

IMPLEMENTASI PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN MELALUI PROGRAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN HEMAT, BENAR, ANTAR DITEMPAT DAN CETAK DITEMPAT (PELAKU HEBAT DAN CEPAT) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LAMPUNG BARAT PROVINSI LAMPUNG

Dico Muhammad

NPP. 29.1251

Asdaf Kota Bandar Lampung, Provinsi Lampung
Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah

Email: dicode31@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): The author focuses on the problem of the low awareness of the people of West Lampung Regency on the importance of population administration, especially in making birth certificates. **Purpose:** This study aims to identify and analyze the implementation of birth certificates through the Great and Fast Actors program at the Population and Civil Registration Office of West Lampung Regency. **Method:** Therefore, the researcher uses a descriptive approach, which means that the research is fact-based. While the data analysis technique is to analyze the data descriptively with a qualitative approach. The technique for obtaining data is to use interviews with sources related to the problem. In addition, the data obtained from observation through direct observation. The indicators used to describe the implementation of making birth certificates through the Great and Fast Actors program at the Population and Civil Registration Office of West Lampung Regency, are how the implementation is carried out, the inhibiting factors, and the efforts made. **Results:** The results of the research and analysis show that the main problem in the implementation of making birth certificates through the Great and Fast Actors program is the lack of public awareness for orderly population administration, especially in making birth certificates and inadequate facilities and infrastructure. **Conclusion:** This study concludes that the implementation of making birth certificates through the Great and Fast Actors program at the Population and Civil Registration Office of West Lampung Regency is still less effective. The findings in this study indicate that implementation and inhibiting factors are weaknesses that still need to be addressed by the Regional Government in the future.

Keywords: Implementation, Birth Certificate, Great and Fast Actors Program.

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Penulis berfokus pada permasalahan akan rendahnya kesadaran masyarakat Kabupaten Lampung Barat akan pentingnya tertib administrasi kependudukan terkhususnya dalam pembuatan akta kelahiran. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis implementasi pembuatan akta kelahiran melalui program Pelaku Hebat dan Cepat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Barat. **Metode:** Oleh karena itu, peneliti menggunakan pendekatan deskriptif yang artinya penelitian bersifat mengemukakan fakta.

Sedangkan teknik analisa data yaitu menganalisa data secara deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik untuk memperoleh data adalah dengan menggunakan wawancara terhadap narasumber yang menyangkut mengenai permasalahan. Selain itu, data diperoleh dari studi dokumentasi melalui pengamatan langsung. Adapun indikator yang digunakan untuk menggambarkan implementasi pembuatan akta kelahiran melalui program Pelaku Hebat dan Cepat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Barat, adalah bagaimana pelaksanaan implementasi, faktor penghambat, dan upaya yang dilakukan. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian dan analisis menunjukkan bahwa masalah utama dalam implementasi pembuatan akta kelahiran melalui program Pelaku Hebat dan Cepat adalah kurangnya kesadaran masyarakat untuk tertib administrasi kependudukan khususnya dalam pembuatan akta kelahiran serta sarana dan prasarana yang kurang memadai. **Kesimpulan:** Penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi pembuatan akta kelahiran melalui program Pelaku Hebat dan Cepat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Barat masih kurang efektif. Temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi dan faktor penghambat masih menjadi kelemahan yang harus dibenahi oleh Pemerintah Daerah kedepan. **Kata Kunci: Implementasi, Akta Kelahiran, Program Pelaku Hebat dan Cepat.**

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Hakikat pelayanan publik merupakan memberikan pelayanan pemerintah yang sebaik-baiknya kepada warga negara, hal ini merupakan tugas aparatur pemerintah sebagai bentuk pelayanan publik. Aparatur sipil negara melaksanakan tanggung jawab penyelenggaraan dalam pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah dengan kewajiban memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pegawai pemerintah yang sehari-hari berinteraksi langsung untuk melayani masyarakat harus memiliki keterampilan kinerja yang berkualitas baik dari segi pendidikan maupun pengalaman sehingga masyarakat yang mendapatkan pelayanan merasa puas akan pelayanan yang telah diberikan oleh para pegawai tersebut. Pemerintah menyediakan layanan yang membuat beberapa dokumen resmi yang dibutuhkan masyarakat, seperti status kewarganegaraan, kepemilikan suatu barang, sertifikat kompetensi dan lainnya. Akta Kelahiran dan KTP merupakan dokumen resmi yang sangat dibutuhkan masyarakat karena berguna untuk menjadi identitas dan berstatus kewarganegaraan. Jaminan identitas warga negara dan hak-hak sipil berada pada dokumen ini sehingga menjadikannya sangat penting untuk menjamin status kewarganegaraan dan keberadaan warga negara. Akta kelahiran adalah bukti kelahiran setiap orang atas peristiwa kelahiran yang merupakan bentuk identitas. Dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan Undang-Undang No. 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan menjelaskan pemerintah daerah kota/kabupaten bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan termasuk pembuatan pengurusan Akta Kelahiran. Pemerintah harus memberikan pelayanan pengurusan Akta Kelahiran yang mudah dilakukan agar masyarakat dapat merasa puas. Dalam memberikan pelayanan administrasi pemerintah telah menetapkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring, sehingga dalam pelayanan yang diberikan mempermudah masyarakat karena pelayanan dapat dilakukan secara *online*. Pemberian pelayanan pengurusan Akta Kelahiran penulis mengamati proses pelayanan yang diberikan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Barat yang merupakan penyelenggara program pelayanan administrasi kependudukan, Peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Barat sangat penting dalam mendukung keberhasilan penyelenggaraan pelaksanaan administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Barat dalam memberikan pelayanan memiliki tantangan dalam mengatur administrasi kependudukan

khususnya pembuatan akta kelahiran permasalahan yang ada diantaranya kurangnya kesadaran masyarakat dalam pengajuan pembuatan akta kelahiran. Pola pikir demikian yang ada di masyarakat dalam pembuatan Akta Kelahiran dikarenakan kurangnya pengetahuan mengenai pentingnya tertib administrasi. Permasalahan lain adalah jarak yang di tempuh masyarakat untuk membuat surat akta kelahiran menjadi kendala. Jarak yang jauh antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Lampung Barat dengan Kecamatan yang ada di Lampung Barat membuat penduduk yang akan membuat akta kelahiran membutuhkan biaya transportasi yang cukup banyak dan waktu yang tidak sebentar. Melihat kesulitan masyarakat dalam pembuatan surat guna tertib administrasi terkhusus akta kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Lampung Barat membuat program Pelayanan Administrasi Kependudukan Hemat, Benar, Antar di tempat dan Cetak di tempat disingkat PELAKU HEBAT DAN CEPAT. Program ini merupakan pelayanan pemerintah yang berbasis online menggunakan aplikasi *WhatsApp* sehingga masyarakat dapat dengan mudah membuat dan mengurus dokumen surat dimana saja. Program ini bertujuan untuk mengatasi permasalahan jauh nya jarak tempat tinggal masyarakat dengan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Lampung Barat, menghemat biaya transportasi, waktu pembuatan dan waktu perjalanan yang begitu jauh dan meningkatkan antusias warga dalam pentingnya tertib administrasi kependudukan.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Barat dalam memberikan pelayanan memiliki tantangan dalam mengatur administrasi kependudukan khususnya pembuatan akta kelahiran permasalahan yang ada diantaranya kurangnya kesadaran masyarakat dalam pengajuan pembuatan akta kelahiran. Pola pikir demikian yang ada di masyarakat dalam pembuatan Akta Kelahiran dikarenakan kurangnya pengetahuan mengenai pentingnya tertib administrasi. Permasalahan lain adalah jarak yang di tempuh masyarakat untuk membuat surat akta kelahiran menjadi kendala. Jarak yang jauh antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Lampung Barat dengan Kecamatan yang ada di Lampung Barat membuat penduduk yang akan membuat akta kelahiran membutuhkan biaya transportasi yang cukup banyak dan waktu yang tidak sebentar.

Padahal Akta Kelahiran merupakan dokumen resmi yang sangat dibutuhkan masyarakat karena berguna untuk menjadi identitas dan berstatus kewarganegaraan. Jaminan identitas warga negara dan hak-hak sipil berada pada dokumen ini sehingga menjadikannya sangat penting untuk menjamin status kewarganegaraan dan keberadaan warga negara. Akta kelahiran adalah bukti kelahiran setiap orang atas peristiwa kelahiran yang merupakan bentuk identitas. Dengan memiliki akta kelahiran seorang anak diakui orang tua dan negara terhadap keberadaan seorang anak, sehingga hak-haknya terjamin baik terhadap orang tua, ataupun negara. Dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan Undang-Undang No. 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan menjelaskan pemerintah daerah kota/kabupaten bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan termasuk pembuatan pengurusan Akta Kelahiran.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana Implemntasi Pembuatan Akta Kelahiran Melalui Program Pelayanan Administrasi Kependudukan Hemat, Benar, Antar Di Tempat, Dan Cetak Di Tempat (Pelaku Hebat Dan Cepat) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Barat?
2. Apa faktor-faktor yang menjadi penghambat Implemntasi Pembuatan Akta Kelahiran Melalui Program Pelayanan Administrasi Kependudukan Hemat, Benar, Antar Di Tempat, Dan Cetak Di Tempat (Pelaku Hebat Dan Cepat) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Barat?

3. Apa upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Barat dalam mengatasi hambatan implementasi pembuatan akta kelahiran melalui program pelaku hebat dan cepat

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, penelitian Sofia Dewi Rosita (2020) berjudul Implementasi Kebijakan Pencatatan Akta Kelahiran Berbasis *Online* Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, menemukan bahwa banyak persyaratan yang harus dipenuhi untuk membuat akta kelahiran secara online, apabila ada salah satu huruf dari persyaratan yang tidak sama, dapat mempengaruhi ketidakberhasilan *upload* atau unggah dokumen, banyak masyarakat yang kurang mengerti tentang teknologi, jika ada yang ingin ditanyakan masyarakat tentang proses dan pembuatan akta kelahiran secara online, mereka bingung tidak tahu harus bertanya kemana, sedangkan sistem *online* tersebut bersifat pasif, dapat disimpulkan dari hasil penelitian tersebut bahwa inovasi pelayanan pencatatan akta kelahiran berbasis online di Kota Malang, belum berjalan dengan optimal, berdasarkan alasan diatas, hal ini dapat dilihat banyaknya masyarakat yang masih membuat akta kelahiran secara manual. Yang dirasa lebih mudah daripada membuat akta kelahiran secara *online*. Penelitian Lika Resyenia Solina (2017), menemukan bahwa dari penelitian menunjukkan kualitas pelayanan pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi masih terbilang rendah karena belum terpenuhi unsur ukuran kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk yaitu Bukti Langsung (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Emphaty*). Berdasarkan hasil penelitian M. Chairul Ardani dan Prof. Dr. Endang Larasati (2019), tentang implementasi inovasi Aji Arum oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang sudah cukup baik. Hal ini diketahui melalui penelitian berdasarkan indikator atribut inovasi yaitu keuntungan relatif, komparabilitas, kompleksitas, triabilitas, dan observabilitas. Namun ada beberapa kendala yang ditemukan dalam implementasi inovasi : petugas yang tidak tepat waktu, keterbatasan sumber daya manusia, infrastruktur, dan anggaran yang terbatas. Saran penulis adalah Dispendukcapil harus berkoordinasi dengan merekrut staf kontrak untuk posisi tertentu dan melaksanakan rencana dengan lebih hati-hati dan memperhatikan prioritas yang akan dijalankan agar anggaran dapat dikelola lebih efisien dan lebih efektif.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dari yang dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni menyoroti mengenai Implementasi Pembuatan Akta Kelahiran Melalui Program Pelayanan Administrasi Kependudukan Hemat, Benar, Antar Di Tempat Dan Cetak Di Tempat (Pelaku Hebat Dan Cepat) sebagai program yang pelayanan. Lokus penelitian ini terdapat pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Barat selaku pelayan dalam program pembuatan akta kelahiran.

1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti dan menganalisa Implementasi, Faktor-faktor yang menjadi kendala implementasi, dan upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Barat dalam mengatasi hambatan implementasi Pembuatan Akta Kelahiran Melalui Program Pelayanan Administrasi Kependudukan Hemat, Benar, Antar Di Tempat, Dan Cetak Di Tempat (Pelaku Hebat Dan Cepat) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Barat.

II. METODE

Penelitian ini merupakan penelitian ilmiah Nazir (2013:35) dimana menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan induktif, yaitu cara berfikir untuk memberikan alasan yang dimulai dengan pertanyaan-pertanyaan khusus atau spesifik untuk menyusun suatu argumentasi yang bersifat umum. Artinya penelitian ini bertujuan untuk menampilkan kondisi yang berada dilapangan secara asli dan hasilnya akan berbentuk laporan berdasarkan pandangan Arikunto (2019:3). Kemudian pendekatan yang dilakukan adalah pendekatan induktif. Pendekatan induktif merupakan penelitian yang didasari fakta-fakta yang terdapat di lapangan. Mekanisme wawancara yang dilakukan peneliti berpedoman pada operasional konsep yang telah peneliti buat dengan menentukan variabel ke dalam konsep-konsep yang memuat indikator yang lebih rinci dan terukur. Dalam operasional konsep penelitian peneliti menggunakan teori dari Edward III dalam Agustino (2017:138-142) dan teori Ermaya Suradinata (2013:34) sebagai analisis strategi.

Peneliti mewawancarai informan tertentu yang dapat memberikan informasi akurat terkait permasalahan yang diteliti. Informan dapat dicari dan ditemukan melalui teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling* dalam Ferdinand (2011:179). Penulis mengumpulkan data melalui wawancara (*interview*), observasi (*observation*), dan dokumentasi (*talking notes*) sumber data yang di maksud mengacu pada dua jenis data yaitu primer dan skunder berdasarkan pandangan Loftand dalam Lexy J. Moleong (2013:157). Peneliti menggunakan metode observasi partisipatifi (*participant observation*) dimana peneliti terlibat dalam kegiatan yang dilakukan oleh informan. Peneliti mengamati dan meninjau lokasi pengimplementasian program Pelaku Hebat dan Cepat secara langsung untuk mengetahui secara langsung bagaimana pelaksanaan program tersebut. Teknik analisis data yang digunakan dalam penulisan laporan akhir ini adalah teknik analisis menurut Prof. Dr. Drs. Ermaya Suradinata., SH, MH, M.S yaitu Teknik analisis ASOCA, yaitu kepanjangan dari : *ability* (kemampuan), *strength* (kekuatan), *opportunities* (peluang), *culture* (budaya), *agility* (kecerdasan).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis temuan-temuan berdasarkan hasil observasi, dokumentasi, dan wawancara yang telah dilakukan selama melaksanakan penelitian di Disdukcapil Kabupaten Lampung Barat selama kurun waktu 14 hari yang dilaksanakan terhitung pada tanggal 3 Januari 2022 sampai 16 Januari 2022. Data yang diperoleh selama observasi lapangan selanjutnya, dilakukan perbandingan data berdasarkan teori yang digunakan oleh penulis sebagai indikator dalam pembahasan.

3.1. Analisis Implementasi Pembuatan Akta Kelahiran Melalui Program Pelaku Hebat Dan Cepat Berdasarkan Perspektif Teoritis

Berdasarkan hasil penelitian penulis mengenai pembuatan akta kelahiran melalui pelaku hebat dan cepat oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Barat menurut teori Edward III yang telah dibahas diatas, maka dapat ditarik kesimpulan antara lain sebagai berikut:

1. **Komunikasi**, tentang pembuatan akta kelahiran di Kabupaten Lampung Barat sangat penting dan berguna untuk masyarakat agar masyarakat dapat memahami bagaimana pentingnya akan tertib administrasi terutama administrasi kependudukan serta masyarakat paham dan mengerti bagaimana mekanisme pembuatan akta kelahiran ini karena kepemilikan akta kelahiran untuk anak ini sangatlah penting untuk keperluan administrasi anak, pendataan penduduk dan pengakuan secara hukum. Proses penyampaian kebijakan tentang pembuatan akta kelahiran di Kabupaten Lampung Barat terdapat dua cara yaitu langsung dan tidak langsung. Secara langsung dilakukan dengan sosialisasi yang dilaksanakan dua kali dalam setahun atau enam bulan sekali. Sosialisasi

dihadiri oleh seluruh pegawai Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Barat, camat, lurah dan masyarakat. Penyampaian kebijakan pembuatan akta kelahiran di Kabupaten Lampung Barat dilakukan melalui sosialisasi secara langsung dan tidak langsung, namun belum berjalan secara maksimal, karena sosialisasi secara langsung tidak sering dilakukan hanya setahun dua kali dan sosialisasi lewat media masa banyak warga yang tidak mengetahuinya, sehingga kebanyakan dari masyarakat masih ada yang belum mengetahui tentang persyaratan pembuatan akta kelahiran.

2. **Sumber daya**, disini terdiri dari 4 indikator yaitu, staff, informasi, wewenang, fasilitas. Sumber daya yang pertama adalah staf atau aparatur yang menjadi pegawai serta pelayan masyarakat. Pendataan kepemilikan akta kelahiran dilakukan oleh seksi kelahiran sedangkan pembuatan akta kelahiran dilakukan oleh bidang pelayanan pencatatan sipil. Untuk petugas pendataan kepemilikan akta kelahiran dan pembuatan akta kelahiran sudah cukup banyak sehingga pembuatan akta kelahiran dapat dilakukan sesuai SOP dengan pengerjaan sebentar. Informasi mengenai penerbitan pembuatan akta kelahiran di Kabupaten Lampung Barat melalui program pelaku hebat dan cepat. Berdasarkan observasi, wawancara dan dokumentasi yang telah dilakukan oleh penulis terkait Sumber Daya (Informasi), menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Barat dalam hal penyampain informasi sudah berjalan dengan baik hanya saja perlu ditingkatkan lagi intensitasnya meskipun dimasa pandemi covid 19 ini dengan tetap menjalankan protokol kesehatan. Wewenang Berdasarkan pengamatan yang telah penulis lakukan dalam penyampaian tugas dan tanggung jawab dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selaku pimpinan kepada jajarannya menyesuaikan dengan situasi dan keadaan dimasa pandemi covid ini sudah berjalan baik tugas pokok dan fungsi setiap pegawai dan setiap bagian sudah jelas dan disampaikan secara formal sehingga dapat dijalankan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing masing pegawai dan bagian. Fasilitas sarana serta prasarana dalam pembuatan akta kelahiran melalui program Pelaku Hebat dan Cepat serta sistem informasi sangatlah diperlukan. Hal ini sebagai penunjang pelayanan sehingga dapat efektif dan efisien terlebih dimasa pandemi covid 19 ini fasilitas untuk cuci tangan, hand sanitizer kemudian penggunaan masker sudah menjadi kewajiban yang ada dalam melakukan pelayanan publik, yang paling terpenting adalah fasilitas penunjang pelayanan administrasi kependudukan dalam hal ini pembuatan akta kelahiran seperti jaringan wifi, printer, komputer yang harus dalam kondisi baik agar pelayanan dapat berjalan dengan lancar. Dapat ditarik kesimpulan bahwa sarana dan prasarana yang menunjang terselenggaranya pembuatan akta kelahiran perlu mendapat perhatian dari pemerintah setempat karena kondisi sarana dan prasarana yang ada sudah banyak yang tergolong rusak dan meningkatkan kecepatan jaringan wifi sebagai penunjang penginputan data agar dapat terselenggara dengan baik proses pelayanan yang cepat dan tepat.
3. **Disposisi**, merupakan karakter yang sangat berkaitan dengan implementor, karakter seperti kejujuran, kedisiplinan serta komitmen sudah menjadi karakter wajib bagi seorang implementor. Implementor yang memiliki karakter seperti yang penulis sebutkan akan tetap konsisten meskipun banyak hambatan yang dilalui dalam menjalankan suatu kebijakan atau program. Sehingga dengan itu dapat meningkatkan keresepekan dan kepedulian dari kelompok sasaran kepada implementor serta kebijakan dalam menjalankan pembuatan akta kelahiran secara online tersebut. staff meeting yang rutin dilakukan seminggu sekali, hal ini sangat berguna untuk mempererat hubungan antara atasan dan bawahan serta sesama pegawai sehingga bisa saling sharing mengenai apa saja hambatan dan kendala yang dihadapi dalam pembuatan akta kelahiran melalui pelaku hebat dan cepat di Kabupaten Lampung Barat.

4. Struktur birokrasi, merupakan wujud dari sebuah kebijakan yang sudah ditetapkan secara formal kepada setiap pejabat yang memiliki kewenangan. Pejabat yang sudah diberikan kewenangan tersebut dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya terikat pada SOP (Standar Operasional Prosedur) yang sudah ditetapkan dari masing masing bidang dan sub bidang dalam suatu organisasi. Dalam hal ini organisasi yang dimaksud yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dimana sebagai unit pelaksana dari pembuatan akta kelahiran melalui pelaku hebat dan cepat di Kabupaten Lampung Barat. Struktur birokrasi adalah kerangka kewenangan yang terhubung satu sama lain dan memiliki garis koordinasi serta dalam menjalankan kewenangan saling bekerjasama untuk mencapai target atau tujuan yang diharapkan.

3.2. Faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan pembuatan Akta Kelahiran melalui program Pelaku hebat dan Cepat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Barat

Berikut ini adalah beberapa faktor yang menjadi penghambat dalam proses pembuatan Akta Kelahiran melalui program pelaku hebat dan cepat di Kabupaten Lampung Barat:

- 1. Penyampaian Kebijakan Pembuatan Akta Kelahiran**, Dari hasil wawancara yang telah penulis lakukan dengan warga Kabupaten Lampung Barat selaku orang tua yang memiliki anak dibawah usia 17 tahun, dapat dikatakan bahwa beberapa warga belum mengetahui bagaimana mekanisme pembuatan akta kelahiran dan apa saja syarat syarat yang harus dipenuhi.
- 2. Sarana dan Prasarana**, Berdasarkan hasil dari kegiatan wawancara yang telah dilakukan penulis ditarik kesimpulan bahwa sarana dan prasarana yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Barat dapat dikatakan cukup lengkap, namun kualitas dari sarana dan prasarana penunjang pelayanan banyak yang rusak berat sehingga perlu diperbarui karena sarana dan prasarana yang ada tidak dapat digunakan secara maksimal. Hal ini dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan yang diberikan untuk masyarakat dalam pembuatan akta kelahiran. Salah satu sarana dan prasarana yang terkadang menjadi penghambat yang penulis temukan dilapangan yaitu ketersediaan tinta dan printer yang masih bersamaan dengan penerbitan KTP-el yang menyebabkan tertundanya pembuatan akta kelahiran karena harus bergantian dengan proses penerbitan KTP-el. Pengadaan barang baru perlu dilakuakn hal ini untuk menunjang cepatnya proses pembuatan akta kelahiran maupun KTP-el agar dipisah dalam proses print sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Barat dapat memberikan pelayanan semaksimal mungkin dan dengan waktu yang cepat agar masyarakat merasa puas dan nyaman atas pelayanan yang diberikan.
- 3. Jaringan internet**, Sinyal internet dan jaringan *wifi* menjadi salah satu faktor penghambat dalam pembuatan akta kelahiran melalui program pelaku hebat dan cepat di Kabupaten Lampung Barat, mengapa demikian hal ini dikarenakan jaringan wifi masih sering terganggu dengan kondisi cuaca dan daerah pegunungan di Kabupaten Lampung Barat sehingga pelayanan menggunakan sinyal internet sering kali lambat.
- 4. Kesadaran Masyarakat**, Tingkat kesadaran masyarakat akan pentingnya administrasi kependudukan di Kabupaten Lampung Barat masih rendah. Hal ini dapat dilihat dari antusiasme yang kurang dari masyarakat khususnya orang tua untuk membuat anaknya akta kelahiran. Hal ini karena masyarakat belum sadar akan tertib administrasi kependudukan dan masyarakat belum sepenuhnya mengetahui fungsi dari dokumen administrasi tersebut. Berdasarkan hasil wawancara yang telah penulis lakukan pada saat melaksanakan penelitian menunjukkan bahwa penyebaran informasi melalui sosialisasi langsung dan tidak langsung belum tepat sasaran atau belum seluruhnya sampai kepada masyarakat luas.

3.3. Upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Barat dalam Meningkatkan Pembuatan Akta Kelahiran melalui Program Pelaku Hebat dan Cepat

Berdasarkan faktor-faktor penghambat pelaksanaan akta kelahiran yang penulis temukan dilapangan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan upaya yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas dari pelayanan pembuatan akta kelahiran serta meningkatkan pelaksanaan pembuatan akta kelahiran melalui program pelaku hebat dan cepat sebagai berikut :

- 1. Inovasi Pelayanan,** Untuk mengatasi hambatan pada pihak dinas, upaya yang dilakukan yaitu dengan adanya program jemput bola, Inovasi tersebut bisa dijalankan dengan efektif karena dapat memudahkan masyarakat dan meningkatkan kepemilikan akta kelahiran untuk keperluan anak dengan menerapkan protocol kesehatan yang baik pada saat melakukan jemput bola agar mempermudah proses pembuatan akta kelahiran.
- 2. Perbaikan Sarana dan Prasarana,** Upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Barat yaitu dengan mengajukan proposal pengadaan barang dan perbaikan barang sesuai dengan fakta dilapangan yang dibutuhkan ke Pemerintah Kabupaten Lampung Barat. Selain itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Barat akan memaksimalkan fasilitas yang ada kemudian akan melakukan program jemput bola dan bekerjasama dengan pihak ketiga agar seluruh anak di Kabupaten Lampung Barat dapat memiliki akta kelahiran meskipun didaerah plosok sekalipun.
- 3. Meningkatkan Jaringan Internet,** Jaringan internet merupakan faktor penting dalam proses pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program pelaku hebat dan cepat di Kabupaten Lampung Barat. Dari hasil wawancara, bisa disimpulkan bahwa dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Barat sudah berupaya untuk meningkatkan jaringan internet dan sementara masih menunggu proses perbaruan jaringan internet guna untuk memaksimalkan pelayanan.
- 4. Meningkatkan Sosialisasi dengan masyarakat,** Meningkatkan intensitas sosialisasi merupakan upaya yang harus ditempuh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Barat, khususnya orang tua belum seluruhnya paham akan pentingnya kepemilikan akta kelahiran. Mereka belum paham mekanisme pembuatan akta kelahiran melalui program pelaku hebat dan cepat di Kabupaten Lampung Barat dan merasa masih belum memiliki kepentingan untuk keperluan menggunakan akta kelahiran sehingga mereka enggan untuk mengurus kepemilikan akta kelahiran. Menyikapi hal itu Dinas akan meningkatkan intensitas sosialisasi dimana setahun dilakukan dua kali dan akan dilakukan setahun empat kali dengan target sasaran yang lebih jelas. Kemudian dinas akan meningkatkan sosialisasi tidak langsung dengan tetap menggunakan media sosial dan akan membuat baner dan baliho di kantor-kantor desa dan kecamatan.

3.4. Analisis ASOCA

Analisis ASOCA (*Ability, Strength, Opportunities, Culture, and Agility*) adalah salah satu metode pengambilan keputusan untuk menemukan solusi pemecahan masalah dan bisa dikembangkan dalam mengikuti perubahan perkembangan zaman dan kebutuhan.

Strategi Ability-Opportunities (AbO), Mendayaguna akan kemampuan aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menerapkan pelayanan kepada masyarakat. **Strategi Strength-Opportunities (SO),** Melakukan sosialisasi berdasarkan SOP yang berlaku untuk peningkatan pemahaman masyarakat. **Strategi Agility-Opportunities (AgO),** Memanfaatkan kecerdasan yang dimiliki aparatur dalam bersosialisasi dan berinteraksi dengan masyarakat dan memanfaatkan kecerdasan berinovasi Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Proses

Pelayanan sehingga dapat diterima oleh masyarakat dan terus memperoleh dukungan yang baik. **Strategi Ability-Culture (AbC)**, Memanfaatkan kemampuan aparatur untuk mengajak masyarakat tertib administrasi kependudukan dan meningkatkan hubungan baik antara seluruh aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Lampung Barat. **Strategi Strength-Culture (SC)**, Menegakkan aturan secara tegas sesuai dengan SOP yang berlaku dalam pelaksanaan tugas sesuai kebijakan yang diterbitkan oleh pemerintah. **Strategi Ability-Culture (AgC)**, Memanfaatkan Kecerdasan aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memahami SOP yang berlaku agar dapat memberikan pemahaman kepada masyarakat akan tertib administrasi kependudukan.

3.5. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelaksanaan pembuatan akta kelahiran melalui program pelaku hebat dan cepat memberikan kemudahan bagi masyarakat terutama dalam tertib administrasi kependudukan. Kemudahan ini berupa masyarakat bisa membuat surat kependudukan dalam hal ini akta kelahiran hanya dari rumah melalui *handphone* kemudian setelah jadi dapat dikirim kerumah melalui kurir. Penulis menemukan temuan penting yakni kondisi geografis wilayah yang berada didataran tinggi dan dikelilingi bukit-bukit membuat sulitnya jaringan internet untuk terhubung, sehingga Ketika masyarakat ingin membuat akta kelahiran melalui program pelaku hebat dan cepat terkendala akan jaringan internet. Selain kondisi cuaca yang sering hujan dan turun kabut membuat sulitnya jaringan internet masuk. Kabupaten Lampung Barat merupakan daerah mayoritas masyarakatnya petani, rendahnya angka pendidikan menyulitkan dalam masuknya perkembangan teknologi. Hal ini sangat dirasa Ketika program pelaku hebat dan cepat yang merupakan pelayanan pembuatan administrasi kependudukan melalui layanan aplikasi *whatsapp* di *handphone* sulit untuk diterapkan dimasyarakat karena tidak paham cara penggunaannya dan ketidak kepemilikan *handphone* yang memadai. Masyarakat Kabupaten Lampung Barat juga kurang memperdulikan ketertiban administarsi kependudukan, Ketika surat terkait diperlukan barulah akan dibuat atau diurus surat tersebut. Adanya program pelaku hebat dan cepat dari pemerintah Kabupaten Lampung Barat diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam tertib administrasi kependudukan sehingga tidak perlu menempuh jarak yang jauh untuk mengurus kemudian dapat menjangkau seluruh masyarakat.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa Implementasi pembuatan akta kelahiran melalui program Pelaku Hebat dan Cepat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Barat komunikasinya belum maksimal, sumber daya, sarana dan prasarana masih belum memadai namun untuk pegawai sudah cukup memadai, disposisi, staff *meeting* dilakukan setiap minggu hal ini sangat membantu mempererat hubungan antara atasan dan bawahan dan para pegawai akan mudah dalam *sharing* tentang kendala yang dihadapi. SOP sudah dijalankan oleh sebagian besar pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Barat. Kemudian faktor penghambat dalam pembuatan akta adalah kurangnya komunikasi, banyak sarana dan prasarana yang perlu diperbaiki, jaringan internet yang terkadang mengalami gangguan dapat menghambat proses pelayanan lalu kesadaran masyarakat akan pentingnya administrasi masih rendah. Sehingga upaya yang dapat dilakukan adalah inovasi pelayanan program jemput bola kepada masyarakat, meningkatkan sarana dan prasarana dan jaringan internet serta meningkatkan intensitas sosialisasi.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu dinas di kabupaten saja sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Cresswell

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan program pelaku hebat dan cepat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Barat untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Barat beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Agustino, Leo. 2017. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. (2019). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Creswell, J. W. dan Cresswell, J. David. (2018). *Research and design qualitative, quantitative and mixed methods approaches*. USA: Thousand Oaks California.
- Ferdinand, Augusty. (2011). *Metode Penelitian Manajemen Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi Tesis dan disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Moeleong, J. Lexy. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nazir, Moh. 2013. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Suradinata, E. 2013. *Analisis Kepemimpinan Strategi Pengambilan Keputusan*. Alqaprint Jatinangor, Sumedang.
- Suradinata, Ermaya. 2016. *Analisis Kepemimpinan*. Jatinangor: Alqaprint.

B. Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.