

IMPLEMENTASI PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN SECARA ONLINE DI KABUPATEN BULUNGAN PROVINSI KALIMANTAN UTARA

Zendi Kiat Sulaiman

NPP 29.1993

*Asdaf Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara
Program Studi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil*

Email : diancasella@gmail.com

ABSTRACT

Problem/Background : In order to improve service quality and realize effective and efficient government governance, the Minister of Home Affairs issues Minister of Home Affairs Regulation No. 7 of 2019 concerning Online Population Administration Services. **Objective**: This study aims to analyze the implementation of online birth certificate making services. **Methods**: The research method used is descriptive qualitative with data collection instruments in the form of observation, interviews and documentation. The informants for the interview were the Population and Civil Registration Office, Head of Civil Registration and Population Services, Head of Birth Section, Birth Certificate SIAK Operator and Society. **Results/Findings**: The results of the research conducted indicate that the implementation of the Online Birth Certificate Making Service Program has been carried out and carried out well with this program proven to be able to ease all administrative affairs of the population, especially in making Birth Certificates. **Conclusion**: The Population and Civil Registration Office of Bulugnan Regency has implemented the birth certificate service well, this is because the target of this online service has been achieved. However, there are still some problems that can hinder the service process and it is recommended to optimize the service process again, namely in Communication and Resources.

Keywords : Administration, Civilians, Birth, Online

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang : Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan serta mewujudkan tata kelola pemerintah yang efektif dan efisien maka Menteri Dalam Negeri Menerbitkan Peraturan Menteri Dalam Negeri No 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan administrasi Kependudukan secara Daring. **Tujuan**: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengimplementasian pelayanan pembuatan akta kelahiran secara online. **Metode**: Metode Penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan instrumen pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan untuk wawancara ialah Kepada Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pencatatan Sipil dan Pelayanan Kependudukan, Kepala Seksi Kelahiran, Operator SIAK akta Kelahiran dan Masyarakat. **Hasil/Temuan:** Hasil Penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa Pengimplementasian Program Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Secara Online telah terlaksanakan dan dilakukan dengan baik dengan adanya program ini terbukti mampu meringankan segala urusan pengadministrasian penduduk terutama dalam pembuatan Akta Kelahiran. **Kesimpulan:** Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan telah mengimplementasikan pelayanan pembuatan akta kelahiran dengan baik hal ini dikeranakan target dari pelayanan secara online ini telah tercapai. Akan tetapi ada masih terjadi beberapa masalah yang dapat menghambat proses pelayanan dan disarankan untuk mengoptimalkan kembali proses pelayanan yaitu pada Komunikasi dan Sumber daya.

Kata Kunci : Administrasi, Penduduk, Kelahiran, Online

I. Pendahuluan

Pelayanan merupakan bagian penting dalam penyelenggaraan pemerintahan, kebutuhan masyarakat wajib untuk dipenuhi oleh pemerintah dengan menyediakan pelayanan yang tepat. Berdasarkan UU No 24 Tahun 2013 juncto UU No 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan bahwa semua masyarakat Indonesia wajib melaksanakan pendataan, dan memiliki dokumen kependudukan seperti KTP-el dan Kartu Keluarga untuk menerima segala bentuk pelayanan pemerintah.

Berdasarkan UU Nomor 23 Pasal 1 Tahun 2006 tentang Adminstrasi Kependudukan menyebutkan bahwa Administrasi Kependudukan merupakan kegiatan penataan dan penertiban dokumen kependudukan dengan melakukan pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan informasi kependudukan serta pemanfaatan hasilnya untuk mengembangkan pelayanan publik dan pembangunan. Dokumen kependudukan adalah dokumen penting yang harus dimiliki oleh masyarakat agar mendapatkan pengakuan secara hukum oleh pemerintah serta segala pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Hal ini tercantum kedalam UU Nomor 23 Tahun 2006 digantikan dengan UU Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Admininstrasi Kependudukan. Hal ini dilakukan untuk memenuhi dan menyesuaikan kebutuhan sesuai perkembangan kehidupan masyarakat.

Pelayanan yang bersifat menyeluruh dan mampu memberikan akses yang sama kepada seluruh masyarakat merupakan hal yang wajib terpenuhi dan telah diatur kedalam UU

Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Hal bertujuan untuk membuat masyarakat terlibat dan menjadi pemegang kepentingan untuk merealisasikan system pelayanan yang efektif. Dalam merealisasikan UU Nomor 25 Tahun 2009 Kementerian Dalam Negeri menerbitkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Diharapkan dengan adanya kebijakan ini akan dapat menciptakan system pelayanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang cepat, mudah diakses, nyaman dan memuaskan serta terciptanya tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien.

Pada penelitian ini penulis memfokuskan ke pelayanan pembuatan akta kelahiran. Akta kelahiran adalah dokumen kependudukan penting yang berurusan dibagian pendataan dan pencatatan kelahiran anak hal ini bersangkutan dengan identitas pribadi serta status kewarganegaraan yang merupakan bagian dari hak asasi manusia (HAM). Hal ini tercantum kedalam UU Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia (HAM) pasal 53 ayat 2 yang berbunyi “setiap anak sejak kelahirannya berhak atas suatu nama dan status kewarganegaraannya”.

Banyak masalah yang terjadi dikarenakan keterlambatan dalam pembuatan akta kelahiran yang seharusnya langsung dibuat sesegera mungkin ketika seorang anak lahir, karena banyaknya terjadi keterlambatan sehingga tidak adanya akta kelahiran seorang anak dapat menimbulkan masalah lain seperti manipulasi identitas anak yang dapat menyebabkan eksploitasi seorang anak seperti menjadi korban perdagangan manusia, mengalami kekerasan, dan melanggar aturan tenaga kerja.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan dalam menanggapi UU Nomor 25 Tahun 2009 dan Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 serta mencegah terjadinya berbagai macam eksploitasi anak maka Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil mengimplemmentasikan Pelayanan Pembuatan Akta kelahiran Secara Online. Dengan ini diharapkan akan dapat membantu masyarakat dalam pemerintah dalam memudahkan dan menyelesaikan pengurusan pengadministrasian penduduk terutama dalam penerbitan akta kelahiran.

1.2 Rumusan Masalah

Dilihat dari latar belakang permasalahan maka penulis merangkum masalah yang akan dibahas yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana Implementasi pelayanan pencatatan sipil dalam pembuatan Akta Kelahiran secara *online*.
2. Apa faktor penghambat pelayanan pencatatan sipil dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran secara *online*.
3. Bagaimana upaya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulungan dalam mengatasi faktor penghambat dalam pelayanan pembuatan Akta Kelahiran secara *online*.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu baik dalam konteks pelayanan Online maupun penerbitan atau pembuatan dokumen kependudukan yaitu akta kelahiran. Tidak ada penelitian yang dibahas secara khusus pada implementasi pelayanan akta kelahiran online. Tetapi penelitian sebelumnya membahas topik yang sama, Penelitian dari Muhammad Agus Supripto dan Agus Triyono meneliti mengenai pembuatan dan penggunaan sistem yang lebih modern di Sragen yang menghasilkan penyampaian informasi yang tertata dengan baik dan penelitian dari Putri Wulandari dan Yunni Susanty mengenai pengembangan Sistem Administrasi pembuatan akta kelahiran dengan sistem online di kota Bandung yang menyimpulkan bahwa pembuatan akta kelahiran secara online memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi mengenai pembuatan akta kelahiran sedangkan penelitian dari Fadhila mengenai peningkatan kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di kabupaten sigi dan menunjukkan 4 indikator yang perlu diperhatikan yaitu 1) ketepatan waktu, 2) Pengurusan yang tidak berbelit-belit, 3) dapat dipertanggungjawabkan dan 4) meminimalisir kesalahan yang terjadi. dengan ini penulis terdorong untuk membuat

penelitian mengenai pengimplementasian pelayanan pembuatan akta kelahiran secara online dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan dan memudahkan masyarakat dalam menerima pelayanan dari pemerintah, penulis mengharapkan penelitian sebelumnya untuk menjadi panduan dalam penyusunan karya ilmiah dan dapat membantu penulis dengan teknik pengumpulan data dan memberikan saran atau rekomendasi kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulungan dengan melihat efisiensi dan efektivitas penerapan kebijakan atau program.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni Implementasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Secara Online, Penelitian dilakukan dengan Metode Kualitatif dan temuan data yang ditemukan dilokasi penelitian dijelaskan secara deskriptif. Lokasi dan Waktu penelitian berbeda dengan penelitian sebelumnya. Selain itu pengukuran/indikator yang digunakan juga berbeda dari penelitian yang sebelumnya yakni menggunakan teori George C. Edwards III (1990) dalam agustino (2016:136-141) yang menyatakan bahwa keberhasilan Implementasi dapat dilihat dari beberapa faktor yaitu Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi dan Struktur Birokrasi. Mengacu kepada implementasi suatu kebijakan.

1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan memperoleh gambaran yang jelas mengenai Implementasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Secara Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara.

II. Metode

Penelitian ini menggunakan metode penelitian Kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif, yaitu mengumpulkan data, mengolah data dan informasi berdasarkan fakta langsung yang terjadi di lokasi penelitian, sehingga dapat menggunakan dan memanfaatkan data tersebut untuk menarik kesimpulan. Penelitian kualitatif menuru

simangungsong (2017:190) adalah penelitian yang bersifat fleksibel dengan kata lain dapat dimodifikasi sesuai dengan rencana yang telah disusun untuk menyesuaikan dengan gejala yang muncul dilokasi penelitian yang sebenarnya.

Berdasarkan Nazir (2014: 43) Metode deskriptif Ini adalah metode mempelajari keadaan saat ini dari kelompok manusia, objek, serangkaian kondisi, sistem pemikiran, atau jenis peristiwa. Penelitian ini bertujuan untuk menarik kesimpulan secara sistematis, jujur, dan akurat menggambarkan fakta sifat dan hubungan dari permasalahan yang diteliti.

Penelitian induktif didasarkan pada fakta-fakta yang diamati di lapangan. Untuk dapat melakukan penelitian, diperlukan peralatan dan perlengkapan pendukung untuk meneliti dokumen, seperti kamera, komputer notebook, komputer notebook atau perekam atau peralatan bantu lainnya untuk memudahkan penelitian.

III. Hasil Dan Pembahasan

Penulis menganalisis Implementasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Secara Online Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan menggunakan teori dari George C. Edward yang menyatakan bahwa Implementasi Kebijakan dapat dilihat keberhasilannya dari beberapa faktor yaitu Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi dan Struktur Birokrasi. Adapun pembahasan dapat dilihat sebagai berikut.

3.1 Komunikasi

Komunikasi memiliki peran dan fungsi yang cukup penting dalam menentukan keberhasilan suatu Implementasi program. Menurut Edward III dalam Widodo (2010:96) mengatakan bahwa “persyaratan pertama bagi efektivitas adalah pelaksana harus mengetahui apa yang seharusnya mereka lakukan, sebab hanya dengan demikian proses komunikasi antar sesamanya akan dapat berjalan dengan baik.

Berkaitan dengan hal ini penulis melakukan wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan Bapak Abdul Wahid, SE pada tanggal 4 Januari 2022, sebagai berikut :

Pelayanan pembuatan akta kelahiran secara online merupakan program yang sangat membantu dalam pelaksanaan pelayanan di zaman ini, program ini pun telah disosialisasikan dengan camat dan lurah serta masyarakat dengan menggunakan sosial media, akan tetapi masih terjadi beberapa masalah yang menyebabkan informasi yang tersebar menjadi terhambat sehingga banyak masyarakat yang belum mengetahuinya, walaupun banyak masyarakat yang belum mengetahui ini masyarakat yang telah mengetahui sangat mendukung program ini dikarenakan program pelayanan ini sangat membantu masyarakat dalam mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan salah satunya ialah pelayanan pembuatan akta kelahiran, walaupun pelayanan online ini sangat membantu terjadi beberapa kendala seperti penundaan pencetakan yang dikarenakan keterbatasan sarana pendukung seperti mesin cetak.

Pada wawancara dengan Kepala Dinas di atas penulis menyimpulkan bahwa sosialisasi telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan, namun ada terjadi permasalahan sehingga masih ada beberapa masyarakat yang belum mengetahuinya. Akan tetapi Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan penulis selama kegiatan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bahwa Pemerintah Kabupaten Bulungan mengusahakan untuk menjalankan pelayanan pembuatan akta kelahiran secara online dengan adanya bentuk komunikasi berdasarkan teori Edward III yaitu sosialisasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Secara Online yang dilakukan belum dijalankan secara menyeluruh sehingga ada informasi belum diterima oleh beberapa masyarakat.

3.2 Resources (Sumber Daya)

Dalam pelaksanaan Implementasian Kebijakan akan sangat membutuhkan sumber daya untuk mendukung keberhasilan dari kebijakan tersebut. Sumber daya merupakan

salah aspek penting dalam menjalankan berbagai macam kegiatan, termasuk kedalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Sarana dan prasarana serta didukung dengan aparatur berkompeten akan menjadi kunci pelaksanaan kebijakan yang baik.

Dari hasil observasi penulis ditemukan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan memiliki jumlah pegawai yang cukup memadai dan telah memenuhi berbagai macam urusan tugas pokok Dinas Dukcapil. Akan tetapi Dinas Dukcapil Kabupaten Bulungan menerapkan pelayanan yang dilakukan dengan media teknologi informasi dan komunikasi untuk menunjang kebijakan tersebut akan membutuhkan sumber dayang yang dapat mendukung juga maka dari itu selain sarana dan prasarana yang harus lengkap dan dalam kondisi baik dibutuhkan juga tenaga kerja yang memiliki skill atau kemampuan dibidang teknologi informasi dan komunikasi.

Dalam mendukung menunjang suatu program untuk dapat terlaksana dengan baik maka akan memerlukan dukungan dari berbagai aspek-aspek pendukung yaitu :

a. Kemampuan implementator

Kemampuan implementator yang telah diberi kepercayaan dan tanggung jawab dalam menjalankan suatu kebijakan sangat diperlukan untuk memastikan keberhasilan dari pelaksanaan kebijakan tersebut. Sehingga Implementator yang memiliki skill dan pengetahuan dibidang tertentu akan sangat menunjang keberhasilan suatu kebijakan. Berdasarkan dari hasil observasi yang dilakukan penulis di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan ditemukan bahwa pegawai yang memiliki skill dan pengetahun dibidang teknologi informasi dan komunikasi kurang sehingga ada beberapa hambatan yang terjadi. Akan tetapi dari segi pelayanan yang dilakukan sudah cukup baik *statement* ini dipertegas dari hasil wawancara dengan ketua RT 47 bapak sugianto Kelurahan Tanjung Selor Hilir pada tanggal 11 Januari 2022 menurut beliau “Pelayanan online yang diberikan dari petugas Dukcapil Bulungan sudah

cukup baik dan memuaskan sehingga segala pengurusan dokumen menjadi lebih mudah, menggunakan teknologi dalam pemberian pelayanan merupakan Inovasi yang sangat membantu masyarakat terutama di zaman modern ini”.

Kemudian Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan Pak Abdul Wahid, SE juga memberikan sedikit penjelasan kepada penulis melalui wawancara yaitu :

Pegawai kantor yang telah saya tugaskan dalam menghandle pelayanan online ini sudah cukup paham dan dapat melakukan tugasnya dengan baik dan setiap pihak yang menjalankan tugasnya sesuai dengan bidang masing-masing juga telah bekerja dengan baik akan tetapi memiliki pekerja yang ahli di bidang teknologi informasi akan sangat membantu dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang kami berikan serta dalam mengatasi berbagai macam permasalahan yang dapat terjadi akan tetap kami bersama akan terus mengusahakan memaksimalkan pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan penulis menunjukkan bahwa pelayanan online yang dilakukan oleh petugas dukcapil terjadi penurunan efisiensi yang disebabkan karena kurangnya pegawai yang memiliki keahlian khusus di bidang teknologi informasi.

b. Bantuan dana

Pelaksanaan suatu program akan membutuhkan dana untuk mewujudkannya, dana ini biasanya berupa anggaran dari pemerintah pusat atau pihak penyelenggara. Berdasarkan dari hasil observasi yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan memiliki sarana dan prasarana yang cukup baik dengan kata lain Dinas Dukcapil bulungan tidak memiliki permasalahan mengenai sarana dan prasarana mereka. Berdasarkan wawancara penulis dengan Kepala Bidang Pelayanan dan Pendaftaran Penduduk Ibu Kamela Hairid, S.Sos pada tanggal 5 januari 2022 beliau mengatakan “pelayanan pembuatan akta kelahiran yang telah dilakukan mengalami penurunan kecepatan pekerjaan yang dikarenakan sarana dan prasarana yang dalam kondisi kurang baik ataupun rusak dan belum bisa untuk diperbaiki ataupun diganti dikarenakan keterlambatan dari pemberian anggaran dari

pemerintah, Kabupaten Bulungan juga cukup sering terjadi pemadaman listrik sehingga dapat menghambat pemberian pelayanan, dikarenakan belum adanya anggaran untuk mengadakan pembangkit listrik yang berfungsi sehingga kita tidak dapat mengantisipasi ketika terjadi pemadaman listrik”.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Dinas Dukcapil Bulungan memiliki masalah terhadap anggaran untuk memperbaiki ataupun mengganti peralatan yang rusak ditambah adanya masalah seperti terjadinya pemadaman listrik secara berkala di daerah Kabupaten Bulungan dan belum adanya anggaran untuk mengadakan pembangkit listrik untuk mengantisipasi hal tersebut.

c. Dukungan fasilitas

Fasilitas yang memadai merupakan salah satu faktor penting dalam menjalankan suatu program yang berperan sebagai faktor pendukung. Agar fasilitas dapat bertahan lama maka diperlukan usaha untuk merawat dan menjaga fasilitas yang tersedia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan. Fasilitas yang tersedia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan ada yang berada dalam kondisi kurang baik atau rusak sehingga berdampak terhadap keefektifan pelayanan. Berdasarkan dari hasil wawancara penulis dengan Ibu Kamela Hairid, S.Sos menjelaskan bahwa “Pelayanan Online ini sudah berjalan dengan cukup lama memang ada beberapa fasilitas yang berada dalam kondisi kurang baik akan dan hal ini cukup mempengaruhi kinerja pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini”.

Dari beberapa hasil wawancara dan observasi diatas dapat disimpulkan bahwa kemampuan implementator, dukungan fasilitas, dan dana wajib terpenuhi dengan baik agar dapat menunjang tugas pelayanan Adminitrasi Kependudukan dengan baik. Hasil penelitian juga menunjukkan adanya permasalahan dibagian fasilitas yang menyebabkan kurang keefektifan pelayanan.

3.3 Disposisi

Disposisi adalah ketersediaan para implementator (aparatus) dalam melaksanakan atau menjalankan suatu tugas maupun kebijakan, dalam pelaksanaan kebijakan akan membutuhkan komitmen dan persamaan persepsi terhadap tugas yang diemban. Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Abdul Wahid, SE yang menyebutkan bahwa “Komunikasi yang baik antar aparat sangat dibutuhkan untuk memberikan pemahaman yang sama antara apa yang diharapkan pimpinan dengan staf pelaksana demi membentuk kerja sama agar dapat memberikan hasil yang terbaik bagi semua orang”.

Sehingga dapat kita simpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan sudah menerima program pelayanan online dan telah bersedia untuk melaksanakannya. Serta pemahaman akan program ini telah dimiliki oleh tiap-tiap aparat pelaksana kebijakan.

3.4 Struktur Birokrasi

Struktur Birokrasi merupakan hal-hal yang berkaitan dengan ketersediaan kebutuhan organisasi birokrasi yang merupakan penyelenggara implementasi kebijakan publik dan telah memiliki tugas pokok dan fungsi dari masing-masing bagian dalam pelaksanaan Standar Operating Procedure (SOP). Hasil observasi menunjukkan bahwa Dinas Dukcapil Kabupaten Bulungan telah memiliki SOP pelayanan akta kelahiran dan telah mengikuti Permendagri No 7 Tahun 2019 dalam pelayanan secara online. Berdasarkan hasil observasi Dinas Dukcapil Bulungan telah mengikuti prosedur sesuai dengan SOP yang berlaku. Ibu Kamela Hairid selaku Kepala Bidang Pelayanan dan Pendaftaran Penduduk mengatakan Bahwa :

“Seorang Aparatur Sipil Negara apapun wajib dapat menjalankan segala program yang telah diberikan atasan sehingga wajib untuk dilaksanakan dan di kerjakan dengan baik, pelayanan online ini sendiri merupakan program yang dibuat oleh Menteri Dalam Negeri dan telah dibuat ketentuan tentang tata cara pelaksanaan sehingga kita harus melakukannya sebaik mungkin sesuai dengan Standar Operating Procedur (SOP) yang berlaku”.

Struktur birokrasi yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan tidak memiliki rentang kendali yang jauh dari puncak pimpinan ke bawahan sehingga penyebaran informasi direspon dengan cepat dan dapat segera dilaksanakan.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan sangat mendukung program pelayanan secara online ini dan berantusias serta menjalankannya sesuai dengan SOP yang berlaku.

3.5 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Implementasi Pelayanan Pembuatan Akta secara online di Kabupaten Bulungan sudah berhasil dilaksanakan akan tetapi ada terjadi kekurangan atau masalah di beberapa aspek penting seperti kurangnya sumber daya manusia yang memiliki skill dan pengetahuan dibidang teknologi informasi dan komunikasi yang menyebabkan terjadinya beberapa masalah mengenai pelayanan online, selain itu sosialisasi yang dilakukan belum terlaksana secara maksimal hal ini ditunjukkan oleh adanya masyarakat yang belum mengetahui adanya pelayanan secara online di Dinas Kependudukan dan Pencatata Sipil Kabupaten Bulungan dan kemudian adanya sarana dan prasarana yang berada dalam kondisi kurang baik sehingga menghambat proses pelayanan.

IV. Kesimpulan

Impelementasian Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Secara Online telah berhasil dilaksanakan, hal ini dapat dilihat dari banyaknya masyarakat yang telah

menerima pelayanan administrasi kependudukan secara online. Permasalahan yang menyebabkan terjadinya penghambatan pelayanan pembuatan akta kelahiran secara online adalah kurangnya sumber daya manusia yang memiliki skill dan pengetahuan yang dibutuhkan, sarana dan prasarana yang berada dalam kondisi kurang baik dan sosialisasi yang belum maksimal dilakukan. Upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan yakni melakukan sosialisasi dengan lebih maksimal, menambah jumlah pegawai yang memiliki skill dan pengetahuan dibidang teknologi komunikasi dan informasi dan pemeriksaan secara rutin sarana dan prasarana pelayanan.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yaitu waktu dan biaya penelitian. Serta penelitian juga hanya dilakukan di satu kabupaten saja yang menjadi model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat George C. Edward III.

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 Implementasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Secara Online di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. Ucapan Terima Kasih

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

VI. Daftar Pustaka

Agustino, L. (2014). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.

Agustino, L. (2016). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik (Edisi Revisi)*. Bandung: Alfabeta.

Nazir, M. (2014). *Metode Penelitian Praktis: Kuantitatif & Kualitatif*. Bogor: Ghalia Indonesia.

