

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BERBASIS
PAKET 3 In 1 DALAM PENERBITAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL KABUPATEN BOYOLALI PROVINSI JAWA TENGAH**

MISBAQUL HUDA
NPP. 30.O695

*Asdaf Provinsi Jawa Tengah
Program Studi
Studi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil*

Email:
misbaqulh@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): (Contains the background behind the research). The administration of government affairs, especially public services, is required to maximize quality and professionalism. Boyolali City is one of the areas with a high population that has a low level of birth certificate ownership. In order to improve services to the community, the Department of Population and Civil Registration of the City of Boyolali carried out an innovation through an integrated service innovation, namely the Basic Package 3 In 1. **Objective:** to determine the implementation of services, supporting factors, inhibiting factors and the efforts made by the Department of Population and Civil Registry of Boyolali City. **Method:** This study uses descriptive qualitative research methods with an inductive approach, where the authors obtain data by means of interviews, observation and documentation. **Result:** The Basic Package 3 In 1 Service in Issuing Child Birth Certificates has been going quite well, this can be seen from the 5 service indicators (Zeithaml theory) that have been described to the researcher and the responses of the public who gave a positive response. The challenges in implementation are used as evaluation material and will continue to be addressed for the realization of a complete service. **Conclusion:** Basic Package 3 In 1 services are included in public service innovations that are running well in improving population administration services. Supporting factors include the mandate from the Directorate General of Population and Civil Registration of the Republic of Indonesia and adequate human resources. The inhibiting factors include the absence of regulations, limited facilities and infrastructure, the program is not known to the whole community and public understanding of the urgency of having a birth certificate is still lacking. This office has made several efforts, such as increasing cooperation with sub-districts, sub-districts, and related parties; improve coordination and create innovations in population administration services, maintenance of facilities and infrastructure as well as utilization of existing human resources.

Keywords: Service, Population Administration, Child Birth Certificate

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): (Berisi background yang melatarbelakangi penelitian). Penyelenggaraan urusan pemerintahan terutama pelayanan publik, dituntut untuk memaksimalkan kualitas dan profesionalisme. Kabupaten Boyolali merupakan salah satu daerah dengan jumlah penduduk tinggi yang memiliki tingkat kepemilikan akta kelahiran yang rendah. Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Boyolali melakukan suatu inovasi melalui sebuah inovasi pelayanan terintegrasi yaitu Pelayanan Berbasis Paket 3 *In 1*. **Tujuan:** untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan, faktor pendukung, faktor penghambat dan upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Boyolali. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif, dimana penulis memperoleh data dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Pelayanan Admuduk Berbasis Paket 3 *In 1* Dalam Penerbitan Akta Kelahiran sudah berjalan dengan cukup baik, hal ini dapat dilihat dari 5 indikator pelayanan (teori Zeithaml) yang telah diuraikan pada Peneliti dan tanggapan masyarakat yang memberikan respon yang positif. Tantangan dalam pelaksanaan dijadikan sebagai bahan evaluasi yang akan terus di benahi guna terwujudnya pelayanan yang lebih baik. **Kesimpulan:** pelayanan Admuduk Berbasis Paket 3 *In 1* termasuk dalam inovasi pelayanan publik yang berjalan dengan baik dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan. Faktor pendukungnya meliputi amanat dari Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Republik Indonesia dan sumber daya manusia yang memadai. Faktor penghambatnya meliputi belum adanya regulasi, keterbatasan sarana dan prasarana, program belum diketahui seluruh masyarakat, serta pemahaman masyarakat terhadap urgensi kepemilikan akta kelahiran yang masih kurang. Dinas ini telah melakukan beberapa upaya seperti meningkatkan kerjasama dengan kecamatan, kelurahan, dan pihak terkait; meningkatkan koordinasi dan menciptakan inovasi layanan dengan membuka loket administrasi kependudukan di beberapa tempat, perawatan sarana dan prasarana serta pemanfaatan sumber daya manusia yang ada.

Kata kunci: Kualitas, Pelayanan, Administrasi Kependudukan, Akta Kelahiran.



I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Negara telah menegaskan pada Pasal 11 huruf (b) Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara bahwa melayani masyarakat secara berkualitas dan profesional merupakan salah satu kewajiban utama aparatur sipil selaku abdi negara serta pelayan publik. Indonesiamenganut sistem desentralisasi pemerintahan yang melahirkan adanya otonomi daerah di Indonesia. Salah satu aspek pelayanan pokok aparatur yang tercantum dalam tujuan negara yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia. Administrasi kependudukan merupakan kegiatan penataan serta penertiban dokumen dan data kependudukan, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan merupakan perwujudan Pasal 26 Ayat (3) Undang-Undang Dasar 1945, di mana undang-undang ini ditujukan untuk melahirkan tertib administrasi kependudukan dan validitas serta kebenaran penerbitan dokumen kependudukan. Anak merupakan anugerah yang diberikan oleh Yang Maha Kuasa, anak juga dianggap sebagai generasi penerus yang sangat potensial sebagai aset bangsa. Realita yang terjadi di Kabupaten Boyolali saat ini penduduk yang belum mempunyai akta kelahiran terbilang tidak sedikit. meskipun prosedur dalam membuat akta kelahiran itu sederhana, masih ada masyarakat yang mengundur waktu dalam pengurusan akta kelahiran anak atau akta yang hilang.

pra-survey bersama Bapak Yudit irianto S.STP yang menjabat sebagai Kepala Bidang Pencatatan Sipil melalui WhatsApp, hambatan yang dialami sangat beragam seperti pemikiran masyarakat yang beranggapan pelayanan dalam pembuatan dokumen kependudukan seakan-akan berbelit-belit, masyarakat yang kurang memahami prosedur pelayanan seperti syarat kelengkapan dokumen yang harus dipenuhi, juga pandangan masyarakat bahwa akta kelahiran hanya syarat administrative. Padahal akta kelahiran memiliki peran penting dalam pengurusan berbagai dokumen kependudukan serta kepentingan untuk pemenuhan hak anak sebagai warga negara, salah satunya dalam pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA).

Hal tersebut sangat disayangkan karena sejatinya Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki semangat yang tidak pernah putus dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang membahagiakan masyarakat. Keleluasaan penduduk dalam

pemenuhan hak pelayanan bidang kependudukan dan pencatatan sipil adalah salah satu indikator kesuksesan bagi pemerintah dalam menjamin perlindungan hukum bagi penduduk.

Berbagai terobosan terus dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Boyolali, salah satunya adalah Pelayanan Adminduk Berbasis Paket *3 In 1* yang baru dicanangkandan disosialisasikan pada bulan Mei tahun 2021 ini. Model pelayanan ini merupakan pelayanan dalam penerbitan 3 (tiga) dokumen kependudukan atas pelaporan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk, yaitu kelahiran, kematian, perkawinan, dan pindah datang. Dengan hadirnya pelayanan melalui Paket *3 In 1* ini diharapkan dapat memudahkan masyarakat Kabupaten Boyolali dalam kepengurusan pembuatan dokumen kependudukan, khususnya untuk anak yaitu pengurusan akta kelahiran akan memperoleh 3 (tiga) dokumen pendukung yakni Akta Kelahiran, Kartu Keluarga (KK) serta Kartu Identitas Anak. Pelayanan tersebut dibuat agar dapat mengubah kesan warga masyarakat yang menganggap bahwa prosedur pengurusan itu sukar jugarumit. Data tersebut menunjukkan masih terdapat ketimpangan antara jumlah kelahiran yang terjadi dengan permintaan penerbitan akta kelahiran anak yang membuktikan bahwa masih ada masyarakat yang menunda pendaftaran kelahiran dan mengurus penerbitan akta kelahiran anak mereka.

Melihat permasalahan yang tengah dihadapi oleh Kabupaten Boyolali yaitu rendahnya tingkat kesadaran masyarakat terhadap kepemilikan akta kelahiran, peneliti membatasi fokus yang diteliti dalam Pelayanan Adminduk Berbasis Paket *3 In 1* ini pada pembuatan dokumen kependudukan yang berkaitan dengan kelahiran. Peneliti tertarik untuk meneliti tentang **“PELAYANAN ADMINDUK BERBASIS PAKET 3 In 1 DALAM PENERBITAN AKTA KELAHIRAN ANAK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BOYOLALI PROVINSI JAWA TENGAH”**.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Penyelenggaraan urusan pemerintahan terutama pelayanan publik, dituntut untuk memaksimalkan kualitas dan profesionalisme. Kabupaten Boyolali merupakan salah satu daerah dengan jumlah penduduk tinggi yang memiliki tingkat kepemilikan akta kelahiran yang rendah. Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Boyolali melakukan suatu inovasi melalui sebuah inovasi pelayanan terintegrasi yaitu Pelayanan Adminduk Berbasis Paket *3 In 1*.

1.3 Penelitian Terdahulu

Pertama, Ferry Ferdian (2018), berjudul “Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Online di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh”. Menggunakan metode kualitatif deskriptif. Adapun hasil penelitiannya yakni Inovasi pelayanan akta kelahiran secara online ini adalah strategi baru dalam berinteraksi dengan masyarakat dan mewujudkan alternatif pelayanan penerbitan akta kelahiran sehingga cakupan kepemilikan akta kelahiran bertambah. Pelayanan ini juga memberikan kemudahan prosedur dari segi waktu, biaya, dan tempat. Namun, masih banyak penduduk yang kurang paham mengenai proses pembuatan akta kelahiran secara online.

Kedua, Viktoria Ndia dan Cahyo Sasmito (2019) dari , berjudul “Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Program *3 In 1* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik” .Menggunakan metode kualitatif deskriptif. Adapun hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Pelaksanaan inovasi ini telah berjalan secara efektif dan efisien dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal ini didukung dengan sarana/prasarana yang cukup layak serta kapabilitas petugas pelayanan telah baik. Kerjasama antara Disdukcapil bersama rumah sakit/puskesmas di Kota Batu. Namun, masih terdapat masyarakat yang belum dapat membuka secara online serta perbedaan biodata dalam Kartu Keluarga dan Akta Nikah..=

Ketiga, Heni Nur Anisa (2019) yang berjudul “Implementasi Pelayanan *Three In One (3 In 1)* Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Kabupaten Karanganyar”. Menggunakan metode kualitatif deskriptif Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Komunikasi instansi dilaksanakan bersama beberapa lembaga terkait yang mendukung. SDM telah memadai serta sesuai SOP, tetapi dalam pelaksanaannya terdapat gangguan pada kerusakan sarana yakni kerusakan printer KIA. Pelayanan *Three In One (3 In 1)* mampu meningkatkan kepemilikan Akta Kelahiran, KK, serta KIA, pelayanan diproses dengan waktu singkat serta tidak dipungut biaya. Tanggapan masyarakat terkait Pelayanan *Three In One (3 In 1)* mayoritas telah mengeluarkan tanggapan positif. Implementasi Pelayanan *Three in One (3 In 1)* mampu memajukan kualitas pelayanan serta menunjang *good governance*.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan keadaan yang baharu serta

informan yang lebih luas. GAP penelitian juga hanya ada dan merupakan masalah khusus yang terjadi diLokus Penulis.

1.5 Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui, menganalisis serta mendeskripsikan Pelayanan Adminduk Berbasis Paket 3 In 1 dalam penerbitan akta kelahiran anak pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Boyolali
2. Untuk mengetahui, menganalisis, serta mendeskripsikan faktor pendukung dan penghambat pada Pelayanan Adminduk BerbasisPaket 3 In 1 dalam penerbitan akta kelahiran anak pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Boyolali.
3. Untuk mengetahui serta mendeskripsikan upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Boyolali dalam mengentaskan faktor penghambat pada Pelayanan Adminduk BerbasisPaket 3 In 1 dalam penerbitan akta kelahiran anak.

II. METODE

Peneliti dalam penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif sebab peneliti fokus dalam menggambarkan peristiwa yang terjadi dilapangan secara sistematis, logis, objektif dan benar-benar terjadi, agar dapat dipahami setiap fakta yang terjadi guna mendapatkan kesimpulan atas permasalahan yang terjadi.

Menurut sugiyono (2014:137) pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai seting, berbagai sumber, dan berbagai cara. Apabila dilihat dari setingnya, data dapat dikumpulkan pada seting alamiah (*natural setting*), pada laboratorium dengan metode eksperimen, disekolah dengan tenaga pendidik dan kependidikan, dirumah dengan berbagai responden, pada suatu seminar, diskusi, dijalan dan lain-lain”. Berdasarkan data tersebut, tentunya data yang diperoleh haruslah sesuai dengan fakta sehingga dapat menjadi referensi yang akan menimbulkan beberapa klasifikasi data.

Sugiyono (2014:62) mengemukakan bahwa, “setiap peneliti harus dapat menyajikan data yang diperoleh melalui observasi, wawancara kuesioner (angket) atau dokumen”. Prinsip dasar penyajian data adalah komunikasi dan kelengkapan, dalam artian data yang disajikan dapat menarik perhatian pihak lain untuk membacanya dan dengan mudah memahami isinya. Data yang

diperoleh berupa data kuantitatif dari skor jawaban masyarakat dan data kualitatif dari jawaban wawancara.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Pelayanan Adminduk Berbasis Paket 3 In 1 Dalam Penerbitan Akta Kelahiran Anak Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Boyolali Provinsi Jawa Tengah

Pelaksanaan pelayanan pada program *One Day Service* Paket 3 In 1 dapat diukur berdasarkan standar pelayanan yang diuraikan menjadi lima dimensi oleh Zeithaml dkk, yaitu :

1. *Tangible* (Berwujud)
2. *Emphaty* (Empati)
3. *Responsiveness* (Ketanggapan)
4. *Reliability* (Kehandalan)
5. *Assurance* (Jaminan)

Berdasarkan data-data yang telah diperoleh dan dihimpun Peneliti selama penelitian baik berupa observasi, wawancara maupun dokumentasi di lapangan, kelima dimensi tersebut dapat diuraikan dalam Pelayanan Adminduk Berbasis Paket 3 In 1 Dalam Penerbitan Akta Kelahiran Anak Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Boyolali Provinsi Jawa Tengah yaitu sebagai berikut :

A. *Tangible* (Berwujud)

Tangible yang artinya berwujud merupakan suatu aset yang berbentuk fisik dan memiliki nilai serta fungsi tertentu untuk menunjukkan kemampuan sebuah produk dalam memberikan pelayanan yang prima bagi pelanggan dalam hal ini masyarakat secara konkret. Dimensi *tangible* sendiri ditinjau dari beberapa indikator yaitu sarana prasarana pendukung yang juga meliputi sistem informasi dan komunikasi yang digunakan, kebersihan dan kerapian ruang pelayanan; dan sumber daya manusia

1. Sarana dan Prasarana

Adanya kekurangan pada sarana prasarana berupa printer KIA ini juga pernah terjadi hal serupa pada penelitian sebelumnya oleh Heni Nur Anisa pada tahun 2019, di mana dalam implementasi pelayanan *Three In One* (3 In 1) di Kabupaten Karanganyar pun terdapat faktor penghambat berupa kerusakan printer KIA di dinas terkait. Namun secara keseluruhan, pelayanan

yang diteliti oleh Peneliti saat ini juga pelayanan pada penelitian sebelumnya oleh Heni Nur Anisa tetap dapat berjalan baik meskipun menghadapi kekurangan pada sarana prasarana tersebut.

2. Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia atau SDM merupakan anggota yang tergabung dalam suatu instansi sebagai pemikir, perencana, dan pelaksana suatu kegiatan. petugas Pelayanan Adminduk Berbasis Paket 3 In 1 memiliki output dan input yang baik. Hal ini ditunjukkan pada saat pelaksanaan kegiatan pelayanan, para petugas menggunakan pakaian seragam sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Boyolali. Sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat juga dinilai baik. Bukan hanya penampilan dan sikap, kedisiplinan petugas juga menjadi kunci utama dari sebuah pelayanan agar suatu program dapat diimplementasikan dengan baik dan penuh tanggung jawab. Beberapa hal tersebut menjadi acuan yang perlu diperhatikan secara menerus bagi para petugas agar dapat meningkatkan kinerjanya sehingga diharapkan tidak adanya penurunan sikap dan perilaku yang sudah terjalin dengan baik tersebut sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Boyolali dalam mewujudkan tujuannya. Sumber Daya Manusia yang tergabung dalam program Paket 3 In 1 dapat dikatakan sesuai dengan kebutuhan di lapangan. Setiap kelompok kerja memiliki jumlah anggota yang berbeda.

B. *Empathy* (Empati)

Empati merupakan kemampuan seseorang dalam memproyeksikan dirinya untuk ikut serta merasakan apa yang orang lain alami dengan wujud tindakan, perhatian dan kepedulian. Dimensi *Empathy* ini ditunjukkan dengan kemudahan dalam berhubungan, berkomunikasi, perhatian pribadi serta memenuhi kebutuhan masyarakat.

1. Pemahaman Masyarakat

Pemahaman masyarakat terhadap pelaksanaan suatu program merupakan objek dalam menentukan keberhasilan suatu program. Program Adminduk Berbasis Paket 3 In 1 disambut dengan baik oleh masyarakat. Adanya sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Boyolali tentang program Adminduk Berbasis Paket 3 In 1 ini tentu merupakan salah satu cara untuk menanamkan pemahaman kepada masyarakat mengenai program ini. Masyarakat Kabupaten Boyolali pada umumnya telah memahami dan memberikan respon yang positif, mereka mengaku senang dan terbantu dengan adanya program Pelayanan Adminduk Berbasis Paket 3 In 1 ini.

2. Sikap Petugas

Pelayanan Admindak Berbasis Paket *3 In 1* merupakan program pelayanan yang dekat dengan masyarakat dimana program ini dilaksanakan langsung baik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil maupun di kelurahan tempat masyarakat berada sebagai pendengar, pelaksana dan pemenuh harapan masyarakat untuk memiliki dokumen kependudukan, terutama akta kelahiran anak. Pelayanan Admindak Berbasis Paket *3 In 1* telah memenuhi kriteria di dimensi ini. Masyarakat juga telah diberikan pemahaman mengenai pelayanan yang bersangkutan. Para petugas pun memiliki kepedulian dan rasa empati yang tinggi terhadap masyarakat, bahkan para petugas kerap merelakan kepentingan pribadinya agar kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi. Hal tersebut menunjukkan bahwa petugas Pelayanan Admindak Berbasis Paket *3 In 1* memiliki sikap yang sangat baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

C. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Responsiveness merupakan kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang bersifat responsif terhadap pelanggan dengan cepat, tanggap dan tepat serta dilandasi sifat bijaksana dalam tindakan, komunikasi dan pengambilan keputusan. Dimensi *Responsiveness* menuntut petugas agar dapat memberikan pelayanan yang sebaik mungkin terhadap masyarakat. Peneliti membagi dimensi ini menjadi beberapa indikator sebagai berikut :

1. Kemudahan menghubungi petugas

Petugas Pelayanan Admindak Berbasis Paket *3 In 1* memiliki kemampuan yang sangat baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Boyolali sangat terbuka dalam menerima dari masyarakat mengenai informasi pelayanan. Dari hasil observasi di lapangan Peneliti melihat langsung kesigapan petugas Pelayanan Admindak Berbasis Paket *3 In 1* dalam mengendalikan kondisi di lokasi pelayanan yang terkadang ricuh dikarenakan banyaknya masyarakat yang datang di waktu yang bersamaan dengan cara memberikan beberapa perhatian kepada masyarakat agar tetap tenang sehingga kondisi tetap berjalan dengan baik dan terkendali.

2. Kesigapan petugas dalam melayani masyarakat

Peneliti melihat langsung kesigapan petugas Pelayanan Admindak Berbasis Paket *3 In 1* dalam mengendalikan kondisi di lokasi pelayanan yang terkadang ricuh dikarenakan banyaknya masyarakat yang datang di waktu yang bersamaan dengan cara memberikan beberapa perhatian kepada masyarakat agar tetap tenang sehingga kondisi tetap berjalan dengan baik dan terkendali.

Disamping itu, terkadang ada masyarakat yang bersikap kurang ramah dan tidak sabaran namun sebisa mungkin petugas menanggapi dengan kepala dingin dan bijaksana.

3. Ketersediaan petugas dalam menerima kritik dan saran

Pelayanan Adminduk Berbasis Paket 3 In 1 telah sesuai dengan dimensi *responsiveness*. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Boyolali sangat terbuka dalam penerimaan pertanyaan, saran dan kritik dari masyarakat. Selain itu, petugas juga selalu sigap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dilakukan untuk membenahi setiap kekurangan terhadap kegiatan pelayanan publik agar sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat.

D. Reliability (Kehandalan)

Reliability atau reliabilitas adalah instrumen yang digunakan dalam penelitian untuk memperoleh informasi yang digunakan dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data dan mampu mengungkap informasi yang sebenarnya dilapangan (Sugiharto dan Situnjak : 2006). Pelayanan publik harus diberikan dengan pelayanan yang cepat, akurat dan memuaskan untuk masyarakat. Dimensi *reliability* dapat disimpulkan sebagai pengukur kehandalan suatu pelayanan yang Peneliti uraikan berdasarkan informasi yang telah didapatkan melalui Pelayanan Adminduk Berbasis Paket 3 In 1 sebagai berikut :

1. Ketepatan waktu

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Boyolali telah berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, utamanya dalam penerbitan akta kelahiran anak. Namun dalam pelaksanaannya, Pelayanan Adminduk Berbasis Paket 3 In 1 ini sempat terhenti pada pertengahan tahun 2020 dikarenakan pandemi COVID-19 yang mulai terjadi di Indonesia. Hal tersebut dikarenakan adanya pemberlakuan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) di beberapa wilayah Kabupaten Boyolali yang mengalami zona merah dan zona hitam. Program Pelayanan Adminduk Berbasis Paket 3 In 1 ini akhirnya mulai dilaksanakan kembali pada bulan Mei tahun 2021. Prosedur Pelayanan Adminduk Berbasis Paket 3 In 1 dalam penerbitan akta kelahiran anak pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Boyolali

Untuk pelayanan akta kelahiran bagi anak umur 0-12 tahun, sudah otomatis termasuk dalam pelayanan 3 In 1 dimana nantinya output yang didapat oleh pemohon berupa 3 dokumen kependudukan. Prosedur dalam pengurusannya sama seperti dengan Pelayanan Adminduk Berbasis Paket 3 In 1 secara langsung di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Boyolali.

2. Jumlah Penerbitan Akta Kelahiran Anak melalui program Pelayanan Adminduk Berbasis Paket 3 In 1

dengan tidak adanya regulasi khusus dapat membuktikan bahwa program Pelayanan Adminduk Berbasis Paket 3 In 1 belum menjadi sasaran utama dari Pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Boyolali. Pelaksanaan Pelayanan Adminduk Berbasis Paket 3 In 1 dalam penerbitan akta kelahiran anak ini datanya di rekap secara khusus oleh pihak dinas sehingga Peneliti mudah dalam meminta data terkait jumlah penerbitan akta kelahiran khusus anak.

3. Informasi Pengurusan Akta Kelahiran dalam Pelayanan Adminduk Berbasis Paket 3 In 1

Pelayanan Adminduk Berbasis Paket 3 In 1 telah sesuai dengan dimensi reliability namun masih terdapat kekurangan bahwasanya meskipun pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah melaksanakan upaya sosialisasi dan mengupload video pengenalan Pelayanan Adminduk Berbasis Paket 3 In 1, namun masih banyak masyarakat yang pada awalnya belum mengetahui sendiri adanya Pelayanan Adminduk Berbasis Paket 3 In 1 dan harus datang terlebih dahulu ke kantordinas maupun kelurahan untuk mendapatkan informasi tersebut.

3.2 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Ferry Ferdian (2018), berjudul “Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Online di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh”. Adapun temuan hasil penelitiannya yakni Inovasi pelayanan akta kelahiran secara online ini adalah strategi baru dalam berinteraksi dengan masyarakat dan mewujudkan alternatif pelayanan penerbitan akta kelahiran sehingga cakupan kepemilikan akta kelahiran bertambah. Pelayanan ini juga memberikan kemudahan prosedur dari segi waktu, biaya, dan tempat. Namun, masih banyak penduduk yang kurang paham mengenai proses pembuatan akta kelahiran secara online.

Viktoria Ndia dan Cahyo Sasmito (2019) dari , berjudul “Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Program 3 In 1 Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik” Adapun temuan hasil penelitiannya yakni Pelaksanaan inovasi ini telah berjalan secara efektif dan efisien dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal ini didukung dengan sarana/prasarana yang cukup layak serta kapabilitas petugas pelayanan telah baik. Kerjasama antara Disdukcapil bersama rumah sakit/puskesmas di Kota Batu. Namun, masih terdapat masyarakat yang belum dapat membuka secara online serta perbedaan biodata dalam Kartu Keluarga dan Akta Nikah..=

Heni Nur Anisa (2019) yang berjudul “Implementasi Pelayanan *Three In One (3 In 1)* Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Kabupaten Karanganyar”. Adapun temuan Hasil penelitian ini yakni Komunikasi instansi dilaksanakan bersama beberapa lembaga terkait yang mendukung. SDM telah memadai serta sesuai SOP, tetapi dalam pelaksanaannya terdapat gangguan pada kerusakan sarana yakni kerusakan printer KIA. Pelayanan *Three In One (3 In 1)* mampu meningkatkan kepemilikan Akta Kelahiran, KK, serta KIA, pelayanan diproses dengan waktu singkat serta tidak dipungut biaya. Tanggapan masyarakat terkait Pelayanan *Three In One (3 In 1)* mayoritas telah mengeluarkan tanggapan positif. Implementasi Pelayanan *Three in One (3 In 1)* mampu memajukan kualitas pelayanan serta menunjang *good governance*.

Pembaharuan penelitian ini dari penelitian sebelumnya yakni Pelayanan Adminduk Berbasis Paket *3 In 1* termasuk dalam inovasi pelayanan publik yang berjalan dengan baik dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan. Faktor pendukungnya meliputi amanat dari Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Republik Indonesia dan sumber daya manusia yang memadai. Faktor penghambatnya meliputi belum adanya regulasi, keterbatasan sarana dan prasarana, program belum diketahui seluruh masyarakat, pandemi COVID-19 serta pemahaman masyarakat terhadap urgensi kepemilikan akta kelahiran yang masih kurang. Dinas ini telah melakukan beberapa upaya seperti meningkatkan kerjasama dengan kecamatan, kelurahan, dan pihak terkait; meningkatkan koordinasi dan menciptakan inovasi layanan administrasi kependudukan, perawatan sarana dan prasarana serta pemanfaatan sumber daya manusia yang ada.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan yang dilakukan selama lebih dari dua minggu dan analisis yang berpedoman pada teori yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya mengenai Pelayanan Adminduk Berbasis Paket *3 In 1* dalam penerbitan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Boyolali, Peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelayanan Adminduk Berbasis Paket *3 In 1* Dalam Penerbitan Akta Kelahiran Anak sudah berjalan dengan cukup baik, hal ini dapat dilihat dari 5 indikator pelayanan (teori Zeithaml) yang telah diuraikan pada Peneliti dan tanggapan masyarakat yang

memberikan respon yang positif. Tantangan dalam pelaksanaan dijadikan sebagai bahan evaluasi dan akan terus di benahi demi terwujudnya pelayanan yang paripurna.

2. Faktor pendukung Pelayanan Adminduk BerbasisPaket 3 In 1

- a. Amanat Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Republik IndonesiaDirektorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki semangat yang tidak pernah putus dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang membahagiakan masyarakat.
- b. Sumber Daya Manusia yang memadaiSumber Daya Manusia yang tergabung dalam programPelayanan Adminduk Berbasis Paket 3 In 1 dapat dikatakan sesuai dengan kebutuhan dilapangan.

3. Faktor penghambat Pelayanan Adminduk BerbasisPaket 3 In 1

- a. Belum adanya regulasi Program yang dibentuk pada tahun 2020 ini belum memiliki regulasi khusus baik itu peraturan daerah maupun surat keputusan kepala dinas yang menjadi payung hukum dalam terlaksananya pelayanan terintegrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Boyolali.
- b. Sarana dan Prasarana yang kurang mendukung Sarana dan prasarana yang kurang mendukung Sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelaksanaan Pelayanan Adminduk BerbasisPaket 3 In 1 dapat dikatakan kurang mendukung. Jaringan serveryang tidak menentu
- c. Program Pelayanan Adminduk BerbasisPaket 3 In 1 belum diketahui seluruh masyarakat Kabupaten Boyolali Meskipun telah disosialisasikan namun masyarakat Kabupaten Boyolali belum seluruhnya mengetahui program pelayanan ini.
- d. Pemahaman Masyarakat terhadap Urgensi Kepemilikan Akta Kelahiran Masih Kurang
- e. Hambatan selanjutnya yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah masih ada masyarakat yang mengundur waktu dalam pengurusan akta kelahiran anak atau akta yang hilang.

4. Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Boyolali dalam Pelayanan Adminduk BerbasisPaket 3 In 1
 - a. Melakukan kerjasama dengan kecamatan dan kelurahan dan pihak terkait
 - b. Meningkatkan koordinasi dan komunikasi dengan seluruh stakeholder dan menciptakan inovasi layanan administrasi kependudukan
 - c. Perawatan Sarana dan Prasarana serta pemanfaatan Sumber Daya Manusia yang ada

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

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 Pelayanan Adminduk Berbasis Paket 3 in 1 dalam penerbitan akta kelahiran anak pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Boyolali provinsi Jawa Tengah untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih serta penghargaan sebesar-besarnya kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Boyolali serta jajaran, seluruh dosen pengajar, pembimbing dan penguji juga seluruh pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahab, Solichin. 2008. *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Analisis Kebijakan Negara*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Akbar, Purnomo Sudyadi. 1998. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta : Bumi Aksara
- Badudu, J.S dan Zain Sutan Muhammad. 2010. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan.
- Basrowi dan Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Rineka Cipta
- Creswell, John W. 2013. *Penelitian Kualitatif dan Desain Penelitian Riset*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Creswell, John W. 2015. *Penelitian Kualitatif dan Desain Riset: Memilih Diantara Lima Pendekatan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Creswell, John W. 2017. *Research Design*. Yogyakarta: Pustaka Belajar. Fakultas Ekonomi UI, Lembaga Demografi. (1981). *Dasar-Dasar Demografi* (Ed. 2000). Jakarta : F.E.U.I.

