

**SKRIPSI**

**EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PROGRAM KUPAS TUNTAS  
(KUPAS TAS) DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL DI  
KOTA MAKASSAR**

HASMITA

Nomor Stambuk 10561 05054 14



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
2019**

**EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PROGRAM KUPAS TUNTAS  
(KUPAS TAS) DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL DI  
KOTA MAKASSAR**

**SKRIPSI**

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Jurusan Ilmu Administrasi Negara

Di susun dan diajukan oleh

**HASMITA**

Nomor Stambuk 10561 05054 14

Kepada

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
2019**

## PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Efektivitas Pelaksanaan Program Kupas Tuntas  
(Kupas Tas) Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di  
Kota Makassar

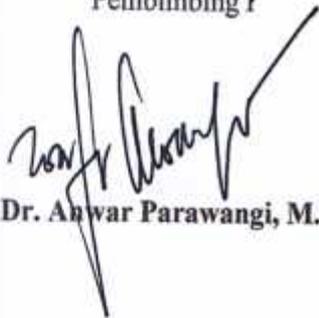
Nama Mahasiswa : Hasmita

Nomor Stambuk : 10561 05054 14

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

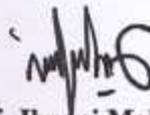
Menyetujui :

Pembimbing I



**Dr. Anwar Parawangi, M.Si**

Pembimbing II



**Dr. Hj. Ihyani Malik, S. Sos. M.Si**

Mengetahui :

Dekan

Fisipol Unismuh Makassar



**Dr. Hj. Ihyani Malik, S. Sos. M.Si**

Ketua Jurusan

Ilmu Administrasi Negara



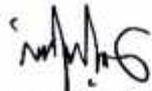
**Nasrulhaq, S. Sos, MPA**

## 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 Fisipol Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor: 0034/FSP/A.1-VIII/I/40/2019, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S1) dalam program studi Ilmu Administrasi Negara di Universitas Muhammadiyah Makassar pada hari Sabtu tanggal 12 Januari 2019.

## TIM PENILAI

Ketua



Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si

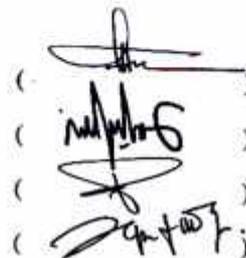
Sekretaris



Dr. Burhanuddin, S.Sos, M.Si

## Penguji

1. Dr. Jaelan Usman, M.Si (ketua)
2. Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si
3. Dr. Abdi, MPd
4. Haerana, S.Sos, M.Si



## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Hasmita

Nomor Stambuk : 10561 05054 14

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar karya ilmiah ini adalah penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain atau telah ditulis / dipublikasi orang lain atau melakukan plagiat. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku, sekalipun itu pencabutan gelar akademik.

Makassar, 2019

Yang Menyatakan,



Hasmita

## ABSTRAK

**HASMITA 2018.** *Efektivitas pelaksanaan program kupas tas dinas kependudukan dan catatn sipil di Kota Makassar* (dibimbing oleh Anwar Parawangi dan Ihyani Malik).

Tujuan dari penelitian ini membahas tentang efektivitas pelaksanaan program kupas tas dinas kependudukan dan catatan sipil di Kota Makassar. Banyaknya kendala yang mebuat masyarakat malas mengurus dokumen karena jarak tempat tinggal mereka yang jauh dari kantor dan rendahnya pengetahuan masyarakat tentang kelengkapan dokumen sehingga dilaksanakannya program kupas tas ini yang turun langsung kepada masyarakat.

Jenis penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yaitu mengungkapkan atau memotret situasi sosial yang diteliti. Tipe penelitian yang digunakan adalah studi kasus yaitu penelitian yang mendalam tentang individu, kelompok, satu organisasi, satu program kegiatan, dan sebagainya dalam waktu tertentu dengan tujuan.

Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa program ini dapat memudahkan masyarakat serta mempercepat proses pembuatan surat administrasi. dari segi ketepatan waktu sudah sesuai dan berjalan efektif, dalam ketepatan perintah efektivitas pelaksanaan program kupas tas sudah sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan dan ketepatan sasaran dalam pelaksanaan kupas tas dinas kependudukan dan catatan sipil di Kota Makassar sudah tepat sasaran dan sangat membantu masyarakat dalam mengurus dokumen administrasi mereka sehingga masyarakat tidak perlu jauh datang ke kantor dengan biaya yang cukup mahal.

**Kata Kunci : Efektivitas Pelaksanaan, Program Kupas Tas**

## KATA PENGANTAR



Assalamu alaikum Warahmatullahi Wabarakatu

Segala puji bagi ALLAH SWT Tuhan yang maha agung dengan cinta-Nya yang masih memberikan kesempatan kepada penulis untuk merampungkan tugas akhir ini yang mengangkat judul “**Efektivitas Pelaksanaan Program Kupas Tuntas (Kupas Tas) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Makassar**”. Berbagai kendala yang dihadapi penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini dijadikan penulis sebagai proses pembelajaran, pengalaman, pendewasaan sekaligus rahmat dari ALLAH SWT yang mampu mentransformasikan prespektif penulis dalam memaknai sesuatu.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang setinggi-tingginya kepada orang-orang yang memberikan bantuan secara moral dan material, serta kepada Bapak **Dr. Anwar Parawangi, M.Si**, selaku pembimbing I dan Ibu **Dr. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si**, selaku pembimbing II, atas waktu luangnya yang diberikan disela-sela kesibukannya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan, mulai dari perumusan judul, penyusunan proposal sampai terselesaikannya skripsi ini. Rasa terimakasih juga diberikan kepada pihak-pihak yang turut membantu, serta memberi pengaruh kepada penulis selama ini, yaitu:

1. Bapak Rektor **Dr. H. Abd Rahman Rahim, SE, MM**, atas kebijaksanaan dan bantuan fasilitas yang di berikan

2. Ibu **Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak **Nasrulhaq, S.Sos, MPA**, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar atas segala bimbingan yang telah diberikan selama ini
4. Bapak dan Ibu dosen Jurusan Ilmu Administrasi yang telah menyumbangkan ilmunya kepada penulis selama mengenyam pendidikan dibangku perkuliahan
5. Kedua orang tua kandung saya Abd Hakim dan Hasnia tercinta yang karena mereka saya bisa berada ditempat ini dan yang selalu ada untuk saya dalam keadaan sedih maupun senang.
6. Kedua orang tua angkat saya Muhammad dan Kartini tercinta, terima kasih sudah menganggap saya sebagai anak kandung sendiri yang selalu ada dan memanjakan saya dari segi kasih sayang dan materi, mungkin tanpa kalian saya bukan siapa-siapa.
7. Kepala Dinas Catatan Sipil Dan Kependudukan Kota Makassar dan segenap jajaran dan staf, dan tokoh masyarakat, terimakasih atas bantuannya sehingga penulis bisa melakukan penelitian.
8. Saudara saya yang tercinta Jufri, Eda, dan Anjas yang selalu memberi saya semangat dan dorongan untuk menjadi orang yang sukses dalam meraih gelar sarjana.
9. Sahabat saya yang tak pernah bosan memberikan motivasi atas bantuan dan dukungan yang diberikan dalam penulisan skripsi ini. Serta rekan-rekan

mahasiswa (i) seperjuangan yang tidak sempat penulis sebutkan satu per satu. Penulis mengucapkan banyak terimakasih. Hanya ALLAH SWT, yang menentukan segalanya dan semoga kalian mendapat pahala yang berlimpah ganda di sisi-Nya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan, tapi setiap manusia berpotensi melakukan gerak menyempurna. Oleh karena itu, dengan segenap kerendahan hati, kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat diharapkan untuk referensi hidup di masa yang akan datang. Akhir kata penulis berharap semoga Skripsi ini diberikan kontribusi yang bermanfaat bagi semua pihak, dan semoga ALLAH SWT memberikan pahala yang berlimpah atas segala kebaikan kita semua. Amin

Makassar, 2019



Hasmita

## DAFTAR ISI

Halaman Pengajuan Skripsi .....	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman Penerimaan Skripsi.....	iii
Halaman Pernyataan Keaslian Karya Ilmiah .....	iv
Abstrak .....	v
Kata Pengantar .....	vi
Daftar Isi.....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
A. Konsep Efektivitas.....	8
1. Pengertian Efektivitas.....	8
2. Ukuran Efektivitas.....	13
3. Dimensi Efektivitas .....	18
B. Konsep Pelaksanaan Program.....	20
1. Pengertian Pelaksanaan Program.....	20
2. Faktor-faktor Program Pelaksanaan .....	24
C. Program Kupas Tas.....	26
D. Kerangka Pikir .....	28
E. Fokus Penelitian .....	30
F. Deskripsi Fokus Penelitian.....	31
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
A. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	33
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	33
C. Sumber Data .....	34

D. Informan Penelitian.....	34
E. Teknik Pengumpulan Data.....	36
F. Teknik Analisis Data.....	38
G. Keabsahan Data.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	41
A. Gambaran Umum Lokasi Kota Makassar.....	41
B. Dinas Pendudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.....	43
C. Efektivitas Pelaksanaan Program Kupas Tas Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil di Kota Makassar.....	50
BAB V PENUTUP DAN SARAN .....	65
A. Kesimpulan .....	65
B. Saran .....	66
DAFTAR PUSTAKA .....	67

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Program diartikan sebagai cara yang disahkan untuk mencapai tujuan dimana melalui hal tersebut bentuk rencana akan lebih terorganisir dan lebih mudah untuk dioperasionalkan demi tercapainya kegiatan pelaksanaan karena dalam program tersebut telah dimuat berbagai aspek yang harus dijalankan atau dilaksanakan agar tujuan program itu sendiri dapat tercapai .

Setiap warga indonesia yang sudah berumur 17 tahun keatas wajib memiliki KTP. Hal ini karena diwajibkan oleh aturan hukum yang berlaku. Beragam layanan dan fasilitas dapat diterima dengan menunjukkan kartu tanda penduduk ini. Bagi pemerintah sendiri KTP sangat membantu dalam rincian jumlah penduduk secara keseluruhan, terlebih kartu penduduk yang cukup penting sebagai penanda bahwa ia adalah seorang warga Negara dari Negara tersebut. KTP merupakan identitas resmi yang diakui oleh Negara sebagai bukti kependudukan di negara tersebut.

KTP (Kartu Tanda Penduduk) merupakan tanda pengenal begitupun dengan KK (Kartu Keluarga) menjadi salah satu hal yang sangat untuk diperhatikan, terutama jika baru menikah dan membentuk keluarga baru. Kartu keluarga merupakan kartu identitas bagi sebuah keluarga yang memuat berbagai data penting, seperti nama, susunan anggota keluarga, hubungan, pekerjaan setiap anggota keluarga, dan berbagai informasi penting lainnya. Dalam penggunaannya kartu keluarga akan sering dipakai sebagai salah satu persyaratan utama dalam pengurusan administrasi dan juga berbagai dokumen penting.

Misalnya pembuatan akta kelat<sup>1</sup>..... bagi anak, pendaftaran anak masuk sekolah,

penggantian KTP, dan berbagai urusan perubahan data juga akan membutuhkan kartu keluarga sebagai persyaratannya.

Pelayanan administrasi kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Makassar belum menerapkan sistem pelayanan langsung. Pelayanan langsung untuk pembuatan dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang difokuskan pada Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran dan Kartu Anak Makassar (KAM) dilaksanakan pada lokasi yang dianggap representatif dan ditentukan sendiri oleh warga sehingga mereka bisa lebih dekat dalam mengakses pelayanan. Pelayanan pencatatan Sipil berpusat pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Makassar dan pelayanan administrasi kependudukan dapat dilakukan pada kantor Kecamatan.

Kota Makassar salah satu daerah yang memiliki kepadatan penduduk. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar mencatat dari 1,2 juta penduduk yang wajib KTP, masih ada sekitar 300,000 jiwa yang belum melakukan perekaman KTP-el, data yang diperoleh dari Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar sudah ada 800.000 orang yang melakukan perekaman KTP-el dari 1,2 juta penduduk yang ada di Kota Makassar, sisanya yang belum sama sekali melakukan perekaman sekitar 300,000 orang.

Melalui surat Edaran Nomor 471/1768/SJ/Menteri dalam negeri (Mendagri)/2015 mengimbau pemerintah daerah khususnya Kabupaten/Kota untuk mempercepat penertiban KTP-el dan Akta Kelahiran. Untuk mendukung surat edaran Mendagri tersebut pemerintah kota Makassar bapak Mohammad Ramadhan Pormanto selaku walikota Makassar melalui Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil mengeluarkan

surat edaran Dinas Dukcapil kota Makassar nomor 477/1681/Dukpil/XI/2015 tentang perekaman e-KTP pada hari libur yang ditujukan kepada Camatse-Kota Makassar. Program ini diluncurkan pada tahun 2015.

Kupas tas (kupas tuntas) adalah program memberikan pelayanan gratis berupa kepemilikan akte kelahiran, perekaman e-KTP, dan kartu keluarga, khususnya bagi warga yang kurang mampu dan berusia wajib KTP, hadirnya layanan ini memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat yang tempat tinggalnya jauh dari kantor.

Dengan diwujudkannya program 'kupas tas' (kupas tuntas) ini, manfaat yang dirasakan oleh masyarakat Kota Makassar adalah tercapainya efektifitas dan efisiensi dari segi biaya, jarak, dan waktu. Sehingga mereka dapat mengakses pelaksanaan pelayanan dengan mudah dan praktek-praktek percaloan yang merugikan masyarakat dapat diminimalisir.

Banyaknya masyarakat yang antri untuk mendapatkan pelayanan kelengkapan administrasi kependudukan maka dari itu pelayanan program kupas tas ini membuka pelayanan setiap hari. Melalui program pelayanan kupas tas ini bisa tuntas dalam sehari, sehingga sangat membantu masyarakat, khususnya yang membutuhkan kelengkapan administrasi tanpa melalui proses yang panjang. Pelaksanaan program kupas tas ini diterapkan di kantor-kantor kelurahan secara bergilir dan tanpa mengenal waktu libur, yang pastinya masyarakat dilayani dengan prima.

Hal tersebut di atas telah menjadi dasar bagi pemerintah kota Makassar, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar untuk melakukan kebijakan pendekatan pelayanan dengan membuka akses pelayanan publik kepada masyarakat. Dalam hal ini bagaimana agar masyarakat dapat terpenuhi hak-hak sipilnya

sebagai warga Negara dengan mendapatkan layanan kependudukan dan pencatatan sipil dengan mudah. Terutama bagi warga yang menetap di kepulauan dan warga yang bermukim di wilayah-wilayah marginal yang letaknya jauh dari Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar. Serta penduduk yang memiliki keterbatasan seperti warga yang mengalami disabilitas atau cacat, anak-anak panti asuhan, serta keluarga pengidap penyakit kusta. (makassar.rakyatku.com 2017)

Jauhnya jarak yang harus ditempuh untuk menuju ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar, terutama bagi penduduk yang tinggal di pulau-pulau dan wilayah pesisir atau pinggiran kota Makassar. Selain itu, rendahnya pengetahuan masyarakat marginal tentang pentingnya dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Mereka biasanya baru datang mengurus hanya jika dibutuhkan misalnya untuk pendaftaran anak sekolah, mengurus BPJS, dll. Sehingga menyebabkan maraknya penggunaan calo yang harus mengeluarkan biaya yang tidak sedikit untuk membayar jasa para calo tersebut. Padahal seluruh pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar semua gratis.

Terdapat tujuh kecamatan yang berbatasan dengan pantai yaitu kecamatan Tamalate, Mariso, Wajo, Ujung Tanah, Tallo, Tamalanrea, Biringkanaya di wilayah utara dan barat kota Makassar dan satu kecamatan yang letaknya di kepulauan, yaitu kecamatan Sangkarrang. Kecamatan-kecamatan tersebut jaraknya relatif cukup jauh dari kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar yang terletak di kecamatan Rappocini yang letaknya berbatasan dengan Kabupaten Gowa di wilayah bagian selatan kota Makassar. Misalnya bagi penduduk yang menetap di kepulauan, untuk menyeberang ke darat mereka harus menginap di Makassar karena jadwal

penyeberangan hanya satu kali dalam sehari dan biaya cukup besar sebanyak 400.000 satu orang.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melihat apakah program Kupas tas ini dapat memudahkan pelayanan administrasi kependudukan terutama bagi masyarakat yang cacat dan masyarakat yang berada di pulau-pulau Kota Makassar dengan sistem jemput bola administrasi kependudukan sehingga masyarakat tidak perlu mengeluarkan waktu atau tenaga dan biaya untuk mendapatkan pelayanan.

Terkait dengan beberapa masalah tersebut di atas peneliti tertarik mengangkat judul penelitian :*“Efektivitas Pelaksanaan Program Kupas Tuntas (Kupas Tas) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Makassar”*

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah Bagaimana Efektivitas Pelaksanaan Program Kupas Tuntas (Kupas Tas) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Makassar?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui Efektivitas Pelaksanaan Program Kupas Tuntas (Kupas Tas) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Makassar.

## **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang di peroleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dengan penelitian ini saya dapat mengetahui kekurangan dan kelebihan pelaksanaan pelayanan Kupas Tas di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar yang

berfokus kepada masyarakat yang rumahnya jauh dari kantor dan yang benar-benar membutuhkan kelengkapan dokumen

2. Bagi saya sendiri merupakan pengalaman yang berharga karena bisa langsung melihat bagaimana pelaksanaan program tersebut terhadap masyarakat dan apa-apa saja kendala yang dihadapi masyarakat dalam pengurusan dokumen

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Konsep Efektivitas**

##### **1. Pengertian Efektivitas**

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil, atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Efektivitas menurut arti harfiahnya adalah suatu efek atau akibat yang dikehendaki dalam suatu perbuatan. Untuk itu Gie dkk (2010:147) merumuskan efektivitas adalah Suatu kegiatan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya efek atau akibat yang dikehendaki kalau seseorang melakukan sesuatu perbuatan dengan maksud tertentu maka dapat dikatakan efektif kalau menimbulkan akibat atau mempunyai maksud sebagaimana yang dikehendaki.

Menurut Mahmudi (2015: 92) adanya hubungan antara output dengan tujuan sehingga kontribusi sumbangan output yang besar dalam pencapaian tujuan akan membuat semakin efektif suatu organisasi ataupun kegiatan. Pengertian efektivitas menurut Usman (2009: 2) adalah tingkat keberhasilan tujuan dengan cara melakukan yang benar agar mampu mencapai tujuan dengan baik

Menurut Sejathi (2011), efektivitas merupakan “ketepatangunaan, hasil guna, menunjang tujuan. Ali Muhidin juga mengatakan bahwa: efektivitas juga berhubungan dengan masalah bagaimana mencapai tujuan atau hasil yang diperoleh, kegunaan atau

manfaat dari hasil yang diperoleh, tingkat daya fungsi unsur atau komponen, serta masalah tingkat kepuasan pengguna.

Berdasarkan definisi-definisi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan ketepatan suatu program untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Pandangan yang menurut pendapat Peter F. Drucker yang dikutip H.A.S Moenir mendefinisikan efektivitas, sebagai berikut efektivitas, pada sisi lain, menjadi kemampuan untuk memilih sasaran hasil sesuai. Seorang manajer efektif adalah satu yang memilih kebenaran untuk melaksanakan “(Moenir, 2006: 166). Menurut Handayani Soewarno (2006: 13) efektivitas adalah suatu pengukuran untuk menilai pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Apabila sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya berhasil dicapai maka hal itu dapat dikatakan efektif. Sebaliknya jika tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya tidak tercapai atau tidak sesuai dengan target yang telah ditetapkan, maka dikatakan tidak efektif.

Menurut Adisasmita Raharjo (2011: 170) efektivitas adalah suatu keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki. Kata efektif berarti terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki dalam suatu perbuatan. Setiap pekerjaan yang efektif belum tentu efisien, karena hasil yang dapat tercapai tetapi mungkin dengan penghamburan pikiran, tenaga, waktu, uang, atau benda.

Menurut ahli manajemen Drucker dalam Handoko (2009: 7) efektivitas adalah melakukan pekerjaan yang benar (*doing the things*). Handoko (2007: 7) efektivitas merupakan kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Robbins dan Caulter (2010: 8) mengatakan

efektivitas sering kali disebut sebagai mengerjakan hal yang tepat waktu yaitu menjalankan aktivitas-aktivitas yang secara langsung membantu organisasi mencapai sasarannya.

Jack Duncan dalam Edi Siswandi (2012: 85) efektivitas harus selalu ditekankan pada kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri pada lingkungannya yang berubah secara berhasil. Daft (2010: 13) menjelaskan efektivitas dapat dinyatakan sebagai tingkat keberhasilan organisasi dalam usaha untuk mencapai tujuan dan sasarannya. Ada beberapa pendekatan yang paling sering digunakan dalam pengukuran efektivitas salah satunya melalui pendekatan sasaran (*goal approach*). Yang dimaksud dengan sasaran (*goal*) adalah suatu keadaan atau kondisi yang ingin dicapai oleh suatu organisasi. Sasaran dapat diartikan sebagai tujuan organisasi, baik tujuan angka panjang ataupun jangka pendek, juga mencakup sasaran dari keseluruhan ataupun suatu bagian tertentu dalam suatu organisasi. Pendekatan sasaran mengemukakan bahwa efektivitas adalah tingkat pencapaian organisasi yang dipengaruhi oleh perorangan, kelompok, dan struktur dalam organisasi.

Efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat tercapai. pendapat tersebut menyatakan bahwa efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target yang telah ditetapkan sebelumnya oleh lembaga atau organisasi dapat tercapai. Hal tersebut sangat penting peranannya di dalam setiap lembaga atau organisasi dan berguna untuk melihat perkembangan dan kemajuan yang dicapai oleh suatu lembaga atau organisasi itu sendiri (Sedarmayanti, 2006:61). Efektivitas dalam kegiatan organisasi dapat

dirumuskan sebagai tingkat perwujudan sasaran yang menunjukkan sejauh mana sasaran telah dicapai.

Supardi (2013: 164) mengatakan efektivitas merupakan usaha untuk mencapai sasaran yang telah diterapkan sesuai dengan kebutuhan, rencana, dengan menggunakan data, sarana, maupun waktu yang tersedia untuk memperoleh hasil yang maksimal baik secara kuantitatif maupun kualitatif. Efektivitas ini adalah keterkaitan dan hasil yang dinyatakan, dan menunjukkan derajat kesesuaian antara tujuan yang dinyatakan dan hasil yang dicapai.

Menurut Sondang Siagian (2008:4) efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankan.

Selanjutnya menurut Effendy (2008: 14) mendefinisikan efektivitas sebagai berikut: “komunikasi yang prosesnya mencapai tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan dan jumlah personil yang ditentukan.

Menurut Steers dan Sutrisno (2011: 123) pada umumnya efektivitas hanya berkaitan dengan tujuan organisasi, yaitu laba, yang cenderung mengabaikan aspek terpenting dari keseluruhan prosesnya yaitu sumber daya manusia. Dalam penelitian mengenai efektivitas organisasi, sumber daya manusia dan perilaku manusia seharusnya selalu muncul menjadi fokus primer dan usaha-usaha untuk meningkatkan efektivitas seharusnya selalu dimulai dengan meneliti perilaku manusia di tempat kerja. Gibson dan Pasolong (2011:4) mengatakan bahwa efektivitas adalah pencapaian sasaran dari upaya bersama. Derajat pencapaian sasaran menunjukkan derajat efektivitas.

Efektivitas adalah mengerjakan sesuatu yang benar, sesuatu organisasi barangkali bisa efisien tetapi tidak efektif dalam pendekatan pencapaian tujuan organisasi. Semakin dekat organisasi ketujuannya, maka semakin efektif organisasi tersebut (Ahadi, 2010:3).

Menurut Cutlip (2009: 87) pencapaian tujuan dapat dicapai dengan cukup menjaga hubungan yang sudah ada ditengah-tengah kondisi yang terus berubah-ubah. Akan tetapi kemungkinan besar organisasi harus selalu menyesuaikan dalam rangka merespon situasi.

## **2. Ukuran efektivitas**

Tingkat efektivitas dapat dilihat dari hasil yang telah dicapai. Apabila hasil yang dicapai telah memenuhi target pada rencana awal maka dapat dikatakan efektif. Begitu pula sebaliknya apabila hasil yang dicapai tidak sesuai dengan target rencana awal, atau ada kekeliruan ataupun ketidaksesuaian dengan rencana awal yang telah ditetapkan maka dapat dikatakan bahwa tidak efektif.

Makmur (2011:7-9) mengungkapkan indikator efektivitas dilihat dari beberapa segi kriteria efektivitas, yaitu :

### **1. Ketepatan waktu**

Waktu adalah sesuatu yang dapat menentukan keberhasilan sesuatu kegiatan yang dilakukan dalam sebuah organisasi tapi juga dapat berakibat terhadap kegagalan suatu aktivitas organisasi. Penggunaan waktu yang tepat akan menciptakan efektivitas pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

### **2. Ketepatan perhitungan biaya**

Berkaitan dengan ketepatan dalam pemanfaatan biaya, dalam arti tidak mengalami kekurangan juga sebaliknya tidak mengalami kelebihan pembiayaan sampai suatu kegiatan dapat dilaksanakan dan diselesaikan dengan baik. Ketepatan dalam menetapkan satuan-satuan biaya merupakan bagian dari pada efektivitas.

3. Ketepatan dalam pengukuran

Dengan ketepatan ukuran sebagai mana yang telah ditetapkan sebelumnya sebenarnya merupakan gambaran daripada efektivitas kegiatan yang menjadi tanggung jawab dalam sebuah organisasi.

4. Ketepatan dalam menentukan pilihan

Menentukan pilihan bukanlah suatu persoalan yang gampang dan juga bukan hanya tebakan tetapi melalui suatu proses, sehingga dapat menemukan yang terbaik diantara yang baik atau yang terjujur atau kedua-duanya yang terbaik dan terjujur diantara yang baik dan jujur.

5. Ketepatan berpikir

Ketepatan berpikir akan melahirkan keefektifan sehingga kesuksesan yang senantiasa diharapkan itu dalam melakukan suatu bentuk kerja sama dapat memberikan hasil yang maksimal.

6. Ketepatan dalam melakukan perintah

Keberhasilan aktivitas suatu organisasi sangat banyak dipengaruhi oleh kemampuan seorang pemimpin, salah satunya kemampuan memberikan perintah yang jelas dan

mudah dipahami oleh bawahan. Jika perintah yang diberikan tidak dapat dimengerti dan dipahami maka akan mengalami kegagalan yang akan merugikan organisasi.

7. Ketepatan dalam menentukan tujuan

Ketepatan dalam menentukan tujuan merupakan aktivitas organisasi untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Tujuan yang telah ditetapkan secara tepat akan sangat menunjang efektivitas pelaksanaan kegiatan terutama yang berorientasi kepada jangka panjang.

8. Ketepatan sasaran

Penentuan sasaran yang tepat dan baik yang ditetapkan secara individu maupun secara organisasi sangat menentukan keberhasilan aktivitas organisasi. Demikian pula sebaliknya, jika sasaran yang ditetapkan itu kurang tepat, maka akan menghambat pelaksanaan berbagai kegiatan itu sendiri.

Menurut pendapat David Krech, Richard S. Cruthfied dan Egerton L. Ballachey dalam Danim Sudarwan (2012 : 119) menyebutkan indikator efektivitas sebagai berikut :

1. Jumlah hasil yang dapat dikeluarkan

Hasil tersebut berupa kuantitas atau bentuk fisik dari organisasi, program atau kegiatan. Hasil dimaksud dapat dilihat dari perbandingan (ration) antara masukan (input) dengan keluaran (output), usaha dengan hasil, presentase pencapaian program kerja dan sebagainya.

2. Tingkat kepuasan yang diperoleh

Ukuran dalam efektivitas ini dapat kuantitatif (berdasarkan pada jumlah atau banyaknya) dan dapat kualitatif (berdasarkan pada mutu).

3. Produk kreatif  
Penciptaan hubungan kondisi yang kondusif dengan dunia kerja, yang nantinya dapat menumbuhkan kreatifitas dan kemampuan.
4. Intensitas yang akan dicapai  
Memiliki ketaatan yang tinggi dalam suatu tingkatan intens sesuatu, dimana adanya rasa saling memiliki dengan kadar yang tinggi.

Pendapat diatas dijelaskan bahwa ukuran efektivitas harus dilihat dari perbandingan antara masukan dan keluaran, tingkat kepuasan yang diperoleh, penciptaan hubungan kerja yang kondusif serta adanya rasa saling memiliki yang tinggi. Rasa memiliki yang tinggi tersebut bukan berarti berlebihan.

Menurut Gibson *et,al* (2012: 15) ada indikator-indikator pengukuran efektivitas dengan menggunakan tiga pendekatan yaitu:

- a. Pendekatan tujuan

Pendekatan tujuan merupakan pendekatan yang banyak digunakan oleh organisasi. Pendekatan ini menekankan organisasi ada untuk mencapai tujuan organisasi. Keefektifan organisasi dapat ditunjukkan dari tingkat prestasi organisasi. Dengan begitu evaluasi baik itu dari individu maupun kelompok organisasi harus terus dilakukan guna mencapai tujuan yang telah direncanakan.

- b. Pendekatan sistem

Dalam pendekatan sistem terdapat salah satu unsur dari sejumlah elemen yang saling berinteraksi dalam suatu organisasi. Pendekatan sistem memandang bahwa

suatu sistem secara keseluruhan memiliki beberapa sub-sub yang lainnya. Dimana sistem memiliki empat elemen dasar yaitu elemen *input*, proses, *output* dan lingkungan. *Input* atau masukan merupakan segala sumber daya yang digunakan dalam organisasi untuk mendukung proses dalam upaya menghasilkan keluaran yang diharapkan. Proses merupakan kegiatan untuk mengolah *input* menjadi *output* yang mana pengertian *output* adalah hasil dari pengolahan *input* dan proses.

c. Pendekatan dari pemangku kepentingan (*stakeholder*)

Pendekatan ini mensinergikan antara pendekatan tujuan dengan pendekatan sistem. Dalam pendekatan ini penting untuk mencapai keseimbangan antara berbagai bagian dari sistem dengan memuaskan kepentingan koistituen organisasi (individu dan kelompok individu yang memiliki kepentingan dalam organisasi).

Untuk mengukur efektivitas suatu program pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Makassar, perlu dilakukan penilaian terhadap manfaat atau daya guna program tersebut. Ada tiga pendekatan untuk mengukur efektivitas suatu organisasi, yakni pendekatan sumber (*input*), pendekatan proses, dan pendekatan sasaran (*output*).

Penelitian ini berfokus kepada pendekatan proses yang meneliti hubungan antara efektivitas dengan sumber daya manusia yang dimiliki organisasi. selanjutnya dalam

UU No.24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, menyebutkan bahwa data kependudukan merupakan salah satu indikator dalam melihat proses suatu pelaksanaan. Kemudian menurut Sondang P . Siagian, untuk mengukur efektivitas salah satu kriterianya yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, sehingga sarana dan prasarana menjadi salah satu indikator dalam penelitian ini untuk mengukur efektivitas suatu program.

### **3. Dimensi Efektivitas**

Barnard dalam Suryadi Prawirosentono (2008:27) yang mengatakan bahwa efektivitas adalah kondisi dinamis serangkaian proses pelaksanaan tugas dan fungsi pekerjaan sesuai dengan tujuan dan saranan kebijakan program yang telah ditetapkan, dengan definisi konseptual tersebut didapat dimensi kajian, yaitu dimensi efektivitas program. Dimensi Efektivitas Program diuraikan menjadi indikator :

1. Kejelasan tujuan program
2. Kejelasan strategi pencapaian tujuan program
3. Perumusan kebijakan program yang mantap
4. Penyusunan program yang tepat
5. Penyediaan sarana dan prasarana
6. Efektivitas operasional program
7. Efektivitas fungsional program
8. Efektivitas tujuan program
9. Efektivitas sasaran program
10. Efektivitas individu dalam pelaksanaan kebijakan program dan

## 11. Efektivitas unit kerja dalam pelaksanaan kebijakan program.

Menurut pendapat Edi Sutrisno (2010: 125) ada tujuh variabel yang mempengaruhi organisasi terhadap efektivitas yaitu:

- a. Struktur
- b. Teknologi yaitu perbuatan, pengetahuan, teknis dan peralatan fisik yang digunakan untuk mengubah input menjadi output, barang atau jasa
- c. Lingkungan eksternal
- d. Lingkungan internal
- e. Keterkaitan karyawan pada organisasi
- f. Prestasi karyawan
- g. Kebijakan manajemen.

Menurut steers menyatakan bahwa yang terbaik dalam efektivitas ialah memerhatikan secara serempak tiga buah konsep yang saling berkaitan (1) optimalkan tujuan-tujuan: (2) perspektif system: dan (3) tekanan pada segi perilaku manusia dalam susunan organisasi.

## **B. Konsep Pelaksanaan Program**

### **1. Pengertian Pelaksanaan Program**

Pelaksanaan adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci. Secara sederhana pelaksanaan biasa diartikan penerapan. Majone dan wildavsky mengemukakan pelaksanaan sebagai evaluasi dan perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan.

Kamus Umum Bahasa Indonesia yang disusun oleh Poerwadarmita (2005: 553), mengemukakan batasan mengenai pelaksanaan tersebut dengan terlebih dahulu

mengemukakan pengertian pelaksanaan sebagai berikut: Pelaksana adalah orang yang mengerjakan atau melakukan rencana yang telah disusun. Sedangkan pelaksanaan adalah perihal (perbuatan, usaha) melaksanakan rancangan. Berdasarkan batasan dikemukakan oleh Poerwadarmita di atas, maka dapat dibedakan antara pengertian pelaksanaan adalah perbuatan yang dilakukan oleh pelaksana. Jadi dengan demikian kedua pengertian tersebut diatas mempunyai arti yang berbeda namun keduanya berasal dari kata laksana.

Kemudian SP. Siagian (2006: 120), menyatakan bahwa jika suatu rencana yang terealisasi telah tersusun dan jika program kerja yang “achievement oriented” telah dirumuskan maka kini tinggal pelaksanaannya.

Pelaksanaan sebagaimana dikatakan oleh Idrus, (2008: 9) adalah suatu yang sederhana dan mudah dimengerti, “ambil pekerjaan dan laksanakan”. Suatu definisi yang teramat sederhana karena hanya berbentuk suatu istilah, tetapi “laksanakan” memerlukan keterlibatan banyak orang, uang dan keterampilan organisasi dari apa yang tersedia. Demikian juga kata “kerjakan” juga memerlukan keterlibatan banyak orang, uang dan keterampilan organisasi dari apa yang tersedia. Dengan kata lain pelaksanaan adalah suatu proses yang memerlukan ekstra sumber agar dapat memecahkan masalah pekerjaan.

Metter dan Horn dalam Sujianto (2008: 35) mengatakan bahwa yang menentukan keberhasilan pelaksanaan program antara lain :

- a. Standar dan tujuan program memberikan perhatian utama pada faktor-faktor yang menentukan hasil kerja, maka identifikasi indikator-indikator hasil kerja merupakan hal yang penting dalam analisis. Karena indikator ini menilai, sejauh mana standar dan tujuan akan dicapai.

b. Sumber daya

Pelaksanaan program bukan hanya pada standar dan tujuan, tetapi juga menyediakan sumber daya yang digunakan dalam melaksanakan tugas. Sumberdaya yang dimaksudkan meliputi dana dan insentif yang diharapkan dapat menunjang pelaksanaan.

c. Aktifitas pengamatan dan komunikasi interorganisional

Pelaksanaan yang efektif memerlukan standar dan tujuan program dipahami oleh individu-individu yang bertanggung jawab agar pelaksanaan tercapai. Maka perlu melibatkan komunikasi yang konsisten dengan maksud mengumpulkan informasi.

Komunikasi antara organisasi merupakan hal yang kompleks. Penyampaian informasi dikebawah pada suatu organisasi atau organisasi yang satu ke organisasi yang lain.

d. Karakteristik pelaksana

Karakteristik berhubungan dengan kemampuan dan kriteria pelaksana, tingkat pengawas (kontrol) hirarkis terhadap keputusan-keputusan dalam program pelaksanaan. Sumberdaya pelaksana, validitas organisasi, tingkat komunikasi terbuka, yaitu jaringan komunikasi vertical dan horizontal dalam organisasi hubungan forman dan informan antara pelaksana dan pembuat kebijakan.

Menurut Abdullah (2008: 22) pengertian dan unsur-unsur pokok dari proses pelaksanaan adalah sebagai berikut:

1. Proses pelaksanaan program (kebijaksanaan) ialah rangkaian tindak lanjut (setelah sebuah program atau kebijaksanaan diterapkan), yang terdiri atas pengambilan keputusan, langkah-langkah strategis maupun operasional yang ditempuh guna mewujudkan suatu program atau kebijaksanaan menjadi kenyataan guna mencapai sasaran dari program (kebijaksanaan) yang ditetapkan.
2. Proses pelaksanaan dalam kenyataan sesungguhnya dapat berhasil, kurang berhasil ataupun gagal sama sekali, ditinjau dari sudut hasil yang dicapai atau “out come”, karena dalam proses tersebut turut bermain dan terlibat sebagai unsur yang pengaruhnya dapat bersifat mendukung maupun menghambat pencapaian sasaran program
3. Dalam proses pelaksanaan sekurang-kurangnya terdapat tiga unsur penting dan mutlak yaitu: (i) Program (kebijaksanaan) yang dilaksanakan yang dapat menjadi ukuran utama dalam melaksanakan kegiatan; (ii) Target group yaitu kelompok masyarakat yang menjadi sasaran dan diharapkan akan menerima manfaat dari program tersebut; dan (iii) Unsur pelaksanaan (implementer) baik organisasi maupun perorangan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan, pelaksanaan dan pengawasan dari pelaksanaan tersebut.

Pelaksanaan berasal dari kata laksana yang artinya menjalankan atau melakukan suatu kegiatan. Sedangkan Joan L. Herman yang dikutip oleh Farida (2008:9) mengemukakan definisi program sebagai, “segala sesuatu yang dilakukan oleh seseorang dengan harapan akan mendatangkan hasil atau pengaruh.” Lebih lengkap lagi, Malayu Hasibuan (2006:72) juga mengungkapkan bahwa program

adalah suatu jenis rencana yang jelas dan konkret karena didalamnya sudah tercantum sasaran, kebijaksanaan, prosedur, anggaran, dan waktu pelaksanaan yang ditetapkan.

Dalam proses pelaksanaan suatu program sesungguhnya dapat berhasil, kurang berhasil, ataupun gagal sama sekali apabila ditinjau dari wujud hasil yang dicapai. Karena dalam proses tersebut turut bermain dan terlihat berbagai unsur yang pengaruhnya bersifat mendukung maupun menghambat pencapaian sasaran suatu program.

Berdasarkan beberapa definisi tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan pelaksanaan program adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh individu maupun kelompok berbentuk pelaksanaan kegiatan yang didukung kebijaksanaan, prosedur, dan sumber daya dimaksudkan membawa suatu hasil untuk mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.

## **2. Faktor-faktor program pelaksanaan**

Faktor pelaksanaan menempati posisi yang paling penting dalam menentukan keberhasilan suatu program untuk diwujudkan. Maka dalam proses kegiatannya menurut Bintoro (2007: 199) perlu memperhatikan beberapa hal, antara lain:

1. Perlu ditentukan secara jelas siapa atau badan/lembaga mana secara fungsional akan disertai wewenang mengkoordinasikan program didalam suatu sektor.
2. Perlu diperhatikan penyusunan program pelaksanaan yang jelas dan baik. Dalam program pelaksanaan itu, dasar prinsip fungsional perlu dituangkan kedalam rangkaian prosedur yang serasi, jelas dan ditaati oleh semua pihak yang terlibat dalam hubungan pelaksanaan program tersebut.

3. Perlu dikembangkan hubungan kerja yang lebih baik, antara lain dalam bentuk badan kerjasama atau suatu panitia kerjasama dengan tanggung jawab dan koordinasi yang jelas.
4. Perlu diusahakan koordinasi melalui proses penyusunan anggaran dan pelaksanaan pembiayaannya.
5. Bertolak dari rumusan di atas maka dapatlah diambil sebuah kesimpulan, bahwa pelaksanaan itu adalah suatu kegiatan dalam proses merealisasikan suatu program dengan melalui prosedur dan tata cara yang dianggap tepat.

Selanjutnya perlu ditegaskan bahwa hendaknya suatu pelaksanaan harus dapat dipertanggungjawabkan. Ada beberapa segi yang berpengaruh diantaranya adalah pelaksanaan itu sesuai dengan kepentingan masyarakat.

Seperti yang dikemukakan Bintoro (2007: 219), suatu segi lain dari dapatnya dipertanggungjawabkan suatu pelaksanaan pemerintah adalah apakah pelaksanaannya itu sesuai dengan kepentingan masyarakat. Dengan demikian pelaksanaan sebagai suatu kegiatan untuk merealisasikan tujuan terhadap sebuah sasaran sehingga suatu pelaksanaan akan mengarah kepada usaha yang sesuai dengan kepentingan masyarakat.

### **C. Program Kupas Tas**

Walikota Makassar melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memprogramkan suatu kegiatan pelayanan langsung Kupas Tuntas (Kupas Tas) berbasis *stakeholders* yang bergerak secara mobile ke kecamatan, kelurahan dan wilayah kepulauan yang letaknya jauh dari akses layanan. Serta ke kantor yayasan Bakti (Bursa Pengetahuan Kawasan Timur Indonesia) yang bekerjasama dengan lembaga organisasi

disabilitas/cacat, panti asuhan dan keluarga penderita kusta untuk melaksanakan program ini. Kota Makassar salah satu daerah yang memiliki kepadatan penduduk. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar mencatat dari 1,2 juta penduduk yang wajib KTP, masih ada sekitar 300,000 jiwa yang belum melakukan perekaman KTP-el, data yang diperoleh dari Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar sudah ada 800.000 orang yang melakukan perekaman KTP-el dari 1,2 juta penduduk yang ada di Kota Makassar, sisanya yang belum sama sekali melakukan perekaman sekitar 300,000 orang.

Dengan adanya kegiatan ini maka pelayanan dapat dilakukan dengan lebih dekat kepada masyarakat. Jadi hal tersebut sudah sejalan dengan salah satu misi pemerintah Kota Makassar yaitu *mereformasi Tata Pemerintahan menjadi pelayanan publik kelas dunia bebas korupsi*, dengan salah satu programnya melaksanakan pelayanan publik langsung dimana warga dapat merasakan pelayanan pemerintahan dengan mudah di tengah-tengah mereka. Kupas Tuntas (Kupas tas) adalah program memberikan pelayanan gratis berupa kepemilikan akte kelahiran, perekaman e-KTP, dan kartu keluarga, khususnya bagi warga yang kurang mampu dan berusia wajib KTP, hadirnya layanan ini memberikan pelayanan dengan mendatangi masyarakat sehingga masyarakat bisa lebih dekat untuk mendapatkan pelayanan. Dengan diwujudkannya program 'kupas tas' (kupas tuntas) ini, manfaat yang dirasakan oleh masyarakat Kota Makassar adalah tercapainya efektifitas dan efisiensi dari segi biaya, jarak, dan waktu. Sehingga mereka dapat mengakses pelaksanaan pelayanan dengan mudah dan praktek-praktek percaloan yang merugikan masyarakat dapat diminimalisir.

Program pelayanan langsung kupas tas berbasis *stakeholders* ini memberikan jawaban permasalahan warga yang kesulitan dalam mengakses layanan kependudukan dan pencatatan sipil yang difokuskan pada Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran dan Kartu Anak Makassar (KAM). Sebelum program inovasi ini dilakukan, untuk mendapatkan layanan, masyarakat harus datang untuk mengurus dokumen kependudukan dan pencatatan sipil di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar dan kantor kecamatan saja.

Dengan adanya program ini, tim pelaksana dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mendatangi wilayah-wilayah marginal yang sulit dijangkau. Serta memberikan fasilitas kepada penduduk rentan agar mereka menjadi lebih mudah mendapatkan layanan. Jadi program ini dilaksanakan untuk mendekatkan pelayanan kepada seluruh lapisan masyarakat. Setiap warga Indonesia yang sudah berumur 17 tahun keatas wajib memiliki KTP.

Hal ini karena diwajibkan oleh aturan hukum yang berlaku. Beragam layanan dan fasilitas dapat diterima dengan menunjukkan kartu tanda penduduk ini. Bagi pemerintah sendiri KTP sangat membantu dalam rincian jumlah penduduk secara keseluruhan, terlebih kartu penduduk yang cukup penting sebagai penanda bahwa ia adalah seorang warga Negara dari Negara tersebut. KTP merupakan identitas resmi yang diakui oleh Negara sebagai bukti kependudukan di negara tersebut.

#### **D. Kerangka Pikir**

Tingkat efektivitas dapat dilihat dari hasil yang telah dicapai. Apabila hasil yang dicapai telah memenuhi target pada rencana awal maka dapat dikatakan efektif. Begitu pula sebaliknya apabila hasil yang dicapai tidak sesuai dengan target rencana awal, atau

ada kekeliruan ataupun ketidaksesuaian dengan rencana awal yang telah ditetapkan maka dapat dikatakan bahwa tidak efektif.

Makmur (2011:7-9) indikator efektivitas dilihat dari beberapa segi kriteria efektivitas, yaitu :

1. Ketepatan waktu

Waktu adalah sesuatu yang dapat menentukan keberhasilan sesuatu kegiatan yang dilakukan dalam sebuah organisasi tapi juga dapat berakibat terhadap kegagalan suatu aktivitas organisasi. Penggunaan waktu yang tepat akan menciptakan efektivitas pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

2. Ketepatan dalam melakukan perintah

Keberhasilan aktivitas suatu organisasi sangat banyak dipengaruhi oleh kemampuan seorang pemimpin, salah satunya kemampuan memberikan perintah yang jelas dan mudah dipahami oleh bawahan. Jika perintah yang diberikan tidak dapat dimengerti dan dipahami maka akan mengalami kegagalan yang akan merugikan organisasi.

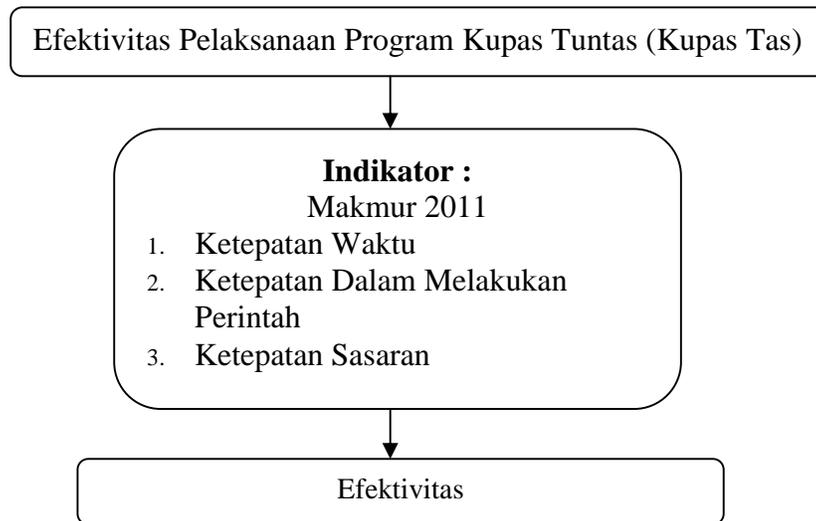
3. Ketepatan sasaran

Penentuan sasaran yang tepat dan baik yang ditetapkan secara individu maupun secara organisasi sangat menentukan keberhasilan aktivitas organisasi. demikian pula sebaliknya, jika sasaran yang ditetapkan itu kurang tepat, maka akan menghambat pelaksanaan berbagai kegiatan itu sendiri.

Berdasarkan uraian di atas maka adapun kerangka pikir yang di hasilkan yaitu

:

## Bagan Kerangka Pikir



### E. Fokus Penelitian

Adapun fokus penelitian dalam penelitian ini adalah Efektivitas Pelaksanaan Program Kupas Tuntas (Kupas Tas) Dinas Pendudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar yang meliputi :1. Ketepatan Waktu Dalam Pelaksanaan Program Kupas Tas, 2. Ketepatan Dalam Melakukan Perintah Pada Pelaksanaan Program Kupas Tas, 3. Ketepatan Sasaran Dalam Pelaksanaan Program Kupas Tas.

### F. Deskripsi Fokus Penelitian

1. Ketepatan waktu dalam pelaksanaan program kupas tas merupakan sesuatu yang dapat menentukan keberhasilan sesuatu kegiatan dalam hal ini efektivitas pelaksanaan program Kupas Tuntas (kupas tas) Dinas Kependudukan dan Catatan

Sipil Kota Makassar. Dalam program Kupas Tas bagaimana agar ketepatan waktu bisa tercapai dalam pelaksanaan program ini sehingga membantu masyarakat dalam kelengkapan dokumen administrasi. Dalam program Kupas Tas ini yang pelaksanaannya dilakukan setiap hari tanpa mengenal waktu libur.

2. Ketepatan dalam melakukan perintah pada pelaksanaan program kupas tas merupakan suatu keberhasilan aktivitas pada sebuah organisasi yang banyak dipengaruhi oleh kemampuan seorang pemimpin saat memerintahkan bawahan. Dalam program Kupas tas ini pelaksanaannya turun langsung kewilayah yang sulit dijangkau dan pulau-pulau yang jauh dari kantor sebagaimana yang telah diperintahkan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar agar tercapainya suatu tujuan.
3. Ketepatan sasaran dalam pelaksanaan program kupas tas merupakan suatu sasaran yang ingin dicapai, sesuai dengan target yang telah ditentukan sebelumnya.  
Ketepatan sasaran dalam program Kupas Tas ini yang ingin dilihat sudah berapa banyak masyarakat yang berada di pulau atau pesisir yang mendapatkan pelayanan kelengkapan surat dokumen administrasi dan bagaimana pelaksanaannya. Apabila sudah sesuai target yg telah ditentukan maka dapat dikatakan tepat sasaran.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **1. Waktu dan Lokasi Penelitian**

Penelitian ini berlangsung selama dua bulan yaitu Agustus sampai Oktober 2018. Penelitian ini dilaksanakan di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar yang berlokasi di jalan Sultan Alauddin No. 295, Gn. Sari, Rappocini, Kota Makassar, Sulawesi Selatan 90221.

#### **2. Jenis dan Tipe Penelitian**

##### **a. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yaitu mengungkapkan atau memotret situasi sosial yang diteliti secara menyeluruh, luas dan mendalam (Sugiyono, 2012: 35).

##### **b. Tipe Penelitian**

Tipe penelitian yang digunakan adalah studi kasus yaitu penelitian yang mendalam tentang individu, kelompok, satu organisasi, satu program kegiatan, dan sebagainya dalam waktu tertentu dengan tujuan untuk memperoleh deskripsi yang utuh dan mendalam terhadap suatu masalah.

#### **3. Sumber Data**

Adapun sumber data lungan (2006) dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung pada saat kita melakukan penelitian, sumber data yang diperoleh secara langsung dari orang-orang atau informan yang secara sengaja dipilih untuk memperoleh data-data atau informasi yang ada relevansinya dengan permasalahan penelitian.
- b. Data sekunder yaitu data yang dikutip dari sumber-sumber tertentu yang digunakan sebagai pendukung data primer, sumber data sekunder ini merupakan sumber data yang melengkapi serta memperkaya sumber data primer atau sumber data sekunder ini diperoleh dari data pendukung.

#### **4. Informan Penelitian**

Informan adalah orang yang diwawancara, dimintai informasi oleh pewawancara. Informan adalah orang yang diperkirakan menguasai dan memahami data, informasi, ataupun fakta dari subjek objek penelitian (Bungin, 2007:11), teknik penentuan informan dilakukan dengan *purposive sampling* melalui *key person*, dengan menentukan kelompok peserta yang menjadi informan sesuai dengan kriteria terpilih yang relevan dengan masalah penelitian (Bungin, 2007:107). Penentuan informan kunci ditetapkan saat memasuki lapangan dari selama penelitian berlangsung atau dikenal dengan desain *emergent sampling* karena sample atau informan dalam penelitian kualitatif tidak dapat ditentukan sebelumnya (Sugiyono, 2009: 219). Untuk memudahkan penentuan informan di lapangan, peneliti menargetkan informan kuncinya adalah pegawai pada kantor di Dinas catatan sipil Kota Makassar. informasi yang dibutuhkan oleh peneliti juga dapat didapatkan dari beberapa masyarakat yang dapat memberikan informasi. Adapun informan dalam penelitian ini yaitu :

Adapun informan dalam penelitian ini sebagai berikut :

No	Jabatan	Jumlah	Inisial
1	Kepala dinas capil kota makassar	Satu orang	NP
2	Sekretaris dinas capil kota makassar	Satu orang	MP
3	Kasubag perencanaan dan pelaporan penduduk dinas capil kota makassar	Satu orang	MI
4	Kabid pelayanan pendaftaran penduduk dinas capil kota makassar	Satu orang	MZ
5	Kabid pelayanan pencatatan sipil dinas capil kota makassar	Satu orang	YS
6	Kabid pengelolaan informasi administrasi kependudukan dinas capil kota makassar	Satu orang	CR
7	Kabid pemanfaatan data dan inovasi pelayanan dinas capil kota makassar	Satu orang	ER
8	Masyarakat	Lima orang	AN, SA, AA, NR, JK

## 5. Teknik Pengumpulan Data

Tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Melalui teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dari penelitian. Untuk memperoleh data dengan melakukan teknik sebagai berikut :

a. Wawancara

Penggunaan metode ini ditujukan untuk menggali informasi secara lebih mendalam terkait permasalahan penelitian. Terkait penelitian, peneliti menggunakan metode *indepth interview*, dimana peneliti dan informan atau responden berhadapan langsung (*face to face*) untuk mendapatkan informasi secara lisan keteranganketerangan informasi dari program pelaksanaan Kupas TAS sehingga lebih mudah mengetahui tentang Ketepatan waktu, Ketepatan melakukan Perintah, Ketepatan sasaran dalam program tersebut.

b. Observasi

Dilakukan dengan cara melihat secara langsung tentang permasalahan yang berhubungan dengan variabel penelitian dan melakukan pencatatan atau hasil observasi. Sesuai dengan jenisnya, peneliti observasi dengan partisipasi terbatas, yakni peneliti terlibat hanya terbatas pada aktivitas objek yang mendukung data penelitian.

Observasi yang peneliti lakukan adalah melihat atau mengamati secara langsung pada objek penelitian yaitu pelaksanaan program Kupas Tas dengan maksud memperoleh gambaran yang jelas mengenai pelaksanaan program Kupas

Tas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar pada bulan agustus sampai oktober.

c. Penelitian kepustakaan

Penelitian kepustakaan merupakan cara untuk mengumpulkan data dengan menggunakan dan mempelajari literature buku-buku kepustakaan yang ada untuk mencari konsepsi-konsepsi dan teori-teori yang berhubungan erat dengan permasalahan. Studi kepustakaan bersumber pada laporan-laporan, skripsi, buku, surat kabar dan dokumen-dokumen lain yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.

Metode penelitian kepustakaan, peneliti menggunakan buku-buku maupun ejurnal-ejurnal untuk mencari kosep ataupun teori tentang efektivitas pelaksanaan program serta mengumpulkan berkas-berkas mengenai pelaksanaan program kupas tas di Dinas Catatan Sipil Kota Makassar.

## **6. Teknik Analisis Data**

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lainnya dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sentesa, menyusun ke dalam pola, dan membuat kesimpulan sehingga dapat dipahami dengan mudah.

Proses analisa data dilakukan pada waktu bersamaan dengan proses pengumpulan data berlangsung. Menurut Sugiyono (2012:334) Analisis data dilakukan melalui tiga alur, yakni :

a. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses perangkuman data dengan cara memilih hal-hal yang pokok dan menfokuskan pada hal-hal penting yang berkaitan dengan pelaksanaan program kupas tas di Dinas Kependudukan. Setelah data direduksi akan mempermudah peneliti melakukan pengumpulan data selanjutnya karena telah ada gambaran yang jelas terkait hal-hal penting yang berkaitan dengan pelaksanaan program kupas tas.

b. Sajian Data

Sajian data adalah suatu susunan informasi yang memungkinkan kesimpulan peneliti dapat dilakukan. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya.

c. Penarikan Kesimpulan

Pada tahap awal pengumpulan data, peneliti sudah mencoba memahami apa arti dari berbagai hal yang ditemui dengan mulai melakukan pencatatan pola-pola, pernyataan-pernyataan, konfigurasi-konfigurasi, alur sebab-akibat dan berbagai proposisi. Hal itu diverifikasi dengan temuan-temuan data selanjutnya dan akhirnya sampai pada penarikan kesimpulan akhir tentang program pelaksanaan Kupas Tas.

## **7. Keabsahan Data**

Teknik pengumpulan data triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Menurut Sugiyono (2012:370) ada tiga macam triangulasi yaitu :

a. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber berarti membandingkan dengan cara mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui sumber yang berbeda. Misalnya membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara, membandingkan antara apa yang dikatakan umum dengan yang dikatakan secara pribadi, membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada.

b. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik, peneliti melakukan observasi partisipatif pada kantor Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Makassar, wawancara mendalam dengan informan yang telah ditentukan dan dokumentasi untuk sumber data yang sama secara bersamaan.

c. Triangulasi Waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpul dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Untuk itu, dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi, atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga ditemukan kepastian datanya. Triangulasi dapat juga dilakukan dengan cara mengecek hasil penelitian, dari tim peneliti lain yang diberi tugas melakukan pengumpulan data.



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Kota Makassar**

Kota Makassar mempunyai posisi strategis karena berada di persimpangan lalu lintas dari arah selatan dan utara di Sulawesi, dari wilayah kawasan barat ke kawasan timur Indonesia dan dari wilayah utara keselatan Indonesia. Dengan kata lain, wilayah kota Makassar berada di koordinat 119 derajat timur dan 5,8 derajat lintang selatan dengan ketinggian yang bervariasi antara 1-25 meter dari permukaan laut. Kota Makassar merupakan daerah pantai yang datar dengan kemiringan 0-5 derajat ke arah barat, diapit dua muara sungai-sungai.

batas-batas wilayah Kota Makassar antara lain sebagai berikut :

1. Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Maros
2. Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Maros
3. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Gowa
4. Sebelah Barat berbatasan dengan Selat Makassar

Luas wilayah secara keseluruhan Kota Makassar memiliki luas 175,77Km persegi yang terdiri dari 14 Kecamatan yaitu Kecamatan Biringkanaya, Kecamatan Tamalanrea, Kecamatan Manggala, Kecamatan Tamalate, Kecamatan Panakukang, Kecamatan Rappocini, Kecamatan Tallo, Kecamatan Ujung Tanah, Kecamatan Ujung Pandang, Kecamatan Makassar, Kecamatan Mamajang, Kecamatan Bontoala, Kecamatan Wajo dan terakhir yaitu Kecamatan Mariso yang mempunyai luas wilayah yang paling kecil.

Tabel 1

## Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin

Tahun 2015 sampai 2017

Tahun	2015	2016	2017
Jumlah Pria (Jiwa)	696.101	706.814	714.934
Jumlah Wanita (Jiwa)	711.971	722.428	734.467
Jumlah	1.408.072	1.429.242	1.449.401

*Sumber Data BPS Kota Makassar Tahun 2017*

Berdasarkan tabel diatas, bahwa terjadi peningkatan jumlah penduduk di Kota Makassar dari tahun 2015 sampai 2017 dan jumlah penduduk wanita yang mendominasi dan lebih banyak dari tahun 2015 sampai 2017 dari pada jumlah penduduk laki – laki Kota Makassar tahun 2015 sampai 2017.

Adapun visi misi Kota Makassar adalah sebagai identitas wilayah suatu pembangunan, disusun dengan pemahaman yaitu, visi merupakan suatu gambaran atau suatu cita-cita atas kesuksesan yang akan tercapai, sedangkan misi merupakan tugas atau bagian dari suatu tanggung jawab atas segenap unsur pelaku suatu pembangunan tersebut, termasuk dari masyarakat maupun dunia usaha untuk mewujudkan visi tersebut yakni “Mewujudkan Kota Dunia Dalam Semua, Tata Lorong Pembangunan Kota Dunia”.

Dan Mempunyai misi yakni :

1. Memakmurkan nasib rakyat menjadi masyarakat sejahtera, Memakmurkan tata ruang kota menjadi nyaman berkelas dunia;

2. Merestorasi tata ruang kota menjadi kota nyaman kelas dunia;
3. Mereformasi tata pemerintahan menjadi pelayanan publik kelas bebas korupsi.

## **B. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar**

Berdasarkan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 Perubahan atas Undang-undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Daerah Nomor 3 tahun 2009 tentang pembentukan dan susunan organisasi perangkat daerah Kota Makassar, yakni Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar mempunyai tugas merumuskan, membina dan mengendalikan kebijakan di bidang kependudukan dan catatan sipil sesuai peraturan yang berlaku dan dimana dalam melaksanakan tugas tersebut Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil berkoordinasi dengan pihak yang terkait, yaitu meliputi 14 Kecamatan dan 143 Kelurahan yang berada di Kota Makassar. Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar berada di Jalan Sultan Alauddin Nomor 295 Kompleks Teduh Bersinar. Dengan jumlah pegawai sebanyak kurang lebih 143. Adapun tugas dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.

Adapun visi misi Dinas kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar meliputi :

1. Visi : Makassar menuju tertib kepemilikan dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2019
2. Misi :
  - a. Menyelenggarakan administrasi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil secara terintegrasi melalui SIAK;

- b. Meningkatkan pengelolaan database kependudukan secara berkelanjutan;
- c. Meningkatkan sumber daya yang profesional secara berkelanjutan;
- d. Meningkatkan dan mengembangkan sarana dan prasarana SIAK secara berkelanjutan;
- e. Meningkatkan intensitas kajian kebijakan dan pengendalian administrasi kependudukan dan catatan sipil
- f. Meningkatkan intensitas koordinasi dan sinkronisasi dengan instansi terkait dalam pelaksanaan tugas.

Adapun tugas dari Dinas Pendudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar sebagai berikut :

1. Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar, mempunyai tugas sebagai berikut :
  - i. Penyusunan suatu kegiatan dan program dalam jangka pendek, menengah dan jangka panjang;
  - ii. Menyelenggarakan urusan penatausahaan perkantoran yaitu urusan umum, urusan keuangan dan urusan kepegawaian;
  - iii. Merumuskan kebijakan teknis pada bidang kependudukan, dan pencatatan sipil;
  - iv. Menyelenggarakan administrasi dan pelayanan secara umum kepada masyarakat;
  - v. Pembinaan unit pelaksana teknis;
  - vi. Pelaksanaan koordinasi dengan unsur yang terkait;
  - vii. Pelaksanaan tugas yang lain yang diberikan terhadap Walikota.

2. Sekretariat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar, mempunyai tugas sebagai berikut :
  - a. Sekretariat berfungsi penyusunan rencana kegiatan, perencanaan, monitoring, evaluasi, dan pelaporan, pengelolaan keuangan, kepegawaian, perlengkapan, rumah tangga, perpustakaan, administrasi umum, dan hubungan masyarakat serta memberikan pelayanan administratif dan fungsional;
  - b. Dalam pelaksanaan tugasnya, sekretariat terdiri dari Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, Sub Bagian Keuangan, Sub Bagian Perlengkapan.
3. Bidang Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar, mempunyai tugas sebagai berikut: fungsinya sebagai penyelenggara penyiapan bahan dalam menyusun petunjuk dalam mengelola pengadministrasian kependudukan dengan instansi terkait dari Kecamatan, Desa/Kelurahan, evaluasi maupun pelaporan.
4. Bidang Akta Kelahiran, Kematian Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar, mempunyai tugas sebagai berikut: sebagai penyelenggara perumusan dan penyusunan program, pelaksanaan pembinaan, pelaksanaan koordinasi, dan pengawasan pada bidang kelahiran umum, kelahiran terlambat, dan kematian, serta perubahan dan penyimpanan dokumentasi.
5. Bidang Akta Perkawinan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar, mempunyai tugas sebagai berikut: sebagai penyelenggara koordinasi, pengawasan dan pengendalian pada bidang Akta Perkawinan, Akta Perceraian, serta perubahan dan penyimpanan dokumentasi.

6. Bidang Data dan Informasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar, mempunyai tugas sebagai berikut: sebagai penyelenggara perumusan dan penyusunan program pelaksanaan pembinaan, pelaksanaan koordinasi, pengawasan dan dalam pengendalian pada bidang perubahan dan penyimpanan, penyuluhan data serta informasi perubahan dan penyimpanan dokumentasi.
7. UPTD (Unit Pelaksana Teknis Dinas) mempunyai fungsi sebagai pelaksana kegiatan operasional dan teknik pada urusan pemerintahan, bermula pada pelayanan umum, pembinaan, penyampaian, penyusunan, penerimaan berkas, evaluasi dalam penyelenggaraan suatu administrasi keuangan, perlengkapan kepegawaian dan suatu jabatan fungsional.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar tak hentinya melakukan suatu program pelayanan langsung dari masyarakat melalui program Kupas Tas. Berikut hasil data kegiatan pelayanan langsung selama 2015 sampai dengan 2017 dibawah ini:

1. Hasil Pelaksanaan program Kupas Tas Tahun 2015.

No.	Tanggal	Tempat	Jumlah Pembuatan	
			Akta	KTP-EI
1	9-12 Maret	Kelurahan Baraya	482	283
2	16-19 Maret	Kelurahan Manggala	853	165
3	23-26 Maret	Kecamatan Tallo	924	817
4	6-9 April	Kecamatan Ujung	426	209
5	13-16 April	Kecamatan Tamalate	486	507
6	21-22 Mei	Pulau Kelurahan	440	80

		Kodingareng		
7	10-11 Juni	Kelurahan Untia	115	116
8	29-30 Juli	Kelurahan Bira	199	266
	30			
9	September - 1 Oktober	Kelurahan Pannampu	388	155
	Jumlah Total		4.313	2.398

*Sumber: Data Kupas Tas 2015*

Berdasarkan tabel diatas, bahwa hasil dari pelaksanaan program kupas tas pada tahun 2015 jumlah pembuatan Akta berjumlah 4.313 dan jumlah perekaman KTP-El berjumlah 2.398.

## 2. Hasil pelaksanaan program Kupas Tas Tahun 2016

No	Tanggal	Kelurahan	Jumlah pembuatan			
			Akta	KTP-EL	KAM	KK
1	17-18 Maret	Antang	267	281	51	60
2	21 Maret	Parang Tambung	198	378	115	40
3	09-10 Mei	Makassar City	120	52	62	15
4	23-24 Mei	Tamalanrea	145	218	43	34
5	3 Juni	Paccerakkang	233	209	75	89
6	3-4 Agustus	ISMKN 5 Mks	47	0	0	0
7	5 Agustus	Barang Lompoa	445	234	153	103

8	26-27 Oktober	Sudiang Raya	169	439	87	52
9	4 Desember	Yayasan Bakti	258	12	124	10
Jumlah Total			1.882	1.823	690	403

*Sumber: Data Kupas Tas 2016*

Berdasarkan tabel diatas, bahwa hasil dari pelaksanaan program kupas tas pada tahun 2016 jumlah pembuatan Akta berjumlah 1.882, jumlah perekaman KTP-EI berjumlah 1.823, Jumlah Kartu Anak Makassar (KAM) berjumlah 690, dan Jumlah Pembuatan KK berjumlah 403.

### 3. Hasil pelaksanaan program Kupas Tas Tahun 2017.

No	Tanggal	Tempat	Jumlah pembuatan			
			Akta	KTP-EI	KAM	KK
1	18 Februari	Yayasan Bakti	320	32	147	6
2	15-16 Maret	Kelurahan Patingalloang	320	107	63	28
3	1-2 April	Kelurahan Kapasa	186	198	71	39
4	8-9 April	Kaluku Bodoa	187	229	722	53
5	5-6 Mei	Pulau Barrang Caddi	132	110	213	20

6	8-9 Juli	Kelurahan Rappokalling	216	152	231	85
7	3 Agustus	Sekolah Islam Athirah	2	24	212	0
Jumlah Total			1.363	852	1.659	231

*Sumber: Data Kupas Tas 2017*

Berdasarkan tabel diatas, bahwa hasil dari pelaksanaan program kupas tas pada tahun 2017 jumlah pembuatan Akta berjumlah 1.363, jumlah perekaman KTP-El berjumlah 852, Jumlah Kartu Anak Makassar (KAM) berjumlah 1.659, dan Jumlah Pembuatan KK berjumlah 231.

### **C. Efektivitas Pelaksanaan Program Kupas Tas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Makassar**

Berdasarkan teori dan kerangka pemikiran sebelumnya, maka untuk meninjau atau mengetahui lebih jauh Efektivitas Pelaksanaan Program Kupas Tas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Makassar, peneliti menggunakan indikator-indikator yang meliputi :

- a. Ketepatan waktu
- b. Ketepatan perintah dan
- c. Ketepatan sasaran

Hasil pengkajian terhadap ketiga indikator tersebut adalah :

#### **a. Ketepatan Waktu**

Dalam sebuah pelaksanaan, ketepatan waktu sangat diperlukan untuk mencapai efektivitas, oleh karena itu pelaksanaan program Kupas Tas yang dilakukan Dinas

Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar mempunyai ketepatan waktu dan Penggunaan waktu yang harus tepat dalam melaksanakan program Kupas tas agar akan menciptakan efektivitas pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, apakah program tersebut berhasil atau tidak.

Namun dengan adanya program Kupas Tas ini yang turun langsung kepada masyarakat yang lokasinya jauh dari kantor, sehingga dapat membantu masyarakat dalam kelengkapan dokumen administrasi.

Pelaksanaan program Kupas Tas ini dilaksanakan setiap hari dan di waktu libur, penyelesaian dalam membuat dokumen administrasi hanya memerlukan waktu satu hari percetakan dan selesai ditempat.

Seperti di katakan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar pada hasil wawancara yang menyatakan :

“Kami telah memberikan suatu pelayanan kepada masyarakat yang berkaitan administrasi baik KTP-el, penertiban KK, penertiban Akte Kelahiran dan penertiban Kartu Anak Makassar, program ini diluncurkan sejak awal tahun 2015, dimana program Kupas Tas ini mempunyai waktu yang tepat untuk melayani kepentingan masyarakat pada hari libur”. (wawancara : NP, tanggal 13/08/2018)

Hasil wawancara di atas disimpulkan, program pelayanan kupas tas yang meliputi beberapa aspek mulai dari perekaman KTP-el, penerbitan KK, Akte Kelahahiran dan Penerbitan Kartu Indentitas Anak atau Kartu Anak Makassar, semua jenis pelayanan tersebut. program kupas tas ini turun langsung pada daerah yang sebagian besar warganya belum memiliki dokumen kependudukan dan pencatatan sipil dan tetap dilaksanakan dihari libur.

Seperti di katakan oleh Sekretaris Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar pada hasil wawancara yang menyatakan :

“Dengan adanya program pelayanan kupas tas ini ketepatan waktu bisa tuntas dalam sehari, sehingga sangat membantu masyarakat, khususnya yang membutuhkan kelengkapan administrasi tanpa melalui proses yang panjang, kupas tas juga ditujukan untuk pemuktahiran data kependudukan, dimana tim akan terjun langsung ke lokasi yang dianggap rentan kelengkapan dokumen kependudukannya.”(wawancara : MP, tanggal 13/08/2018)

Hasil wawancara di atas disimpulkan dengan adanya program Kupas tas ini dalam pengurusan administrasi kependudukan yang turun langsung kepada masyarakat dan bisa tuntas dalam sehari, bentuk ketepatan waktu oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar sudah sangat membantu masyarakat dalam pengurusan dokumen .

Seperti di katakan oleh Kasubag Perencanaan dan Pelaporan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar pada hasil wawancara yang menyatakan :

“Disini kami tetap membuka pelayanan program kupas tas setiap hari baik pada hari libur, pelaksanaan program ini ditetapkan di Kantor-Kantor Kecamatan, kelurahan, ataupun sekolah secara bergilir dan yang pastinya kita layani masyarakat secara langsung”.  
(wawancara : MI, tanggal 13/08/2018)

Hasil wawancara di atas disimpulkan, program Kupas Tas ini dilaksanakan setiap hari tanpa mengenal hari libur dan dilaksanakan secara bergilir yang ditetapkan di Kantor Kecamatan, Kelurahan, ataupun sekolah dan mereka dilayani secara langsung.

Dilanjutkan oleh pada hasil wawancara Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar yang menyatakan :

“Adanya waktu tertentu dimana masyarakat membutuhkan kelengkapan administrasi, agar tidak ada kendala waktu untuk masyarakat yang ingin mengurus, maka dari itu kita tetap laksanakan program ini dihari libur”.(wawancara : MZ, tanggal 13/08/2018)

Hasil wawancara di atas disimpulkan bahwa program Kupas Tas ini tetap berjalan di hari libur dikarenakan sebagian masyarakat biasanya memiliki waktu luang untuk mengurus dokumen hanya diwaktu libur, oleh karena itu dalam pelaksanaan Kupas Tas ini sangat membantu masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil Penduduk Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar yang menyatakan :

“Ketepatan waktu kami dalam program ini yaitu sebisa mungkin waktu tidak menjadi masalah dalam pelaksanaan ini, maka dari itu kita sudah targetkan untuk program Kupas Tas ini terus dilaksanakan setiap hari dan pelaksanaannya tuntas sehari tanpa adanya kendala.”.(wawancara : YS, tanggal 13/08/2018)

Hasil wawancara di atas, dalam hal dapat dilihat bahwa ketepatan waktu dalam program kupas tas ini harus terus berjalan lancar dan terus dilaksanakan dihari libur agar sesuai target yang sudah ditentukan sebelumnya.

Hasil wawancara dari Masyarakat Yang Mengurus Dokumen Kependudukan yang menyatakan bahwa :

“Saya sendiri warga dari Kelurahan Pattingalloang sangat bangga terhadap kinerja petugas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar karena dihari libur yang seharusnya digunakan untuk beristirahat atau berlibur bersama keluarga, mereka tetap melayani kita semua.” (wawancara : AN, tanggal 13/08/2018)

Hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa warga dari Kelurahan Pattingalloang sangat menyambut antusias atas program Kupas Tas yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar yang dilaksanakan setiap hari tanpa mengenal waktu libur, karena melalui program ini beban masyarakat bisa berkurang.

Di lanjutkan hasil wawancara dari Masyarakat Yang Mengurus Dokumen Kependudukan yang menyatakan bahwa :

“Saya dari warga Kelurahan Kapasa salut kepada petugas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar, yang turun langsung dan menyelesaikan surat-surat administrasi kami dalam waktu sehari”.(wawancara : SA, tanggal 13/08/2018)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, antusias masyarakat dari Kelurahan Kapasa sangat salut terhadap pelayanan yang di lakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar, dengan mencetak dan menerbitkan langsung surat-surat administrasi dalam waktu sehari.

Hasil semua wawancara tersebut diatas, maka dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu dalam program Kupas Tas ini sudah berjalan tepat waktu dan sesuai yang direncanakan dengan memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat dalam kelengkapan dokumen administrasi yang dilaksanakan setiap hari, tanpa mengenal waktu libur, sehingga masyarakat sangat merasa terbantu dengan adanya program Kupas Tas ini.

#### **b. Ketepatan Dalam Melakukan Perintah**

Keberhasilan aktivitas suatu organisasi sangat banyak dipengaruhi oleh kemampuan seorang pemimpin, salah satunya kemampuan memberikan perintah yang jelas dan mudah dipahami oleh bawahan dan sesuai dengan apa yang ingin kita capai.

Dalam hal ini pelaksanaan program Kupas Tas ini memerintahkan untuk turun langsung kepada masyarakat yang berada di pulau dan wilayah-wilayah yang jauh dari kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar yang bertujuan untuk menyisir masyarakat yang benar-benar belum lengkap dokumen admnistrasinya.

Seperti di katakan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar pada hasil wawancara yang menyatakan:

“Pada tahun 2015 yang lalu kita meluncurkan program kupas tas untuk meliputi beberapa kegiatan mulai dari perekaman KTP-el, penerbitan KK, penerbitan Kartu Anak Makassar (KAM), semua jenis pelayanan kita lakukan di kupas tas ini, pada saat kita turun di lapangan dan melaksanakan seluruh kegiatan tersebut, kemarin kita sudah menyisir kewilayah kepulauan yaitu kepulauan Barrang Lompo, Barrang Caddi karena sulit ditinjau warga untuk akses pelayanan publik”.

(wawancara : NP, tanggal 13/08/2018)

Hasil dari wawancara diatas dapat disimpulkan, program pelayanan Kupas Tas ini meliputi berbagai kegiatan tentang kelengkapan dokumen administrasi dan sudah menyisir kewilayah kepulaun yang memang sulit bagi masyarakat langsung ke kantor Disdukcapil.

Hasil wawancara dengan Sekretaris Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar yang menyatakan bahwa :

“Adanya perintah, kita jadwalkan untuk menyisir komunitas penduduk yang rentan atau belum mempunyai surat-surat administrasi kependudukan, sehingga warga yang belum mempunyai dokumen itu akan mudah mendapatkan melalui layanan Kupas Tas ini”. (wawancara : MP, tanggal 13/08/2018)

Berdasarkan hasil wawancara diatas program Kupas Tas ini memerintahkan untuk menyisir komunitas penduduk yang tidak mempunyai surat-surat administrasi kependudukan, agar masyarakat yang benar-benar membutuhkan kelengkapan dokumen bisa terlayani.

Hasil wawancara dengan Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar yang menyatakan bahwa :

“Data yang kami peroleh disini dari 1,2 juta penduduk yang wajib KTP, sudah ada 800.000 orang yang melakukan perekaman KTP-el, sisanya yang belum sama sekali melakukan perekaman sekitar 300,000 orang” karena banyaknya keluhan dari

masyarakat yang mengatakan jauhnya jarak dari kantor maka kita perintahkan pelaksanaan program Kupas Tas ini kita fokuskan bagi masyarakat yang belum melakukan perekaman KTP-el”. (wawancara :CR, tanggal 13/08/2018)

Berdasarkan hasil wawancara diatas disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar mencatat 1,2 juta penduduk yang wajib KTP-el, dan masih ada sekitar 300.000 jiwa yang belum melakukan perekaman KTP-el, dengan adanya program kupas tas ini Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Makassar turun langsung ke lokasi masyarakat yang jaraknya jauh dari kantor agar masyarakat lebih mudah untuk melakukan perekaman KTP-el.

Hasil wawancara dengan Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar yang menyatakan bahwa :

“Ketepatan dalam melakukan perintah, satu minggu sebelum turun kelokasi tersebut kita sampaikan kecamatnya terlebih dahulu terkait akan diadakannya pelayanan Kupas Tas oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar”. (wawancara : ER, tanggal 13/08/2018)

Hasil wawancara di atas disimpulkan, ketepatan dalam melakukan perintah, sebelum turunnya kelokasi tersebut Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar berkoordinasi ke pada Camat yang bersangkutan agar menyampaikan kepada warga yang belum lengkap data kependudukannya, agar program kupas tas tersebut bisa berjalan lancar dan warga tidak perlu jauh datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Seperti yang di katakan oleh Masyarakat Yang Mengurus Dokumen Kependudukan pada hasil wawancara yang menyatakan bahwa :

“Saya penduduk dari Kelurahan Rappokalling sangat bergembira dengan adanya program Kupas Tas yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar, kami disini sudah dilayani dengan baik dan mengikuti prosedur yang telah ditentukan.”(wawancara : AA, tanggal 13/08/2018)

Hasil wawancara di atas adanya pelayanan Kupas Tas sangat membantu masyarakat di Kelurahan Rappokalling yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar, sudah berjalan dengan baik dan lancar.

Seperti yang di katakan oleh Masyarakat Yang Mengurus Dokumen Kependudukan pada hasil wawancara yang menyatakan bahwa :

“Menurut saya dengan diselenggarakannya program Kupas Tas ini, saya merasa sudah berjalan efektif pelaksanaannya, saya pribadi warga dari Kelurahan Rappokalling berterima kasih banyak kepada Disdukcapil yang jauh datang mengunjungi kami disini untuk kelengkapan dokumen administrasi”. (wawancara : NR, tanggal 13/08/2018)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka dapat di simpulkan bahwa adanya perintah dari Disdukcapil dengan diselenggarakannya program Kupas Tas sudah berjalan efektif pelaksanaannya, dimana program tersebut berjalan dengan baik dan tidak memperlmasalahkan jarak yang begitu jauh mendatangi masyarakat.

Di Lanjutkan hasil wawancara dari Masyarakat Yang Mengurus Dokumen Kependudukan yang menyatakan bahwa :

“Saya dari Pulau Barang Caddi jauhnya jarak yang harus saya tempuh untuk dapat ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar, terutama bagi teman-teman penduduk yang tinggal di pulau-pulau dan wilayah pesisir atau pinggiran kota Makassar, membuat saya mengeluh dan malas mengurus dokumen kependudukan”(wawancara : JK, tanggal 13/08/2018)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka dapat di simpulkan bahwa jauhnya jarak antara Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar membuat masyarakat di pesisir ataupun di pinggiran Kota Makassar mengeluh dan malas mengurus kelengkapan dokumennya tersebut.

Hasil wawancara dengan Masyarakat Yang Mengurus Dokumen Kependudukan yang menyatakan bahwa :

“Dengan adanya program kupas tas dapat membuat saya legah, karena kami terbantu soal dokumen kependudukan, bisa cepat selesai walaupun tidak Ke Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar yang jaraknya terlalu jauh dari tempat tinggal kami”.(wawancara : AN, tanggal 13/08/2018)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka dapat di simpulkan program Kupas Tas sangat membantu meringankan beban masyarakat yang mengurus, karena jarak antara Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar sangat jauh, apalagi tempat tinggal warga tersebut bertempat tinggal di sekitar pesisir.

Hasil semua wawancara tersebut, dapat disimpulkan ketepatan dalam melakukan perintah dalam program Kupas Tas sudah mencapai target, dimana sudah sesuai yang diperintahkan program Kupas Tas ini terjun langsung kepada masyarakat yang membutuhkan kelengkapan dokumen, yang berada dipulau dan wilayah pesisir yang jauh dari kantor Disdukcapil, masyarakat merasa sangat terbantu dengan adanya program ini, bagi masyarakat sudah tidak ada yang perlu untuk dikeluhkan lagi.

### **c. Ketepatan Sasaran**

Penentuan sasaran yang tepat dan baik yang ditetapkan dalam efektivitas pelaksanaan program Kupas Tas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar, jika sasaran yang ditetapkan itu kurang tepat, maka akan menghambat pelaksanaan berbagai kegiatan program tersebut.

Dalam pelaksanaan program yang ingin dilihat adalah ketepatan sasarannya apakah sudah sesuai tujuan yang sudah ditentukan sebelumnya atau sebaliknya, oleh karena itu keberhasilan sangat berpengaruh dengan sasaran yang ingin kita capai.

Dalam program Kupas Tas ketepatan sasaran dalam pelaksanaan ini bisa dilihat dari target yang sudah ditentukan sebelumnya yang bertujuan untuk masyarakat

yang belum lengkap dokumen administrasinya, ketepatan sasaran bisa dilihat dari sudah berapa banyak yang sudah melakukan kelengkapan dokumen dan wilayah-wilayah yang sudah dilaksanakan program Kupas Tas tersebut. Apabila target yang sudah ditentukan sudah tercapai maka akan dikatakan tepat sasaran .

Seperti yang dikatakan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar bahwa :

“Hasil kegiatan pelayanan program kupas tas pada tahun 2015 bisa dilihat dari data kami mulai dari tanggal 18 februari sampai 2 agustus menyisir dari Yayasan Bakti, Kelurahan, dan Sekolah Islam Athirah dengan jumlah pembuatan akta sebanyak 1.363, jumlah perekaman KTP-el sebanyak 852, jumlah Kartu Anak Makassar (KAM) sebanyak 1.659, dan jumlah pembuatan KK sebanyak 231, ini merupakan bentuk ketepatan sasaran kami dalam melayani masyarakat ”.  
(wawancara :NP, tanggal 13/08/2018)

Berdasarkan hasil wawancara diatas tercapainya suatu sasaran oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar telah berhasil memaksimalkan suatu pelayanan program kupas tas ini mulai dari yayasan bakti, kelurahan, maupun pada sekolah yang dikunjunginya.

Seperti yang dikatakan oleh Sekretaris Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar bahwa :

“Selama pelaksanaan program kupas tas ini kami telah mengeluarkan sedikitnya 2.539 lembar Kartu Keluarga, 6.214 akta kelahiran. Sementara untuk perekaman KTP-el sebanyak 15.223 warga dan membagikan kartu anak makassar (KAM) kepada 2.672 anak diseluruh Kecamatan selama dari tahun 2015 hingga 2017..” (wawancara :MP, tanggal 13/08/2018)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dengan adanya data dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar mulai dari berapa yang dikeluarkan untuk kartu keluarga, akta kelahiran, KTP-el, dan Kartu Anak Makassar (KAM)

telah mencapai sasaran. Ketetapan sasaran dalam pelayanan program Kupas Tas ini agar dapat membantu masyarakat dalam memenuhi dokumen dan dapat diselesaikan dengan tuntas dan tepat sesuai sasaran.

Hal ini yang dikatakan oleh Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar yakni :

“Melalui program Kupas Tas ini kita sudah melaksanakan hampir semua Kecamatan maupun di Kelurahan yang ada, hal ini dilakukan sebagai ketepatan sasaran kami dalam mencapai target dan membantu masyarakat dalam kelengkapan dokumen”.  
(wawancara :MZ, tanggal 13/08/2018)

Berdasarkan hasil wawancara diatas program Kupastas Tas ini hampir semua kecamatan maupun dikelurahan sudah dilaksanakan dan sesuai sasaran yang telah ditentukan sebelumnya.

Dilanjutkan kembali hasil wawancara dari Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil Penduduk Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar yang menyatakan bahwa :

“Pada tahun 2015 kami pernah kunjungi pulau Kelurahan Kodingareng Kecamatan Kepulauan Sangkarrang yang lokasinya sangat jauh, tercatat jumlah pembuatan akta tercatat sebanyak 440, dan jumlah perekaman KTP-el tercatat 80 orang. Pada tahun 2017 kami juga pernah kunjungi Pulau Kelurahan Barang Caddi dengan jumlah pembuatan akta sebanyak 132, jumlah perekaman KTP-el sebanyak 110, Jumlah Kartu Anak Makassar (KAM) sebanyak 213, dan jumlah pembuatan KK sebanyak 20.” (wawancara :YS, tanggal 13/08/2018)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dengan adanya program kupas tas ini pihak masyarakat bisa terbantu akan adanya pelayanan tersebut, mulai dari pulau yang sulit di jangkau. Pada tahun 2015 dan 2017 Dinas Pendudukan dan Catatan Sipil

Kota Makassar sudah melakukan program kupas tas ini di wilayah pulau Kelurahan Kodingareng dan pulau Kelurahan Barang Caddi yang telah terselesaikan dengan baik.

Selain itu hasil wawancara dari Kasi Identitas Penduduk Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar menyatakan bahwa :

“Kami berhasil melakukan program kupas tas ini mulai dari Kecamatan, sekolah, maupun di pulau yang sulit terjangkau. Melihat data yang diperoleh mulai dari tahun 2015 sampai dengan tahun 2017 perekaman KTP-el sebanyak 5.073 orang selama kami melakukan program kupas tas tersebut”.(wawancara :NT,tanggal 13/08/2018)

Berdasarkan hasil wawancara diatas disimpulkan bahwa dengan adanya suatu program kupas tas ini telah tepat sasaran dimana proses perekaman KTP-el mulai tahun 2015 sampai tahun 2017 telah berhasil merekam sebanyak 5.073 orang pada program kupas tas tersebut.

Hasil wawancara yang dikemukakan oleh Masyarakat Yang Mengurus Dokumen Kependudukan yang menyatakan bahwa :

“Pelayanan kupas tas ini dilaksanakan untuk membantu kami memenuhi dokumen kependudukan dan turun langsung agar kami tidak perlu mengeluarkan banyak biaya dalam mengurus dokumen .”(wawancara :JK, tanggal 13/08/2018)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dalam hal Ketepatan sasaran sangat terbantu dengan adanya layanan program Kupas Tas, warga tidak perlu jauh-jauh datang ke Kantor Disdukcapil, ini merupakan sangat membantu masyarakat, karna pihak Disdukcapil terjun langsung untuk menyapa warga tersebut agar bisa terlayani dengan cepat.

Hasil wawancara dari Masyarakat Yang Mengurus Dokumen Kependudukan yang menyatakan bahwa :

“Adanya program Kupas Tas tersebut, memberikan pelayanan terjun langsung, saya sendiri sebagai warga yang mengurus sangat bangga pada petugas Disdukcapil yang memberikan pelayanan yang terbaik buat warga”. (wawancara :NR, tanggal 13/08/2018)

Berdasarkan hasil wawancara diatas adanya program Kupas Tas tersebut, memberikan pelayanan terjun langsung, masyarakat sangat bangga atas pelayanan Kupas Tas tersebut dan memberikan suatu pelayanan yang baik untuk warga setempat.

Hasil semua wawancara tersebut, dapat disimpulkan ketepatan sasaran pada program kupas tas ini sudah tercapainya efektifitas dan efesiensi karena hampir semua kecamatan maupun kelurahan sudah dilaksanakan program Kupas Tas ini dan dapat dilihat dari hasil jumlah pembuatan Akta Kelahiran sebanyak 7.558, pembuatan KTP-el sebanyak 5.073, pembuatan Kartu Anak Makassar sebanyak 2.349, dan jumlah pembuatan Kartu Keluarga sebanyak 3.032, dari semua hasil pelaksanaan program Kupas Tas ini sudah tepat sasaran dan tercapainya efektifitas.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian hasil penelitian terkait efektivitas pelaksanaan program Kupas Tas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Makassar yang telah dijelaskan oleh peneliti sebelumnya dapat diambil kesimpulan bahwa pelaksanaan program Kupas Tas atau Kupas Tuntas ini sudah berjalan dengan baik dan sangat membantu masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat menggunakan teori efektivitas oleh Makmur yaitu: ketepatan waktu dalam pelaksanaan program tersebut yang dilaksanakan setiap hari dan diwaktu libur sangat memudahkan masyarakat untuk kelengkapan surat dokumen tanpa berbelit-belit dan bisa diselesaikan hanya sehari ditempat, sehingga masyarakat sangat merasa puas dengan program kupas tas ini.

Ketepatan melakukan perintah ditunjukkan kepada masyarakat yang rumahnya jauh dari kantor dan berada di pulau sehingga mereka tidak perlu datang jauh-jauh dari kantor Dinas Kependudukan Catatan Sipil dan membuat masyarakat sangat antusias menyambut program pelaksanaan Kupas Tas ini dan bersyukur dengan adanya program ini.

Ketepatan sasaran dalam program Kupas Tas ini sudah mencapai target sebagaimana tujuan yang sudah ditentukan sebelumnya dan hampir semua kecamatan-kecamatan dan kelurahan sudah dilaksanakan, oleh karena itu masyarakat sangat berterima kasih sudah dijalkannya program ini.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan tersebut, ada beberapa saran untuk dapat lebih meningkatkan efektivitas pelaksanaan program Kupas Tas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Makassar sebagai berikut :

1. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar sebaiknya perlu mengadakan sosialisasi terlebih dahulu tentang menyangkut administrasi kependudukan karena masih kurang taunya masyarakat tentang dokumen kependudukan terutama yang dipelosok wilayah kepulauan.
2. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar tetap perlu konsentrasi dengan adanya program Kupas Tas agar setiap tahun tetap efektif pelaksanaannya tersebut.
3. Masyarakat seharusnya tahu tentang perlu adanya data kependudukan bagi setiap masyarakat karena merupakan identitas pribadinya tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah. 2008. *Konsep Pelaksanaan*. Yogyakarta: pembaruan
- Adisasmita, Raharjo. 2011. *Manajemen Pemerintahan Daerah*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Bintoro. 2007. *Faktor Pelaksanaan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, Dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Cutlip. 2009. *Effective Public Relations*. Edisi 9 Cetakan Ketiga. Kencana, Jakarta
- Daft. 2010. *Era Baru Manajemen*. Jilid 1 Edisi ke Sembilan Salemba Empat. Jakarta
- Edy, Sutriano. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan Ketiga, Kencana Prenada Media Group. Jakarta.
- Effendi, Onong Uchjana. 2008. *Dinamika Komunikasi*. Bandung PT. Remaja Rosdakarya
- Gibson, M. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan ke dua. Jakarta: Erlangga.
- Gibson, et al. 2012. *Organization Behavior Structure Processes Fourteenth Edition (International Edition)*. 122 Avenue of The Americas. New York.
- Gie Dkk. 2010. *efektivitas*. Bandung PT. Remaja Rosdakarya
- Handoko. 2007. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. BPFE Yogyakarta
- Handoko. 2009. *Manajemen*. Cetakan Duapuluh. Yogyakarta: Penerbit BPEE
- Hasibuan, Malayu. 2006 . *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Edisi Revisi, Bumi Aksara: Jakarta
- Idrus. 2008. *Unsur Pelaksanaan*. Yogyakarta: pembaruan.
- Lungan, Richard. 2006. *Aplikasi Statistika dan Hitung Peluan*. Yogyakarta: Graha Ilmu

- Mahmudi. 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Edisi Kedua. Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Makmur. 2011. *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung : Revika Aditama.
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Moleong, Lexy. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Poerwadarmita. 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Prawirosentono, Suryadi. 2008. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE
- Rahim, Farida. 2008. *Pengajaran Membaca di Sekolah Dasar*. Jakarta : Bumi Aksara
- Robbins, Stephen P. dan Coulter, Mary. 2010. *Manajemen*. Edisi Kesepuluh. Jakarta: penerbit Erlangga
- Siswandi, Edi. 2012. *Birokrasi Masa Depan*. Mutiara Press. Bandung.
- Sedarmayanti. 2006. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sejathi. 2011. *Ciri-Ciri Motivasi Belajar*. [online]. <http://www.google.co.id>, diakses tanggal 3 Januari 2011
- Soewarno, Handyaningrat. 2006. *Pengantar Study Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Gunung Agung
- Steers, Richard. 2011. *Efektivitas Organsisasi*. Erlangga. Jakarta
- Sudarwan, Danim. 2012. *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*. Jakarta: Rineka Cipta
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis ( Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta
- Sujianto. 2008. *Implementasi Kebijakan Publik*. Riau: Alaf Riau
- Supardi. 2013. *Aplikasi Statistika dalam Penelitian Konsep Statistika yang Lebih Komprehensif*. Jakarta: Change Publication

Siagian, Sondang. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi Pertama). Jakarta: Binapura Aksara.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Suyadi, Prawirosentono. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE

Usman. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Akasara

### **JURNAL**

Asten H Asri.2007. *Pengaruh Pengalaman Kerja Dan Kompensasi Terhadap Efektivitas Kepemimpinan Pejabat Struktural*. Jurnal Administrasi Negara

### **WEBSITE**

<http://opendata.makassar.go.id/dataset>

Tribun – timur.com, Makassar 2018

Makassar.rakyatku.com 2017

## RIWAYAT HIDUP



Hasmita, Lahir di Banyuwangara pada tanggal 23 juni 1996, anak ketiga dari pasangan Ayahanda Abd Hakim dengan Ibunda Hasnia. Penulis memulai pendidikan pada tahun 2001 di TK Deno Citra kemudian lulus pada tahun 2002. Kemudian pada tahun yang sama penulis melanjutkan sekolah SD Impres Kampung Beru dan lulus pada tahun 2008. Kemudian penulis melanjutkan sekolah SMP Negeri 1 Mappakasunggu ditahun 2008 dan lulus pada tahun 2011. Kemudian melanjutkan lagi di SMA Negeri 3 Takalar lulus pada tahun 2014. Setelah lulus kemudian mendaftar sebagai mahasiswa Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar pada angkatan 2014 pada program studi Ilmu Administrasi Negara (FISIPOL) di Universitas Muhammadiyah Makassar.