

# EFEKTIVITAS PELAYANAN PROGRAM KLINIK ADMINDUK PANDU CAKTI DALAM PENERBITAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TULUNGAGUNG PROVINSI JAWA TIMUR

Ilham Putra Riessant

NPP. 30.0808

*Asdaf Kabupaten Tulungagung, Provinsi Jawa Timur*

*Program Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil*

Email : [ilhamp266@gmail.com](mailto:ilhamp266@gmail.com)

Pembimbing Skripsi : Dra. Hestiwati Basir, M.Si

## ABSTRACT

**Problems/Background (GAP):** The Pandu Cakti Adminduk Clinic program is an innovation program created by the Tulungagung Regency Population and Civil Registration Office with the aim of simplifying the process of ownership of population documents and increasing the issuance of population documents, especially birth certificates. **Purpose:** focuses on the effectiveness of the Pandu Cakti Adminduk Clinic program services in issuing. This study aims to determine and analyze the effectiveness of birth certificate issuance services through the Pandu Cakti Adminduk Clinic program, as well as to find out the inhibiting factors and describe what efforts are made to increase birth certificate ownership in Tulungagung Regency. **Method:** The method used in this research is a qualitative method with an inductive descriptive approach. Data collection techniques using interviews, observation and documentation are analyzed using reduction, data presentation and conclusions. **Result/Findings:** Based on the results of the research conducted, the implementation of birth certificate issuance services through the Pandu Cakti Adminduk Clinic program has been running well and has increased significantly from before the Pandu Cakti Adminduk Clinic program. The inhibiting factor for the issuance of birth certificates is the lack of public awareness of the importance of birth certificates so that the Population and Civil Registration Office of Tulungagung Regency tries to conduct socialization by going directly to villages in Tulungagung Regency. **Conclusion:** The conclusion that can be drawn from this research is that the service of issuing birth certificates through the Pandu Cakti Adminduk Clinic program by looking at the 5 dimensions of effectiveness has been running effectively and the coverage of birth certificate ownership in Tulungagung Regency has increased from before this program.

**Keywords:** Services, Birth Certificate, Pandu Cakti Adminduk Clinic Program

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Program Klinik Adminduk Pandu Cakti merupakan program inovasi yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung untuk mempermudah proses kepemilikan dokumen kependudukan dan meningkatkan penerbitan dokumen kependudukan khususnya akta kelahiran. **Tujuan:** Penelitian ini berfokus pada efektivitas pelayanan program Klinik Adminduk Pandu Cakti dalam penerbitan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas pelayanan penerbitan akta kelahiran melalui program Klinik Adminduk Pandu Cakti, serta dapat mengetahui faktor penghambat dan mendeskripsikan upaya apa saja yang dilakukan untuk meningkatkan kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Tulungagung. **Metode:** metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang bersifat induktif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi yang dianalisis menggunakan reduksi, penyajian data dan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** pelaksanaan pelayanan penerbitan akta kelahiran melalui program Klinik Adminduk Pandu Cakti telah berjalan dengan baik serta mengalami peningkatan secara signifikan dari sebelum adanya program Klinik Adminduk Pandu Cakti. Faktor penghambat penerbitan akta kelahiran yaitu kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya akta kelahiran sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung berupaya dengan melakukan sosialisasi dengan terjun langsung ke desa/kelurahan yang ada di Kabupaten Tulungagung. **Kesimpulan:** yang dapat diambil dari penelitian ini yaitu pelayanan penerbitan akta kelahiran melalui program Klinik Adminduk Pandu Cakti dengan melihat 5 dimensi efektivitas telah berjalan dengan efektif dan cakupan kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Tulungagung telah meningkat dari sebelum adanya program ini. **Kata Kunci :** Pelayanan, Akta Kelahiran, Program Klinik Adminduk Pandu Cakti

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pemerintah Negara Indonesia telah menerapkan e-government dengan tujuan dapat meningkatkan kualitas layanan publik dengan sentuhan digitalisasi. Penerapan proses layanan publik berbasis teknologi digital tersebut juga harus diterapkan oleh setiap pemerintah daerah. Telah dituangkan di Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 mengenai Pemerintahan Daerah bahwa penyelenggaraan pemerintahan daerah ditujukan guna mewujudkan kemakmuran masyarakat dengan meningkatkan proses layanan, pemberdayaan masyarakat, serta meningkatkan daya saing daerah yang berpegang teguh pada nilai-nilai demokrasi, pemerataan, keadilan, dan kekhasan suatu daerah dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia. Transformasi proses layanan Administrasi Kependudukan dari manual menuju digital adalah hasil usaha Ditjen Dukcapil Kementerian Dalam Negeri, dimulai pada 1995 dengan penerapan Sistem Administrasi Kependudukan (Simduk) yang adalah sistem adminduk pertama di Indonesia. Akta kelahiran ialah dokumen yang menjadi bukti sah adanya hubungan keperdataan seorang anak orang tuanya dan bukti autentik yang berisikan keterangan maupun pernyataan mengenai kelahiran bayi yang terdata dalam secarik kertas serta dikeluarkan oleh disdukcapil. Menurut Siswosoediro (2008:14) menjelaskan akta kelahiran adalah secarik kertas yang dikeluarkan oleh disdukcapil yang memuat keterangan mengenai tanda pengenal kelahiran seorang anak, seperti nama, tanggal lahir, nama orangtua, dan tanda tangan pejabat yang

berwenang. Pencatatan akta kelahiran adalah sebuah hak yang dimiliki setiap warga negara terhitung sejak dilahirkan. Para orang tua diwajibkan melaporkan setiap anak mereka yang baru lahir kepada disdukcapil supaya nantinya anak tersebut dapat mempunyai akta kelahiran. Kabupaten Tulungagung berada di Provinsi Jawa Timur. Berdasarkan angka proyeksi yang diterbitkan BPS tahun 2020, Kabupaten dengan julukan kota penghasil marmer ini terdata mempunyai jumlah penduduk sebesar 1.089.775 jiwa. Jumlah penduduk di Kabupaten Tulungagung telah mengalami pertumbuhan sebesar 9,14 persen selama satu dasawarsa terakhir (2020-2020), yakni dari sensus penduduk sebelumnya (2010) 990.158 jiwa menjadi 1.089.775 jiwa. Dari jumlah tersebut, penduduk terbagi menjadi penduduk pria sebesar 545.254 jiwa dan perempuan sebesar 554.521 jiwa. Dengan jumlah penduduk yang begitu besar, belum semua penduduk Kabupaten Tulungagung terdata mempunyai akta kelahiran. Untuk menyikapi permasalahan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung penerapan sebuah inovasi program proses layanan administrasi kependudukan yang dapat memfasilitasi masyarakat Kabupaten Tulungagung bernama Klinik Adminduk Cepat Akurat Terintegrasi (PANDU CAKTI) dengan dasar hukum Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung Nomor : 900/49.1/105/2021 mengenai Penetapan Inovasi Administrasi Kependudukan Online Klinik Adminduk Dengan Aplikasi PANDU CAKTI (PROSES LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN CEPAT AKURAT DAN TERINTEGRASI). Hal ini didukung dengan penerbitan Keputusan Bupati Tulungagung Nomor : 188.45/442/20.01.03/2022 mengenai Inovasi Proses layanan Administrasi Kependudukan Online Klinik Adminduk “PANDU CAKTI” yang bertujuan guna menjaga supaya program Klinik Adminduk PANDU CAKTI tetap berjalan. Program Klinik Adminduk PANDU CAKTI yang mengutamakan proses layanan administrasi kependudukan di desa maupun kelurahan masing-masing ini diharapkan mampu menjadi peningkat kesadaran masyarakat guna mengurus dokumen administrasi kependudukan serta mampu meningkatkan kualitas proses layanan administrasi kependudukan khususnya penerbitan akta kelahiran di Kabupaten Tulungagung. Dari pemaparan latar belakang diatas, peneliti tertarik guna penerapan penelitian dan membuat latar belakang mengenai pokok bahasan yang diangkat dengan judul **“EFEKTIVITAS PROSES LAYANAN PROGRAM KLINIK ADMINDUK PANDU CAKTI DALAM PENERBITAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TULUNGAGUNG PROVINSI JAWA TIMUR”**.

## **1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Masyarakat Kabupaten Tulungagung saat ini masih banyak yang belum memiliki akta kelahiran. Oleh karena itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung membuat inovasi program proses layanan administrasi kependudukan yang dapat memfasilitasi masyarakat Kabupaten Tulungagung bernama Klinik Adminduk Cepat Akurat Terintegrasi (PANDU CAKTI).

## **1.3 Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu dalam konteks efektivitas inovasi layanan administrasi kependudukan berbasis digital. Penelitian Syahid Akbar berjudul Efektivitas Proses layanan Pembuatan Akta Kelahiran Berbasis Aplikasi “KUCATA’KI” di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar (2017) menemukan bahwa program aplikasi Kucata’ki sudah efektif dalam penerapannya. Hal ini dilihat dari penerbitan akta

kelahiran yang meningkat signifikan selama tahun 2020-2021, setelah adanya program ini penerbitan akta kelahiran juga relatif cepat hanya 3 hari serta sasaran terkait dengan kemudahan pemebrian proses layanan kepada masyarakat sudah sesuai target. Penelitian lainnya dilakukan oleh Tsamara Dilla Zica berjudul Inovasi Proses layanan Administrasi Kependudukan (ADMINDUK) Melalui Aplikasi Administrasi Kependudukan Cepat Akurat Terintegrasi (PANDU CAKTI) di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung (2022) menemukan bahwa inovasi Pandu Cakti Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung sudah memenuhi ekspetasi dalam suksesnya inovasi e-government. Faktor pengembangan infrastruktur teknologi informasi sudah berjalan dengan baik walaupun terdapat beberapa dalam jaringan. Penelitian selanjutnya oleh Irawani Anis, Jaelan Usman, Sitti Rahmawati Arfah berjudul Efektivitas Program Pelayanan Kolaborasi Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa (2021). Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan dari indikator pengukuran efektivitas pemahaman program cukup baik, terlihat dari masing-masing pihak dan masyarakat sudah memahami tugas dan tanggung jawabnya dalam melaksanakan program. Penelitian selanjutnya oleh Nanda Pratama Aulia, Susi Hardjati berjudul Efektivitas Program Pelayanan Administrasi Kependudukan Sabtu Tuntas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan (2023). Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Efektivitas Program Pelayanan Administrasi Kependudukan Sabtu Tuntas cukup efektif karena sudah sesuai dengan tujuan pelayanan sabtu tuntas yaitu mendekatkan dan memudahkan pelayanan kepada masyarakat desa. Selain itu, telah mendukung program GISA (Gerakan Indonesia Sadar Administrasi) dan terjadi peningkatan kualitas layanan administrasi. Penelitian selanjutnya oleh Yohannes Marulam Nadeak, Hanny Purnamasari berjudul Efektivitas Program Pelayanan Administrasi Kependudukan Online di Masa Pandemi Covid-19 di Kelurahan Bahagia (2022). Pendekatan pada penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif guna menghasilkan kedalaman mengenai bagaimana efektivitas program pelayanan administrasi penduduk (Adminduk) online dimasa pandemi Covid-19 di Kelurahan Bahagia dilakukan. Hasil dari penelitian ini memaparkan bagaimana pemerintah kelurahan Bahagia melaksanakan programnya dengan efektif yang mana hasil tersebut sesuai dengan landasan penelitian ini untuk mengukur efektivitas.

#### **1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu. Hal ini dapat dilihat dari perbandingan perbedaan antara penelitian terdahulu dan penelitian yang penulis lakukan. Perbandingan perbedaan penelitian yang dilakukan oleh penulis dan (Syahid Akbar, 2017), (Irawani Anis, Jaelan Usman, Sitti Rahmawati Arfah, 2021), (Nanda Pratama Aulia, Susi Hardjati, 2023) dan (Yohannes Marulam Nadeak, Hanny Purnamasari, 2022) yaitu lokus yang diambil berbeda dan program yang digunakan berbeda. Selanjutnya, Perbandingan perbedaan penelitian yang dilakukan oleh penulis dan (Tsamara Dilla Zica, 2022) yaitu tujuan dari riset berbeda dan hasil dalam riset cenderung berbeda karena teori yang digunakan berbeda.

#### **1.5 Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas pelayanan penerbitan akta kelahiran melalui program Klinik Adminduk Pandu Cakti, serta dapat

mengetahui faktor penghambat dan mendeskripsikan upaya apa saja yang dilakukan untuk meningkatkan kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Tulungagung.

## **II. METODE**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang bersifat induktif. Penelitian ini menggunakan teori efektivitas oleh Gibson dan Steers dalam Sumaryadi (2005:107) dengan 5 dimensi yaitu Produksi, Kualitas, Efisiensi, Fleksibilitas, Kepuasan. Sumber data penelitian ini dapat dibedakan menjadi dua yaitu sumber data primer dan sekunder. Informan dalam penelitian ini berjumlah 10 orang yang terdiri dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Proses layanan dan Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Proses layanan, Staff/Operator Layanan PANDU CAKTI Dukcapil, Operator Layanan PANDU CAKTI di Kelurahan/Desa dan 5 orang masyarakat pengguna layanan. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi yang dianalisis menggunakan reduksi, penyajian data dan kesimpulan.

## **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **3.1 Efektivitas Pelayanan Akta Kelahiran Melalui Program Klinik Admindak Pandu Cakti**

Efektivitas yang digunakan penulis yaitu teori dari Gibson dan Steers dalam Sumaryadi (2005:107) yaitu efektifnya sebuah program proses layanan publik ditentukan dari pelaksanaannya.

#### **a. Produksi**

Produksi adalah suatu hasil dan jasa yang dibuat suatu organisasi guna menambah nilai guna. Dalam melaksanakan suatu kegiatan maupun program tentunya suatu organisasi harus menghasilkan barang dan jasa yang maksimal supaya hasilnya menjadi lebih bernilai dan berkualitas. Hal tersebut diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung dalam membuat suatu inovasi Program Klinik Admindak Pandu Cakti terutama dalam menerbitkan akta kelahiran.

##### **1. Prosedur layanan Penerbitan Akta Kelahiran**

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung dapat diketahui bahwa dengan adanya program Pandu Cakti masyarakat desa hanya perlu membawa berkas persyaratan pembuatan akta kelahiran baru guna anaknya yang discan dalam satu file pdf, berkas persyaratan guna akta kelahiran antara lain:

1. Formulir akta kelahiran (F-2.01)
2. Surat Keterangan Kelahiran
3. Akta Nikah Orang Tua
4. Kartu Keluarga
5. KTP Orang Tua dan Saksi

Setelah berkas – berkas diatas telah memenuhi syarat selanjutnya petugas registrasi desa maupun kelurahan akan memprosesnya dengan menguploadnya ke website Pandu Cakti yang telah terhubung dengan Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung. Apabila tidak ada kesalahan dalam berkasnya dan telah terpenuhi, maka Disdukcapil akan mengirimkan

dokumen yang dimohon ke Kantor Desa dan bisa langsung didownload dan dicetak oleh operator di desa.

## 2. Jumlah Penerbitan Akta Kelahiran

Berdasarkan penjelasan dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung dapat diketahui bahwa semenjak adanya program Klinik Admindak Pandu Cakti, cakupan kepemilikan dokumen kependudukan khususnya akta kelahiran telah meningkat secara signifikan. Jadi kesimpulan yang dapat diambil peneliti bahwa Program Klinik Admindak Pandu Cakti sudah berjalan secara efektif semenjak diluncurkan pada 2021. Program ini terbukti dapat menggenjot cakupan kepemilikan akta kelahiran dimana sebelum adanya program ini masih dibawah 60%. Tetapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung harus terus memaksimalkan terkait cakupan kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Tulungagung supaya mencapai sasaran yang ditentukan.

## b. Kualitas

Jika masyarakat telah mencapai standar proses layanan yang ideal, maka kualitas proses layanan suatu organisasi dapat terlaksana dengan baik. Tentu saja, besarnya evaluasi dari masyarakat sendiri sangat penting karena masyarakat ialah penerima manfaat dari layanan pemerintah selaku pemberi proses layanan.

### 1. Fasilitas Pendukung Pelaksanaan Program

Dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa fasilitas penunjang dalam program Klinik Admindak Pandu Cakti sudah cukup memadai guna melayani masyarakat dalam bidang dokumen kependudukan khususnya akta kelahiran. Jadi mengenai penerbitan akta kelahiran melalui program Klinik Admindak Pandu Cakti sudah dilaksanakan dengan fasilitas penunjang yang memadai sehingga kualitas dari proses layanan penerbitan akta kelahiran lebih baik dan berkualitas.

### 2. Fungsi dari Program Klinik Admindak Pandu Cakti

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa Program Klinik Admindak Pandu Cakti berfungsi dengan baik ditinjau dari semakin mudahnya proses layanan penerbitan akta kelahiran dan masyarakat tidak perlu datang jauh – jauh ke kantor dukcapil jadi hanya cukup ke desa maupun kelurahan setempat. Penerbitan akta kelahiran melalui program ini juga selesai diproses kurang lebih 1-2 hari apabila semua berkas telah sesuai dan benar. Selanjutnya akan dicetak oleh desa maupun kelurahan setempat dan pemohon dapat mengambilnya di kantor desa maupun kelurahan setempat.

## c. Efisiensi

Efisiensi dapat diartikan yang menjadi pemanfaatan waktu dan sumberdaya seminimal mungkin guna mendapatkan hasil yang maksimal. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung dalam penerapan proses layanan dengan meminimalkan waktu dan sumberdaya supaya program tersebut berjalan secara efektif dan maksimal. Seperti inovasi di bidang proses layanan admindak yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung yakni Program Klinik Admindak Pandu Cakti. Program tersebut diluncurkan supaya proses layanan dokumen kependudukan khususnya penerbitan akta kelahiran menjadi lebih mudah dan cepat tanpa perlu lagi ribet dalam mengurus penerbitan akta kelahiran.

Berdasarkan informasi wawancara dan hasil observasi, peneliti dapat menyimpulkan bahwa proses layanan akta kelahiran melalui Program Klinik Adminduk Pandu Cakti oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung telah berjalan secara efisien terbukti dengan masyarakat yang dipermudah dalam penerapan proses layanan dengan penerapannya di desa maupun kelurahan setempat sehingga tidak perlu datang ke kantor dukcapil.

#### **d. Fleksibilitas**

Fleksibilitas dalam proses layanan sebuah perusahaan sangatlah penting. Adaptasi diperlukan supaya sebuah organisasi dapat memahami maksud dan tujuan yang ingin dicapai. guna memberikan produk maupun layanan baru nantinya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung tentu saja harus mempunyai rencana dan tujuan. supaya adaptasi di dalam sebuah organisasi tidak hanya berhenti pada tantangan yang sekarang sedang dihadapi, maka masalah yang sedang dihadapi harus ada solusi dan tindak lanjutnya diterapkan.

##### **1. Strategi**

Berdasarkan informasi yang diperoleh peneliti dari hasil wawancara, peneliti dapat menyimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung telah mencanangkan strategi kedepannya guna meningkatkan cakupan kepemilikan Akta Kelahiran dan dokumen kependudukan lainnya yaitu dengan memaksimalkan program jemput bola kepada lansia dan sekolah-sekolah kepada anak di bawah umur 18 tahun serta Program Klinik Adminduk Pandu Cakti yang menjadi salah satu upaya peningkatan cakupan kepemilikan Akta Kelahiran dan dokumen kependudukan lainnya.

##### **2. Tujuan**

Berdasarkan hasil wawancara, peneliti dapat menyimpulkan bahwa tujuan dari adanya program Klinik Adminduk Pandu Cakti telah terarah dengan jelas, yakni meningkatnya cakupan kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Tulungagung. Sehingga guna fleksibilitas peneliti menarik kesimpulan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung terus bekerja keras dalam meningkatkan cakupan kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Tulungagung dengan mengembangkan inovasi – inovasi yang baru dengan menggunakan platform online dan mengevaluasi program yang saat ini telah berjalan yang bertujuan guna menciptakan tertib administrasi di Kabupaten Tulungagung.

#### **e. Kepuasan**

Kepuasan masyarakat terhadap penyedia layanan publik sangat penting guna memastikan bahwa operasi di suatu lokasi berjalan dengan baik dan mendapatkan kepercayaan dari kedua belah pihak. Hal ini tidak boleh diremehkan karena kesalahan kecil saja bisa menjadi bencana besar. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung, yang menjadi penyelenggara proses layanan administrasi kependudukan, tentunya berhubungan langsung dengan masyarakat dalam memberikan proses layanan, terutama dalam melayani penerbitan akta kelahiran. tentunya pihak dukcapil sendiri mempunyai tantangan bagaimana cara memberikan proses layanan yang nyaman dan aman kepada masyarakat. Kepuasan itulah yang mejadi ukuran keberhasilan dari suatu organisasi.

1. **Respon Masyarakat Terhadap Program Pandu Cakti**  
Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa masyarakat telah merespon dengan baik terkait program Klinik Adminduk Pandu Cakti. Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga telah mengencangkan sosialisasi supaya masyarakat dapat cepat menerima inovasi program yang akan membantu masyarakat dalam urusan proses layanan administrasi kependudukan.
2. **Kecepatan, Keamanan dan Kenyamanan dalam memperoleh proses layanan**  
Kesimpulan yang dapat diambil bahwa proses layanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung melalui desa maupun kelurahan sudah sangat baik, mulai dari respon terhadap masyarakat sampai dengan sikap yang diberikan kepada masyarakat. Hal tersebut juga sejalan dengan visi misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Tulungagung yakni “Sanggup menyelenggarakan proses layanan sesuai dengan standart yang telah ditetapkan, dan menyediakan proses layanan terbaik, mudah, tanpa dipungut biaya”, dimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung telah menyelenggarakan proses layanan sesuai dengan standart yang ditentukan dan menyediakan proses layanan yang baik dan mudah bagi masyarakat di Kabupaten Tulungagung.

### **3.2 Faktor – Faktor Penghambat Efektivitas Pembuatan Akta Kelahiran Melalui Program Klinik Adminduk Pandu Cakti**

Beberapa hambatan yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung dalam penerapan proses layanan kepada masyarakat melalui program Klinik Adminduk Pandu Cakti khususnya akta kelahiran yakni :

1. Kurangnya pemahaman masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan khususnya akta kelahiran
2. Masih banyak masyarakat pedesaan saat ini masih belum mengerti adanya program Klinik Adminduk Pandu Cakti
3. Jaringan internet yang kurang stabil dan server yang terkadang masih down

### **3.3 Upaya Mengatasi Hambatan Efektivitas Pembuatan Akta Kelahiran Melalui Program Klinik Adminduk Pandu Cakti**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung telah melakukan upaya-upaya, antara lain :

1. Penerapan sosialisasi kepada masyarakat khususnya masyarakat pelosok desa dengan turun langsung ke lapangan
2. Memberikan pemahaman akan pentingnya dokumen kependudukan saat penerapan sosialisasi sekaligus memperkenalkan program proses layanan Klinik Adminduk Pandu Cakti
3. Meningkatkan kualitas jaringan internet dan rutin memelihara server

### **3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Pelaksanaan pelayanan penerbitan akta kelahiran melalui program Klinik Adminduk Pandu Cakti telah berjalan dengan baik serta mengalami peningkatan secara signifikan dari sebelum adanya program Klinik Adminduk Pandu Cakti. Temuan ini juga serupa dengan penelitian yang penulis jadikan referensi yaitu penelitian Syahid Akbar (2017), Tsamara Dilla Zica (2022),

Irawani Anis, dkk. (2021), Nanda Pratama Aulia, dkk. (2023) dan Yohannes Marulam Nadeak (2022) dimana semua program yang dijadikan bahan penelitian sama-sama memberi dampak yang signifikan untuk kelancaran pelayanan administrasi kependudukan hanya saja berbeda jumlah dokumen yang dilayaninya. Persamaan lainnya adalah dari segi metode penelitian yang digunakan dalam melakukan penelitian dimana Syahid Akbar (2017), Tsamara Dilla Zica (2022), Irawani Anis, dkk. (2021), Nanda Pratama Aulia, dkk. (2023) dan Yohannes Marulam Nadeak (2022) menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Sedangkan perbedaan dari hasil penelitiannya adalah objek program yang diteliti dan hasil akhir dari temuan di lapangan. Dari semua penelitian yang telah dijadikan sumber referensi faktor utama penghambatnya adalah berupa kurangnya kesadaran masyarakat untuk memiliki dokumen kependudukan sedangkan faktor penghambat dalam penelitian saya dalam penerbitan akta kelahiran yaitu kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya akta kelahiran sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung berupaya dengan melakukan sosialisasi dengan terjun langsung ke desa/kelurahan yang ada di Kabupaten Tulungagung.

#### IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, pelaksanaan pelayanan penerbitan akta kelahiran melalui program Klinik Adminduk Pandu Cakti telah berjalan dengan baik serta mengalami peningkatan secara signifikan dari sebelum adanya program Klinik Adminduk Pandu Cakti. Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini yaitu pelayanan penerbitan akta kelahiran melalui program Klinik Adminduk Pandu Cakti dengan melihat 5 dimensi efektivitas telah berjalan dengan efektif dan cakupan kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Tulungagung telah meningkat dari sebelum adanya program ini. Hambatan yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung dalam penerapan proses layanan kepada masyarakat melalui program Klinik Adminduk Pandu Cakti khususnya akta kelahiran yakni kurangnya pemahaman masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan khususnya akta kelahiran, masih banyak masyarakat pedesaan saat ini masih belum mengerti adanya program Klinik Adminduk Pandu Cakti serta jaringan internet yang kurang stabil dan server yang terkadang masih down. Upaya yang telah dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung antara lain penerapan sosialisasi kepada masyarakat khususnya masyarakat pelosok desa dengan turun langsung ke lapangan, memberikan pemahaman akan pentingnya dokumen kependudukan saat penerapan sosialisasi sekaligus memperkenalkan program proses layanan Klinik Adminduk Pandu Cakti serta meningkatkan kualitas jaringan internet dan rutin memelihara server.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada kinerja PNS operator program PANDU CAKTI di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung.

**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 PANDU CAKTI oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

#### V. UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian dan membagi pengetahuan kepada penulis yang tentunya dapat penulis terapkan di dunia kerja nanti. Serta masyarakat yang membantu memberikan informasi terkait penelitian ini.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

### Buku-buku

Siswosoediro, Henry. 2008. *Mengurus Surat – Surat Kependudukan (Identitas Diri)*. Jakarta: Transmedia Pustaka.

Sumaryadi, I Nyoman. 2005. *Efektivitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah*. Jakarta: Citra Utama.

### B. Jurnal

Akbar, Syahid. (2017). *Efektivitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Berbasis Aplikasi “KUCATA’KI” di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar*. Jurnal Ilmu Administrasi Negara. Universitas Muhammadiyah Makassar.

Zica, Tsamara Dilla. (2022). *Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (ADMINDUK) Melalui Aplikasi Administrasi Kependudukan Cepat Akurat Terintegrasi (PANDU CAKTI) Di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung*. Jurnal Ilmu Sosial dan Hukum. Universitas Negeri Surabaya.

Irawani Anis, Jaelan Usman, Sitti Rahmawati Arfah. (2021). *Efektivitas Program Pelayanan Kolaborasi Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa*. Jurnal Ilmu Administrasi Publik. Universitas Muhammadiyah Makassar.

Nanda Pratama Aulia, Susi Hardjati. (2023). *Efektivitas Program Pelayanan Administrasi Kependudukan Sabtu Tuntas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan*. Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Politik. Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.

Yohannes Marulam Nadeak, Hanny Purnamasari. (2022). *Efektivitas Program Pelayanan Administrasi Kependudukan Online di Masa Pandemi Covid-19 di Kelurahan Bahagia*. Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial. Universitas Muhammadiyah Tapanuli Selatan.

### C. Peraturan Perundang – Undangan

Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.  
Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung Nomor 900/49.1/105/2021 tentang Penetapan Inovasi Administrasi Kependudukan Online Klinik Adminduk Dengan Aplikasi “Pandu Cakti” (Proses Layanan Cepat Akurat dan Terintegrasi)