

**EFEKTIVITAS PELAYANAN JEMPUT BOLA OLEH DINAS
KEPENDUDUKAN PENCATATAN SIPIL
DALAM PENERBITAN AKTA KELAHIRAN
DI KOTA BAUBAU PROVINSI SULAWESI TENGGARA**

Wulan Febryani Damayanti Wanianse
30.1379

*Asal pendaftaran Kota Baubau, Provinsi Sulawesi Tenggara
Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil*

Wulanfebryani7@gmail.com

Pembimbing Skripsi : Dr. Ir. I Gede Suratha, MMA

ABSTRACT

Problem/Blackground(GAP): One of the population documents that the people of Baubau City do not care about is a birth certificate. Birth certificates are proof of child protection and recognition from the state, for school registration, and are useful for various types of population administration matters. The Office of Population and Civil Registration of Baubau City conducts a pick-up service to facilitate public access to making birth certificates. **Purpose:** This study aims to determine the effectiveness of the pick-up service in issuing birth certificates, obstacles in the service, as well as the efforts made by the Population and Civil Registration Office of Baubau City in overcoming existing obstacles. This research uses effectiveness theory according to Gibson (1996:50) and Steers (1985:46-48) in Sumaryadi (2005:107-108) through 5 dimensions of measurement namely production or productivity, quality or quality, efficiency, flexibility, and customer satisfaction. **Method:** This study uses a qualitative descriptive research design with an inductive approach. Data collection techniques are carried out through observation, interviews, and documentation. Then the data obtained were analyzed through data reduction, data presentation, and drawing conclusions. **Result:** The results of this study indicate that the effectiveness of the ball pick-up service by the population and civil registration services in issuing birth certificates in the city of Baubau has not been effective. **Conclusion:** The depth in this service is the lack of awareness and knowledge of the community and the lack of existing facilities and infrastructure. The efforts made in dealing with existing obstacles are by conducting socialization to the community and planning budget changes related to the procurement of ball pick-up service facilities

Keywords : The Effectiveness , Jemput Bola Services, birth certificate.

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang: Salah satu dokumen kependudukan yang kurang dipedulikan oleh masyarakat Kota Baubau adalah akta kelahiran. Akta kelahiran merupakan bukti perlindungan dan pengakuan anak dari negara, untuk pendaftaran sekolah, dan berguna untuk berbagai macam urusan administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau melakukan Pelayanan Jemput Bola untuk mempermudah akses masyarakat dalam membuat akta kelahiran. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan jemput bola dalam penerbitan akta kelahiran, kendala dalam pelayanan, serta upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau dalam mengatasi kendala yang ada. Penelitian ini menggunakan teori efektivitas menurut Gibson (1996:50) dan Steers (1985:46-48) dalam Sumaryadi (2005:107-108) melalui 5 dimensi pengukuran yaitu produksi atau produktivitas, mutu atau kualitas, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan pelanggan. **Metode:** Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kemudian data yang diperoleh dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan jemput bola oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam penerbitan akta kelahiran di kota baubau belum efektif. **Kesimpulan:** Kendala dalam pelayanan ini adalah kurangnya kesadaran dan pengetahuan masyarakat dan kurangnya sarana dan prasarana yang ada. Adapun upaya yang dilakukan dalam menghadapi kendala yang ada yaitu dengan melakukan sosialisasi kepada masyarakat dan perencanaan perubahan anggaran terkait pengadaan fasilitas pelayanan jemput bola.

Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan Jemput Bola, Akta Kelahiran.

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah adalah bentuk dari suatu organisasi yang bertugas dan bekerja menurut sistem yang telah disusun guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan yang memiliki kewenangan dan membuat serta menjalankan hukum dan Undang-Undang. Rewansyah dalam Mustafa (2013;90) bahwa fungsi pemerintah terdiri atas empat fungsi yaitu pelayanan, pengaturan, pembangunan dan pemberdayaan. Salah satu fungsinya yaitu pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan Administrasi Kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik. Dimana Pelayanan Publik juga merupakan suatu kepentingan masyarakat dalam melakukan aktivitas sosial. Tuntutan masyarakat yang terus berubah dibidang pelayanan, mengharuskan pemerintah terus menerus berinovasi sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menjelaskan bahwa administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen kependudukan dan Data Kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Pelayanan administrasi kependudukan dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil kabupaten atau kota. Sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Pemerintah Daerah Kota Baubau menyelenggarakan pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan masyarakat melalui organisasi pemerintah daerah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau menjadi instansi pelaksana serta perpanjangan tangan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Salah satu dokumen kependudukan yang penting yaitu akta kelahiran. Akta kelahiran merupakan bukti kelahiran seseorang yang terdaftar dan diakui sebagai warga negara yang bersifat sah dan legal. Akta kelahiran juga menjadi bukti awal kewarganegaraan dan identitas diri pertama yang dimiliki seorang anak yang menjadi warga negara indonesia (WNI) serta sebagai salah satu syarat kelengkapan untuk mengurus dokumen kependudukan seperti KTP-el maupun dokumen kependudukan yang lainnya. Upaya meningkatkan cakupan akta kelahiran pernah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau melalui

Pelayanan Akta Kelahiran Secara *online*. Pelayanan Akta Kelahiran secara *online* melalui aplikasi *whatsapp* yang memudahkan bagi setiap orang yang ingin menerbitkan akta kelahiran dengan cara masyarakat harus mengirim dokumen persyaratan melalui aplikasi *whatsapp* dalam *smartphone*. Terkait dengan hal tersebut penduduk Kota Baubau harus menggunakan *smartphone*. Sehingga menyebabkan rendahnya angka penerbitan Akta kelahiran oleh Disdukcapil Kota Baubau.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Kepemilikan akta kelahiran di Kota Baubau mengalami penurunan yang disebabkan karena kurangnya pengetahuan serta kesadaran masyarakat akan pentingnya memiliki akta kelahiran dan juga akses kantor yang jauh dari pusat kota menyebabkan masyarakat enggan untuk membuat akta kelahiran dan akan membuat ketika keadaan mendesak saja. Dalam upaya peningkatan kepemilikan akta kelahiran di Kota Baubau, Disdukcapil Kota Baubau membuat sebuah inovasi pelayanan Jemput Bola untuk memudahkan masyarakat.

1.3 Penelitian Terdahulu

Peneliti dalam penelitian ini menggunakan penelitian sebelumnya sebagai salah satu pedoman penyusunan dan sebagai bahan perbandingan sehingga dapat menunjang proses penelitian ini. Penelitian sebelumnya yang dijadikan pedoman oleh peneliti merupakan jenis penelitian yang tidak jauh berbeda dengan objek yang peneliti kaji namun tentu memiliki perbedaan yang dapat dijelaskan lebih lanjut dalam tabel berikut dengan hasil penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik permasalahan yang akan peneliti teliti. Peneliti Veronika Adekus Suwandy (2019) berjudul Inovasi Pelayanan Jemput Bola Terpadu dalam Meningkatkan Cakupan Kepemilikan Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Hasil Penelitiannya menunjukkan bahwa inovasi layanan Jemput Bola Terpadu bisa menaikkan lingkup kepemilikan dokumen kependudukan oleh Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo dengan Kepemilikan dokumen kependudukan yang berjumlah yakni e-KTP awalnya 1.330.510 kemudian berubah menjadi 1.496.386. Penelitian ini oleh Ulya Aprilia Program

Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Fakultas Perlindungan Masyarakat Institut Pemerintahan Dalam Negeri tahun 2021. bahwa pelayanan akta kelahiran melalui program Jemput Bola telah terlaksana dengan baik namun belum maksimal. Hal ini dikarenakan kurangnya pemahaman dan kesadaran masyarakat terhadap pelayanan Jemput Bola dalam penerbitan akta kelahiran serta kurangnya sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan Jemput Bola dimana sarana dan prasarana yang di maksud berupa komputer dan printer untuk melakukan cetak akta kelahiran. Penelitian ini merupakan skripsi oleh Linda Nur Aini Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Jember 2019. Penelitian ini menunjukan bahwa Pelayanan Jebol Anduk telah memenuhi kriteria inovasi dalam proses pelayanan. Pertama, Pelayanan Jebol Anduk telah dilaksanakan secara rutin dan terjadwal selama kurun waktu setahun. Kedua, inovasi pelayanan Jebol Anduk sudah cepat dala menerapkan pelayanan. Ketiga, pihak yang berwenang menjadi semakin sedikit karena adanya pemangkasan alur pelayanan. Pelayann yang dilakukan menjadi lebih mudah dengan menerapkan pelayanan Jebol Anduk karena pemohon cukup menyerahkan berkas persyaratan kepada petugas kemudian menunggu hasil dokumen diterima.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian menggunakan tiga jurnal ilmiah sebagai referensi dan juga penelitian yang dilakukan oleh peneliti berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh peneliti di Kota Baubau.

1.5 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui seberapa efektif pelaksanaan pelayan jemput bola dalam rangka meningkatkan cakupan kepemilikan akta kelahiran di Kota Baubau. Untuk mengetahui kendala dan upaya untuk mengatasi kendala dalam pelayanan jemput bola dalam meningkatkan akta kelahiran di Kota Baubau.

II Metode Penelitian

Penelitian skirpsi yang dilakukan oleh peneliti menggunakan desain

penelitian deskriptif kualitatif agar peneliti yang dilakukan dapat terarah dan dapat menjawab permasalahan yang terjadi secara tepat dan benar. Penggunaan pendekatan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif seperti yang disampaikan Moleong (2000 : 3) menyatakan bahwa penelitian kualitatif merupakan metode dengan prosedur penelitian yang dilakukan memiliki tujuan untuk menyelidiki peristiwa atau proses secara mendalam guna mendapatkan hasil data deskriptif berupa rangkaian kata dari individu-individu dan perilaku dari hasil pengamatan di lapangan. Desain penelitian merupakan proses panjang yang sistematis dalam proses penemuan sesuatu dengan menggunakan metode ilmiah dan aturan yang berlaku, serta langkah-langkah yang tepat untuk mencapai tujuan.

penelitian ini memaparkan serta menjelaskan mengenai Efektivitas Pelayanan Jemput Bola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Penerbitan Akta kelahiran di Kota Baubau dengan 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. Dengan penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif peneliti akan menggambarkan permasalahan yang terjadi secara umum dilapangan. Pendekatan Induktif diketahui sebagai pendekatan analisis untuk menemukan hasil dengan cara berpikir khusus ke umum melalui kumpulan data yang berasal dari pertanyaan yang terhubung secara langsung melalui wawancara, catatan lapangan, atau semua data yang ditemukan guna membantu dalam mendeskripsikan permasalahan terkait Efektivitas Pelayanan Jemput Bola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Kota Baubau

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Sugiyono (2013:224) menjelaskan bahwa teknik pengumpulan data merupakan langkah strategis yang dilakukan oleh peneliti untuk mendapatkan data. Penelitian ini menggunakan bentuk obsevasi pasif dan observasi moderat, dimana dalam melakukan observasi, peneliti datang berkunjung ke Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Baubau hanya bermaksud untuk mengamati dan mengumpulkan data terkait Pelayanan Jemput

Bola dalam Penerbitan Akta Kelahiran dari sumber data yang telah ditentukan sebelumnya sebagai informan oleh peneliti. Dimana peneliti memutuskan menggunakan teknik wawancara semiterstruktur untuk memperoleh informasi secara lebih terbuka dan mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif. Kemudian Dokumentasi merupakan cara peneliti dalam melengkapi fungsi observasi dan wawancara agar data yang ditemukan lebih meyakinkan dan dapat dipercaya. Melalui penelitian terkait Efektivitas Pelayanan Jemput Bola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Kota Baubau. Bentuk dokumentasi yang dikumpulkan oleh peneliti berupa dokumen Profil Pemerintah Daerah Kota Baubau, Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, peraturan-peraturan terkait kegiatan, foto-foto kegiatan yang akan diteliti maupun dokumen-dokumen terkait lainnya, guna mendukung data penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti.

III Hasil dan Pembahasan

3.1 Efektivitas Pelayanan Jemput Bola Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Penerbitan Akta Kelahiran Di Kota Baubau Provinsi Sulawesi Tenggara

Efektivitas Pelayanan Jemput Bola Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam penerbitan akta kelahiran di Kota Baubau Provinsi Sulawesi Tenggara dianalisis berdasarkan lima indikator efektivitas menurut Gibson and Steers dalam Sumaryadi (2005:105-107) yaitu:

1. Produksi

Produksi menggambarkan kemampuan organisasi dalam menghasilkan barang atau jasa yang dimaksud disini adalah jumlah diterbitkannya akta kelahiran dan juga jasa sebagaimana yang diinginkan oleh pelanggan untuk meningkatkan produksi pelayanan.

Peningkatan produksi pelayanan digambarkan melalui tercapainya keinginan yang telah ditetapkan sebelumnya, baik itu melalui target maupun misi dari suatu organisasi. Berkaitan dengan penerbitan akta kelahiran, indikator pada

dimensi ini adalah terkait jumlah produksi dan pencapaian target pembuatan akta kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau. dengan adanya pelayanan jemput bola mengalami peningkatan dalam jumlah penerbitan akta kelahiran. Melalui data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau, peneliti memperoleh data rekapitulasi jumlah penerbitan akta kelahiran melalui pelayanan Jemput Bola oleh Disdukcapil Kota Baubau.

Rekapitulasi Jumlah Penerbitan Akta Kelahiran Melalui Jemput Bola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau Tahun 2022

Kecamatan	Jumlah Penerbitan
Betoambari	15
Wolio	13
Sorawolio	24
Bungi	22
Kokalukuna	19
Murhum	16
Lea-lea	17
Batupoaro	11
Jumlah	137

Sumber : Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau, 2022

Berdasarkan tabel di atas bahwa pelayanan Jemput Bola yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau pada bulan Januari hingga Desember tahun 2022 dapat menerbitkan 137 dokumen akta kelahiran. Berdasarkan pada hal tersebut, peneliti melihat adanya peningkatan jumlah penerbitan akta kelahiran dari tahun ke tahun oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau. Sehingga dapat kita simpulkan bahwa pelayanan Jemput Bola dalam penerbitan akta kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau dapat meningkatkan jumlah penerbitan akta kelahiran yaitu pada bulan Januari hingga Desember tahun 2022 sebanyak 137 dokumen diterbitkan melalui pelayanan Jemput Bola.

2. Mutu/Kualitas

Mutu atau kualitas merupakan kriteria suatu produk maupun jasa yang dihasilkan memenuhi harapan pelanggan atau masyarakat. Ukuran dan penilaian suatu kualitas yang dihasilkan tergantung pada penilaian pelanggan yang dapat terwujud dengan adanya sarana dan prasarana yang menunjang. Adapun indikator dari dimensi ini berkaitan dengan kualitas pelayanan jemput bola dan akta kelahiran yang diterbitkan serta sarana dan prasarana yang menunjang dalam proses pelayanan jemput bola untuk menerbitkan akta kelahiran.

Mutu atau kualitas pelayanan jemput bola dalam penerbitan akta kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau tidak akan berjalan lancar apabila tidak didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai, meliputi ketersediaan fasilitas, pemenuhan kebutuhan dan hal lainnya yang dapat menunjang pelayanan jemput bola dengan mudah dan terjangkau. Sarana dan prasarana penunjang pelayanan jemput bola ini juga berasal dari pihak pemerintah kelurahan tempat kegiatan dilaksanakan dan dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau yang di bawah langsung dari kantor Disdukcapil ke kantor kelurahan tempat pelayanan dilaksanakan.

Indikator kualitas terhadap pelayanan jemput bola dan kualitas akta kelahiran yang diterbitkan secara mendasar sudah baik dan berjalan dengan lancar dengan adanya dukungan fasilitas oleh pihak kelurahan tempat pelaksanaan kegiatan dilakukan. Akan tetapi terdapat permasalahan dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau yaitu kurangnya kendaraan dinas yang di gunakan oleh petugas pelayanan dalam menunjang pelayanan jemput bola. Terkait kualitas akta kelahiran yang diterbitkan juga tidak ada masalah yang berarti, karena proses penerbitan yang dilakukan oleh petugas maupun masyarakat sudah sesuai dengan aturan yang berlaku.

3. Efisiensi

Efisiensi pelayanan jemput bola dalam penerbitan akta kelahiran diukur melalui beberapa indikator, yaitu kesesuaian pelayanan jemput bola dengan

ketentuan atau regulasi yang berlaku, prosedur pelayanan jemput bola dalam penerbitan akta kelahiran, dan kesesuaian waktu dalam mengurus akta kelahiran melalui pelayanan jemput bola.

Bahwa indikator pada Efisiensi belum sepenuhnya terpenuhi dapat dilihat dari hasil wawancara bahwa masih ada beberapa masyarakat yang belum mengetahui persyaratan apa saja yang diperlukan dalam pembuatan akta kelahiran.

4. Fleksibilitas

Fleksibilitas Disdukcapil Kota Baubau dalam pelayanan jemput bola dalam penerbitan akta kelahiran dapat diukur dalam 2 indikator, yaitu kemampuan petugas pelayanan dalam menyesuaikan diri dengan segala bentuk perubahan yang ada dan daya tanggap petugas dalam menghadapi kendala dalam pelayanan jemput bola.

Berdasarkan informasi yang diperoleh bahwa, Disdukcapil Kota Baubau tetap melaksanakan pelayanan baik itu di kantor maupun secara mobile melalui jemput bola. Para petugas bekerja secara professional sebagai aparat negara yang melayani masyarakat walaupun bukan tupoksinya. indikator dari fleksibilitas sudah sesuai dengan kemampuan petugas dalam menyesuaikan diri dengan segala bentuk perubahan yang ada dan para petugas sudah memiliki daya tanggap dalam menghadapi masalah serta kendala yang terjadi dalam pelayanan jemput bola dalam penerbitan akta kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau.

5. Kepuasan

Kepuasan bergantung pada perasaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh organisasi dengan mempertimbangkan manfaat yang diterima masyarakat. Indikator dari kepuasan dapat diukur melalui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan jemput bola yang diberikan oleh petugas pada pembuatan akta kelahiran. Indikator utama dari kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan bisa dilihat dari sikap pegawai dan perilaku yang diberikan kepada masyarakat.

Melalui pelayanan Jemput Bola dalam penerbitan akta kelahiran sudah baik dan sudah berjalan sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat. Dengan demikian dapat kita lihat dari biaya pelayanan yang gratis, sikap dan perilaku petugas yang memberikan pelayanan dengan penuh rasa disiplin, sopan, tidak mebeda-bedakan, dan bertanggungjawab. Sehingga peneliti menyimpulkan bahwa sejauh ini masyarakat masih puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau pada pelayanan Jemput Bola dalam penerbitan akta kelahiran.

3.2 Kendala yang dihadapi pada Pelayanan Jemput Bola dalam Penerbitan Akta Kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

1. Kurangnya Kesadaran dan Pengetahuan Masyarakat

Berkaitan dengan pelayanan jemput bola ada beberapa masyarakat yang tahu akan tetapi pengetahuan masyarakat terkait alur dan persyaratan jemput bola dalam hal pembuatan akta kelahiran masih rendah. Hal ini menjadi salah satu kendala dalam upaya peningkatan efektivitas pelayanan jemput bola dalam hal peningkatan jumlah produksi penerbitan akta kelahiran oleh Disdukcapil Kota Baubau.

2. Kurangnya Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana yang ada sudah cukup memadai dalam menunjang pelayanan baik itu dukungan dari pihak Disdukcapil maupun dari pihak kelurahan itu sendiri. Akan tetapi terdapat permasalahan dari pihak Disdukcapil yaitu kurangnya kendaran dinas yang digunakan oleh petugas pelayanan dalam menunjang pelayanan jemput bola.

3.3 Upaya yang dilakukan Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau dalam menghadapi kendala pada pelayanan Jemput Bola dalam penerbitan Akta Kelahiran

1. Sosialisasi Kepada Masyarakat

Dalam meningkatkan kesadaran serta pengetahuan masyarakat terhadap pelayanan jemput bola pada pembuatan akta kelahiran, Disdukcapil Kota Baubau melakukan sosialisasi terkait alur, persyaratan, jadwal serta pentingnya dokumen akta kelahiran. Sosialisasi yang dilakukan yaitu sosialisasi secara langsung dengan melalui pertemuan bersama masyarakat maupun secara online melalui media sosial.

2. Melakukan Pengaturan Anggaran terkait Pengadaan Fasilitas Jemput Bola

Untuk Meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan dibutuhkannya sarana dan prasarana yang memadai. Upaya dalam mengatasi kendala yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau dimana pihak Disdukcapil telah mengajukan proposal pengadaan kendaraan roda empat dikarenakan para petugas seringkali mengalami kesulitan dalam melakukan pelayanan.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelayanan Administrasi Kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menjelaskan bahwa administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen kependudukan dan Data Kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Pelayanan administrasi kependudukan dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil kabupaten atau kota. Sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Pemerintah Daerah Kota Baubau menyelenggarakan pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan masyarakat melalui organisasi pemerintah daerah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau menjadi instansi pelaksana serta perpanjangan tangan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Administrasi yang dimaksud antara lain berupa pelayanan dalam penerbitan dokumen kependudukan seperti KTP-el, Akta kelahiran, Akta Kematian, Akta Pernikahan, Kartu Keluarga dan dokumen kependudukan lainnya.

Upaya meningkatkan cakupan akta kelahiran pernah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau melalui Pelayanan Akta Kelahiran Secara online. Pelayanan Akta Kelahiran secara online melalui aplikasi whatsapp yang memudahkan bagi setiap orang yang ingin menerbitkan akta kelahiran dengan cara masyarakat harus mengirim dokumen persyaratan melalui aplikasi whatsapp dalam smartphone. Terkait dengan hal tersebut penduduk Kota Baubau harus menggunakan smartphone. Sehingga menyebabkan rendahnya angka penerbitan Akta kelahiran oleh Disdukcapil Kota Baubau. Mengacu pada masalah tersebut Pemerintah Daerah Kota Baubau melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mencanangkan sebuah pelayanan Jemput Bola dalam menerbitkan Akta Kelahiran di Kota Baubau. Pelayanan Jemput Bola adalah program Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan menugaskan petugas langsung mengunjungi kecamatan/desa.

Pelayanan Jemput Bola ini mempermudah Masyarakat dalam pelayanan administrasi dengan hanya menyiapkan dokumen perlengkapan yang dipersyaratkan dengan waktu pelayanan yang sama dengan pelayanan di kantor. Kegiatan ini dilakukan dengan cara tatap muka diseluruh kantor kecamatan dengan menugaskan petugas langsung mengunjungi kantor kecamatan tersebut.

Dalam Penelitian ini yaitu efektivitas pelayanan jemput bola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Penerbitan Akta kelahiran sudah berjalan dengan baik dalam meningkatkan kepemilikan akta kelahiran akan tetapi

terdapat kendala dalam pelayanannya yaitu kurangnya kesadaran dan pengetahuan masyarakat dan kurangnya sarana dan prasarana yang dapat menunjang pelayanan. Sehingga dalam mengatasi upaya tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan upaya yaitu sosialisasi kepada masyarakat secara langsung dengan melalui pertemuan bersama masyarakat maupun secara online melalui media sosial. Kemudian melakukan pengaturan anggaran terkait pengadaan fasilitas jemput bola untuk meningkatkan sarana dan prasarana yang ada untuk menunjang petugas dalam melakukan pelayanan.

IV. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terkait dengan Efektivitas Pelayanan Jemput Bola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Kota Baubau Provinsi Sulawesi Tenggara, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan Jemput Bola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Kota Baubau dinilai peneliti sudah efektif meskipun masih terdapat beberapa kendala dalam pelayanan jemput bola. Hal ini peneliti peroleh berdasarkan pendekatan 5 indikator yaitu Produksi/produktivitas, Mutu/kualitas, efisiensi, fleksibilitas dan kepuasan.
2. Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan kendala dari pelayanan jemput bola ini adalah kurangnya kesadaran dan pengetahuan masyarakat, yang kedua adalah sarana dan prasarana kendaraan roda empat.
3. Upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau dalam mengatasi kendala yang ada yaitu dengan melakukan sosialisasi kepada masyarakat serta peningkatan sarana dan prasarana seperti pengadaan kendaraan rode empat.

Keterbatasan Penelitian: Penelitian ini memiliki keterbatasan yakni mengenai jarak yang jauh ke setiap kecamatan sehingga membuat peneliti mengalami kesulitan saat ingin melakukan wawancara kepada masyarakat yang ada dikota dan juga keterbatan biaya penelitian.

Arah Masa Depan Penelitian/Future Work: Peneliti menyadari masih awalnya

temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan Efektivitas Pelayanan Jemput Bola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Kota Baubau Provinsi Sulawesi Tenggara untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. Ucapan Terima Kasih

Ucapan terimakasih terutama ditunjukkan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau dan beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk melaksanakan penelitian serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. Daftar Pustaka

- Aprillia,U., 2021. *“Efektivitas Pelayanan Jemput Bola Dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone”*. Skripsi. Institut Pemerintahan Dalam Negeri
- Moleong, L.J. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.
- Mustafa Delly. 2013. *Birokrasi Pemerintah*. Bandung: Alfabeta
- Nur, A. L., 2019. *“Inovasi Proses Pelayanan Dokumen Kependudukan Melalui JEBOL ANDUK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang (Studi Kasus di Desa Kademangan Kabupaten Malang)”*. Skripsi. Jember : Universitas Jember.
- Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumaryadi, I Nyoman. 2005. *Efektivitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah*. Jakarta: Citra Utama
- Suwandi, V.A., 2019. *“Inovasi Pelayanan “Jemput Bola Terpadu” dalam Meningkatkan Cakupan Kepemilikan Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo”*. Jurnal.