. d. Penerbitan kartu identitas anak karena hilang/rusak dan pindah datang untuk anak OA.
5.	Surat Keterangan Pindah (SKP) <ol style="list-style-type: none"> a. Perpindahan WNI dalam 1 (satu) kab/kota. b. Perpindahan WNI antar kab/kota (daerah asal). c. Perpindahan WNI antar kab/kota (daerah tujuan).

	<p>d. Perpindahan OA ITAP dalam 1 (satu) kab/kota.</p> <p>e. Perpindahan OA ITAP antar kab/kota (daerah asal).</p> <p>f. Perpindahan OA ITAP antar kab/kota (daerah tujuan).</p> <p>g. Perpindahan OA ITAS dalam 1 (satu) kab/kota.</p> <p>h. Perpindahan OA ITAS antar kab/kota (daerah asal).</p> <p>i. Perpindahan OA ITAS antar kab/kota (daerah tujuan).</p> <p>j. Perpindahan Penduduk WNI Keluar Wilayah NKRI.</p> <p>k. Perpindahan Penduduk WNI Datang Dari Luar Negeri.</p> <p>l. Pendaftaran Bagi Orang Asing ITAS Datang Dari Luar Wilayah NKRI.</p>
6.	<p>Akta Kelahiran</p> <p>a. Pencatatan kelahiran WNI dalam wilayah NKRI.</p> <p>b. Pencatatan kelahiran OA.</p> <p>c. Pencatatan lahir mati.</p>
7.	<p>Akta Kematian</p>
8.	<p>Akta Perkawinan</p> <p>a. Pencatatan perkawinan WNI dalam wilayah NKRI, dan</p> <p>b. Pencatatan perkawinan WNA di wilayah NKRI.</p>
9.	<p>Pencatatan pembatalan perkawinan</p>
10.	<p>Akta Perceraian</p>
11.	<p>Pencatatan pembatalan perceraian</p>
12.	<p>Pencatatan pengangkatan anak di wilayah NKRI</p>
13.	<p>Akta Pengakuan Anak</p> <p>a. Pencatatan pengakuan anak di wilayah NKRI.</p> <p>b. Pencatatan pengakuan anak yang dilahirkan di luar perkawinan yang sah menurut hukum/kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa di wilayah NKRI.</p>
14.	<p>Akta Pengesahan Anak</p> <p>a. Pencatatan pengesahan anak bagi penduduk WNI di wilayah NKRI</p> <p>b. Pencatatan pengesahan anak bagi penduduk OA di wilayah NKRI.</p>

	c. Pencatatan pengesahan anak penduduk yang dilahirkan sebelum orang tuanya melaksanakan perkawinan sah menurut hukum agama atau kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa di Wilayah NKRI.
15.	Pencatatan perubahan nama penduduk.
16.	Pencatatan peristiwa penting lainnya bagi penduduk.
17.	Pencatatan pembetulan akta pencatatan sipil dengan permohonan dari subjek akta di wilayah NKRI.
18.	Pencatatan pembatalan akta pencatatan a. Pencatatan pembatalan akta pencatatan sipil bagi penduduk. b. Pencatatan pembatalan akta pencatatan sipil tanpa melalui penetapan pengadilan/contrarius actus
19.	Pencatatan perubahan status kewarganegaraan WNA menjadi WNI di wilayah NKRI.
20.	Pencatatan anak yang lahir dari perkawinan campuran atau Anak Bekewarganegaraan Ganda (ABG) a. Pencatatan ABG yang telah memiliki sertifikat bukti pendaftaran ABG. b. Pencatatan ABG yang memilih menjadi WNI. c. Pencatatan ABG yang memilih menjadi WNA. d. Pencatatan ABG yang tidak memilih salah satu kewarganegaraan. e. Pencatatan perubahan status kewarganegaraan WNI menjadi WNA.
21.	Pencatatan perubahan status kewarganegaraan WNI menjadi WNA.
22.	Legalisasi (Legalisir) dokumen kependudukan, dan
23.	Permintaan data kependudukan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka juga berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan membuat inovasi-inovasi baru, yang telah dikembangkan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara. Inovasi tersebut adalah Sistem Layanan Adminduk Kolaka Utara *Offline, Online* dan Terintegrasi (Si LAKU O2T). Melalui inovasi ini,

mengurus dokumen adminduk cukup dari rumah atau kantor desa. Masyarakat kabupaten kolaka utara tidak perlu lagi ke kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kolaka utara dan tidak dikenakan biaya apapun.

Inovasi Si LAKU O2T telah memiliki *website* resmi yang dapat diakses oleh masyarakat yaitu <http://dukcapil.kolutkab.go.id> dan pelayanan akan terhubung melalui via *whatsApp*. Hal ini dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat yang berdomisili jauh dari pusat ibu kota kabupaten dan yang mengalami kendala lainnya seperti masyarakat yang kurang sehat, maupun masyarakat yang tidak memiliki kendaraan pribadi untuk melakukan konsultasi pengurusan dokumen kependudukan secara langsung di kantor.

2. Visi, Misi, Motto dan Maklumat Pelayanan

a. Visi

Menjadikan lembaga yang mampu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

b. Misi

- 1) Memberikan layanan yang ramah, mudah, cepat dan gratis serta bebas pungli atau calo.
- 2) Digitalisasi layanan.
- 3) Meningkatkan kualitas pelayanan, dan
- 4) Meningkatkan kualitas pegawai/pelaksana layanan yang berintegritas, profesional dan akuntabel.

c. Motto

Spirit memberikan layanan yang membahagiakan masyarakat.

d. Maklumat Pelayanan

Kami pemimpin dan jajaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara dengan ini menyatakan:

- 1) Siap Menyelenggarakan pelayanan sesuai Standar Pelayanan dalam Sistem Layanan Adminduk Kolaka Utara *Offline, Online* dan Terintegrasi (SI LAKU O2T) yang telah ditetapkan.
- 2) Siap memberikan pelayanan yang ramah, mudah, cepat dan gratis serta bebas pungli dan calo.
- 3) Siap menerima keluhan, kritik, saran, dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus.
- 4) Siap menerima sanksi sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku, apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan.

3. Jabatan Fungsional

Jabatan Fungsional adalah kelompok Pegawai Negeri Sipil yang diberi tugas, wewenang dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melaksanakan kegiatan yang sesuai dengan profesinya dalam rangka kelancaran tugas Pemerintah Daerah. Nama dan jumlah jabatan fungsional ditentukan berdasarkan sifat, jenis, kebutuhan dan beban kerja, yang diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

Berdasarkan peraturan daerah kabupaten kolaka utara tentang

Pembentukan Dinas Daerah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan perangkat daerah sebagai unsur pelaksana penyelenggaraan pemerintahan daerah, dipimpin oleh Kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui sekretaris daerah. Adapun susunan organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terdiri dari:

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

3) Seksi Tata Kelola dan SDM Teknik Infomasi & Komunikasi.

f. Bidang Pemamfaatan dan Inovasi Pelayanan:

1) Seksi Kerjasama.

2) Seksi Pemamfaatan Data dan Dokumen Kependudukan.

3) Seksi Inovasi Pelayanan.

4. Jumlah Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara

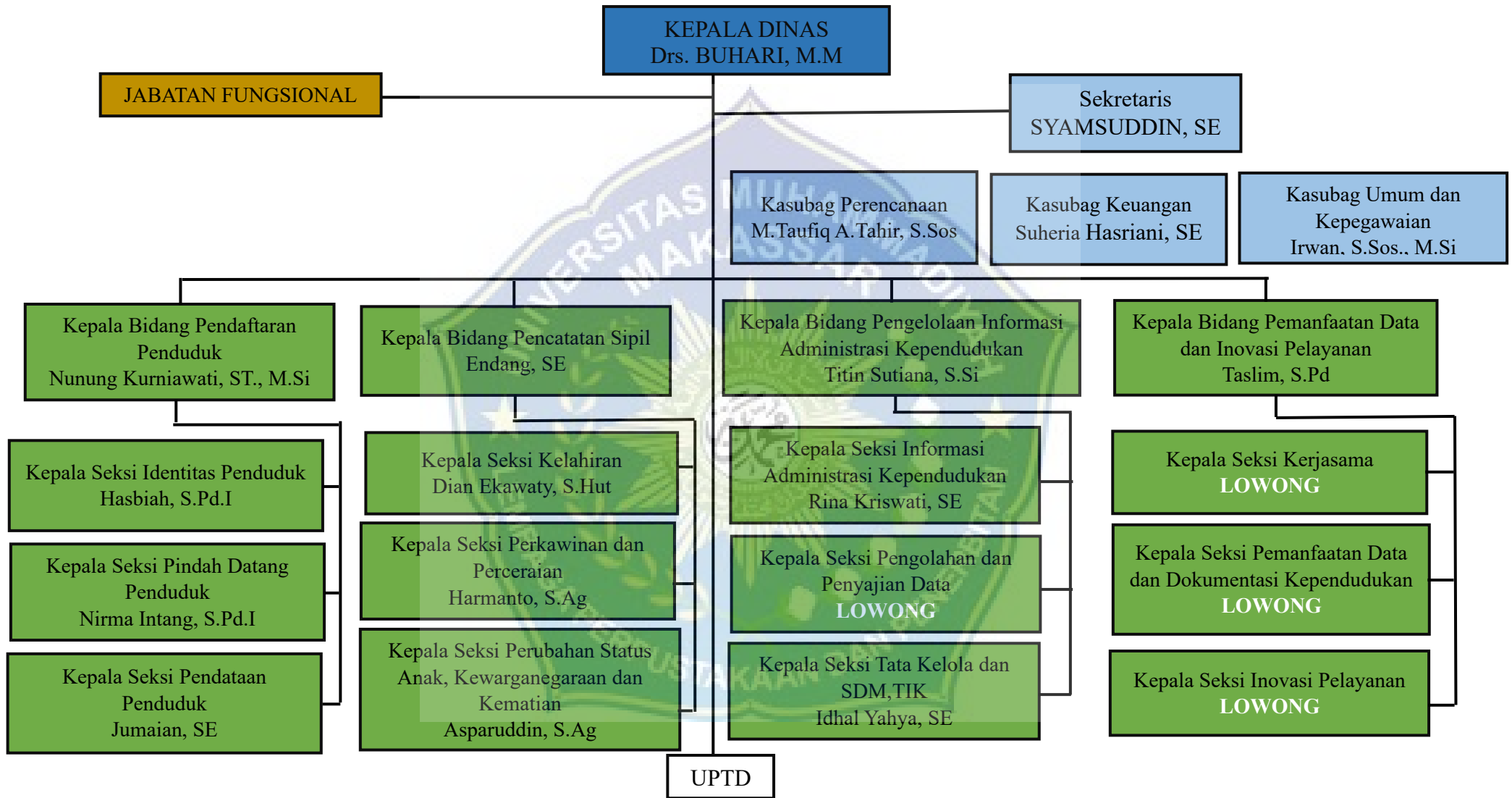
Tabel 4.2 Jumlah Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Kolaka Utara

No	Pendidikan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1.	2	3	4	5
2.	S.2	4	2	6
3.	S.1/D4	9	11	20
4.	D.III	1	-	1
5.	D.II	-	-	-
6.	SMA/Sederajat	3	2	5
7.	SMP/Sederajat	-	-	-
8.	SD/Sederajat	-	-	-
Total		17	15	32

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara

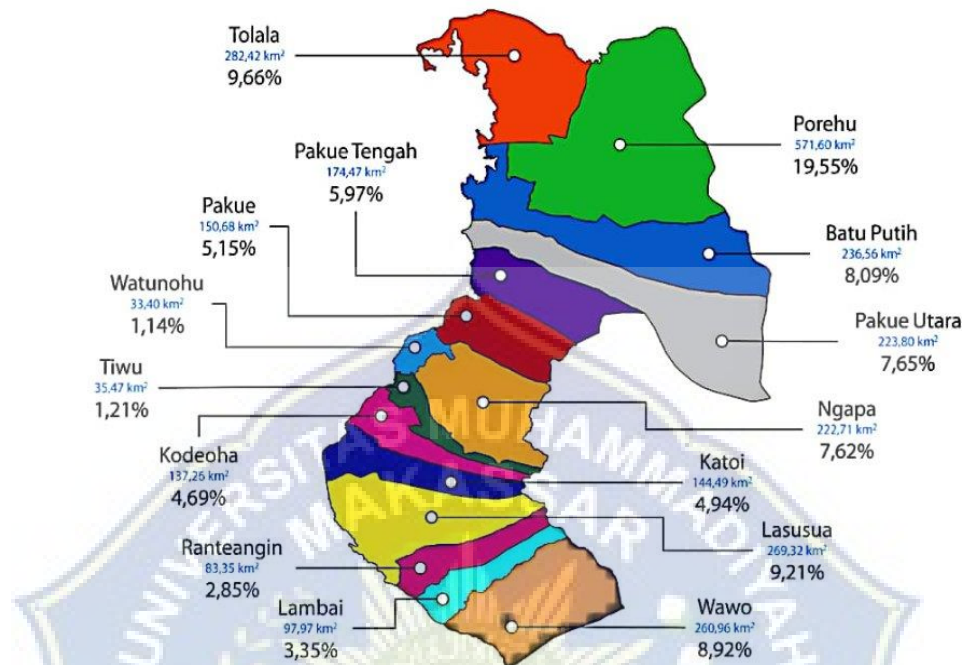
5. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara

Gambar 4.1 Struktur Organisasi



Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara

Gambar 4.1 Wilayah Kabupaten Kolaka Utara



Keterangan:

15 Kecamatan

127 Desa

B. Hasil Penelitian

Administrasi kependudukan (Adminduk) merupakan suatu bidang yang berkaitan dengan pengelolaan data maupun informasi mengenai penduduk di suatu wilayah, termasuk pemeliharaan data kependudukan, pengelolaan data statistik, dan penerbitan dokumen kependudukan seperti kartu identitas, akat kelahiran, kartu keluarga, dan dokumen-dokumen lainnya. Tujuan utama dari administrasi kependudukan (adminduk) yaitu memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat, mendukung perencanaan Pembangunan, dan memfasilitasi kebijakan pemerintah terkait dengan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu fungsi dari pemerintah adalah menyediakan pelayanan

publik bagi masyarakat, dan tugas dari pemerintah itu sendiri yaitu mengupayakan pelaksanaan pelayanan bagi masyarakat.

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara ingin meningkatkan pelayanan publik yang bermutu sehingga ikut ambil bagian dalam Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) yang diselenggarakan oleh Kementerian PANRB dengan meluncurkan inovasi baru yang di beri nama Sistem Layanan Adminduk Kolaka Utara *Offline, Online* dan Terintegrasi (SI LAKU O2T). Sistem Layanan Adminduk Kolaka Utara *Offline, Online* dan Terintegrasi merupakan inovasi yang memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam melakukan pelayanan. Melalui inovasi Si LAKU O2T ini, masyarakat dapat mengurus dokumen adminduk cukup dari rumah dengan mengakses *webdite* resmi yang telah disediakan atau datang ke kantor desa tidak perlu jauh-jauh datang ke kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara, dan pelayanan ini gratis tidak dipungut biaya sama sekali.

Tabel 4.3 Rekapitulasi Pelayanan Si LAKU O2T

Tahun	Jumlah Lokasi dan Layanan	
	Jumlah Lokasi	Dokumen Adminduk
2020	25	26,664
2021	3,765	94,246
2022	5,254	112,557
2023	4,569	113,563

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara

Berdasarkan tabel 4.1 di atas menunjukkan bahwa hasil rekapitulasi pelayanan inovasi Sistem Layanan Adminduk *Offline, Online*, dan Terintegrasi (Si

LAKU O2T) dari dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara pada tahun 2020-2023, mengalami peningkatan pelayanan khususnya pada pelayanan adminduk yang memberikan kepuasan bagi masyarakat.

1. Efektivitas

Efektivitas adalah tingkat keberhasilan dalam mencapai suatu tujuan atau mencapai hasil yang diinginkan. Dalam berbagai konteks, efektivitas dapat diartikan sebagai sejauh mana suatu program atau suatu kegiatan dapat mencapai hasil yang diharapkan atau apa yang telah ditetapkan dapat berjalan dengan baik dan sejalan dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam konteks organisasi efektivitas sering kali diukur dengan seberapa hal baik dari segi tujuan atau target yang di capai. Untuk dapat melihat tingkat efektivitas penerapan Si LAKU O2T yang telah ditetapkan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara, peneliti melakukan wawancara dengan kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara yang mengatakan:

“Kalau saya melihat penerapan inovasi Si LAKU O2T sangat efektif dalam melaksanakan pelayanan di capil di lihat dari dua sisi, kualitas pelayanan maupun kinerja dari dukcapil. dilihat dari sisi kinerja sebelum adanya inovasi ini kami di dukcapil kolaka utara tidak ada yang mencapai tingkat nasional setelah penerapan inovasi selama 3 tahun ini kami sangat meningkat kinerjanya bahkan mencapai target nasional dari perekapan KTP-el, kemudian kepemilikan KIA, dan kemudia kepemilikan akta kelahiran sudah melampaui target nasional sebelumnya tidak pernah. Dari sisi kualitas pelayanan kita sebelum tahun 2020 ke bawah itu kita sering menemukan keluhan-keluhan dari masyarakat baik secara langsung atau di media sosial, dan setelah penerapan Si LAKU O2T tahun 2021 sampai sekarang keluhannya sudah jarang kami temukan dan hamper tidak ada. Penilaian Kemenpan penilaian tahun 2022 kami mendapatkan nilai A-artinya A- itu sangat baik” (Hasil wawancara: Br 15 Februari 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara diatas, dapat peneliti simpulkan bahwa sebelum adanya penerapan inovasi Si LAKU O2T di kantor dukcapil kualitas pelayanan yang dimiliki sangat rendah bahkan berada di zona merah dan kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara juga sering menerima keluhan demi keluhan dari masyarakat secara langsung atau melalui jejaring sosial. Dan peningkatan kualitas pelayanan di kantor dukcapil mulai dirasakan setelah adanya penerapan inovasi Si LAKU O2T yang mulai diterapkan pada tahun 2021 hingga sekarang. Penilaian kualitas pelayanan di dukcapil kolaka utara telah mendapatkan nilai A- Dimana nilai A- itu sendiri menandakan bahwa kualitas pelayanan sudah sangat baik serta keluhan demi keluhan yang diberikan oleh masyarakat jarang ditemukan.

Jawaban yang sama diberikan oleh kabid pendaftaran penduduk dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara tentang efektifitas penerapan Si LAKU O2T yang mengatakan bahwa:

“Penerapan inovasi Si LAKU O2T sangat efektif karena kami di kantor dukcapil melayani masyarakat di hari libur biasa kecuali hari libur fitri idul tidak melayani dan kami juga sekarang melayani secara offline online jadi masyarakat dapat mengurus administrasi bisa di rumah saja nanti kalau dokumennya sudah selesai akan diantarkan dengan kurir karena kami punya prinsip yaitu layanan yang membahagiakan masyarakat. Melalui penerapan inovasi Si LAKU O2T juga kami mendapatkan penghargaan dari Kemendagri dengan kategori dukcapil yang inovatif, kemudian dari sisi Lembaga kami sudah masuk di zona kuning yang artinya baik, dan kualitas pelayanan kami sekarang berada di zona kuning dengan nilai A- artinya A- itu adalah sangat baik” (Hasil wawancara: NK 13 Februari 2023).

Berdasarkan hasil wawancara dari informan kedua yang merupakan Kabid pendaftaran penduduk dapat peneliti simpulkan bahwa penerapan inovasi Si LAKU

O2T sangat memberikan perubahan dari segi kualitas pelayanan. Pelayanan di dukcapil kolaka utara sekarang memiliki nilai A- dan berada di zona kuning, dukcapil juga mendapatkan penghargaan dari kemendagri dengan kategori dukcapil yang inovatif serta dukcapil juga telah mencapai target di tingkat nasional.

Kemudian adapun hasil wawancara peneliti dengan masyarakat yang melakukan pelayanan secara langsung di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara mengatakan:

“Pelayanan Si LAKU yang di berikan oleh Kantor Capil sudah efektif karena kita masyarakat ketika mengurus langsung dikantor sudah tidak antri panjang lagi dan tidak menunggu lama. Kantor capil juga membuka pelayanan melalui online dan dokumennya diantarkan oleh kurir ke rumah itu menurut saya sangat memudahkan kita masyarakat apa lagi kita yang mau mengurus tapi tidak sempat datang ke kantor bisa lewat HP saja dan tidak menunggu berhari-hari, diantarkan sama kurir ke rumah dan tidak pakai biaya semuanya gratis” (Hasil wawancara: Im 16 Februari 2024).

Berdasarkan jawaban yang diberikan oleh informan di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa masyarakat merasakan keefektifitas pelayanan yang diterapkan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara melalui inovasi dari Si LAKU O2T yang memberikan alternatif pelayanan kepada masyarakat dan kinerja oleh pegawai dukcapil juga sudah cukup baik dalam melayani masyarakat yang datang ke kantor melakukan pengurusan adminduk secara langsung.

Selanjutnya pernyataan yang sama pun di berikan oleh masyarakat yang berinisial AB yang mengatakan bahwa:

“Iya pelayanan Si LAKU kantor capil sangat efektif menurut saya karena mereka menerapkan pelayanan secara langsung dan secara online juga jadi kita masyarakat merasa tidak kesusahan lagi mau mengurus tapi tidak bisa ke capil, lewat online saja bisa dan mereka kerja sama dengan kurir jadi kita di

layani online diantarkan juga ke rumah gratis ya kita masyarakat kalau kurir datang pasti senang karena berkas-berkasnya sudah jadi.” (Hasil wawancara: AB 15 Februari 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat yang berinisial AB ini dapat peneliti simpulkan bahwa pelayanan yang diterapkan oleh kantor dukcapil sangat memudahkan masyarakat. Masyarakat yang memiliki kendala baik itu kesehatannya ataupun kendala pada kendaraan, dan urusan yang lain tetap bisa melakukan pelayanan di kantor dukcapil melalui *via Online/daring* cukup di rumah saja dokumen jadi dan diantarkan secara gratis oleh mitra kurir yang telah bekerja sama dengan Dukcapil.

Gambar 4.2 Layanan Online Dukcapil Kolaka Utara



Kemudian Pernyataan dari masyarakat yang merupakan informan ketiga mengatakan:

“Kalau di lihat pelayanan Si LAKU di capil sudah sangat efektif karena kita ini yang memiliki jarak lumayan jauh dari kota dan pasti mengeluarkan biaya paling sedikit 50 ribu belum lagi kalau proses lama kita sudah jauh-jauh. Pelayanan capil sangat kita dirasakan sebagai masyarat perubahannya tinggal kita bawah ke kantor desa saja mereka buat surat keterangan dan di kirimkan ke capil, kalau jaringan bagus dan data juga tidak perlu banyak

proses 1 atau 2 jam sudah jadi paling lambat siang sudah ada dibawahkan langsung oleh pak dusun karena atau kita yang ambil langsung di kantor desa melihat informasi dari Sekdes lewat story wa” (Hasil wawancara: Iw 19 Februari 2024).

Hasil wawancara di atas dapat peneliti simpulkan bahwa penerapan Si LAKU O2T dari kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara sangat memberikan kemudahan bagi masyarakat dengan cara bekerja sama dengan perangkat desa sehingga masyarakat yang berada jauh dan memiliki jarak tempuh yang lumayan dari lokasi rumah ke kantor dukcapil tidak merasa kesulitan dan tidak mengeluarkan biaya yang cukup banyak untuk ke Kantor dukcapil karena capil telah bekerja sama dengan perangkat desa masyarakat cukup ke kantor desa saja dan akan dibuatkan surat keterangan dan dikirimkan ke capil.

Berdasarkan dari keseluruhan hasil wawancara di atas dapat peneliti simpulkan bahwa sebelum adanya penerapan Si LAKU O2T pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara kualitas pelayanan yang di miliki belum efektif dan tidak dirasakan dengan baik oleh masyarakat karena masih banyaknya keluhan yang diberikan oleh masyarakat mengenai kualitas pelayanan di kantor dukcapil, setelah adanya penerapan Si LAKU O2T pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara kualitas pelayanan yang di miliki sudah efektif karena pelayanan yang diberikan dapat dirasakan oleh masyarakat dan sangat memberikan kemudahan kepada masyarakat kabupaten kolaka utara.

2. Efisiensi

Efisiensi adalah tingkat produktivitas atau kinerja dan proses suatu sistem dalam menggunakan sumber daya yang tersedia. Efisiensi dapat diartikan

dalam melakukan pekerjaan dengan cara yang paling efektif dan dapat menghemat biaya maupun waktu. Jika dilihat dalam konteks organisasi efisiensi sering kali diukur dengan rasio input-output, di mana input itu adalah sumber daya yang digunakan dan output adalah hasil yang diinginkan dan memberikan hasil yang memuaskan. Dalam hal ini dapat dilihat tingkat efisiensi dari penerapan Sistem Layanan Admuduk Kolaka Utara *Offline*, *Online* dan Terintegrasi (Si LAKU O2T), untuk melihat tingkat efisiensi dari Si LAKU O2T peneliti melakukan wawancara dengan kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara yang mengatakan:

“Efisiensi dari Si LAKU O2T dilihat dari sumber daya, itu pada sumber daya terdiri atas dua sumber daya keuangan dan sumber daya manusia. Sumber daya keuangan sudah dialokasikan oleh anggaran dari APBD kabupaten kolaka utara setiap tahunnya, sehingga sumber daya keuangan terencana dengan baik dan begitu juga dengan sumber daya manusia sangat memadai. Secara berkala dilakukan bimbingan teknis sehingga sumber daya manusia kompeten terhadap tugas dan fungsinya. Dengan begitu inovasi Si LAKU O2T sangat efektif dan efisien dalam penggunaan sumber daya, dan biaya, terlebih lagi masyarakat tidak perlu datang ke kantor untuk mengurus dokumen cukup di rumah masyarakat tidak mengeluarkan biaya transportasi dan biaya-biaya lainnya untuk mengurus dokumen adminduk” (Hasil wawancara: Br 15 Februari 2024).

Berdasarkan hasil wawancara di atas peneliti dapat simpulkan bahwa dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara memanfaatkan dengan baik sumber daya keuangan yang telah dialokasikan pada anggaran APBD kabupaten kolaka utara setiap tahunnya, dan sumber daya manusia yang ada di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara diberikan bimbingan secara teknis sehingga kompeten dalam tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dilayani.

Selanjutnya jawaban yang sama pun diberikan oleh kabid pendaftaran

penduduk dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara yaitu:

“Inovasi dari Si LAKU O2T ini sudah sangat efektif dan efisien menurut saya karena pelayanan yang kami berikan di kantor sesuai dengan tugas dan tupoksi kami dan juga alhamdulillah SDM kami memadai untuk melayani masyarakat dengan baik serta melayani masyarakat sesuai dengan keinginannya. Persoalan biaya itu sudah dialokasikan oleh APBD Kabupaten setiap tahun, dan persoalan waktu saya rasa sudah efektif karena tidak menyita banyak waktu dari masyarakat dalam mengurus adminduk di kantor maupun di rumah melalui via online dan kami pegawai bekerja sesuai dengan jam yang telah di tentukan, dan peningkatan pelayanan dari tahun ke tahun dapat dilihat dari lakip.” (Hasil wawancara: NK 13 Februari 2024).

Dari Hasil wawancara oleh kabid pendaftaran penduduk dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara dapat peneliti simpulkan bahwa pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil kolaka utara bekerja sesuai dengan tugas dan fungsinya secara kompeten dalam memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat. Efisiensi dari sumber daya manusia di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara sangat memadai sehingga dapat menciptakan keefektifan dan efisien pelayanan yang ada di kantor dukcapil kolaka utara dapat di lihat dari tabel di bawah ini.

Tabel 4.4

Perbandingan Realisasi Kinerja dan Capaian kerja Tahun 2020-2023

No	Indikator Program	Satuan	Realisasi 2020	Realisasi 2021	Realisasi 2022	Realisasi 2023
1.	Persentase Penduduk yang telah memiliki KTP-el	%	89,40	93,16	97,08	92,41
3.	Persentase kepemilikan Akta Kelahiran	%	95,04	99,04	99,24	99,32

5.	Persentase Penduduk yang telah memiliki KIA	%	20,02	39,89	42,12	50,21
----	---	---	-------	-------	-------	-------

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara

Kemudian jawaban yang di berikan oleh masyarakat tentang tingkat efisien penerapan Sistem Layanan Adminduk *Offline*, *Online*, dan Terintegrasi (Si LAKU O2T) pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara mengatakan:

“Saya masyarakat asli lasusua dan selama saya mengurus dokumen seperti KK, akta kelahiran, KTP di capil itu sebelum ada ini Si LAKU masyarakat itu antri lama dan masyarakat yang datang banyak jadi pegawai kewalahan dan setelah adanya ini Si LAKU ya pelayanannya sudah cepat tidak antri lama lagi karena pelayanannya sudah bisa offline dan online. Jadi, setelah adanya Si LAKU ini pelayanan di capil menjadi lebih efektif dan efisien dari segi waktu itu yang membuat kita masyarakat senang karena kita di layani dengan baik dan tidak menunggu lama-lama” (Hasil wawancara: Im 16 Februari 2024).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat peneliti simpulkan bahwa dalam penerapan Sistem Layanan Adminduk *Offline*, *Online*, dan Terintegrasi (Si LAKU O2T) pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara memiliki pelayanan yang efisien dari segi waktu karena pelayanan yang diberikan oleh masyarakat lebih cepat terselesaikan dan masyarakat tidak perlu menunggu maupun membuang-buang waktunya begitu lama dalam melaukukan kepengurusan adminduk di kantor dukcapil kolaka utara.

Gambar 4.4 Pelayanan di Kantor Dukcapil Kolaka Utara



Selanjutnya jawaban yang sama diberikan oleh masyarakat selaku informan kedua mengatakan:

“Saya sebagai masyarakat belum bisa mempatokan berapa persn tingkat efektif dan efisiennya tapi dari pelayanan yang di berikan oleh capil melalui Si LAKU itu dalam persoalan waktu sudah baik dan tidak membuang-buang waktu kita dalam melakukan pelayanan. Ketika kita pengajuan pelayanan administrasi akan cepat dilayani apalagi kita ini tinggal datang ke kantor desa saja menghadap dan diuruskan waktunya tidak sampai sehari dan dokumennya sudah jadi cuman menunggu 1 atau 2 jam saja dan itu membuat kita masyarakat senang dan puas akan penerapan Si LAKU dari capil dan kita juga tidak mengeluarkan biaya lagi ke Kabupaten hanya untuk mengurus dokumen apalagi kalau cuman ingin mengurus KK saja.” (Hasil wawancara: Iw 19 Februari 2024).

Berdasarkan hasil wawancara yang di berikan oleh informan kedua di atas dapat peneliti simpulkan bahwa masyarakat betul-betul merasakan perubahan pelayanan dari kantor dukcapil setelah di terapkannya inovasi Sistem Layanan Adminduk *Offline*, *Online*, dan Terintegrasi pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara. Masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya lagi Ketika ingin mengurus dokumen adminduk di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara dan masyarakat juga tidak menunggu lama dalam proses penyelesaian dokumen adminduk.

Kemudian jawaban yang sama sama pun diberikan oleh masyarakat yang

merupakan informan ketiga mengatakan:

“Kalau soal efisien menurut saya sudah sangat efisien dan efektif juga karena kita masyarakat dapat menghemat waktu kita dan tidak mengeluarkan biaya lagi dalam melakukan pengurusan dokumen administrasi di capil. Kita bisa melakukan pelayanan online itu hanya memakan waktu sebentar saja dan dokumennya kalau sudah selesai akan di antarkan oleh kurir ke rumah jadi kita bisa melakukan aktivitas lain dan kurir yang mengantar dokumen kita ke rumah tidak bayar, gratis jadi tidak ada biaya sama sekali menurut saya sangat efisien dan efektif penerapan Si LAKU ini” (Hasil wawancara: AB 15 Februari 2024).

Dari hasil wawancara masyarakat di atas dapat peneliti simpulkan bahwa penerapan Sistem Layanan Adminduk *Offline*, *Online*, dan Terintegrasi (Si LAKU O2T) pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara memiliki peningkatan dalam kualitas pelayanan. Hal tersebut, dapat di lihat langsung dan dirasakan secara langsung oleh masyarakat efisien dari penerapan Si LAKU O2T ini karena masyarakat diberikan pelayanan yang dapat menghemat waktu dan biaya dalam melakukan pengurusan adminduk di Kantor Dukcapil. Pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara juga dapat dilakukan secara *offline* di kantor dan secara *online* cukup di rumah saja dokumen diantarkan oleh kurir dengan gratis.

Berdasarkan hasil jawaban secara keseluruhan informan di atas dapat peneliti simpulkan bahwa penerapan Sistem Layanan Adminduk Kolaka Utara *Offline*, *Online* dan Terintegrasi (Si LAKU O2T) pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara sangat efektif dan efisien karena dukcapil memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu secara *offline* dan secara *online*. Pelayanan *offline* dan *Online* ini dapat menghemat waktu dan biaya dari masyarakat dalam mengurus dokumen adminduk dan sumber daya manusia di Dukcapil juga

memadai sehingga dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

3. Kecukupan

Kecukupan adalah sesuatu yang merujuk pada kondisi atau tingkat di mana sesuatu di anggap dapat mencukupi atau memadai. Dalam konteks umum, kecukupan dapat diukur pada fasilitas yang disediakan dan ketersediaan data seperti kelengkapan data dan keakuratan data dari Layanan Adminduk Kolaka Utara *Offline*, *Online* dan Terintegrasi (Si LAKU O2T) pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara. Dalam melihat ketersediaan fasilitas, dan ketersediaan data seperti kelengkapan data dan keakuratan data yang di berikan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara, peneliti melakukan wawancara dengan kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara yang mengatakan:

“Infrastruktur peralatan kami cukup dan tidak ada kekurangan mungkin dari fasilitas karena terbatasnya ruangan di bawah, pelayanan orang yang membutuhkan khusus seperti disabilitas belum kami sediakan tetapi sebenarnya hal itu tidak perlu di permasalahan atau di persoalkan karena kami ada pelayanan khusus namanya pelayanan jemput bola khusus jadi hampir tidak ada masyarakat yang datang ke kantor khususnya yang membutuhkan khusus seperti lansia, odgj, disabilitas, ibu hamil, hampir tidak pernah datang melakukan pelayanan di sini karena kami mendatangi rumahnya selain itu kita juga belum ada ruangan bermain anak yang dipersyaratkan dari pelayanan. Dan kelengkapan data ataupun keakuratan data Si LAKU O2T sangat akurat dan tersedia karena mulai dari input, proses, output dokumen adminduk tercatat dalam aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK).” (Hasil wawancara: Br 15 Februari 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara dapat peneliti simpulkan bahwa fasilitas yang disediakan di kantor dukcapil sudah cukup memadai. Namun, dukcapil belum

menyediakan ruangan tunggu untuk masyarakat yang berkebutuhan khusus seperti lansia, odgj, ibu hamil dan disabilitas. Tetapi hal tersebut di buatkan sebuah solusi berupa pelayanan yang di beri nama la jebola khusus untuk tetap dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berkebutuhan khusus dan ketersediaan data seperti kelengkapan data maupun keakuratan data dari Si LAKU O2T sangat akurat karena tercatat dalam aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).

Selanjutnya jawaban yang sama pun diberikan oleh kabid pendaftaran penduduk yang mengatakan:

“Mengenai fasilitas di kantor kami ada buku pendaftar dan register, blangko KK, kertas hvs A4, komputer dan printer ada 14 unit, jaringan ada 7 unit, kami juga menyediakan ruangan tunggu yang disediakan sofa dan AC agar masyarakat merasa lebih nyaman yang kami tidak sediakan saya rasa hanya ruang bermain anak itu saja fasilitas yang lain alhamdulillah sudah memadai dan mengenai ketersediaan data berupa kelengkapan dan keakuratan data dari Si LAKU sangat akurat dan tersedia karena mulai dari input, proses, hingga outputnya dokumen adminduk itu tercatat dalam aplikasi SIAK. Jadi, Si LAKU O2T ini merupakan inovasi layanan adminduk yang ramah, mudah, cepat dan gratis bebas dari pungli atau calo” (Hasil wawancara: NK 13 Februari 2024).

Dari hasil wawancara di atas dapat peneliti simpulkan bahwa dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara memiliki fasilitas yang sudah cukup memadai mulai dari alat-alat yang lengkap dan ruang tunggu untuk masyarakat yang melakukan pelayanan langsung di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara, hanya saja di dukcapil belum menyediakan ruangan bermain untuk anak-anak. Dan ketersediaan data berupa kelengkapan maupun keakuratan data dari Si LAKU sangat akurat dan tersedia karena mulai dari input, proses, hingga outputnya dokumen adminduk itu tercatat dalam aplikasi

SIAK. Jadi, Si LAKU O2T ini merupakan inovasi layanan adminduk yang ramah, mudah, cepat dan gratis serta bebas dari pungli ataupun calo.

Kemudian hasil wawancara peneliti dengan masyarakat terkait dengan fasilitas di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara mengatakan bahwa:

“Menurut saya fasilitas yang di sediakan oleh capil ini sudah lengkap karena pelayanannya juga cepat tidak lama dan kita juga di sediakan tempat duduk seperti sofa yang ada di ruang tunggu, kita sebagai masyarakat juga merasa nyaman dengan fasilitas yang telah disediakan oleh capil karena tidak harus berdiri menunggu dan tidak panas juga karena ruangnya ber AC.” (Hasil wawancara: Im 16 Februari 2024).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat peneliti simpulkan bahwa masyarakat merasa nyaman dengan fasilitas yang disediakan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara seperti ruang tunggu yang dilengkapi dengan fasilitas berupa tempat duduk dan AC yang dapat memberikan kenyamanan kepada masyarakat, dan masyarakat juga mendapatkan pelayanan dengan cepat oleh pegawai dukcapil sehingga masyarakat merasa senang dan merasa nyaman dengan ketersediaan infrastuktur dan fasilitas di ss

Gambar 4.5 Ruang Tunggu Dukcapil Kolaka Utara



Kemudian hasil wawancara dengan masyarakat yang merupakan informan kedua mengatakan:

“Kalau saya melihat fasilitas di capil sudah bagus dan sudah memadai karena tersedianya ruangan tunggu dilengkapi dengan tempat duduk seperti sofa dan AC. Dan semua loket di capil sudah ada komputernya serta alat-alat pelayanan lainnya juga sudah lengkap saya rasa karena pelayanan yang diberikan menggunakan sistem cepat” (Hasil wawancara: Iw 19 Februari 2024).

Dari hasil wawancara peneliti dengan informan yang berinisila Iw di atas dapat peneliti simpulkan bahwa infrastruktur dan fasilitas di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara sudah memadai karena peralatan pelayanan tersedia dan fasilitas seperti ruang tunggu untuk masyarakat juga telah disediakan.

Selanjutnya wawancara dengan masyarakat yang berinisial AB mengatakan bahwa:

“Kalau fasilitas Kantor Dukcapil ya saya rasa fasilitasnya sudah memadai bisa kita liat ketika kita datang langsung ke Kantor Dukcapil dan juga bisa kita rasakan fasilitas yang telah disediakan oleh Dukcapil bagaimana, saya sebagai masyarakat merasa nyaman dengan fasilitas yang disediakan” (Hasil wawancara: AB 15 Februari 2024).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat peneliti simpulkan bahwa fasilitas di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara sudah memadai, dengan adanya kelengkapan-kelengkapan fasilitas yang dibutuhkan oleh masyarakat dan alat-alat pelayanan yang tersedia dan mempercepat proses pelayanan di kantor dukcapil kolaka utara.

Berdasarkan hasil wawancara dari keseluruhan informan dapat peneliti simpulkan bahwa kelengkapan infrastruktur dan fasilitas yang tersedia di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara sudah memadai karena

tersedianya alat-alat yang mempercepat proses pelayanan dan tersedianya ruang tunggu untuk masyarakat yang menunggu giliran pelayanan pada loket juga tersedianya fasilitas seperti AC dan sofa yang dapat memberikan kenyamanan kepada masyarakat dalam menunggu proses pelayanan. Namun, dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara belum menyediakan fasilitas ruang bermain anak agar anak-anak yang ikut ke kantor tidak merasa bosan serta ketersediaan data berupa kelengkapan data maupun keakuratan data dari Si LAKU sangat akurat dan tersedia karena mulai dari input, proses, hingga outputnya dokumen adminduk itu tercatat dalam aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).

4. Kesamaan (*equity*)

Kesamaan (*equity*) adalah sesuatu yang merujuk pada konsep kesetaraan atau keadilan dalam distribusi sumber daya, hak, ataupun peluang diantar individu dan kelompok. Dalam konteks sosial, kesamaan berarti semua masyarakat memiliki akses yang adil dan setara terhadap berbagai kesempatan dan pelayanan yang diberikan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara. Prinsip kesetaraan ini sangat penting untuk mencapai yang namanya keadilan sosial. Untuk dapat melihat kesamaan (*equity*) atau kesetaraan pelayanan yang diberikan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan peneliti melakukan wawancara dengan kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara yang mengatakan:

“Kami sebenarnya membuat inovasi Si LAKU ini untuk bisa menjangkau semua masyarakat dan tidak membeda-bedakan jenis layanan, kami sudah bekerja sama dengan fasilitas kesehatan, mitra desa dan jasa kurir seperti orang yang berkebutuhan khusus kami datangi

rumahnya, kami ke rumah sakit, untuk melakukan pelayanan adminduk kemudian untuk yang melahirkan di puskesmas juga atau di rumah sakit kami ada inovasi di situ bisa langsung kami menerbitkan 3 dokumen kependudukan seperti akta kelahiran, KIA, dan kartu keluarga, kemudian untuk di masyarakat desa seluruh desa kami jangkau untuk melakukan layanan jemput bola. Kami juga menyediakan layanan online yang dapat diakses melalui website. Kemudian masyarakat yang tidak punya HP kami ada kerja sama dengan desa jadi masyarakat cukup datang ke desa saja dan kami juga setiap tahun di bulan juni-juli mengadakan survei kepuasan masyarakat (SKM) itu nilainya sebelum ada Si LAKU ini nilainya C dia ke bawah setelah adanya Si LAKU dia nilainya A ke atas yang artinya sangat baik” (Hasil wawancara: Br 15 Februari 2024).

dari wawancara di atas dapat peneliti simpulkan bahwa pelayanan di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara memberikan layanan yang sama ke seluruh masyarakat kabupaten kolaka utara dengan menerapkan Si LAKU O2T. Dari inovasi-inovasi Sistem Layanan Adminduk Kolaka Utara *Offline, Online* dan Terintegritas (Si LAKU O2T), dukcapil kolaka utara dapat menjamin bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat semuanya sama tanpa membedakan latar belakang sosial atau lokasi geografis masyarakat. Dukcapil juga telah bekerja sama dengan fasilitas kesehatan, mitra desa dan jasa kurir, serta dukcapil kolaka utara juga selalu memperhatikan pelayanannya kepada masyarakat melalui inovasi Si LAKU O2T yang mereka terapkan di kantor dan berhasil memberikan kepuasan kepada masyarakat atas layanan yang diberikan.

Selanjutnya jawaban yang sama pun di berikan oleh kapid pendaftaran penduduk yang mengatakan:

“Tujuan dari inovasi Si LAKU O2T ini untuk menjangkau seluruh masyarakat agar mendapatkan pelayanan adminduk yang sama, ada layanan namanya la kurir anda layanan antar jemput dokumen, dokumen yang setelah di proses kita antarkan sama kurir itu gratis dibiayai oleh APBD nya

di sini, ada layanan namanya la cedoka layanan cetak dokumen kependudukan di desa artinya penduduk tidak ke sini lagi mereka hanya datang ke kantor desa di kantor desa nanti di isikan formulir yang sudah tersedia dan ada admin dari kantor desa yang mengirim ke kami dan kita proses dan setelah di proses kita kirimkan filenya dan di cetak di kantor desa kecuali KTP tidak bisa harus datang ke sini. Untuk tingkat kepuasan dari masyarakat kami dapat melihat pada kotak pengaduan yang disediakan di kantor dan kami dapat melihat bahwa masyarakat merasa puas dan nilai pelayanan kami dari survei masyarakat nilainya A.” (Hasil wawancara: NK 13 Februari 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan kabid pendaftaran penduduk dapat peneliti simpulkan bahwa dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara memberikan kesamaan layanan untuk semua masyarakat karena dukcapil kolaka utara telah bekerja sama dengan fasilitas kesehatan, mitra desa dan jasa kurir dan menyediakan layanan-layanan seperti layanan la jebola khusus, la jebola ke sekolah, la jebola ke desa, la cedoka, dan layanan la Katrine bunda yang tujuannya agar masyarakat mendapatkan akses layanan Admindak yang sama atau setara dengan masyarakat yang ada di pusat kota. Dan tingkat kepuasan masyarakat dapat di lihat dari survei yang dia yang diadakan setiap tahunnya.

Gambar 4.6 Layanan La Jebola Khusus dan La Katrine Bunda



Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat yang berinis

AB yang mengatakan:

“Kalau saya liat semua pelayanan di capil sama kami masyarakat ya sama semua tidak ada yang di beda-bedakan mereka melayani kita sesuai dengan apa yang mau kita urus dan apa yang kita minta, pelayanan apa yang kita butuhkan begitu saya rasa tidak ada perbeda pelayanan di sini kantor capil. Kalau di tanya kepuas kita merasa puas dengan penerapan Si LAKU ini karena capil sudah bekerja sama dengan kurir untuk jemput dan antar dokumen ke rumah jadi semua mudah bahkan saya sebagai masyarakat merasa puas dan berterima kasih ke capil mereka mendengar keluhan-keluhan dari masyarakat dan memberikan solusi juga karena ada hasilnya” (Hasil wawancara: AB 15 Februari 2024).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat peneliti simpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabuapten kolaka utara melalui inovasi Sistem Layanan Adminduk *Offline, Online*, dan Terintegrasi (Si LAKU O2T) semuanya sama tanpa adanya perbedaan pelayanan. Dalam pelayanan yang diberikan oleh Dukcapil Kolaka Utara juga masyarakat merasa sangat puas karena dapat melakukan pelayanan administrasi kependudukan dengan cepat dan mudah.

Selanjutnya jawaban yang sama pun di berikan oleh masyarakat yang merupakan informan kedua yang mengatakan:

“Saya rasa pelayanannya sama semua ya karena kami inikan masyarakat yang bisa di bilang lumayan jauhkan dari pusat kita ini di desa jarak tempuh ke kantor capil juga lumayan kan nah kita bisa mendapatkan pelayanan yang sama dengan masyarakat yang ada di pusat kota jadi saya rasa tidak ada perbeda pelayanan semua sama. Kalau kepuasan kita sebagai masyarakat belum bisa saya mempatokan berapa persennya tapi kalau diliat tingkat kepuasan masyarakat sudah puas karena ketika melakukan pengajuan akan cepat dilayani apalagi kita ini tinggal ke kantor desa saya menghadap dan diuruskan 1 atau 2 jam sudah jadi dokumennya dan kita juga bisa diantarkan ke rumah atau kita ambil sendiri di kantor desa.” (Hasil wawancara: Iw 19 Februari 2024).

Dari Hasil wawancara di atas dapat peneliti simpulkan bahwa dinas

kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara masyarakat memberikan pelayanan adminduk yang sama dengan masyarakat yang ada di pusat kota dan masyarakat yang ada di desa-desa, pelayanan yang diberikan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara juga dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat yang ada di desa melalui penerapan Sistem Layanan Adminduk *Offline, Online, dan Terintegrasi (Si LAKU O2T)*.

Gambar 4.7 Layanan La Jebola ke Desa



Kemudian peneliti juga melakukan wawancara dengan masyarakat yang mengatakan bahwa:

“Kalau persamaan pelayanan dari capil itu sama semua tidak ada yang di berikan perbeda bahwa si ini pelayanannya harus begini si itu pelayanannya begini tidak kalau kita datang kantor kita di layani sama pegawainya dengan baik begitu juga masyarakat yang lain dilayani dengan baik saya rasa begitu tidak ada perbedaan. Kalau di tanya kepuasan kita sebagai masyarakat ya kita sangat puas dengan pelayanan di capil karena tidak antri lama-lama lagi yang membuat masyarakat mengeluh, dan saya juga dengar ada pelayanan Si LAKU menggunakan kurir yang antar-antar dokumen itu bagus menurut saya kan kalau saya kebetulan rumah dekat jadi langsung saja datang (Hasil wawancara: Im 16 Februari 2024).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat peneliti simpulkan bahwa masyarakat yang datang ke kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara mendapatkan pelayanan yang sama dari pegawai dan tidak membeda-bedakan masyarakat yang satu dengan masyarakat yang lain. Masyarakat yang dilayani di Kantor Dukcapil juga merasa puas akan pelayanan yang diberikan karena tidak perlu mengantri lama dan menunggu terlalu lama untuk dilayani oleh pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara.

Berdasarkan hasil dari keseluruhan wawancara di atas dapat peneliti simpulkan bahwa pelayanan yang ada di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara dapat menjamin bahwa semua pelayanan adminduk yang diberikan kepada seluruh masyarakat sama tanpa adanya perbedaan yang di lihat dari segi latar belakang sosial ataupun lokasi geografisnya. Karena, kantor dukcapil memiliki inovasi dari Si LAKU O2T yang memiliki 10 pelayanan yang dapat mengjangkau seluruh masyarakat untuk diberikan pelayanan yang sama dengan kata lain pelayanan yang adil dan setara dan penerapan Si LAKU O2T dan kinerja dari aparat pemerintah dalam melayani masyarakat dapat memberikan kepuasan kepada yang di layani dan masyarakat juga merasa senang karena apa yang diajukan di respon dan di proses dengan cepat dan tidak perlu menunggu terlalu lama.

5. Responsivitas

Responsivitas adalah sesuatu yang merujuk pada kemampuan suatu sistem dalam organisasi untuk merespon dengan cepat dan efektif terhadap permintaan atau perubahan data, waktu pelayanan dan ketersediaan pelayanan

dari Sistem Layanan Adminduk *Offline*, *Online*, dan Terintegritas (Si LAKU O2T) pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara. *Responsivitas* berarti merespon dengan cepat terhadap pengajuan permintaan atau perubahan data dari masyarakat. Untuk melihat respon dan waktu pelayanan dan ketersediaan layanan Sistem Layanan Adminduk *Offline*, *Online*, dan Terintegritas (Si LAKU O2T) pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara peneliti melakukan wawancara dengan kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara yang mengatakan:

“Kalau pegawai kami operator di bawah dalam menanggapi perubahan data dari masyarakat dia mengacu pada standar pelayanan yang memuat persyaratan-persyaratan perubahan data seperti namanya perubahan nama, tanggal lahir, atau bulan itu bisa saja dilakukan dengan ada daftar perubahannya. Yang kami gunakan di sini standar pelayanan untuk perubahan elemen data adalah dokumen yang diakui oleh negara seperti ijazah yang umpamanya masyarakat berbeda nama atau dokumen kependudukan bisa berubah dengan mengajukan dasar perubahan yang tadi melalui ijazahnya, atau dokumen adminduk lainnya. Respon, waktu pelayanan dan ketersediaan pelayanan dari Si LAKU juga sangat responsif baik melalui layanan offline maupun online. Untuk pelayanan offline maksimal 1 hari dokumen masyarakat harus selesai, begitu juga pelayanan online maksimal 2 hari dokumen masyarakat sudah harus selesai.” (Hasil wawancara: Br 15 Februari 2024).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat peneliti simpulkan bahwa respon dari Sistem Layanan Adminduk *Offline*, *Online*, dan Terintegritas (Si LAKU O2T) pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara memiliki respon yang baik terhadap perubahan data yang diajukan oleh masyarakat karena dalam pelayanan terkait perubahan data mempunyai standar pelayanan, dan operator yang ada di bagian tersebut sudah paham akan standar pelayanan perubahan data yang diminta atau diajukan oleh masyarakat serta dokumen yang

ingin dirubah adalah dokumen yang diakui oleh negara, dan waktu pelayanan secara *offline* maksimal 1 hari dokumen sudah selesai serta pelayanan *online* membutuhkan waktu maksimal 2 hari sudah harus selesai. Penerapan Si LAKU O2T juga dalam ketersediaan layanan tidak ada dokumen yang melampaui batas standar pelayanan.

Selanjutnya jawaban yang sama pun diberikan oleh kabid pendaftaran penduduk yang mengatakan:

“Kami di sini ada namanya standar pelayanan perubahan data ketika ada masyarakat yang ingin melakukan perubahan data seperti perubahan nama, tempat tanggal lahir, tanggal lahir, dan bulan maupun tahun kami layani dengan mengaju pada standar pelayanan yang kami miliki dengan catatan dokumen yang ingin dirubah diakui oleh negara contohnya perubahan data pada kartu keluarga yang ingin di sesuaikan dengan akta kelahir kami rubah karena operator juga sudah tau dan sudah paham sama standar pelayanan perubahan data. Sejak penerapan Si LAKU dari pengamatan kami dokumen masyarakat tidak ada yang melampaui standar pelayanan bahkan umumnya selesai dalam beberapa menit kalau tidak ada gangguan pada jaringan.”
(Hasil wawancara: NK 13 Februari 2024).

Dari hasil wawancara di atas dapat peneliti simpulkan bahwa respon dari Sistem Layanan Adminduk *Offline*, *Online*, dan Terintegritas (Si LAKU O2T) pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara sangat responsif terhadap waktu pelayanan dan ketersediaan pelayanan serta pegawai yang bekerja dibagian operator siap melayani masyarakat dengan baik dan melayani sesuai dengan keinginan masyarakat. Pegawai dibagian operator tersebut sudah mengetahui standar pelayanan perubahan data jadi, pegawai sangat respon dengan masyarakat yang ingin melakukan perbaikan ataupun perubahan data pada dokumen Adminduknya.

Kemudian peneliti juga mewawancarai masyarakat yang datang ke kantor

dukcapil dia mengatakan bahwa:

“Iya mereka sangat respon, responnya juga sangat bagus ketika kita datang ke Kantor untuk minta perubahan data atau dokumen pegawai capil yang ada di operator menanyakan perubahan apa lalu setelah itu kita dikerjakan dokumennya dan dicetakkan langsung juga jadi ya sangat respon dan waktu pelayanannya juga sesuai dan cepat” (Hasil wawancara: Im 16 Februari 2024).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat peneliti simpulkan bahwa masyarakat yang datang untuk melakukan perubahan data di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara mendapatkan respon yang sangat baik oleh pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil kolaka utara terhadap permintaan atau pengajuan perubahan data dari masyarakat dan waktu pelayanan yang tersedia juga sangat efektif. Permintaan dari Masyarakat dilaksanakan serta diselesaikan dengan baik maupun dengan cepat.

Selanjutnya wawancara yang dilakukan dengan masyarakat yang berinisial AB mengatakan bahwa:

“Sangat respon tentunya Ketika kita ingin melakukan perubahan data pegawai capil sangat baik responnya kita tinggal datang ke kantor terus ke loket minta dirubahkan dokumennya atau mau sesuaikan dokumen seperti akta dengan ijazah yang pastinya akan dilayani kita datang minta perubahan data mereka layani dan dirubahkan dokumennya kalau sudah selesai kita tinggal ambil” (Hasil wawancara: AB 15 Februari 2024).

Dari hasil wawancara di atas dapat peneliti simpulkan bahwa respon dari Sistem Layanan Adminduk *Offline*, *Online*, dan Terintegritas (Si LAKU O2T) pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara terhadap perubahan data dan ketersediaan waktu pelayanan sangat baik, pegawai di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara dapat merespon dengan baik permintaan masyarakat dengan cepat, dan juga pegawai di dinas

kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara menerima perubahan data yang diajukan ketika memenuhi persyaratan dari standar pelayanan yang telah ditentukan.

Kemudian jawaban yang sama di berikan oleh masyarakat yang mengatakan:

“Iya alhamdulillah respon dari operator-operator di capil sangat baik ketika kita melakukan pengajuan perubahan data yang digantikan sesuai dengan keterangan surat pengantar dari desa dan waktu pelayanannya juga cepat kita mengajukan langsung dikerjakan dan di perbaiki, lalu dikirimkan kembali yang benar ke kantor desa dan kita masyarakat cetakkan secara langsung di kantor desa” (Hasil wawancara Iw 19 Februari 2024).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat peneliti simpulkan bahwa respon terhadap Sistem Layanan Adminduk *Offline*, *Online*, dan Terintegritas (Si LAKU O2T) pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara juga dirasakan dengan baik oleh masyarakat yang ada di desa. Aparat desa sudah melakukan kerja sama dengan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara dalam pemberian pelayanan adminduk kepada masyarakat yang ada di desa

Berdasarkan keseluruhan hasil wawancara dapat peneliti simpulkan bahwa penerapan Sistem Layanan Adminduk *Offline*, *Online*, dan Terintegritas (Si LAKU O2T) di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara memiliki respon yang baik terhadap perubahan data dan ketersediaan waktu pelayanan yang telah ditetapkan. Pegawai dukcapil kolaka utara di bagian operator juga memiliki respon yang baik karena sudah mengetahui standar pelayanan yang telah ditetapkan, salah satunya adalah standar pelayanan perubahan data. Jadi Ketika masyarakat datang untuk mengajukan permintaan perubahan data operator

dibagian tersebut dapat menyelesaikan permintaan masyarakat dengan cepat dan tepat waktu karena sudah memahami standar pelayanan yang ditetapkan oleh dukcapil kolaka utara.

6. Ketepatan

Ketepatan adalah sesuatu yang mengacu pada tingkat keakuratan, kebenaran, atau kesuaian suatu informasi, tindakan, ataupun keputusan dengan keadaan serta fakta yang sebenarnya. Dalam konteks yang berbeda ketepatan bisa merujuk pada hal-hal seperti ketepatan waktu, ketepatan teknis, maupun ketepatan informasi. Untuk melihat bagaimana ketepatan waktu, ketepatan teknis, maupun ketepatan informasi terhadap penerapan Sistem Layanan Admindak *Offline*, *Online*, dan Terintegritas (Si LAKU O2T) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara, peneliti melakukan wawancara dengan kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara yang mengatakan:

“Kalau terkait dengan tingkat keakuratan dalam memberikan informasi kepada masyarakat terhadap Si LAKU O2T kami sampaikan dengan cara sosialisasi kepada masyarakat- masyarakat baik itu secara langsung atau melalui media cetak dan media online, dan informasi mengenai persyaratan-persyaratan pengurusan admindak bisa di lihat secara offline dalam bentuk banner, kami juga share melalui facebook kemudian kami juga ada grup whatsapp antara desa dengan dukcapil disitu masuk ke kepala desa dan perangkatnya. Jadi, akses itu kami buka terkait dengan informasi pelayanan Si LAKU kemudia juga masyarakat dapat mengakses secara online melalui website kami yaitu <https://dukcapil.kolutkab.go.id>. Terkait dengan ketepatan waktu dan teknis dalam kondisi normal atau tidak ada gangguan jaringan pelayanan sangat tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan” (Hasil wawancara: Br 15 Februari 2024).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat peneliti simpulkan bahwa tingkat keakuratan informasi mengenai Si LAKU O2T dinas kependudukan dan

pencatatan sipil kabupaten kolaka utara melakukan sosialisasi kepada masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, dan informasi mengenai persyaratan-persyaratan dalam melakukan pelayanan adminduk di dukcapil kabupaten kolaka utara dapat dilihat langsung di kantor atau dengan membuka website resminya. Dukcapil juga mengshare informasi tersebut melalui media sosialnya yaitu facebook serta memiliki grup *whatsapp* yang terhubung dengan desa- desa yang bekerja sama dengan dukcapil.

Selanjutnya jawaban yang sama pun di berikan oleh Kabid Pendaftaran Penduduk yang mengatakan:

“Terkai dengan ketepatan teknis dan informasi tentang pelayanan Si LAKU O2T kami dari Dukcapil menyampaikan secara langsung dan tidak langsung kepada masyarakat-masyarakat melalui sosialisasi maupun melalui website, facebook, instagram, whatsApp, media cetak, dan media online untuk mengenalkan inovasi baru yaitu sistem administrasi kependudukan yang ada di Dukcapil, dan untuk informasi tentang persyaratan-persyaratan pengurusan administrasi kependudukan di sini kami pajang di kantor dalam bentuk banner, persyaratannya juga bisa di lihat di sosial media kami dan juga bisa di liat melalui website resmi kami di standar pelayanan di situ ada semua informasi-informasi maupun formular-formulirnya” (Hasil wawancara: NK 13 Februari 2024).

Dari hasil wawancara di atas dapat peneliti simpulkan bahwa ketepatan teknis dan informasi terkait penerapan Sistem Layanan Adminduk *Offline*, *Online*, dan Terintegritas (Si LAKU O2T), dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara menyampaikan secara langsung maupun tidak langsung melalui sosialisasi kepada masyarakat dan melalui *website*, *facebook*, *instagram*, *whatsApp*, media cetak dan media *online*. Dan informasi tentang persyaratan-persyaratan untuk pengurusan administrasi kependudukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara dapat di lihat langsung melalui *website*

resmi Dukcapil pada bagian standar pelayanan dan masyarakat juga dapat mendownload langsung formular-formulir yang dibutuhkan.

Kemudian peneliti juga melakukan wawancara dengan masyarakat terkait keakuratan informasi persyaratan- persyaratan dalam pengurusan dokumen Adminduk, masyarakat mengatakan:

“jadi begini terkait dengan informasi mengenai Si LAKU capil itu melakukan sosialisasi langsung kepada masyarakat, terkait teknis prosedur dan persyaratan itu desa sudah tau dan desa yang berkomunikasi dengan capil jadi kita masyarakat hanya menyiapkan saja data misalnya data akta kelahiran desa suruh kita menyiapkan namanya, surat keterangan lahir, kemudian buku nikah kedua orang tua, bukti dan sebagainya, surat-surat pengantarnya kembali ke desal lalu desa yang peoses saya rasa mengenai informasi dan ketepatan waktu pelayanan dari capil jelas semua karena kita juga diarahkan oleh desa tidak bigung” (Hasil wawancara: Iw 19 Februari 2024).

Berdasarkan wawancara di atas dapat peneliti simpulkan bahwa penyampaian mengenai informasi Sistem Layanan Adminduk *Offline, Online*, dan Terintegritas (Si LAKU O2T) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara sudah tersampaikan oleh masyarakat melalui sosialisasi langsung dari Dukcapil dan mengenai teknis prosedur dan persyaratan-persyaratan yang diajukan ketika ingin melakukan pengurusan adminduk juga sudah tersampaikan dengan jelas kepada masyarakat di desa-desa yang melakukan mitra kerja sama dengan dukcapil kolaka utara.

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara dengan masyarakatan yang berinisial AB mengatakan:

“Ketepatan informasi dan waktu dari SI LAKU sudah disampaikan dengan baik oleh capil melalui sosialisasi dan informasi dimedia sosial, dan terkait prosedur dan persyaratan-persyaratan dari capil juga informasinya jelas kita masyarakat bisa melihat langsung di kantor atau datang ke kantor menanyakan kita diarahkan oleh pegawai atau kita disuruh membuka

website mengenai persyaratan-persyaratan yang ada” (Hasil wawancara: AB 15 Februari 2024).

Dari hasil wawancara di atas dapat peneliti simpulkan bahwa masyarakat tidak kebingungan terkait informasi yang diberikan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara. Dan informasi mengenai persyaratan-persyaratan yang ada di Dukcapil juga diarahkan oleh pegawai di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara atau dapat di akses secara *online* oleh masyarakat.

Kemudian jawaban yang sama pun diberikan oleh masyarakat yang merupakan informan dari peneliti mengatakan:

“Kalau mengenai informasi-informasi tentang Si LAKU kita bisa buka website capil atau melihat di media sosial dari capil tentang informasi-informasi seperti persyaratan atau waktu pelayanannya dan kita juga bisa langsung ke kantor capil liat langsung dan juga biasanya kita diarahkan langsung oleh pegawai dari capil agar kita tidak kesulitan atau tidak salah-salah dalam membawah persyaratan yang dibutuhkan” (Hasil wawancara: Im 16 Februari 2024).

Berdasarkan jawaban di atas peneliti dapat simpulkan bahwa semua informasi mengenai Sistem Layanan Adminduk *Offline*, *Online*, dan Terintegritas (Si LAKU O2T) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara sudah tersampaikan dengan baik termasuk informasi mengenai persyaratan-persyaratan pengurusan adminduk sudah akurat dan dapat menjamin bahwa semua masyarakatan mengetahui tentang informasi tersebut.

Berdasarkan hasil keseluruhan jawaban dari informan dapat peneliti simpulkan bahwa informasi mengenai Sistem Layanan Adminduk *Offline*, *Online*, dan Terintegritas (Si LAKU O2T) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara sudah akurat dan tersampaikan dengan baik kepada

masyarakat. Karena, dukcapil kolaka utara telah menyebarkan informasi melalui sosialisasi secara langsung dan melalui media cetak ataupun media *online* dan dapat di akses melalui *website* resmi dari Dukcapil yaitu <https://dukcapil.kolutkab.go.id>.

B. Pembahasan

Pembahasan dari hasil penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana evaluasi penerapan Sistem Layanan Adminduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara dengan menggunakan enam (6) indikator evaluasi diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Efektivitas

Kualitas pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara sebelum adanya penerapan inovasi Sistem Layanan Adminduk Kolaka Utara *Offline*, *Online* dan Terintegrasi (Si LAKU O2T) memiliki kualitas pelayanan yang sangat rendah bahkan berada di zona merah dan kantor dukcapil kabupaten kolaka utara juga sering menerima keluhan demi keluhan dari masyarakat baik secara langsung atau melalui jejaring sosial, artinya kualitas pelayanan yang di miliki belum efektif, dari sisi kinerja sebelum adanya inovasi Si LAKU O2T belum ada pelayanan yang mencapai target di tingkat nasional.

Peningkatan kualitas pelayanan di kantor dukcapil mulai dirasakan setelah adanya penerapan dari inovasi Si LAKU O2T yang mulai diterapkan pada tahun 2021 hingga sekarang. Penilaian kualitas pelayanan di dukcapil kolaka utara telah mendapatkan nilai A- Dimana nilai A- itu sendiri menandakan bahwa kualitas pelayanan yang di miliki sudah efektif atau

sudah sangat baik, pelayanan yang diberikan dapat dirasakan oleh masyarakat serta memberikan kemudahan kepada masyarakat dan juga keluhan demi keluhan yang diberikan oleh masyarakat jarang ditemukan, serta kinerja yang di miliki oleh dukcapil kolaka utara setelah penerapan Si LAKU O2T dapat mencapai target di tingkat nasional dari perekepan KTP el, dan kepemilikan KIA.

Jika dikaitkan dengan indikator kriteria evaluasi menurut William Dunn, (2013:610) efektivitas berkaitan dengan suatu alternatif yang terapkan untuk mencapai hasil yang diharapkan, atau mencapai tujuan dari diadakannya tindak tersebut, hal serupa dilakukan oleh Dukcapil Kolak Utara dengan menerepkan Si LAKU O2T. Maka hasil dari wawancara dan pengamatan yang peneliti lakukan di lapangan adalah sebagai berikut:

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara menerapkan inovasi Sistem Layanan Adminduk Kolaka Utara *Offline*, *Online*, dan Terintegrasi (Si LAKU O2T) dengan tujuan memberikan pelayanan yang ramah, mudah, cepat, dan gratis serta bebas pungli/caloe. Penerapan Si LAKU O2T ini merupakan salah satu alternatif yang lakukan oleh dukcapil kolaka utara untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik dan meningkatkan kinerja pegawai di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara.

Sistem Layanan Adminduk Kolaka Utara *Offline*, *Online*, dan Terintegrasi (Si LAKU O2T) memiliki 10 pelayanan diantaranya sebagai berikut:

- a. La Offtamu, Layanan tatap muka langsung di kantor tersedia setiap hari, termasuk Sabtu, Minggu, dan hari libur nasional.
- b. La Onduku di rumah, merupakan Layanan Daring dari Dukcapil Kolaka Utara yang dapat diakses dan dikelola melalui situs web dukcapil.kolutkab.go.id.
- c. La Terintegrasi, yang merupakan Terintegrasi *Three in One*, menyediakan kemudahan dengan pengurusan hanya sekali untuk mendapatkan 3 dokumen sekaligus seperti Surat Kelahiran, Identitas Kependudukan, dan Kartu Keluarga.
- d. La Jebola ke Desa adalah sebuah program yang mengatur pengambilan bola ke Desa dengan mencakup wilayah pemerintahan terendah.
- e. La Jebola ke Sekolah adalah sebuah program layanan yang mengantarkan bola ke sekolah untuk melakukan perekaman KIA dan KTP-el bagi para pemula.
- f. La Jebola Khusus, merupakan layanan jemput bola yang diperuntukkan khusus bagi lansia, masyarakat yang mengalami penyakit parah, orang dengan disabilitas, dan orang dengan gangguan jiwa.
- g. La Kurir Anda adalah sebuah layanan kurir yang akan mengantarkan dokumen Adminduk anda ke rumah secara gratis. Biaya untuk layanan ini akan ditanggung oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Kolaka Utara dan

- h. La Cedoka, Layanan Cetak Dokumen Adminduk di kantor desa atau kelurahan disediakan secara gratis oleh Pemerintah Desa.
- i. La Katrine Bunda (Layanan Kado *Three in One* untuk Ibu dan Anak).
- j. La Jebola IKD (Layanan Jemput Bola Adminduk Identitas Kependudukan Digital).

Inovasi dari Si LAKU O2T yang memiliki 10 pelayanan sudah diterapkan dengan baik oleh dukcapil kolaka utara sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja dari pegawai. Dalam penerapan Si LAKU O2T ini sudah efektif dan sesuai dengan indikator kriteria evaluasi menurut William Dunn, (2013:610), tetapi keefektifan dari Si LAKU O2T ini harus lebih di tingkatkan lagi agar kualitas pelayanan yang di miliki oleh dukcapil dapat mencapai nilai A- atau menjadi pelayanan yang unggul.

2. Efisiensi

Penerapan Sistem Layanan Adminduk Kolaka Utara *Offline, Online,* dan Terintegrasi (Si LAKU O2T) pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara sudah efektif dan efisien karena Dukcapil memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu secara *offline* dan secara *online*. Pelayanan *offline* dan *online* ini dapat menghemat waktu dan biaya dari masyarakat dalam mengurus dokumen adminduk dan sumber daya manusia di Dukcapil juga memadai serta kompeten dibidangnya sehingga dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Jika dikaitkan dengan teori dari Mulyadi (2007:63) yang mengemukakan bahwa efisiensi adalah ketepatan cara dalam menjalankan sesuatu dengan tidak membuang-buang waktu, tenaga, dan biaya. Dari teori yang dikemukakan oleh Mulyadi (2007:63), hal tersebut sejalan dengan yang dilakukan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara. Maka hasil dari wawancara dan pengamatan yang peneliti lakukan di lapangan adalah sebagai berikut:

Dalam penerapan Sistem Layanan Adminduk Kolaka Utara *Offline*, *Online*, dan Terintegrasi (Si LAKU O2T) pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara menggunakan dua sumber daya yaitu sumber daya keuangan dan sumber daya manusia, dimana sumber daya keuangan ini biayai oleh APBD kabupaten kolaka utara yang biayanya dimanfaatkan dengan baik oleh dukcapil dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, dan sumber daya manusia yang di miliki dukcapil sudah memadai serta kompeten pada bidangnya karena dukcapil melakukan bimbingan secara teknis kepada pegawai agar memahami tugas dan fungsinya. Mengenai waktu, pelayanan dari Si LAKU O2T dilakukan secara *offline* di kantor dan *online* di rumah.

Efisiensi dan tingkat keefektifan dari penerapan Sistem Layanan Adminduk Kolaka Utara *Offline*, *Online*, dan Terintegrasi (Si LAKU O2T) pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.5 Perbandingan Realisasi Kinerja Kepemilikan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2020-2023

No	Indikator Program	Realisasi 2020	Realisasi 2021	Realisasi 2022	Realisasi 2023
1.	Penduduk yang telah memiliki KTP-el	89,40	93,16	97,06	92,41
2.	Perekaman KTP-el	89,46	93,14	97,61	97,19
3.	Kepemilikan Akta Kelahiran 0-18 Tahun	95,04	99,04	99,24	99,32
4.	Kepemilikan Akta Kelahiran 0-17 Tahun	-	-	99,24	99,38
5.	Penyajian Data Kependudukan	50,00	100	100	100
6.	Penerbitan KIA	20,02	39,86	42,12	50,21
7.	Akta Perkawinan	0,20	0,32	31,17	33,33
8.	Penerbitan Akta Kematian	50,28	55,76	100	100
9.	Penerbitan akta perceraian	0,10	0,17	39,08	44,85
10.	Pemanfaatan Data Kependudukan	-	2,63	2,63	15,79
11.	Identitas Kependudukan Digital	-	-	-	5,17

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara

Perbandingan realisasi kinerja kepemilikan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil tahun 2020-2023 diatas dari penerapan Si LAKU O2T pada dukcapil kolaka utara, dari 11 indikator program pada program kepemilikan KTP el dan perekaman KTP el mengalami penurunan di tahun

2023. Artinya pelayanan di dukcapil selain kepemilikan KTP el dan perekaman KTP el sudah efektif dan efisien.

3. Kecukupan

Kelengkapan fasilitas yang tersedia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara sudah memadai karena tersedianya alat-alat yang mempercepat proses pelayanan dan tersedianya ruang tunggu untuk masyarakat yang dilengkapi dengan fasilitas seperti AC dan sofa dapat memberikan kenyamanan kepada masyarakat dalam menunggu proses pelayanan. Namun, dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara belum menyediakan fasilitas seperti ruang bermain untuk anak-anak dan ruang tunggu khusus untuk masyarakat disabilitas serta ibu menyusui, serta ketersediaan data berupa kelengkapan data maupun keakuratan data dari Si LAKU sangat akurat dan tersedia karena mulai dari input, proses, hingga outputnya dokumen adminduk itu tercatat dalam aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK).

Persamaan di temukan pada penelitian yang dilakukan sekarang dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rahmat Raffi Rinanda (2020), dalam penelitiannya kecukupan di ukur dalam dua sub indikator yaitu fasilitas yang cukup dan berkualitas serta SDM yang memadai dan kompeten. Maka hasil dari wawancara dan pengamatan yang peneliti lakukan di lapangan adalah sebagai berikut:

Penelitian yang dilakukan sekarang, kecukupan di ukur dengan fasilitas, dan ketersediaan data seperti kelengkapan serta keakuratan data.

Dalam hasil lapangan ketersediaan fasilitas yang dimiliki oleh dukcapil kolaka utara sudah memadai pada bagian pelayanan karena semua alat-alat yang memproses pelayanan adminduk sudah tersedia, sedangkan fasilitas lainnya seperti ruang tunggu sudah ada dan dilengkapi dengan AC dan sofa. Tetapi, masih ada fasilitas yang belum diberikan oleh Dukcapil Kolaka Utara yaitu ruang tunggu untuk masyarakat disabilitas dan ruang bermain untuk anak.

Indikator ketersediaan data seperti kelengkapan dan keakuratan data dari Si LAKU O2T sudah tersedia dan akurat, karena semua data mulai dari input, proses, hingga ke output telah tercatat dalam aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SI AK).

4. Kesamaan

Pelayanan yang ada di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara dapat menjamin bahwa semua pelayanan adminduk yang diberikan kepada seluruh masyarakat sama tanpa adanya perbedaan yang di lihat dari segi latar belakang sosial ataupun lokasi geografisnya. Karena, kantor dukcapil memiliki inovasi dari Si LAKU O2T yang terdapat 10 pelayanan. 10 pelayanan tersebut dapat menjangkau seluruh masyarakat untuk diberikan pelayanan yang sama dengan kata lain pelayanan yang adil dan setara, dan penerapan Si LAKU O2T serta kinerja dari aparat pemerintah dalam melayani masyarakat dapat memberikan kepuasan tersendiri kepada masyarakat dan juga masyarakat merasa senang karena proses pelayanan cepat dan tidak perlu menunggu terlalu lama.

Perbedaan ditemukan pada penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dira Uznul Azizah (2018), dalam penelitiannya kesamaan ukur dengan kemudahan, kejelasan, dan informasi dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu. Maka hasil dari wawancara dan pengamatan yang peneliti lakukan di lapangan adalah sebagai berikut:

Penelitian yang dilakukan sekarang mengukur kesamaan yaitu kesamaan atau keadilan pemberian pelayanan dan kepuasan pada masyarakat. Melalui penerapan Si LAKU O2T di dukcapil kolaka utara dapat memberikan pelayanan yang sama kepada seluruh masyarakat tanpa membeda-beda masyarakat yang satu dengan masyarakat yang lain. Masyarakat juga merasa puas akan penerapan dari Si LAKU O2T ini karena menurut masyarakat pelayanan Si LAKU O2T ini dapat memudahkan pelayanan adminduk dari Dukcapil dan dapat mempercepat proses pelayanan.

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara juga melakukan kerja sama dengan fasilitas kesehatan, aparat desa dan kurir anda, tujuan dari kerja sama ini untuk menjangkau masyarakat yang jauh dari ibu kota dan diberikan pelayanan adminduk yang sama dengan masyarakat di ibu kota. Dukcapil telah bekerja sama dengan 1 rumah sakit, 16 puskesmas, 36 desa, dan 1 kurir yang berbadan hukum. Dukcapil kolaka utara masih harus meningkatkan sosialisasi lagi mengenai Si LAKU O2T untuk menjangkau seluruh rumah sakit, puskesmas, dan desa yang ada di Kabupaten Kolaka Utara.

5. *Responsivitas*

Penerapan Sistem Layanan Admindak *Offline*, *Online*, dan Terintegritas (Si LAKU O2T) di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara memiliki respon yang baik terhadap perubahan data dan ketersediaan waktu pelayanan yang telah ditetapkan. Pegawai dukcapil di bagian operator juga memiliki respon yang baik karena sudah mengetahui standar pelayanan yang telah ditetapkan, salah satunya adalah standar pelayanan perubahan data. Jadi ketika masyarakat datang untuk mengajukan permintaan perubahan data operator dibagian tersebut dapat menyelesaikan permintaan masyarakat dengan cepat dan tepat waktu karena sudah memahami standar pelayanan yang ditetapkan oleh dukcapil kolaka utara.

Jika dikaitkan dengan teori dari Hassel Nogi S. Tangkilisan (2005:177) yang mengemukakan bahwa *Responsivitas* adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Hal tersebut tidak sama dengan yang dilakukan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara. Maka hasil dari wawancara dan pengamatan yang peneliti lakukan di lapangan adalah sebagai berikut:

Indikator *Responsivitas* dukcapil kolaka utara memiliki respon yang bagus terhadap permintaan masyarakat yang sesuai dengan standar pelayanan, Dukcapil juga bersedia melayani masyarakat terhadap perubahan

data yang diakui oleh negara, dan waktu penyelesaian pelayanan di dukcapil yaitu pada pelayanan *offline* waktu penyelesaiannya paling lama 1 hari dan pelayanan *online* waktu penyelesaiannya paling lama 2 hari.

6. Ketepatan

Informasi mengenai Sistem Layanan Adminduk *Offline*, *Online*, dan Terintegritas (Si LAKU O2T) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara sudah akurat dan tersampaikan dengan baik kepada masyarakat. Karena, dukcapil kolaka utara telah menyebarkan informasi melalui sosialisasi secara langsung dan melalui media cetak ataupun media *online* dan dapat di akses melalui *website* resmi dari dukcapil yaitu <https://dukcapil.kolutkab.go.id>.

Perbedaan di temukan dalam penelitian yang dilakukan sekarang dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Putri Nafisah (2022) yang mengukur indikator ketepatan yaitu dengan dua sub indikator ketelitian pegawai dalam bekerja, dan kesopanan pegawai dalam melayani. Maka hasil dari wawancara dan pengamatan yang peneliti lakukan di lapangan adalah sebagai berikut:

Indikator ketepatan dapat diukur dengan ketepatan waktu, teknis dan informasi. Tingkat ketepatan waktu pelayanan di dukcapil dalam kondisi normal atau tidak adanya gangguan jaringan sangat tepat waktu, ketepatan teknis dan informasi yang dilakukan oleh dukcapil yaitu dengan cara sosialisasi secara langsung atau pun tidak langsung. Namun, ketepatan teknis dan informasi yang dilakukan oleh dukcapil masih perlu untuk

dimaksimalkan lagi agar seluruh desa di kabupaten kolaka utara dapat mengetahui pelayanan baru yang di terapkan di dukcapil dan bisa melakukan mitra kerja sama dengan dukcapil agar dapat memudahkan pelayanan kepada masyarakat dan dapat memaksimalkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Evaluasi Sistem Layanan Adminduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara dapat disimpulkan bahwa:

Efektifitas, penerapan inovasi Si LAKU O2T yang diterapkan pada tahun 2021 hingga sekarang kualitas pelayanan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara sudah efektif dan penilaian kualitas pelayanan telah mendapatkan nilai A- Dimana nilai A- itu sendiri menandakan bahwa kualitas pelayanan yang di miliki sudah sangat baik. Efisiensi, penerapan Si LAKU O2T pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara ada beberapa pelayanan yang efektif dan efisien dan ada juga yang belum. Dukcapil memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu secara *offline* dan *online* yang dapat menghemat waktu dan biaya serta SDM yang memadai dan kompeten pada bidangnya.

kecukupan, kelengkapan fasilitas yang tersedia di dukcapil kolaka utara sudah memadai karena tersedianya alat-alat yang mempercepat proses pelayanan dan tersedianya ruang tunggu untuk masyarakat, serta ketersediaan data berupa kelengkapan data maupun keakuratan data dari Si LAKU sangat akurat karena mulai dari input, proses, hingga outputnya dokumen adminduk itu tercatat dalam aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Kesamaan, Dukcapil Kolaka Utara dapat menjamin bahwa semua pelayanan Adminduk yang diberikan kepada masyarakat sama tanpa adanya

perbedaan karena memiliki 10 inovasi pelayanan yang dapat menjangkau seluruh masyarakat, dan kinerja dari aparat pemerintah dalam melayani masyarakat dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Responsivitas, dukcapil kolaka utara memiliki respon yang baik dari Si LAKU O2T terhadap perubahan data dan ketersediaan waktu pelayanan yang telah ditetapkan. Pegawai Dukcapil di bagian operator juga memiliki respon yang baik karena sudah mengetahui standar pelayanan yang telah ditetapkan, serta dapat menyelesaikan permintaan masyarakat dengan cepat dan tepat waktu karena memahami standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh Dukcapil. Ketepatan, informasi mengenai Si LAKU O2T sudah akurat dan tersampaikan dengan baik kepada masyarakat. Karena, dukcapil kolaka utara telah menyebarkan informasi melalui sosialisasi secara langsung dan melalui media cetak ataupun media *online* dan dapat di akses melalui *website* resmi dari Dukcapil yaitu <https://dukcapil.kolutkab.go.id>.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah penulis kemukakan di atas, maka dapat penulis berikan saran yang nantinya bisa di memperbaiki dan ditingkatkan lagi Sistem Layana Adminduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara.

1. Peneliti berharap dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Kolaka Utara agar tetap mempertahankan keefektivitas dan efisiensi dari inovasi-inovasi Si LAKU O2T dan menciptakan inovasi pelayanan baru agar lebih efektif lagi kedepannya.

2. Diharapkan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara melengkapi fasilitas yang kurang di kantor Dukcapil agar lebih memberikan kenyamanan kepada masyarakat yang melakukan pelayanan secara *offline* di kantor.
3. Peneliti berharap dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara dapat lebih memaksimalkan lagi terkait sosialisasi mengenai si laku o2t sehingga seluruh masyarakat kolaka utara dapat betul-betul memahami dan mengetahui inovasi pelayanan dari dukcapil.
4. Diharapkan penelitian ini dapat berguna baik bagi semua pihak khususnya dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara, bagi masyarakat dan pihak terkait lainnya



DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2021). *Metodo Penelitian Kualitatif* (P. Rapanna (ed.)). CV Syakir Media Press.
- Aguayo Torrez, M. V. (2021). *Strategi Peningkatan Pelayanan Publik*. 1(11).
- Alissa Haslindatus Zafirah, Bambang Kusbandrijo, A. I. R. (2022). Efektivitas Pelayanan Kependudukan Online Pada Bidang Pemerintahan Dan Pelayanan Publik Di Kelurahan Ngagelrejo Kecamatan Wonokromo Kota Surabaya. *In Seminar*, 1(1), 346–350.
- Amanda, I. P. (2020). Kebijakan Publik (Teori, Analisis, Implementasi Dan Evaluasi Kebijakan). *The Journalish: Social and Government*, 1(1), 33–37.
- Apriadi Siregar, P., Mawar, L., Chairunnisa, W. R., Rezkiah, M., Hidayah, A. N., & Purba, R. D. (2019). Evaluasi Sistem Informasi Kesehatan Puskesmas Kota Matsum Di Medan Menggunakan Pendekatan Instrumen Health Metrics Network. *Contagion: Scientific Periodical Journal of Public Health and Coastal Health*, 1(01).
- Azizah, D. U. (2018). *Evaluasi Sistem Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandar Lampung*.
- De Aquino, E. S., Da Silva, L. C., Nascimento, N. S., & Siqueira, N. L. (2019). *Pelayanan Publik* (2018).
- Hajaroh, M. (2019). Pohon Teori Evaluasi Kebijakan Dan Program (Metode, Nilai dan Menilai, Penggunaan). *Foundasia*, 9(1), 27–42.
- Hasyim, M. H., Purnamasari, H., Priyanti, E., & Karawang, U. S. (2021). *Kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada kantor kecamatan jatibarang kabupaten indramayu*. 8, 365–370.
- Haqie, Nadiyah, A. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Suroboyo Bis Di Kota Surabaya. *Inovasi Pelayanan Publik*, 5, 23–30.
- Heriyanto, H. (2022). Urgensi Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik. *Musamus Journal of Public Administration*, 4(2), 066–075.
- Hidayattullah, B. H. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Wonocolo Surabaya. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(2), 734–739.

- Kawung, V.W.T., Johnny H.P & Tampi, G. (2017). Fungsi Monitoring Kepala Dinas Pada Penerapan Standar Pelayanan Minimal Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3, 1–7.
- Kurniati, I. D., Setiawan, R., Rohmani, A., Lahdji, A., Tajally, A., Ratnaningrum, K., Basuki, R., Reviewer, S., & Wahab, Z. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*.
- Lailatul Mufidah, K. T. (2021). *Kebijakan Pendidikan di Indonesia*. 7(3), 6.
- Lingga, N. M., Nim, E., Rusdiono, H., Si, M., Hj, I., Rochmawati, I., & Si, M. (2017). *Kualitas Pelayanan Publik di Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Aruk , Wilayah Perbatasan Indonesia Malaysia , Kabupaten Sambas*.
- Marande, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 8(73), 33–39.
- Noor, J. (2011). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana. 1–23.
- Rinanda, R. R. (2022). *Evaluasi Pelayanan Berbasis Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan*. 16–75.
- Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen pelayanan publik pada mall pelayanan publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Coopetition*, X (2), 165–178.
- Sholicha, I. K., & Oktariyanda, T. A. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Pelayanan Via Online (Plavondukcapil) Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 11(3), 2293–2302.
- Sukma dilaga, A., & Rosadi, S. D. (2020). Upaya Hukum Terhadap Pelanggaran Implementasi *Internet Of Things (IoT)* Dibidang Pelayanan Kesehatan Menurut Ketentuan Perlindungan Data Pribadi. *Jurnal Suara Keadilan*, 21(2), 205–221.
- Suryani, P., Cahyono, Y., & Utami, B. D. (2020). Pengaruh Motivasi Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Produksi di PT Tuntex Garment Indonesia. *Journal of Industrial Engineering & Management Research (JIEMAR)*, 1, 74.
- Sry Mayunita, F. H. B. (2023). *Inovasi Pelayanan Publik “SI LAKU O2T” Di Kolaka Utara Sulawesi Tenggara*. 9(2).

- Tarantika, H. V., & Megawati, S. (2022). Evaluasi Layanan Kawin, Lahir, Mati, Pindah, Datang (Klampid) Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Surabaya. *Publika*, 1123–1136.
- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 3(1), 73–85.
- Yayat, R. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 2, 56–65.
- Zaehap, P. N. (2019). *Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai*. 106.



L

A

M

P

I


R



A

N

Lampiran 1 Surat Pengantar Penelitian

 <p>Universitas Muhammadiyah Makassar Integrity - Professionalism - Entrepreneurship</p>	<p>Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Faculty of Social and Political Sciences</p> <p>Menara Iqra Lantai 5 - Jalan Sultan Alauddin No. 259 Makassar 90221 Telp: (0411) 866 972 Fax: (0411) 865 588 Official Email : fisip@unismuh.ac.id Official Web : https://fisip.unismuh.ac.id</p>
--	--

Nomor : 0137/FSP/A.6-VIII/I/1445H/2024 M
Lamp. : 1 (satu) Eksamplar
Hal : **Pengantar Penelitian**

Kepada Yth.
Bapak Rektor, Cq. Lembaga Peneliti dan Pengabdian pada Masyarakat (LP3M) Unismuh
Di –
Makassar

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

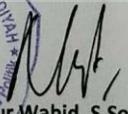
Sehubungan dengan rencana penelitian mahasiswa untuk melengkapi data dalam rangka Penulisan Skripsi, maka diharapkan kepada Bapak/Ibu kiranya dapat memberikan Pengantar Penelitian kepada :


Nama Mahasiswa : A. Khusnul Khatimah
S t a m b u k : 105611110520
J u r u s a n : Ilmu Administrasi Negara
Lokasi Penelitian : Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara.
Judul Skripsi : **"Evaluasi Penerapan Sistem Layanan Adminduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara"**


Pengantar Penelitian ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik, diucapkan banyak terima kasih.
Jazakumullahu Khaeran Katziraa.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Makassar, 30 Januari 2024
Ketua Jurusan


Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si
 NBM. 991 742




 Kemajuan Untuk Bangsa dan Ummat Manusia | Ilmu Administrasi Negara - Ilmu Pemerintahan - Ilmu Komunikasi
 Progress for the Nation and Humankind | Public Administration - Government Studies - Communication Science

CS Dipindai dengan CamScanner

Lampiran 2 Surat Penelitian dari Universitas Muhammadiyah Makassar


MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
 LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
 Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp.866972 Fax (0411)865588 Makassar 90221 e-mail :jp3m@unismuh.ac.id

Nomor : 3541/05/C.4-VIII/I/1445/2024 31 January 2024 M
 Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal 19 Rajab 1445
 Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,
 Bapak / Ibu Bupati KOLAKA UTARA
 Cq. Ka. Badan Kesbang, Politik & Linmas
 di -
 SULAWESI TENGGARA
 ﷻ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 0137/FSP/A.6-VIII/1445H/2024 M tanggal 31 Januari 2024, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : A. KHUSNUL KHATIMAH
 No. Stambuk : 10561 11105 20
 Fakultas : Fakultas Sosial dan Politik
 Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
 Pekerjaan : Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

"EVALUASI PENERAPAN SISTEM LAYANAN ADMINDUK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KOLAKA UTARA"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 4 Februari 2024 s/d 4 April 2024.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran
 ﷻ

Ketua LP3M,

Dr. Muh. Arief Muhsin, M.Pd
NBM 1127761

01-24

CS Dipindai dengan CamScanner

Lampiran 3 Surat Rekomendasi Penelitian dari Kesbangpol Kolaka Utara



PEMERINTAH KABUPATEN KOLAKA UTARA
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
 Kompleks Perkantoran Pemda Kabupaten Kolaka Utara - 93911

Nomor : 200.1.2.3. / 16 / 2024
 Lampiran : -
 Perihal : Penyampaian Penerbitan
 Surat Keterangan Izin Penelitian

Kepada Yth,
Kepala Dinas PMPTSP
Kabupaten Kolaka Utara
 Di,
 Tempat

Dengan hormat, kami sampaikan kepada Dinas PTSP Kab. Kolaka Utara untuk menerbitkan Surat Keterangan Izin Penelitian terhadap pemohon dibawah ini :

Nama : **A. KHUSNUL KHATIMAH**
 NIM : 10561 11105 20
 Prodi : Ilmu Administrasi Negara
 Fakultas : Sosial dan Politik
 Lokasi Penelitian : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Kolaka Utara
 Judul Penelitian : **“Evaluasi Penerapan Sistem Layanan Adminduk Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara”**

Demikian surat ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Lasusua, 6 Pebruari 2024




Ditandatangani Secara Elektronik Oleh
KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
KABUPATEN KOLAKA UTARA
ANDI ADHA ARSYAD, S.Sos.,M.A.P
 Pembina Tk. I, Gol. IV/b
 Nip. 197301152003121006



Balai Sertifikasi Elektronik

- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara.
- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 : "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah".

Lampiran 4 Surat Izin Penelitian dari DMPTSP Kolaka Utara



PEMERINTAH KABUPATEN KOLAKA UTARA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Kompleks Perkantoran Pemda Kolaka Utara Desa Ponggiha Kec. Lasusua 93912
 Tlp. (0405) 2330133 Fax. (0405) 2330133 HP / WA. 0813 806 86 816

SURAT KETERANGAN PENELITIAN
 Nomor : 000.9.2 / 007 / SKP / DPMTSP / II / 2024

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia nomor 3 tahun 2018 tentang Surat Keterangan Penelitian dan berdasarkan Peraturan Bupati Kolaka Utara Nomor 12 Tahun 2022 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kolaka Utara serta berdasarkan Surat Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kolaka Utara Nomor : 200.1.2.3/16/2024 pada tanggal 06 Februari 2024 perihal Penyampaian Penerbitan Surat Rekomendasi Izin Penelitian, maka yang bertandatangan dibawah ini Kepala Dinas PMPTSP Kabupaten Kolaka Utara memberikan Surat Keterangan Penelitian kepada:


Nama	: A. KHUSNUL KHATIMAH
NIM	: 105611110520
Judul Penelitian	: "EVALUASI PENERAPAN SISTEM LAYANAN ADMINDUK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KOLAKA UTARA"
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara
Fakultas	: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar
Lokasi Penelitian	: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara
Tanggal dan atau lamanya penelitian	: Mulai tanggal 06 Februari 2024 s/d 06 Maret 2024

Dengan ketentuan Pemegang Izin Penelitian :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan, kepada yang bersangkutan melapor kepada Bupati/walikota Cq. Kepala Bappeda/Kesbangpol, apabila kegiatan dilaksanakan di Kab/Kota.
2. Penelitian tidak menyimpang dari izin yang diberikan
3. Mentaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku dan menghindahkan adat istiadat setempat.
4. Menyerahkan 1 (satu) eksamplar hardcopy dan softcopy laporan hasil penelitian Kepada Bupati Kolaka Utara. Cq. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Daerah Kab. Kolaka Utara.
5. Surat izin akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat izin ini tidak mentaati ketentuan tersebut diatas.
6. Surat Keterangan Penelitian ini berlaku sampai dengan 06 Maret 2024

Demikian surat keterangan penelitian ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.


Dikeluarkan di : Lasusua
Pada tanggal : 06 Februari 2024
 a.n. **BUPATI KOLAKA UTARA**



Ditandatangani Secara Elektronik oleh :
 Ptt. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kolaka Utara
SYAM ALAMSYAH, S. Hut
 Pembina Tk. I, Gol. IV/b

Tembusan Yth :

1. Bupati Kolaka Utara di Lasusua;
2. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kab. Kolaka Utara di Lasusua;
3. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Kolaka Utara di Lasusua;
4. Arsip



Balai Sertifikasi Elektronik

* Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara.
 UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 : "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah".

Lampiran 5 Surat Keterangan Selesai Penelitian dari Dukcapil Kolaka Utara



PEMERINTAH KABUPATEN KOLAKA UTARA

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jl. Kompleks Perkantoran Lasusua, Kode Pos 93553

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKSANAKAN PENELITIAN NOMOR : 400.12/83/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **Drs. BUHARI, M.M**
 NIP : 19680615 199003 1 016
 Pangkat/Golongan : Pembina Utama Muda, Gol. IV/c
 Jabatan : Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
 Kabupaten Kolaka Utara

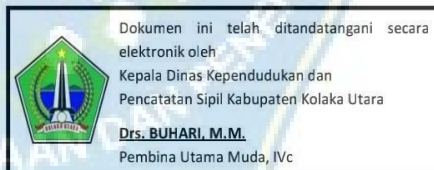
Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa dengan identitas :

Nama : **A. KHUSNUL KHATIMAH**
 NIM : 105611110520
 Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
 Fakultas/Universitas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
 Universitas Muhammadiyah Makassar.

Telah selesai melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara terhitung mulai tanggal 6 Februari sampai dengan 24 Februari 2024 dengan judul : "EVALUASI PENERAPAN SISTEM LAYANAN ADMINDUK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KOLAKA UTARA".

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Lasusua, 24 Februari 2024



Tembusan : Disampaikan Kepada Yth;

1. Bupati Kolaka Utara (sebagai laporan) di Lasusua
2. Arsip.

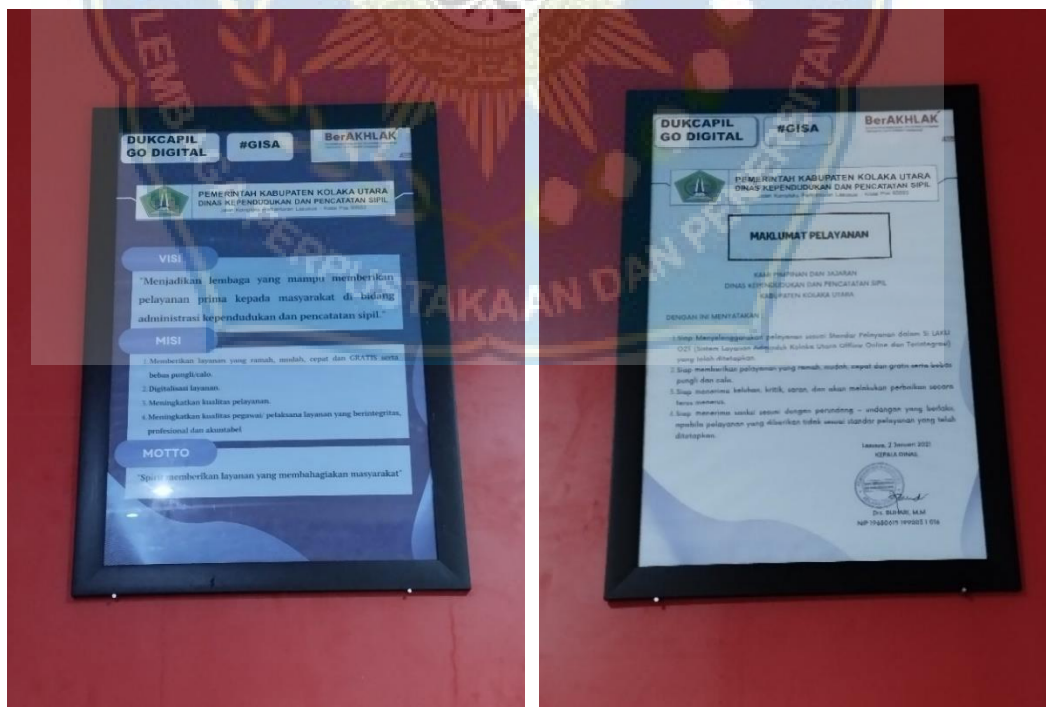


Sesuai dengan perundang – undangan yang berlaku, dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang tersertifikasi oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) sehingga tidak diperlukan tanda tangan dan stempel basah

Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian



Gambar 1: Kantor Dukcapil Kolaka Utara



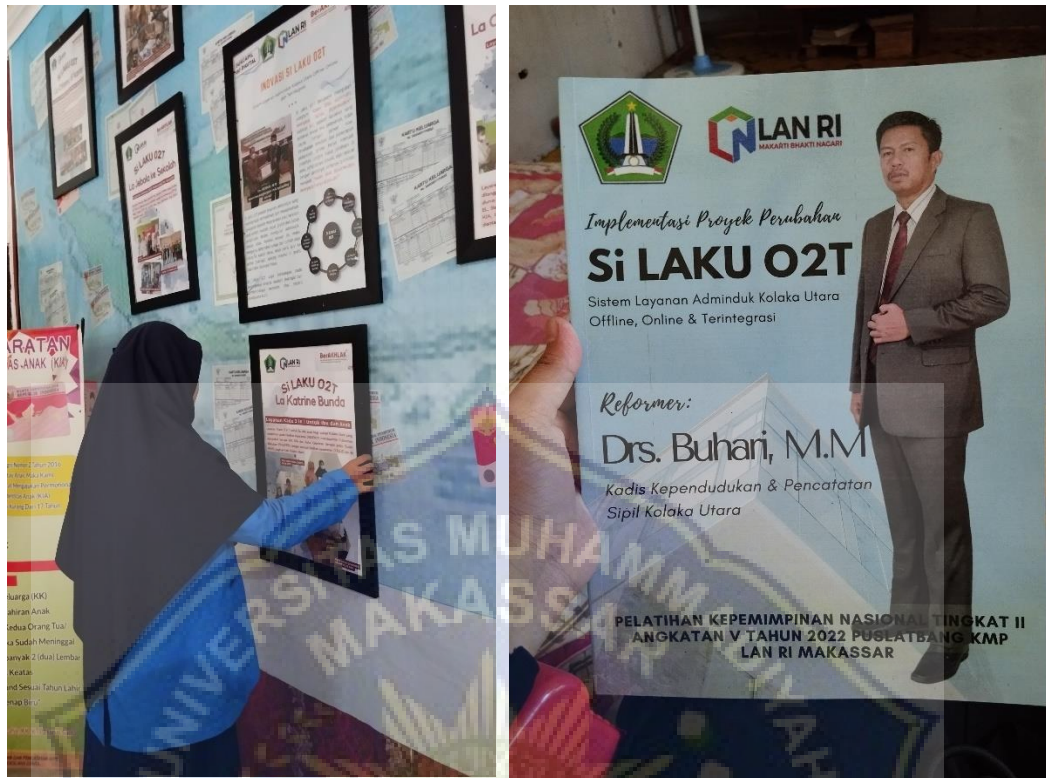
Gambar 2: Visi, Misi, dan Maklumat Pelayanan Dukcapil Kolaka Utara



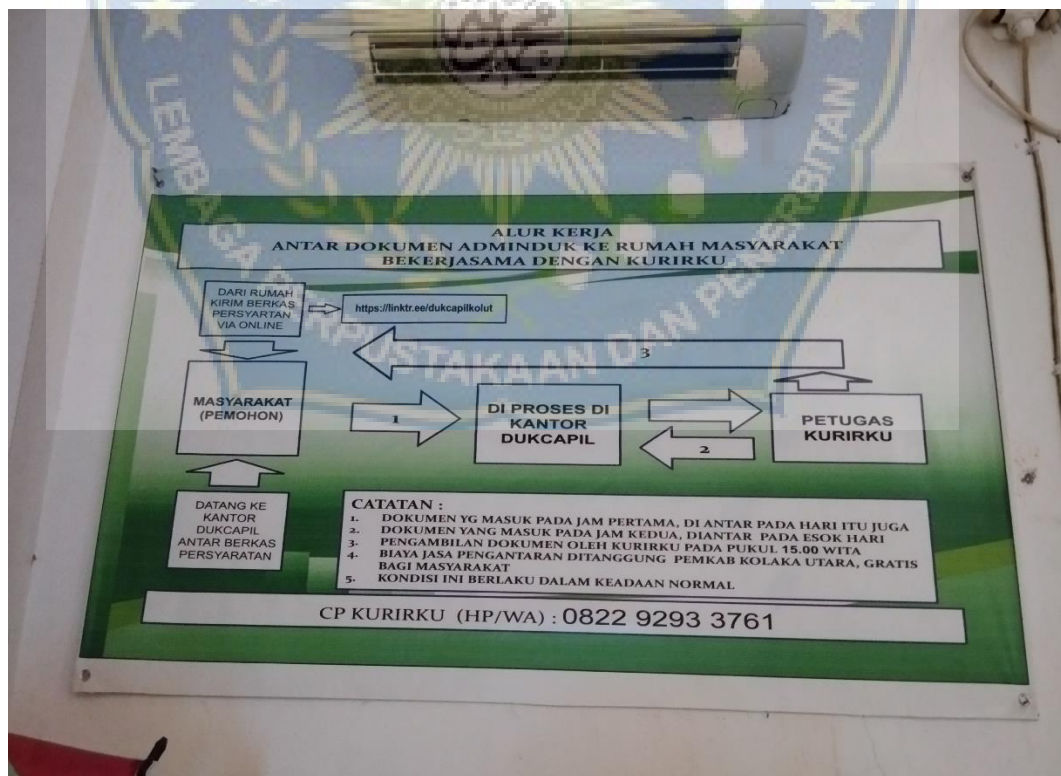
Gamabar 3: Struktur organisasi Dukcapil Kolaka Utara



Gamabar 4: Inovasi Si LAKU O2T di Dukcapil Kolaka Utara



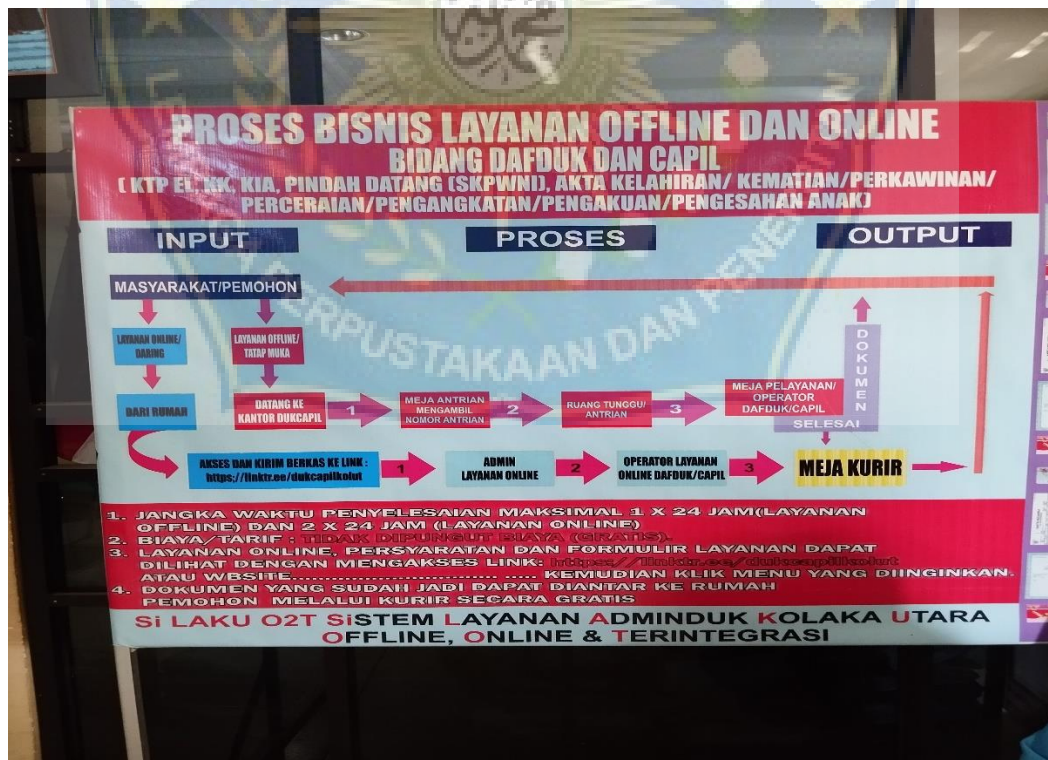
Gambar 5: Buku Majalah Si LAKU O2T



Gambar 6: Alur Kerja Pengantaran Secara Online



Gamabar 7: Proses Pengelolaan Pengaduan Masyarakat



Gamabar 8: Proses Layanan Offline dan Online Bidang Dafduk dan Capil

PEMERINTAH KABUPATEN KOLAKA UTARA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
 JL. KOMPLEKS PERKANTORAN - LASUSUA 93553

PENGUMUMAN

DENGAN DIBERLAKUKANNYA SIDLAKU O2T (SISTEM LAYANAN ADMINDUK KOLAKA UTARA OFFLINE, ONLINE DAN TERINTEGRASI) DENGAN TUJUAN MEMBERIKAN LAYANAN YANG RAMAH, MUDAH, CEPAT DAN GRATIS SERTA BEBAS DARI PUNGLI/GALO. MAKA DIUMUMKAN HAL-HAL SEBAGAI BERIKUT:

1. LAYANAN OFFLINE / TATAP MUKA, DENGAN DATANG KE KANTOR DI JL. KOMPLEKS PERKANTORAN LASUSUA BUKA SETIAP HARI, TERMASUK HARI SABTU, MINGGU DAN LIBUR NASIONA.
2. LAYANAN ONLINE / DARING, AKTIF PADA JAM KERJA SENIN-S.D JUM'AT YAITU PEMOHON MENGIRIM BERKAS PERSYARATAN MELALUI LINK : <https://linktree.id/dukcapilkoluf>. ATAU MELALUI WEBSITE ;
3. APABILA PEMOHON MENINGINKAN, MAKA HASIL LAYANAN OFFLINE DAN ONLINE DAPAT DIANTAR KE RUMAH PEMOHON (DESA/KEL. YANG TERJANGKAU OLEH KURIR) MELALUI INOVASI 'KURIRANDA KE RUMAH' SECARA GRATIS (BIAYA DITANGGUNG OLEH PEMDA KABUPATEN KOLAKA UTARA) SESUAI JADWAL PENGANTARAN SEBAGAI BERIKUT :

NO	DESA/KELURAHAN/KECAMATAN	JADWAL PENGANTARAN
A.	DESA/KELURAHAN LASUSUA, PONGGINA, PATOWONUA, WATULIWU, TOJABI, PITULUA DAN RANTE LIMBONG	SETIAP HARI (SENIN - JUN'AT)
B.	DESA BATU GANDA PERMAI, PUNCAK MONAPA, TOTALLANG DAN SULAHU (DUSUN I)	SELASA, KAMIS DAN MINGGU
C.	ZONA 1 (KECAMATAN WAWO, RANTE ANGIN DAN LAMBAI).	SELASA, KAMIS DAN MINGGU
D.	ZONA 2 (KECAMATAN KATOI, KODEOHA, DAN TIWU)	SENIN, RABU DAN JUN'AT
E.	ZONA 3 (KECAMATAN NGAPA, WATUNOHU DAN PAKUE).	SENIN, RABU DAN JUN'AT
F.	ZONA 4 (KECAMATAN PAKUE TENGAH, PAKUE UTARA DAN BATU PUTIH	SENIN, RABU DAN JUN'AT
G.	ZONA 5 (KECAMATAN POREHU DAN TOLALA).	RABU DAN SABTU

4. SEMUA PENGURUSAN DOKUMEN ADMINDUK TIDAK DIKENAKAN BIAYA (GRATIS).
5. HAL-HAL YANG TIDAK JELAS, MERASA DIPERSULIT, BERKAS LAMBAT DIPROSES, PUNGLI DLL DAPAT DITANYAKAN PADA LAYANAN PENGADUAN / KONSULTASI NO. WA 0811-45-7408 (HANYA WHATSAPP) SEBAGAI BERIKUT :

LAYANAN PENGADUAN / KONSULTASI
 DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
 KABUPATEN KOLAKA UTARA

0811-45-7408
 Only WhatsApp

FORMAT PENGADUAN / PERTANYAAN
 NAMA :
 NIK :
 Isian Pengaduan / Pertanyaan :

Gambar 9: Pengumuman Pengantaran Pelayanan Dukcapil Kolaka Utara



Gambar 10: Loker Pelayanan di Dukcapil Kolaka Utara



Gambar 11: Ruang Tunggu Dukcapil Kolaka Utara



Gamabr 12: Wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara



Gamabr 13: Wawancara dengan Kabid Pendaftaran Penduduk Dukcapil Kolaka Utara



Gambar 14: Wawancara dengan Masyarakat Berinisial AB



Gambar 15: Wawancara dengan Masyarakat Berinisial I



Gambar 16: Wawancara dengan Masyarakat Berinsial I



Gambar 17: Pertemuan dengan Sekertaris Dukcapil Kolaka Utara

REKAPITULASI PELAYANAN INOVASI Si LAKU O2T
(SISTEM LAYANAN ADMINDUK KOLAKA UTARA OFFLINE ONLINE DAN TERINTEGRASI)
TAHUN 2020

NO.	PELAYANAN DOKUMEN	JUMLAH LOKASI DAN LAYANAN		KETERANGAN
		JML LOKASI	DOKUMEN ADMINDUK	
1.	La Oftamu di Kantor	-	25,203	12 Jenis Dokumen
2.	La Onduku di Rumah	-	-	-
3.	La Terintegrasi	-	-	-
4.	La Jebola ke Desa	15	1,201	12 Jenis Dokumen
5.	La Jebola ke Sekolah	2	149	2 Jenis Dokumen
6.	La Jebola Khusus	6	6	1 Jenis Dokumen
7.	La Kurir ANDA ke Rumah	-	-	-
8.	La Cedoka di Kantor Desa	2	105	11 Jenis Dokumen
		-	-	-
		-	-	-
	JUMLAH	25	26,664	

CATATAN (JENIS DOKUMEN):

1. Perekaman KTP EL
2. Cetak KTP EL
3. KIA
4. KK
5. Biodata WNI
6. Biodata WNA
7. SKPWNI
8. Akta Kelahiran
9. BAKAK
10. Akta Kematian
11. Akta Perkawinan
12. Akta Perceraian

Kolaka Utara, 31 Desember 2020

KADIS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
 SIPIL KABUPATEN KOLAKA UTARA

Drs. BUHARI, M.M
 Pembina Utama Muda, Gol.IV/c
 NIP 19600615 199003 1 016

REKAPITULASI PELAYANAN INOVASI Si LAKU O2T

**(SISTEM LAYANAN ADMINDUK KOLAKA UTARA OFFLINE ONLINE DAN TERINTEGRASI)
TAHUN 2021**

NO.	PELAYANAN DOKUMEN	JUMLAH LOKASI DAN LAYANAN		KETERANGAN
		JML LOKASI	DOKUMEN ADMINDUK	
1.	La Oftamu di Kantor	1	51,314	12 Jenis Dokumen
2.	La Onduku di Rumah	3	3,241	11 Jenis Dokumen
3.	La Terintegrasi	1	2,230	3/5 Jenis Dokumen
4.	La Jebola ke Desa	80	8,325	12 Jenis Dokumen
5.	La Jebola ke Sekolah	-	-	2 Jenis Dokumen
6.	La Jebola Khusus	43	34	1 Jenis Dokumen
7.	La Kurir ANDA ke Rumah	3,617	10,851	11 Jenis Dokumen
8.	La Cedoka di Kantor Desa	29	18,251	11 Jenis Dokumen
		-	-	-
		-	-	-
	JUMLAH	3,765	94,246	

CATATAN (JENIS DOKUMEN):

1. Perekaman KTP EL
2. Cetak KTP EL
3. KIA
4. KK
5. Biodata WNI
6. Biodata WNA
7. SKPWNI
8. Akta Kelahiran
9. BAKAK
10. Akta Kematian
11. Akta Perkawinan
12. Akta Perceraian

Kolaka Utara, 31 Desember 2021

KADIS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL KABUPATEN KOLAKA UTARA

Drs. BUHARI, M.M
Pembina Utama Muda, Gol.IV/c
NIP 19600615 199003 1 016

REKAPITULASI PELAYANAN INOVASI Si LAKU O2T

**(SISTEM LAYANAN ADMINDUK KOLAKA UTARA OFFLINE ONLINE DAN TERINTEGRASI)
TAHUN 2022**

NO.	PELAYANAN DOKUMEN	JUMLAH LOKASI DAN LAYANAN		KETERANGAN
		JML LOKASI	DOKUMEN ADMINDUK	
1.	La Oftamu di Kantor	1	47,538	12 Jenis Dokumen
2.	La Onduku di Rumah	3	5,001	11 Jenis Dokumen
3.	La Terintegrasi	1	3,111	3/5 Jenis Dokumen
4.	La Jebola ke Desa	85	9,452	12 Jenis Dokumen
5.	La Jebola ke Sekolah	25	2,902	2 Jenis Dokumen
6.	La Jebola Khusus	53	57	1 Jenis Dokumen
7.	La Kurir ANDA ke Rumah	5,023	19,321	3 Jenis Dokumen
8.	La Cedoka di Kantor Desa	46	23,512	11 Jenis Dokumen
9.	La Katrine Bunda	17	1,683	3 Jenis Dokumen
		-	-	-
	JUMLAH	5,254	112,577	

CATATAN (JENIS DOKUMEN):

1. Perekaman KTP EL
2. Cetak KTP EL
3. KIA
4. KK
5. Biodata WNI
6. Biodata WNA
7. SKPWNI
8. Akta Kelahiran
9. BAKAK
10. Akta Kematian
11. Akta Perkawinan
12. Akta Perceraian

Kolaka Utara, 31 Desember 2022

KADIS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL KABUPATEN KOLAKA UTARA

Drs. BUHARI, M.M
Pembina Utama Muda, Gol.IV/c
NIP 19600615 199003 1 016

REKAPITULASI PELAYANAN INOVASI Si LAKU O2T

**(SISTEM LAYANAN ADMINDUK KOLAKA UTARA OFFLINE ONLINE DAN TERINTEGRASI)
TAHUN 2023**

NO.	PELAYANAN DOKUMEN	JUMLAH LOKASI DAN LAYANAN		KETERANGAN
		JML LOKASI	DOKUMEN ADMINDUK	
1.	La Oftamu di Kantor	1	49,321	13 Jenis Dokumen
2.	La Onduku di Rumah	3	4,253	11 Jenis Dokumen
3.	La Terintegrasi	1	2,979	3/5 Jenis Dokumen
4.	La Jebola ke Desa	45	5,355	13 Jenis Dokumen
5.	La Jebola ke Sekolah	16	2,099	2 Jenis Dokumen
6.	La Jebola Khusus	41	50	1 Jenis Dokumen
7.	La Kurir ANDA ke Rumah	4,391	18,009	12 Jenis Dokumen
8.	La Cedoka di Kantor Desa	46	28,451	11 Jenis Dokumen
9.	La Katrine Bunda	17	993	3 Jenis Dokumen
10.	La Jebola IKD/KTP Digital	35	2,054	1 Jenis Dokumen
	JUMLAH	4,596	113,563	

CATATAN (JENIS DOKUMEN):

1. Perekaman KTP EL
2. Cetak KTP EL
3. KIA
4. KK
5. Biodata WNI
6. Biodata WNA
7. SKPWNI
8. Akta Kelahiran
9. BAKAK
10. Akta Kematian
11. Akta Perkawinan
12. Akta Perceraian

Kolaka Utara, 31 Desember 2023

KADIS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL KABUPATEN KOLAKA UTARA

Drs. BUHARI, M.M
Pembina Utama Muda, Gol.IV/c
NIP 19600615 199003 1 016

BAB I A. Khusnul Khatimah 105611110520

ORIGINALITY REPORT

5%

SIMILARITY INDEX

3%

INTERNET SOURCES

1%

PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.unhas.ac.id Internet Source	2%
2	Submitted to Universitas Muhammadiyah Makassar Student Paper	1%
3	Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur Student Paper	1%
4	docplayer.info Internet Source	1%

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off

BAB II A. Khusnul Khatimah 105611110520

ORIGINALITY REPORT

17%

SIMILARITY INDEX

12%

INTERNET SOURCES

5%

PUBLICATIONS

7%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	digilib.unila.ac.id Internet Source	6%
2	Wiliam Andrea, Irwin Irvind, Muhammad Nurhamsyah. "PERENCANAAN MAL PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN SINTANG DENGAN PENDEKATAN ARSITEKTUR TROPIS", JMARS: Jurnal Mosaik Arsitektur, 2022 Publication	2%
3	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	1%
4	Submitted to Ildikti9-consortium5 Student Paper	1%
5	repository.unismabekasi.ac.id Internet Source	1%
6	Submitted to Universitas Muhammadiyah Makassar Student Paper	1%
7	eprints.ums.ac.id Internet Source	1%

BAB III A. Khusnul Khatimah 105611110520

ORIGINALITY REPORT

9%

SIMILARITY INDEX

7%

INTERNET SOURCES

3%

PUBLICATIONS

6%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universitas Negeri Semarang Student Paper	2%
2	Wahyuni Ferita, Rizki Wahyu Yanian Putra, Meyronita Firja MKS, Rahmat Lajar. Analisis Loss Learning Di SMP Insan Mandiri Pada Masa Pandemi Covid-19", Jurnal Simki Pedagogia, 2023 Publication	1%
3	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	1%
4	Submitted to iGroup Student Paper	1%
5	Submitted to IAIN Kudus Student Paper	1%
6	eprints.umg.ac.id Internet Source	1%
7	etheses.iainponorogo.ac.id Internet Source	1%
8	repo.poltekkes-medan.ac.id Internet Source	

BAB IV A. Khusnul Khatimah 105611110520

ORIGINALITY REPORT

3%

SIMILARITY INDEX

2%

INTERNET SOURCES

1%

PUBLICATIONS

1%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universitas Muhammadiyah Makassar Student Paper	<1%
2	rendratopan.com Internet Source	<1%
3	disdukcapil.bontangkota.go.id Internet Source	<1%
4	peraturan.go.id Internet Source	<1%
5	id.123dok.com Internet Source	<1%
6	id.scribd.com Internet Source	<1%
7	123dok.com Internet Source	<1%
8	repository.ub.ac.id Internet Source	<1%
9	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	<1%

BAB V A. Khusnul Khatimah 105611110520

ORIGINALITY REPORT

2%
SIMILARITY INDEX

2%
INTERNET SOURCES

0%
PUBLICATIONS

0%
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1 eprintslib.ummgl.ac.id
Internet Source

2%

Exclude quotes Off
Exclude bibliography Off

Exclude matches Off



RIWAYAT HIDUP



A.Khusnul Khatimah. Lahir di Makassar pada tanggal 26 Desember 2002. Merupakan anak keempat dari empat bersaudara, anak dari pasangan Ayahanda A. Baso Syahrul dan Ibunda Juniati. Penulis memulai pendidikan dibangku SD Negeri 4 Kolaka Utara di tahun 2010 lulus pada tahun 2015. Kemudian melanjutkan pendidikan di MTS Negeri 1 kolaka Utara pada tahun 2015 sampai tahun 2017. Penulis melanjutkan pendidikan lagi di SMA Negeri 1 Lasusua pada tahun 2017 sampai tahun 2020. Kemudian di tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di Universitas Muhammadiyah Makassar pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dengan mengambil program studi Ilmu Administrasi Negara dan meraih gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada tahun 2024 dengan menyusun Skripsi berjudul “Evaluasi Penerapan Sistem Layanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara”.