

PELAKSANAAN PROGRAM 3 IN 1 DALAM PELAYANAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA KENDARI

LA ODE MUH. FARREL AL FARIQ BAY

NPP. 30.1344

*Asdaf Kota Kendari, Provinsi Sulawesi Tenggara
Program Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil*

Email : farrel.spensakdi@gmail.com

Pembimbing Skripsi : Suraji, S.Sos, M.AP

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): *ownership of birth certificates in Kendari City has not reached the target and still is. This is inversely proportional to the population of Kendari City which continues to increase. Purpose:* *The purpose of this study is to find out how the implementation of the 3 in 1 program in Birth Certificate services analyzes, explains the driving and inhibiting factors. Method:* *Using descriptive research methods using a qualitative approach, data collection using observation, interview, and documentation techniques to then analyze the data. Result:* *shows that the 3 in 1 program is an integrated program in which the community manages 1 document but gets 3 documents at once. The documents obtained are birth certificates, child identity cards (KIA), and additional family members on the new family card. This 3 in 1 program aims to facilitate and support people who want to take care of administrative matters, which are currently limited, including taking care of them directly to the office. So that the 3 In 1 program is able to make it easier for the community and related parties to manage documents at once. Conclusion:* *The 3 in 1 program is an integrated program to make it easier for the community to manage administrative documents, namely birth certificates, child identity cards (KIA), and adding family members to a new family card. Factors supporting the implementation of the 3 in 1 program include Permendagri Number 9 of 2016 concerning the Acceleration of Increasing Coverage of Birth Certificate Ownership and Permendagri Number 19 of 2018 concerning Improving the Quality of Population Administration Services as the basis for implementing the program. Obstacles in implementation are the lack of personnel resources, inadequate facilities and infrastructure, and the level of public awareness and understanding of birth certificate ownership is still lacking. Efforts made by the Kendari City Population and Civil Registry Office to overcome problems in implementing the 3 in 1 program include recruiting freelance workers or honorary workers, to improve facilities and infrastructure, and maximize program-related outreach activities.*

Keywords: *Population Administration, 3 In 1 Program, Birth Certificate*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): kepemilikan akta kelahiran di Kota Kendari belum mencapai target dan masih. Hal tersebut berbanding terbalik dengan jumlah penduduk Kota Kendari yang terus meningkat. **Tujuan:** Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan program *3 in 1* dalam pelayanan Akta Kelahiran menganalisis, menjelaskan faktor pendorong dan penghambat. **Metode:** Menggunakan metode penelitian deskriptif dengan memakai pendekatan kualitatif, pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk kemudian analisis data. **Hasil/Temuan:** menunjukkan bahwa program *3 In 1* adalah program yang terintegrasi yang dimana masyarakat mengurus 1 dokumen namun mendapatkan 3 dokumen sekaligus. Dokumen yang didapatkan yaitu Akta Kelahiran, Kartu Identitas Anak (KIA), dan penambahan anggota keluarga di Kartu Keluarga baru. Program *3 In 1* ini bertujuan untuk mempermudah dan menunjang masyarakat yang mau mengurus adminduk, yang sedang serba terbatas termasuk untuk mengurus di langsung ke kantor. Sehingga dengan program *3 In 1* mampu mempermudah masyarakat dan pihak terkait dalam mengurus dokumen sekaligus. **Kesimpulan:** Program *3 In 1* adalah program terintegrasi untuk mempermudah masyarakat mengurus dokumen adminduk, yaitu Akta Kelahiran, Kartu Identitas Anak (KIA), dan penambahan anggota keluarga di Kartu Keluarga baru. Faktor pendukung pelaksanaan Program *3 In 1* antara lain Permendagri Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran dan Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan sebagai dasar landasan pelaksanaan program. Hambatan dalam pelaksanaan yaitu kurangnya sumber daya aparatur, sarana dan prasarana belum memadai, serta tingkat kesadaran dan pemahaman masyarakat terhadap kepemilikan akta kelahiran masih kurang. Upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari untuk mengatasi permasalahan dalam pelaksanaan Program *3 In 1* antara lain melakukan perekrutan tenaga harian lepas atau tenaga honorer, kepada meningkatkan sarana dan prasarana, dan memaksimalkan kegiatan sosialisasi terkait program.

Kata kunci: Administrasi Kependudukan, Program *3 In 1*, Akta Kelahiran

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menerangkan terdapat 3 urusan pemerintahan yakni urusan pemerintahan absolut, pemerintahan konkuren serta pemerintahan umum. Untuk urusan pemerintahan konkuren dibagi menjadi urusan wajib serta urusan pilihan. Urusan wajib yakni pemerintah harus menyelenggarakan pelayanan di wilayah tersebut sementara itu urusan pilihan yakni pemerintah menyelenggarakan urusan bersumber pada kemampuan ataupun kekayaan alam yang dimiliki wilayah tersebut.

Urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil termasuk dalam urusan wajib karena merupakan jenis pelayanan publik yang berbentuk non pelayanan dasar. Saat ini, pemerintah tengah gencar meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPANRB) telah

mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPANRB) Nomor 30 Tahun 2014 sebagai pedoman bagi inovasi dalam pelayanan publik guna mempercepat peningkatan kualitasnya. Baik pemerintah pusat maupun daerah diharapkan dapat menciptakan inovasi dalam rangka meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat.

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil merupakan lembaga pelayanan publik yang bertanggung jawab atas administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di Indonesia di bawah pengawasan Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. Dinas tersebut berhak dan bertanggung jawab dalam memberikan layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil kepada masyarakat. Tugas dinas kependudukan dan pencatatan sipil mencakup pencatatan data penduduk, pelaporan peristiwa kependudukan, dan pendataan penduduk yang rentan dalam administrasi kependudukan. Selain itu, dinas tersebut juga menerbitkan berbagai jenis dokumen kependudukan seperti kartu identitas, surat keterangan kependudukan dan akta pencatatan sipil. Salah satu jenis dokumen yang diterbitkan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil adalah akta kelahiran.

Akta kelahiran adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil yang berisi informasi tentang kelahiran seseorang. Fungsinya sebagai bukti sah mengenai status dan peristiwa kelahiran seseorang, serta setiap anak berhak untuk memiliki akta kelahiran sebagai hak dasarnya. Menurut Profesor Zudan Arif Fakrulloh, Direktur Jenderal Dukcapil Kementerian Dalam Negeri, anak yang tidak memiliki akta kelahiran memiliki risiko terancamnya keberadaannya, masa depannya, dan kesulitan mengakses pelayanan publik. Pasal 27 angka 1 dan 2 Undang-Undang Nomor 53 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak menetapkan bahwa setiap anak harus diberikan identitas diri sejak kelahirannya, dan identitas diri tersebut merupakan akta kelahiran.

Menyikapi peningkatan cakupan kepemilikan akta kelahiran tersebut, pemerintah tengah genjar- genjarnya menciptakan inovasi serta pelayanan online dalam pengurusan dokumen akta kelahiran seperti pembuatan akta kelahiran dengan aplikasi jejaring Whatsapp atau aplikasi online yang lain pada aspek pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil dengan tujuan membuat publik untuk lebih disiplin dalam mengurus administrasi kependudukannya.

Menyikapi tentang itu Pemerintah Kota Kendari dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari melakukan berbagai upaya dalam rangka menaikkan capaian kepemilikan Akta Kelahiran di Kota Kendari. Salah satunya yakni dengan diciptakannya layanan program 3 in 1 dalam percepatan kepemilikan Akta Kelahiran di Kota Kendari. Pelayanan program *3 in 1* yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari ialah inovasi pelayanan penerbitan akta kelahiran berintegrasi dengan pelayanan kartu keluarga baru dengan penambahan anggota keluarga baru serta penerbitan kartu identitas anak.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Dari data Disdukcapil Kota Kendari dan Badan Statistik Kota Kendari menunjukkan bahwa kepemilikan akta kelahiran di Kota Kendari belum mencapai target dan masih. Hal tersebut berbanding terbalik dengan jumlah penduduk Kota Kendari yang terus meningkat.

Menyikapi tentang itu Pemerintah Kota Kendari dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari melakukan berbagai upaya dalam rangka menaikkan capaian kepemilikan Akta Kelahiran di Kota Kendari. Salah satunya yakni dengan diciptakannya layanan program 3 in 1 dalam percepatan kepemilikan Akta Kelahiran di Kota Kendari. Pelayanan program 3 in 1 yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari ialah inovasi pelayanan penerbitan akta kelahiran berintegrasi dengan pelayanan kartu keluarga baru dengan penambahan anggota keluarga baru serta penerbitan kartu identitas anak.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian pertama yang menjadi referensi peneliti merupakan penelitian oleh Hafshah Destika Ayu Pangestuti dengan judul penelitian “Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Melalui Program Si Dukun 3 In 1 (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dki Jakarta)” pada tahun 2018. Hasil penelitian ini Menunjukkan bahwa program SI Dukun 3 In 1 telah melalui enam tahapan dalam proses inovasi dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berhasil menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien dengan menerapkan standar pelayanan yang terdiri dari prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk layanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi layanan. Penelitian kedua yang menjadi referensi peneliti merupakan penelitian oleh Heni Nur Anisa dengan judul penelitian “Mengevaluasi implementasi Pelayanan Three In One (3 In 1) dan mengidentifikasi faktor-faktor pendukung serta penghambatnya dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Karanganyar” pada tahun 2019. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi Pelayanan *Three In One (3 In 1)* berhasil meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan mendukung *good governance*. Penelitian ketiga yang menjadi referensi peneliti merupakan penelitian oleh Firhan Mahdavikia dengan judul “Implementasi Program 6 In 1 Dalam Penerbitan Akta Kelahiran *Online* Yang Terintegrasi Antara Rumah Sakit Dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur” pada tahun 2022. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa penerbitan akta kelahiran secara *online* yang terintegrasi dengan rumah sakit telah berjalan dengan baik. Jika pada sebelumnya pelaksanaan penerbitan akta kelahiran hanya dilakukan di kantor pelayanan maupun secara *online*. Penelitian keempat yang menjadi referensi peneliti merupakan penelitian oleh Shafira Putri Andini dengan judul “Pelayanan *One Day Service* Paket 3 In 1 Dalam Penerbitan Akta Kelahiran Anak Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi Provinsi Jawa Barat” pada tahun 2022. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pelayanan *One Day Service* Paket 3 In 1 telah dieksekusi dengan baik dengan sumber daya manusia yang memadai sebagai faktor pendukung, namun kurangnya

regulasi, keterbatasan sarana dan prasarana, serta belum disosialisasikannya program kepada masyarakat teridentifikasi sebagai faktor penghambat. Penelitian kelima yang menjadi referensi peneliti merupakan 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 Kota Pangkalpinang Provinsi Bangka Belitung” pada tahun 2021. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Menunjukkan bahwa pelayanan penerbitan akta kelahiran secara online terintegrasi antara rumah sakit dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya berjalan dengan baik, padahal sebelumnya pelayanan hanya tersedia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, baik secara daring maupun luring.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni pelaksanaan program *3 in 1* dalam pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari. Penelitian ini menggunakan teori Edward 3 berbeda dengan Hafshah Destika Ayu Pangestuti, Heni Nur Anisa, Gilang Gevara, Firhan Mahdavikia, dan Shafira Putri Andini. Pengukuran/indikator yang digunakan juga berbeda dari penelitian sebelumnya yakni menggunakan teori Edward 3 dalam Agustino (2012: 154) yang menyatakan bahwa implementasi dapat dinilai pada empat dimensi, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan memperoleh gambaran yang jelas mengenai proses pelaksanaan program *3 in 1* dalam pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari.

II. METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Menurut Sugiyono (2019:18) metodologi penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada sifat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Dengan pendekatan induktif, penulis akan mencari data-data yang beragam sesuai yang terjadi di lapangan. Sumber data dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Untuk mendapatkan informan peneliti menggunakan metode *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan instrumen berupa catatan (pedoman observasi, panduan dokumentasi, dan pedoman wawancara) dan alat rekam (telepon seluler dan kamera video untuk merekam). Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Agar data berguna dalam menjawab pertanyaan fokus penelitian, proses analisis melibatkan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan berdasarkan data.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis pelaksanaan program *3 in 1* dalam pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

3.1 Pelaksanaan Program *3 in 1* dalam Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari

Untuk menganalisis pelaksanaan program *3 in 1* dalam pelayanan Akta Kelahiran, penulis menggunakan teori Edward 3 dalam Agustino (2012: 154) yang menyatakan bahwa pelaksanaan dapat dinilai pada empat dimensi, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

3.1.1 Komunikasi

Dalam setiap kegiatan komunikasi itu sangat diperlukan. Komunikasi yang baik dilakukan secara verbal dan mampu dipahami oleh kedua pihak, yaitu antara pimpinan dan bawahan maupun sesama bawahan. Begitupun sesama pegawai diperlukannya komunikasi yang baik dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya agar dapat mendukung terwujudnya keberhasilan pekerjaan. Hasil wawancara dengan Bapak Iswanto, S.Sos., M.Si, Kepala Dinas Dukcapil Kota Kendari pada Jumat, 13 Januari 2023 beliau menyampaikan bahwa:

Dalam memberikan arahan tentunya saya berkomunikasi secara santun dimana arahan tersebut berupa target yang ingin kita capai baik secara langsung di pagi hari, atau melalui penyampaian diskusi atau meeting, atau melalui penggunaan grup Whatsapp, sehingga seluruh internal kantor terkait mengetahuinya.

Penyaluran komunikasi yang baik dapat mempengaruhi pelaksanaan kebijakan publik. Hal ini terlihat dari beberapa sumber yang menyebutkan bahwa transmisi atau penyaluran komunikasi yang baik akan dapat menghasilkan suatu implementasi yang baik pula. Komunikasi merupakan salah satu variabel penting yang mempengaruhi sebuah implementasi kebijakan publik. Tentunya dalam pelaksanaan pelayanan komunikasi yang baik tentu akan berdampak terhadap tingkat pemahaman dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari. Dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki strategi tersendiri, Hal ini disampaikan Melalui wawancara bersama Bapak Iswanto, S.Sos, M.Si., Kepala Dinas Dukcapil Kota Kendari pada Jumat, 13 Januari 2023 beliau menyatakan bahwa : Salah satu strategi dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota kendari yaitu program 3 in 1 ini, untuk meningkatkan cakupan kepemilikan akta kelahiran di kota kendari. Selain untuk peningkatan cakupan akta kelahiran, dikarena program 3 in 1 menghasilkan 3 dokumen sekaligus, jadi bisa juga meningkatkan tingkat kepemilikan kartu keluarga dan KIA bagi anak di bawah umur 17 tahun. Selain itu ada juga program-program lain yang kami lakukan guna meningkatkan pelayanan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Kendari

Komunikasi yang diterima oleh para pelaksana kebijakan harus jelas dan tidak membingungkan. Hal ini disebutkan dalam beberapa sumber. Kejelasan komunikasi sangat penting agar para pelaksana kebijakan dapat memahami dengan baik apa yang diharapkan dari

mereka dan bagaimana cara melaksanakannya. Komunikasi yang tidak jelas atau ambigu dapat menyebabkan kesalahpahaman dan kesalahan dalam pelaksanaan kebijakan.

Kemampuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari dalam pelaksanaan program 3 *In 1* dapat dilihat dari sejauh mana upaya dalam mensosialisasikan sebuah inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari yang berupaya untuk percepatan kepemilikan akta kelahiran di Kota Kendari. Dalam pelaksanaan sosialisasi program 3 *in 1* saya berdiskusi bersama Kepala Bidang Pencatatan Sipil yaitu Ibu Rulyana, S.H, M.Si. pada Jumat, 13 Januari 2023 beliau menyampaikan bahwa:

Sosialisasi yang kami lakukan melalui media cetak dan non cetak bahkan melalui radio instansi pemerintah. Tentunya kami juga menjalin kerjasama antara pihak dari dinas dukcapil kota kendari, dalam hal ini dibidang pencatatan sipil dan pihak rumah sakit pemerintah maupun swasta, puskesmas dan klinik bersalin dalam pelaksanaan program 3 *in 1* ini. Hal ini karena kami langsung ke target masyarakat yang baru selesai melahirkan. Tidak perlu lagi susah-susah ke kantor untuk mengurus administrasi.

Dengan adanya sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari terkait program 3 *in 1* tentu merupakan salah satu cara untuk menanamkan pemahaman kepada masyarakat mengenai program ini. Selain itu, pemahaman mengenai pentingnya Akta Kelahiran juga disampaikan kepada masyarakat.

Hasil wawancara bersama Ibu Lili Fitriana selaku masyarakat Kota Kendari beliau mengatakan bahwa: Adanya pelayanan ini sangat membuat kami bahagia karena dapat memudahkan kami dalam pengurusan akta kelahiran anak dan juga mendapatkan dokumen kependudukan lainnya.

Masyarakat Kota Kendari pada umumnya telah memahami dan merespon yang positif, mereka mengaku sangat senang dan terbantu dengan adanya program 3 *in 1* ini. Pemahaman dengan pentingnya akta kelahiran juga tidak luput disampaikan, baik secara lisan maupun tulisan.

3.1.2 Sumber Daya

3.1.2.1 Staf

Indikator Staf adalah sumberdaya utama dalam mengimplementasikan program. Kegagalan yang sering terjadi dalam implementasi salah satunya disebabkan oleh karena staf yang tidak mencukupi, memadai ataupun tidak kompeten dibidangnya. Penambahan jumlah staf dan implementor saja tidak mencukupi, tetapi diperlukan (kompetensi dan kemampuan) dalam mengimplementasikan program atau melaksanakan tugas yang diinginkan oleh program itu sendiri. Berdasarkan hasil penelitian membuktikan bahwa sangat dibutuhkan operator tambahan untuk pelaksanaan Program 3 *in 1* dalam pembuatan akta kelahiran, Ini merupakan hal yang harus di perhatikan agar pelayanan Program 3 *In 1* ini dapat berjalan dengan optimal.

3.1.2.2 Informasi

Informasi memegang peranan penting dalam pelayanan publik. Pemanfaatan teknologi informasi dapat meningkatkan pelayanan publik. Komunikasi juga penting dalam meningkatkan kualitas informasi yang beredar di masyarakat. Standarisasi pelayanan publik memberikan transparansi dan akses informasi kepada masyarakat mengenai persyaratan,

prosedur, dan aspek lain dari penyelenggaraan pelayanan. Hal ini diungkapkan oleh Kepala Bidang Pencatatan Sipil pada Jumat, 13 Januari 2023 beliau menyatakan bahwa:

Kami selalu berupaya dalam mensosialisasikan Program 3 *In* 1 ini kepada masyarakat baik melalui media sosial maupun penyebaran brosur kepada masyarakat, agar informasi terkait program 3 *In* 1 ini dapat diketahui oleh masyarakat Kota Kendari.

3.1.2.3 Wewenang

Kewenangan dalam menjalankan tugas dapat berbeda-beda tergantung pada instansi atau lembaga yang bersangkutan. Pembagian kewenangan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari sudah jelas dan terstruktur. Hal ini diungkapkan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari pada Jumat, 13 Januari 2023 melalui wawancara beliau mengungkapkan bahwa:

Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari terdapat 4 bidang dan 1 kesekretariatan yaitu kesekretarian yang di kepalai oleh sekretaris dinas, bidang pelayanan pendaftaran penduduk, bidang pengelolaan informasi adminduk, bidang pencatatan sipil dan bidang pemanfaatan data dan informasi. Keempat bidang itu di kepalai oleh seorang kepala bidang. Tugas dan wewang mereka sudah di atur di dalam Peraturan Walikota Nomor 13 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kependudukan dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari. Jadi masing-masing bidang sudah mempunyai tugas dan fungsi masing-masing dan bertanggung jawab terhadap hal itu.

Berdasarkan pernyataan di atas, pelimpahan kewenangan sangat berperan penting dalam menciptakan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan, sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat. Intinya, pelimpahan kewenangan dapat membantu mempercepat penyelesaian masalah dan meningkatkan layanan publik bagi masyarakat

3.1.2.4 Fasilitas

Fasilitas kerja memiliki peran penting dalam menunjang pekerjaan. Fasilitas kerja yang memadai dengan kondisi yang layak dan terpelihara dengan baik akan membantu kelancaran proses kerja dalam suatu organisasi. Pemberian fasilitas yang lengkap juga dijadikan salah satu pendorong untuk bekerja. Fasilitas kantor seperti gedung kantor, komputer, meja, kursi, lemari dan lain-lain akan membantu meningkatkan semangat kerja pegawai sehingga kinerjanya dapat ditingkatkan. Hasil wawancara bersama Bapak Yudisman, S.Sos. M.Si, Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Informasi pada hari Senin, 16 Januari 2023 beliau menyampaikan bahwa :

Sarana dan prasarana merupakan hal yang sangat penting dalam proses pelayanan program 3 *In* 1 ini. Dalam pelaksanaan program 3 *in* 1 ini, sarana prasarana seperti komputer, printer, mesin pencetak KIA, tinta printer, tinta mesin pencetak KIA, mobil operasional untuk melakukan monitoring dan evaluasi di rumah sakit atau puskesmas.

Ada beberapa kekurangan sarana dan prasarana pada pelayanan Program 3 *In* 1 yang dilaksanakan Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari hanya memiliki 2 alat aktif dioperasikan di dinas, sehingga pencetakan KIA harus menunggu beberapa hari setelah penginputan data

untuk mendapatkan hasilnya. Oleh karena itu, saat ini pelaksanaan pelayanan administrasi yang dilaksanakan tersebut tidak berjalan secara efektif.

3.1.3 Disposisi

Disposisi artinya suatu hal membagikan ciri yang melekat erat menggunakan implementor kebijakan tersebut. Menurut Edward III dalam Indiahono (2009:62), disposisi yaitu menunjukkan karakteristik yang menempel erat kepada implementor kebijakan/program. Para pelaksana kebijakan harus mengetahui apa yang akan dilakukan dan harus mempunyai kemampuan pada melaksanakannya. Jika program kebijakan ingin efektif. Pemimpin pelaksana program perlu tahu apa yg harus dilakukan serta diinstruksikan sesuai keterampilan yang mereka miliki. Pelaksana pelayanan program *3 In 1* dipilih sesuai kemampuan dan saat pelaksanaan tugas penyumbang pada termin kualifikasi, serta buat mengendalikan kualitas sikap pelaksana.

Insentif adalah penghargaan atau imbalan yang diberikan kepada seseorang atau kelompok karena telah berperilaku baik, melakukan suatu keunggulan atau prestasi, memberikan suatu sumbangsih atau berhasil melaksanakan tugas yang diberikan sesuai target yang ditetapkan. Insentif dapat diberikan sebagai upaya untuk memberikan rangsangan terhadap upaya pelaksanaan kegiatan yang melampaui kewajiban dalam kerangka perwujudan pemanfaatan ruang. Pemberian insentif dapat meningkatkan semangat kerja pegawai dan memotivasi mereka untuk mencapai target yang telah ditetapkan. pemberian insentif biasanya dilakukan oleh instansi pemerintah sebagai bentuk penghargaan atas prestasi kerja pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Namun demikian, tata cara pemberian insentif bagi unsur pelaksana kebijakan ini belum diatur secara rinci dalam undang-undang maupun peraturan pemerintah. Oleh karena itu, setiap instansi pemerintah memiliki kebijakan masing-masing dalam memberikan insentif kepada pegawainya.

3.1.4 Struktur Birokrasi

Untuk mendukung pelaksanaan kebijakan, diperlukan struktur birokrasi yang kondusif dan koordinasi yang baik. Transformasi birokrasi menjadi lebih adaptif, *agile*, dan *fluid* melalui model organisasi kerja matriks yang berorientasi pada hasil menjadi jawaban untuk merespon tuntutan masyarakat yang semakin demanding. Transformasi organisasi birokrasi menuntut adanya kolaborasi dan sinergi yang dibangun baik secara horizontal dan vertikal pada setiap instansi pemerintah.

Dalam pelayanan program *3 In 1* ini tentu memiliki Standar Operasional Prosedur, Hal ini di sampaikan oleh Kepala Bidang Pencatatan Sipil pada hari Jumat, 13 Januari 2023 beliau menyatakan Bahwa: Pelaksanaan program *3 in 1* di dasari oleh perintah pemerintah yaitu permendagri nomor 9 tahun 2016 tentang percepatan peningkatan cakupan kepemilikan akta kelahiran. Selain itu juga perintah dari Bapak walikota, untuk meningkatkan kepemilikan akta kelahiran. Di lapangan yang terjadi yaitu bidan atau petugas rumah sakit atau puskesmas mengirimkan berkas syarat yaitu KTP kedua orang tua anak yang baru lahir, kartu keluarga lama, Surat keterangan lahir dari rumah sakit atau puskesmas tersebut, dan KTP saksi. Biasanya KTP saksi ini yaitu KTP petugas atau bidan yang membantu proses pengiriman data ke kami. Setelah itu data kami olah dan verifikasi ke database SIAK dan setelah di setujui oleh Kepala Kepala Dinas, 3 dokumen tersebut jadi dan dapat di ambil oleh pemohon.

3.2 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Hasil Penelitian pertama yang menjadi referensi peneliti merupakan penelitian oleh Hafshah Destika Ayu Pangestuti dengan judul penelitian “Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Melalui Program Si Dukun 3 In 1 (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dki Jakarta)” pada tahun 2018. Hasil penelitian ini Menunjukkan bahwa program SI Dukun 3 In 1 telah melalui enam tahapan dalam proses inovasi dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berhasil menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien dengan menerapkan standar pelayanan yang terdiri dari prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk layanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi layanan. Penelitian kedua yang menjadi referensi peneliti merupakan penelitian oleh Heni Nur Anisa dengan judul penelitian “Mengevaluasi implementasi Pelayanan Three In One (3 In 1) dan mengidentifikasi faktor-faktor pendukung serta penghambatnya dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Karanganyar” pada tahun 2019. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi Pelayanan *Three In One (3 In 1)* berhasil meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan mendukung *good governance*. Penelitian ketiga yang menjadi referensi peneliti merupakan penelitian oleh Firhan Mahdavikia dengan judul “Implementasi Program *6 In 1* Dalam Penerbitan Akta Kelahiran *Online* Yang Terintegrasi Antara Rumah Sakit Dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur” pada tahun 2022. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa penerbitan akta kelahiran secara *online* yang terintegrasi dengan rumah sakit telah berjalan dengan baik. Jika pada sebelumnya pelaksanaan penerbitan akta kelahiran hanya dilakukan di kantor pelayanan maupun secara *online*. Penelitian keempat yang menjadi referensi peneliti merupakan penelitian oleh Shafira Putri Andini dengan judul “Pelayanan *One Day Service* Paket *3 In 1* Dalam Penerbitan Akta Kelahiran Anak Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi Provinsi Jawa Barat” pada tahun 2022. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pelayanan *One Day Service* Paket *3 In 1* telah dieksekusi dengan baik dengan sumber daya manusia yang memadai sebagai faktor pendukung, namun kurangnya regulasi, keterbatasan sarana dan prasarana, serta belum disosialisasikannya program kepada masyarakat teridentifikasi sebagai faktor penghambat. Penelitian kelima yang menjadi referensi peneliti merupakan 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 Kota Pangkalpinang Provinsi Bangka Belitung” pada tahun 2021. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Menunjukkan bahwa pelayanan penerbitan akta kelahiran secara online terintegrasi antara rumah sakit dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya berjalan dengan baik, padahal sebelumnya pelayanan hanya tersedia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil,

baik secara daring maupun luring. Adapun perbedaan hasil penelitian ini dengan penelitian-penelitian terdahulu adalah Berdasarkan hasil penelitian sebagaimana dijelaskan sebelumnya, maka peneliti dapat menarik kesimpulan Program 3 In 1 adalah program terintegrasi untuk mempermudah masyarakat mengurus dokumen adminduk, yaitu Akta Kelahiran, Kartu Identitas Anak (KIA), dan penambahan anggota keluarga di Kartu Keluarga baru.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian sebagaimana dijelaskan sebelumnya, maka peneliti dapat menarik kesimpulan Program 3 In 1 adalah program terintegrasi untuk mempermudah masyarakat mengurus dokumen adminduk, yaitu Akta Kelahiran, Kartu Identitas Anak (KIA), dan penambahan anggota keluarga di Kartu Keluarga baru.

Faktor pendukung pelaksanaan Program 3 In 1 antara lain Permendagri Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran dan Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan sebagai dasar landasan pelaksanaan program. Hambatan dalam pelaksanaan yaitu kurangnya sumber daya aparatur, sarana dan prasarana belum memadai, serta tingkat kesadaran dan pemahaman masyarakat terhadap kepemilikan akta kelahiran masih kurang.

Upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari untuk mengatasi permasalahan dalam pelaksanaan Program 3 In 1 antara lain melakukan perekrutan tenaga harian lepas atau tenaga honorer, kepada meningkatkan sarana dan prasarana, dan memaksimalkan kegiatan sosialisasi terkait program.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu penelitian. Penelitian ini juga hanya dilakukan pada satu organisasi saja sebagai model studi kasus yang dipilih. **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 3 in 1 dalam pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Allah Subhanahu wa Ta'ala, kedua orang tua, Kepala dan seluruh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, L. (2012). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: ALFABETA, cv.
- Anisa, Heni Nur. 2019. "Implementasi Pelayanan Three in One (3 in 1) Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Kabupaten Karanganyar."
- Gevara, Gilang. 2021. "Efektivitas Program 3 In 1 (Three In One) Dalam Percepatan Kepemilikan Akta Kelahiran Secara Online Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pangkalpinang Provinsi Bangka Belitung." 1:1–10.
- Heryana, Ade. 2018. "Informan Dan Pemilihan Informan Dalam Penelitian Kualitatif." *Sistem Informasi Akuntansi: Esensi dan Aplikasi* (December):14.
- Indiahono, D. (2009). *Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analysis*. Yogyakarta: Gava Media.
- Mahdavikia, Firhan Mahdavikia. 2022. "Implementasi Program 6 In 1 Dalam Penerbitan Akta Kelahiran Online Yang Terintegrasi Antara Rumah Sakit Dengan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur." 1–12.
- Pangestuti, Hafshah Destika Ayu. 2018. "Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Melalui Program Si Dukun 3 In 1 (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta)." 1.
- Shafira Putri, Andini. 2022. "Pelayanan One Day Service Paket 3 In 1 Dalam Penerbitan Akta Kelahiran Anak Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi Provinsi Jawa Barat." 1–15.
- Sugiyono, P. D. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA, cv.
- Undang-Undang Nomor 53 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPANRB) Nomor 30 Tahun 2014
- Undang Undang No 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah