

ABSTRAK

Wardah Zahirah Akbar, Andi Rosdianti Razak, Muhammad Yusuf, 2025,
Efektivitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Dan Kartu Keluarga (KK) di
Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto

Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis Efektivitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Dan Kartu Keluarga (KK) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto. Jenis penelitian yang menggunakan metode kualitatif dengan tipe penelitian deksriptif, teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, sumber data berasal dari 8 informan yang ditetapkan dengan cara proporsional sampling, teknik pengabsahan data melalui triangulasi sumber, triangulasi teknik, triangulasi waktu sedangkan analisis data melalui reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Hasil penelitian yaitu bahwa ketepatan waktu pelayanan telah berjalan cukup baik, terutama apabila persyaratan administrasi telah lengkap dan pelayanan didukung oleh sistem daring. Namun, efektivitas pelayanan masih terkendala oleh ketidakstabilan jaringan internet yang berdampak pada kelancaran dan konsistensi mutu pelayanan. Inovasi pelayanan seperti “Tabe Ma’raya” dan “Garuda Rewata” telah memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan akses dan efisiensi pelayanan. Meskipun demikian, proses evaluasi terhadap inovasi-inovasi tersebut belum dilakukan secara rutin dan terstruktur, sehingga dibutuhkan sistem evaluasi yang berkelanjutan. Di sisi lain, sarana dan prasarana yang belum optimal, termasuk keterbatasan infrastruktur, kualitas jaringan yang rendah, serta jumlah dan kompetensi pegawai yang masih terbatas, menjadi hambatan dalam mewujudkan pelayanan digital yang efektif. Tingkat kepuasan masyarakat pun masih belum maksimal akibat kendala-kendala tersebut. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan infrastruktur, penguatan jaringan internet, peningkatan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia, serta pengembangan sistem pengaduan yang transparan dan responsif guna mendukung pelayanan publik yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Kata Kunci : efektivitas, pelayanan KK dan KTP