

EFEKTIVITAS PROGRAM “LASKAR” DALAM PENERBITAN AKTA KELAHIRAN SECARA *ONLINE* DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SAMARINDA PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

Sugihyanto Taufik Arifin

NPP. 30.0979

Asdaf Kota Samarinda, Provinsi Kalimantan Timur

Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Email: sugihyantotaufikarifin@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background: The "Laskar" program (One Day Service) is an innovation made by the City of Samarinda Population and Civil Registration Service in the service of civil registration documents which has the advantage of accelerating service, namely within one day it is completed. The existence of the "Laskar" program provides convenience and increases the quality of service so that it can meet the needs and expectations of the community. **Purpose:** the research aims to determine the effectiveness of the "Laskar" program in issuing birth certificates online, the inhibiting factors in implementing the "Laskar" program, as well as the efforts made by the Population and Civil Registration Office of Samarinda City in overcoming existing obstacles. **Methods:** This study used a research design with descriptive qualitative methods and an inductive approach. Data collection techniques used are observation, interviews, and documentation. The data analysis technique used according to Miles dkk consists of condensing data, presenting data, and drawing conclusions. Measuring the level of effectiveness uses the theory of effectiveness according to Gibson and Steers in Sumaryadi (2005: 109) which consists of five theoretical dimensions, namely productivity, quality, efficiency, flexibility, and satisfaction. **Results:** The results of this study indicate that the effectiveness of the "Laskar" program in issuing birth certificates online at the Population and Civil Registration Office of Samarinda City is good but not optimal. It can be seen that there are still two dimensions that are not fully effective, namely productivity and quality. **Conclusion:** The implementation of the "Laskar" program as a whole is quite good but not optimal because there are still dimensions that are not fully effective and there are still several inhibiting factors for issuing birth certificates online through the "Laskar" program, especially the lack of socialization of the "Laskar" program so that researchers suggest preparing professional human resources to carry out socialization on a regular basis and utilize social media as a forum to facilitate socialization.

Keywords: Effectiveness, "Laskar" Program, Birth Certificate

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang: Program “Laskar” (Layanan Satu Hari Kelar) merupakan inovasi yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda dalam pelayanan dokumen pencatatan sipil yang memiliki kelebihan pada percepatan pelayanan yaitu

dalam waktu satu hari selesai. Adanya program “Laskar” memberikan kemudahan dan peningkatan terhadap kualitas pelayanan sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. **Tujuan:** penelitian bertujuan untuk mengetahui efektivitas program “Laskar” dalam penerbitan akta kelahiran secara *online*, faktor penghambat dalam pelaksanaan program “Laskar”, serta upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda dalam mengatasi hambatan yang ada. **Metode:** Penelitian ini menggunakan desain penelitian dengan metode kualitatif deskriptif serta pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan menurut Miles dkk yang terdiri dari kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Pengukuran tingkat efektivitas menggunakan teori efektivitas menurut Gibson dan Steers dalam Sumaryadi (2005:109) yang terdiri dari lima dimensi teori yaitu produktivitas, kualitas, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas program “Laskar” dalam penerbitan akta kelahiran secara *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda sudah baik tetapi belum optimal. Hal tersebut terlihat bahwa masih terdapat dua dimensi yang belum sepenuhnya efektif yaitu produktivitas dan kualitas. **Kesimpulan:** Pelaksanaan program “Laskar” secara menyeluruh sudah cukup baik namun belum optimal karena masih terdapat dimensi yang belum sepenuhnya efektif serta masih terdapat beberapa faktor penghambat penerbitan akta kelahiran secara *online* melalui program “Laskar” terutama kurangnya sosialisasi program “Laskar” sehingga peneliti menyarankan mempersiapkan sumber daya manusia yang profesional untuk melakukan sosialisasi secara berkala serta memanfaatkan media sosial sebagai wadah untuk mempermudah sosialisasi.

Kata Kunci: Efektivitas, Program “Laskar”, Akta Kelahiran

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebagaimana terdapat didalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwasannya pelayanan publik memiliki tujuan dalam mewujudkan dan memberikan wewenang, tanggung jawab, hak, serta kewajiban untuk semua pihak terkait sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku dan asas umum pemerintahan yang baik untuk diberikan perlindungan dan kepastian hukum. Hal tersebut juga menjadi bentuk komitmen yang dilakukan pemerintah untuk melaksanakan reformasi pelayanan publik demi tercapainya *Good Governance*.

Adapun upaya pemerintah dalam peningkatan kualitas pelayanan ialah sesegera mungkin dapat melakukan reformasi agar dapat menyesuaikan kebutuhan masyarakat yang beragam adalah dengan menerapkan *e-government*. Melalui *e-government* harapannya pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik bisa menggunakan manfaat dari perkembangan teknologi dalam melaksanakan tugasnya sehingga dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan keputusan, pelaksanaan tugas, serta dalam memberikan pelayanan.

Bentuk nyata penerapan *e-government* di Indonesia yaitu inovasi digitalisasi pelayanan “Dukcapil Go Digital” yang telah diluncurkan oleh Dirjen Dukcapil Kemendagri. Inovasi tersebut menggambarkan transformasi pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang awalnya hanya bisa digunakan secara *offline* (manual) kini dapat dilakukan secara daring atau *online* dengan harapan dapat membuat pelayanan administrasi kependudukan dapat

menjadi lebih cepat, efektif, efisien, dan aman kepada masyarakat serta mewujudkan pengelolaan pemerintahan yang lebih berkualitas dan budaya birokrasi yang baru.

Mengacu pada hal tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda turut serta mengadakan pelayanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil secara *online* melalui *Website* ataupun aplikasi *Whatsapp* (WA) yang dapat mempermudah dan mempercepat proses pelayanan terhadap masyarakat sehingga masyarakat dapat menghemat waktu dan tidak perlu lagi melalui proses antri yang panjang di kantor Disdukcapil Kota Samarinda. Dengan layanan berbasis *online* tersebut pemerintah membantu memecahkan permasalahan yang terjadi di masyarakat dalam hal pelayanan publik, termasuk pembuatan akta kelahiran yang sulit dibuat lebih efektif, efisien dan cepat.

Penerbitan akta kelahiran adalah salah satu wujud pelayanan publik yang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda berikan kepada masyarakat. Setiap warga negara harus mempunyai akta kelahiran sebagai bukti identitas yang sah dan kuat bahwa seseorang telah lahir di dunia. Pada tahun 2019 persentase kepemilikan akta kelahiran hanya sejumlah 39,7% dari jumlah penduduk, tahun 2020 persentase kepemilikan akta kelahiran hanya sebesar 42,1%, begitu juga pada tahun 2021 hanya sejumlah 43,7%. Maka dapat kita ketahui bahwa rata-rata persentase penertiban akta kelahiran di Kota Samarinda hanya sebesar 1,35% dari jumlah penduduk di Kota Samarinda.

Dalam menghadapi permasalahan tersebut, maka diperlukan upaya pemerintah dalam meningkatkan pelayanan serta inovasi terhadap masyarakat agar bisa membuat pelayanan menjadi lebih mudah, cepat, dan aman. Berdasarkan hal tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda meluncurkan sebuah inovasi yang diberi nama “Laskar” (Layanan Satu Hari Kelar) merupakan salah satu inovasi unggulan yang sudah dijalankan sejak tahun 2018.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil

Terdapat beberapa permasalahan yang berkaitan dengan efektivitas program “Laskar” dalam penerbitan akta kelahiran secara *online* di Kota Samarinda. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah kepemilikan akta kelahiran yang masih tergolong rendah dalam kurun waktu tiga tahun terakhir yaitu dibawah 50% dan belum memenuhi target yang sudah ditetapkan. Adapun beberapa faktor yang menyebabkan rendahnya kepemilikan akta kelahiran antara lain karena adanya masyarakat yang berpandangan bahwa akta kelahiran melalui prosedur pembuatan yang rumit dan dibuat pada saat diperlukan saja serta berpandangan akta kelahiran hanya untuk anak-anak yang baru lahir, yang masih sekolah, dan hanya untuk orang yang akan bekerja sebagai Polisi, TNI dan PNS saja sehingga menunjukkan bahwa kesadaran masyarakat terhadap pentingnya akta kelahiran untuk dirinya masih kurang. Selain itu masyarakat masih tidak bisa meninggalkan bayinya sehingga menghambat pembuatan akta kelahiran dan enggan untuk mengurus akta kelahiran. Adapun faktor lainnya yaitu jarak tempuh yang bervariasi dari kecamatan menuju Kantor Disdukcapil yang berada di pusat kota dalam pengurusan dokumen kependudukan. Sehingga dengan adanya program “Laskar” dalam penerbitan akta kelahiran secara *online* melalui *website* dan *whatsapp* (WA) diharapkan dapat membantu dalam mengatasi beberapa permasalahan tersebut.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, yang memiliki relevansi teori, topik penelitian, konsep, dan objek penelitian. Penelitian dari Rafika Dida Melyana dengan

judul “Efektivitas Aplikasi Si Cemplon Dalam Penerbitan Akta Kelahiran Pada Masa Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap Provinsi Jawa Tengah” yang menemukan bahwa penerapan aplikasi Si Cemplon sudah efektif namun belum maksimal yang disebabkan oleh beberapa kendala yaitu SDM yang belum mencukupi, kurangnya sosialisasi aplikasi Si Cemplon, rendahnya tingkat pendidikan masyarakat, serta permasalahan jaringan akibat ketimpangan perekonomian antara pusat kota dan pedesaan di Kabupaten Cilacap (Rafika Dida Melyana, 2022). Selanjutnya penelitian oleh Gilang Gevara dengan judul “Efektivitas Program 3 in 1 (*Three in One*) Dalam Percepatan Kepemilikan Akta Kelahiran Secara *Online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang Provinsi Bangka Belitung” yang menemukan bahwa Program 3 in 1 dalam menerbitkan akta kelahiran dirasa belum efektif terbukti dari dua indikator yang belum maksimal yakni efisiensi dan fleksibilitas (Gilang Gevara, 2021). Kemudian penelitian dari Suci Noviana dengan judul “Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Program Sapu Kuwat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta” yang menemukan bahwa Program Sapu Kuwat sudah tersampaikan dengan baik dan memberikan keuntungan kepada masyarakat. Program tersebut mudah untuk dipakai dan dimengerti walaupun masih ada yang perlu dilakukan peningkatan terutama kepastian waktu penyelesaian dokumen dan dasar hukum program tersebut (Suci Noviana, 2020).

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Peneliti melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana pada penelitian dari (Rafika Dida Melyana, 2022) terdapat perbedaan dari teori efektivitas yang digunakan yaitu menurut Campbell, sedangkan peneliti menggunakan teori efektivitas menurut Gibson dan Steers. Selain itu, pada penelitian dari (Gilang Gevara, 2021) terdapat pada lokus penelitian yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang sedangkan lokus yang digunakan peneliti yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda. Kemudian dari penelitian (Suci Noviana, 2020) terdapat perbedaan pada konsep penelitian dan fokus penelitian yang digunakan yaitu konsep inovasi pelayanan dan fokus penelitian pada pelayanan administrasi kependudukan sedangkan peneliti menggunakan konsep efektivitas dan fokus penelitian pada akta kelahiran.

1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menggambarkan deskripsi tentang efektivitas program “Laskar” dalam penerbitan akta kelahiran secara *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda, faktor penghambat penerbitan akta kelahiran secara *online* melalui program “Laskar” serta mengetahui apa saja upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda dalam mengatasi faktor penghambat tersebut.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan menggunakan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Peneliti dalam menetapkan informan menggunakan teknik *purposive sampling* dan *accidental sampling* menurut Sugiyono (2018:85). Teknik analisis data yang digunakan menurut Miles dkk (2014:31) yang terdiri dari *Data Condensation*, *Data Display* (Penyajian Data), dan *Concluding Drawing/Verification* (Menarik

Kesimpulan). Teori yang digunakan pada penelitian ini yaitu teori efektivitas Gibson dan Steers dalam Sumaryadi (2005:109) yang terdiri dari lima dimensi yaitu produktivitas, kualitas, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti menganalisis efektivitas program “Laskar” dalam penerbitan akta kelahiran secara *online* di Kota Samarinda Provinsi Kalimantan Timur menggunakan teori efektivitas menurut Gibson dan Steers dalam Sumaryadi (2005:109) dengan lima dimensi pengukuran yaitu produktivitas, kualitas, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

3.1 Efektivitas Program “Laskar” Dalam Penerbitan Akta Kelahiran Secara *online* di Kota Samarinda

3.1.1 Produktivitas

Produktivitas dalam penelitian ini dinilai berdasarkan dua indikator yaitu prosedur pelayanan dan *output* pelayanan.

Dari indikator prosedur pelayanan menunjukkan bahwa prosedur pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda sudah efektif dalam memberikan informasi kepada masyarakat terkait pembuatan akta kelahiran secara *online* melalui program “Laskar” karena sudah sangat jelas dan mudah untuk dipahami sehingga memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam membuat akta kelahiran.

Dari indikator *output* pelayanan menunjukkan bahwa *output* pelayanan dari program “Laskar” dalam penerbitan akta kelahiran secara *online* belum sepenuhnya efektif karena tidak memenuhi target yang telah ditetapkan. Namun dalam pelaksanaannya sudah cukup progresif dan kedepannya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda perlu meningkatkan kembali *output* pelayanan dari Program “Laskar” sehingga dapat memenuhi target yang ditentukan.

3.1.2 Kualitas

Kualitas dalam penelitian ini terbagi dalam tiga indikator yaitu kualitas program, sumber daya manusia, serta sarana dan prasarana.

Dari indikator kualitas program menunjukkan bahwa kualitas program “Laskar” sudah baik dan efektif. Hal tersebut dapat dilihat dari program tersebut memberikan kontribusi dan dukungan dalam mendapatkan penghargaan setiap tahunnya dan juga pelayanan yang diberikan dapat terintegrasi *Two in One*, *Three in One*, bahkan *Four in One*. Sehingga dalam pelaksanaannya program tersebut sudah memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat.

Dari indikator sumber daya manusia menunjukkan bahwa sumber daya manusia Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda dilihat dari kompetensi dan kinerja pegawai sudah mampu mewujudkan pelayanan yang profesional. Hal tersebut dapat dilihat dari pengetahuan dan pengalaman dari para pegawai yang bekerja dengan sikap dan tindakan yang baik sehingga dapat bekerja secara efektif dan efisien.

Dari indikator sarana dan prasarana menunjukkan bahwa ketersediaan sarana dan prasarana sebagai penunjang pelayanan akta kelahiran secara *online* melalui program “Laskar” sudah memadai dan mampu mendukung proses pelayanan yang diberikan pada masyarakat. Berbagai upaya pun pernah dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda dalam meningkatkan kualitas sarana dan prasarana yang ada. Namun ada juga beberapa sarana dan

prasarana seperti komputer yang belum memenuhi spesifikasi yang dibutuhkan sehingga menjadi salah satu hambatan dalam pelaksanaan pelayanan yang dilakukan.

3.1.3 Efisiensi

Efisiensi dalam penelitian ini diukur berdasarkan dua indikator yaitu ketepatan waktu dan pencapaian tujuan program.

Dari indikator ketepatan waktu menunjukkan bahwa ketepatan waktu dalam proses pembuatan akta kelahiran secara *online* melalui program “Laskar” sudah sesuai harapan dan dilaksanakan secara tepat waktu. Namun terdapat hambatan ketepatan waktu bagi masyarakat yang melampirkan dokumen persyaratan yang belum benar dan sesuai ketentuan. Sehingga memerlukan waktu yang lebih dalam proses pembuatan akta kelahiran.

Dari indikator pencapaian tujuan program menunjukkan bahwa pelaksanaan program “Laskar” sudah memenuhi tujuan dari dibuatnya program tersebut yang terdapat pada Keputusan Walikota Samarinda Nomor 470/485/HK-KS/XII/2017 tentang Penerbitan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Layanan Satu Hari Kelar (LASKAR) *Two In One*, *Three In One*, dan *Four In One* yaitu memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat dalam pembuatan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil untuk menciptakan tertib administrasi kependudukan yang lebih cepat, tepat, efektif, efisien, dan berdaya guna. Kemudian program tersebut juga memenuhi tujuan untuk mempermudah masyarakat dalam bentuk pelayanan terintegrasi *Two in One*, *Three in One*, dan *Four in One* serta memberikan kepastian kepada masyarakat bahwa dalam mengurus dokumen kependudukan dan pencatatan sipil tidak dipungut biaya atau gratis.

3.1.4 Fleksibilitas

Fleksibilitas dalam penelitian ini terbagi dalam dua indikator yaitu penempatan pegawai dan program baru.

Dari indikator penempatan pegawai menunjukkan bahwa jumlah pegawai yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda dalam memberikan pelayanan akta kelahiran secara *online* melalui program “Laskar” sudah mencukupi dan ditempatkan sesuai dengan keahlian, tugas dan fungsi.

Dari indikator program baru menunjukkan bahwa terdapat inovasi baru dengan nama “Wadai Balapis Manis” diciptakan agar dapat memberikan pelayanan yang terjangkau di seluruh wilayah Kota Samarinda sehingga mengurangi permasalahan jarak tempuh yang sering terjadi pada masyarakat karena pelayanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil yang salah satunya yaitu akta kelahiran sehingga sudah bisa dilaksanakan pada setiap kelurahan.

3.1.5 Kepuasan

Kepuasan dalam penelitian ini dinilai dari dua indikator yaitu tanggapan masyarakat dan pengaruh program.

Dari indikator tanggapan masyarakat menunjukkan bahwa tanggapan masyarakat terhadap pelayanan akta kelahiran yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda sudah memberikan kepuasan yang dirasakan secara langsung oleh masyarakat melalui program “Laskar”.

Dari indikator pengaruh program menunjukkan bahwa terdapat pengaruh dari pelayanan penerbitan akta kelahiran secara *online* melalui program “Laskar” yaitu dalam bentuk

kemudahan yang diberikan untuk menjawab beberapa permasalahan yang terjadi pada masyarakat.

3.2 Faktor Penghambat Efektivitas Program “Laskar” Dalam Penerbitan Akta Kelahiran Secara *Online*

Ditemukan beberapa faktor yang menjadi penghambat dalam efektivitas program “Laskar” dalam penerbitan akta kelahiran secara *online* yaitu:

1. Terbatasnya Sarana dan Prasarana yang dimiliki

Sarana dan prasana merupakan hal yang sangat penting untuk mendukung pelayanan yang diberikan kepada masyarakat bahkan sarana dan prasarana sudah menjadi ruang lingkup penilaian terhadap kepuasan masyarakat. Selama penulis melakukan observasi terhadap sarana dan prasana yang ada seperti komputer, printer, maupun server yang digunakan berfungsi dan berjalan dengan baik. Namun memang masih ada beberapa komputer yang jika dilihat masih jadul dan belum memiliki spesifikasi yang bagus untuk menjalankan program dalam jumlah yang banyak. Sehingga perlu dilakukan peningkatan terhadap sarana dan prasana yang ada agar dapat memberikan pelayanan yang efektif dan efisien.

2. Rendahnya tingkat pemahaman masyarakat terhadap proses pembuatan akta kelahiran secara *online* melalui program “Laskar” dan kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya akta kelahiran.

Standar operasional prosedur yang telah dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda terkait pembuatan akta kelahiran secara *online* memang sudah tersedia dengan jelas dan mudah untuk dipahami. Terlebih lagi pelayanan akta kelahiran secara *online* yang diberikan telah berjalan dengan baik sehingga mengurangi jumlah masyarakat yang melaksanakan pelayanan secara *offline*. Namun dari observasi yang peneliti lakukan dalam pelaksanaannya walaupun sudah ada SOP yang jelas belum tentu dapat memberikan pemahaman yang sama pada masyarakat. Sehingga masih banyak masyarakat yang bingung untuk membuat akta kelahiran secara *online*. Ditemukan bahwa masih banyak masyarakat yang belum memberikan dokumen persyaratan dengan baik dan benar sehingga petugas harus mengembalikan dokumen yang diberikan. Selain itu permasalahan yang sering peneliti temui di lapangan yaitu masih rendahnya kesadaran masyarakat akan pentingnya akta kelahiran untuk anak. Rendahnya kesadaran masyarakat akan pentingnya akta kelahiran dan kurangnya pemahaman masyarakat terkait standar operasional prosedur dalam pembuatan akta kelahiran secara *online* dikarenakan belum optimalnya sosialisasi yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda menyebabkan masyarakat tidak mengetahui pentingnya akta kelahiran dan pelayanan *online* berjalan belum maksimal sehingga masyarakat yang harusnya dapat menyelesaikan pembuatan akta kelahiran secara *online* dalam satu hari membutuhkan waktu lagi untuk memahami alur pembuatannya ataupun memilih opsi untuk melakukan pelayanan secara *offline*.

3. Kurangnya sumber daya manusia yang profesional untuk diturunkan pada kegiatan sosialisasi

Salah satu faktor utama untuk menjalankan sebuah kebijakan adalah unsur pelaksana. Dalam hal ini unsur pelaksana tersebut adalah pegawai atau aparatur yang memiliki kompetensi serta keahlian dalam menjalankan sebuah kebijakan yang ada. Hal ini tentunya sangat mempengaruhi keberhasilan dari efektivitas program “Laskar” dalam penerbitan akta kelahiran secara *online* yang sedang peneliti bahas dalam penelitian ini. Berdasarkan pengamatan penulis di Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda jumlah pegawai yang ada sudah memadai dan memiliki kompetensi yang baik dalam melaksanakan pelayanan. Namun tidak semua pegawai bisa dan memiliki keahlian pada kegiatan sosialisasi.

3.3 Upaya Untuk Mengatasi Hambatan Program “Laskar” Dalam Penerbitan Akta Kelahiran Secara *Online*

Terlepas dari adanya beberapa hambatan yang dihadapi maka diperlukan upaya untuk mengatasi hambatan tersebut. Adapun upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam penerbitan akta kelahiran secara *online* melalui program “Laskar” yaitu sebagai berikut:

1. Meningkatkan Kualitas Sarana dan Prasarana

Untuk mengatasi hambatan terkait sarana dan prasarana, maka Disdukcapil Kota Samarinda diharapkan dapat melaksanakan pengadaan komputer-komputer yang memiliki spesifikasi sesuai kebutuhan dengan tujuannya agar dapat meningkatkan kualitas sarana dan prasarana yang ada dan mendukung percepatan dalam proses pelayanan akta kelahiran secara *online* melalui program “Laskar”.

2. Melakukan Kegiatan Sosialisasi Kepada Masyarakat

Untuk mengatasi hambatan terkait kurangnya pemahaman masyarakat terhadap alur pembuatan akta kelahiran secara *online* melalui program “Laskar”, banyaknya masyarakat yang tidak memberikan dokumen persyaratan yang baik dan benar, serta kurangnya respon balik dari masyarakat. Maka diharapkan Disdukcapil Kota Samarinda dapat melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat agar informasi mengenai alur pembuatan dan dokumen persyaratan akta kelahiran dapat diketahui oleh seluruh masyarakat di Kota Samarinda.

3. Mengadakan Pendidikan dan Pelatihan Pegawai

Untuk mengatasi hambatan terkait kurangnya sumber daya manusia yang profesional dalam kegiatan sosialisasi. Maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda harus mengadakan pendidikan dan pelatihan untuk pegawai lainnya agar dapat profesional dalam melaksanakan kegiatan sosialisasi sehingga dapat menutupi kekurangan jumlah pegawai dalam kegiatan sosialisasi.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Penerbitan akta kelahiran secara *online* melalui program “Laskar” sudah berjalan efektif namun belum optimal dikarenakan terdapat beberapa faktor penghambat yaitu terbatasnya sarana dan prasarana yang dimiliki, rendahnya pemahaman masyarakat terkait pembuatan akta kelahiran secara *online* melalui program “Laskar”, serta kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya akta kelahiran sehingga membuat pada saat diperlukan saja. Hambatan lainnya yaitu kurangnya sumber daya manusia yang profesional untuk diturunkan pada kegiatan sosialisasi. Maka dari itu upaya salah satu upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda untuk melakukan pendekatan kepada masyarakat yaitu dengan melakukan sosialisasi secara berkala baik *offline* maupun *online*. Hal tersebut sejalan dengan temuan (Rafika Dida Melyana, 2022) yang menyarankan melakukan pendekatan kepada masyarakat sehingga mempermudah pengurusan akta kelahiran dan meningkatkan respon balik dari masyarakat dalam proses penerbitan akta kelahiran melalui program “Laskar”.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda dengan adanya program “Laskar” tentu saja menjadi pendukung dalam pelaksanaan pelayanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil sehingga sangat membantu terutama dalam percepatan pelayanan pembuatan akta kelahiran. Dalam pelaksanaannya program “Laskar” juga belum berjalan optimal

dikarenakan masih terdapat dua dimensi yang belum sepenuhnya efektif yaitu produktivitas dan kualitas. Sosialisasi kepada masyarakat menjadi salah satu upaya dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda untuk bisa memberikan pemahaman terkait prosedur pembuatan akta kelahiran secara *online* melalui program “Laskar”. Sama halnya dengan temuan (Gilang Gevara, 2021), bahwa pelaksanaan pelayanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil terus ditingkatkan melalui program 3 in 1 (*Three in One*) sehingga dapat mempermudah dan mempercepat proses pembuatan akta kelahiran dan meningkatkan kepemilikan akta kelahiran. Dalam pelaksanaannya program 3 in 1 (*Three in One*) belum optimal dikarenakan terdapat dua dimensi yang belum efektif yakni efisiensi dan fleksibilitas.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda berupaya melakukan sosialisasi program “Laskar” melalui inovasi terbaru yaitu “Wadai Balapis Manis” yang memungkinkan penyebarluasan informasi yang diberikan dapat terjangkau pada seluruh kelurahan yang ada di wilayah Kota Samarinda. Hal tersebut sejalan dengan temuan dari (Suci Noviana, 2020) yang menunjukkan bahwa masih terdapat masyarakat yang sama sekali belum mengerahui program sapu kuwat dan menyarankan kerja sama dengan seluruh kelurahan di Kota Surakarta.

IV. KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diambil dalam penelitian ini bahwa efektivitas program “Laskar” dalam penerbitan akta kelahiran secara *online* di Kota Samarinda terlaksana secara efektif namun belum optimal. Hal tersebut dikarenakan masih terdapat dua dimensi yang belum efektif sepenuhnya yaitu dimensi produktivitas dengan indikator *output* pelayanan dan dimensi kualitas dengan indikator sarana dan prasarana.

Terdapat beberapa faktor yang menjadi penghambat terhadap efektivitas program “Laskar” dalam penerbitan akta kelahiran secara *online* yaitu masih diperlukan peningkatan sarana dan prasarana untuk mendukung pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat, kurangnya tingkat pemahaman masyarakat terhadap alur pembuatan akta kelahiran secara *online* melalui program “Laskar” dan rendahnya kesadaran masyarakat akan pentingnya akta kelahiran, serta kurangnya sumber daya manusia yang profesional untuk diturunkan pada kegiatan sosialisasi. Upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda dalam mengatasi hambatan terhadap efektivitas program “Laskar” dalam penerbitan akta kelahiran secara *online* yaitu berupa pengadaan sarana dan prasarana untuk meningkatkan dan memaksimalkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, upaya sosialisasi yang pembuatan akta kelahiran secara *online* melalui program “Laskar” dengan memanfaatkan inovasi terbaru yaitu “Wadai Balapis Manis” serta pengadaan pendidikan dan pelatihan pegawai untuk menutupi kekurangan pegawai dalam kegiatan sosialisasi.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian hanya dilakukan pada wilayah tertentu dan hanya dilakukan selama 2 minggu dengan melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi untuk mengumpulkan data penelitian yang dibutuhkan.

Arah Masa Depan Penelitian. Peneliti menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan program “Wadai Balapis Manis” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda untuk mendalami keberlangsungan program tersebut.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

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

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- . 2006. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- . 2002. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Creswell, John W. 2016. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep Dimensi Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Jones, Charles O. 1996. *Pengantar Kebijakan Publik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Mahmudi. 2013. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Makmur. 2011. *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Miles, Mathew B. dan Huberman, A. Michael. 2014. *Analisis Data Kualitatif*. Diterjemahkan oleh: Rohidi. Jakarta: Universitas Indonesia
- Moleong, Lexy J. (2013). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosdakarya.
- Nazir, Moh. 2014. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sedarmayanti, M.Pd., APU. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Penerbit Mandar Maju.
- Soediro, S. 2008. *Mengurus Surat-Surat Kependudukan Identitas Diri*. Jakarta: Visi Media.
- Soemartono, Triyuni dan Sri Hendrastuti. 2011. *Administrasi Kependudukan Berbasis Registrasi*. Bandung: Yayasan Bina Profesi Mandiri.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sukandarrumidi. 2012. *Metodologi Penelitian*. Cetakan Keempat. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Sumaryadi, I Nyoman. 2005. *Efektivitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah*. Jakarta: Citra Utama.
- Tayibnaxis. 2008. *Evaluasi Program dan Instrument Evaluasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Melyana, Rafika Dida. 2022. Efektivitas Aplikasi Si Cemplon Dalam Penerbitan Akta Kelahiran Pada Masa Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap Provinsi Jawa Tengah. Sumedang: Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- Gevara, Gilang. 2021. Efektivitas Program 3 in 1 (Three in One) Dalam Percepatan Kepemilikan Akta Kelahiran Secara Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang Provinsi Bangka Belitung. Sumedang: Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- Noviana, Suci. 2020. Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Program Sapu Kuwat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Wahyuni, Anita dkk. Adaptasi Inovasi Go-Digital Dalam Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19. Samarinda: Universitas Mulawarman