

**EFEKTIVITAS INOVASI SATUKAN HATI PADA PELAYANAN AKTA
KELAHIRAN OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BANDUNG PROVINSI JAWA BARAT**

Sinaga Haris Andrian
NPP. 30.0591

Asdaf Kabupaten Bandung, Provinsi Jawa Barat
Prodi Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Email: 30.0591@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi : Dr. Rully Sumual, S. Pd., M. AP.

ABSTRACK

Problem Statement/Background (GAP): A birth certificate is a population document that records an important child event, namely birth. The child must have an identity in the form of a birth certificate which is used in addition to the identity of the birth certificate also serves to protect the rights of a child. To improve and make it easier for people to have birth certificates in Bandung Regency, the Population and Civil Registration Office made a United Heart Innovation. However, this innovation still has some obstacles. The purpose of this research is to determine the productivity, quality, flexibility, and satisfaction of birth certificate services through Inovasi Satukan Hati. **Purpose:** The purpose of this study is to know and analyze the effectiveness of the Satukan Hati Innovation in the Birth Certificate service at Disdukcapil Bandung Regency, to find out and analyze the obstacles that exist in the Satukan Hati Innovation in the Birth Certificate service by Disdukcapil Bandung Regency, To know and analyze the efforts of Disdukcapil Bandung Regency in overcoming the obstacles that exist in the Satukan Hati Innovation in the Birth Certificate service. **Method:** The theory used in this study is the theory of effectiveness according to Gibson and Steers (1985: 46-48) the research method used in this thesis is descriptive qualitative with an inductive approach. As well as using data collection techniques in the form of observation, interviews, and documentation. And data analysis techniques used with data reduction, data presentation, and conclusions. **Results:** Based on the results of research conducted by the author, birth certificate services through Inovasi Satukan Hati have been carried out well in terms of productivity, efficiency, flexibility, and satisfaction. Although there are still some obstacles such as many people do not know the service procedures, limited number of employees and inadequate service buildings. These obstacles can be overcome by the Bandung Regency Population and Civil Registration Office. **Conclusion:** The effectiveness of the Unite Heart Innovation in Birth Certificate Services by the Bandung Regency Population and Civil Registration Office has been running effectively seeing from several indicators that are considered good.

Keywords: Service, Birth Certificate, Innovation Unite Hearts

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Akta kelahiran merupakan dokumen kependudukan yang mencatat peristiwa penting anak yakni kelahiran. Anak harus memiliki suatu identitas diri berupa akta kelahiran yang digunakan selain untuk identitas akta kelahiran juga berfungsi untuk melindungi hak-hak seorang anak. Dalam upaya peningkatan dan memudahkan masyarakat untuk memiliki akta kelahiran di Kabupaten Bandung, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil membuat sebuah Inovasi Satukan Hati. Namun Inovasi ini masih memiliki beberapa kendala. Tujuan dilakukannya penelitian ini ialah untuk mengetahui produktivitas, Mutu/kualitas, Fleksibilitas, serta Kepuasan dari pelayanan akta kelahiran melalui Inovasi

Satukan Hati. **Tujuan:** Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas Inovasi Satukan Hati pada pelayanan Akta Kelahiran di Disdukcapil Kabupaten Bandung, Untuk mengetahui dan menganalisis hambatan-hambatan yang ada dalam Inovasi Satukan Hati pada pelayanan Akta Kelahiran oleh Disdukcapil Kabupaten Bandung, Untuk mengetahui dan menganalisis upaya-upaya Disdukcapil Kabupaten Bandung dalam mengatasi kendala yang ada dalam Inovasi Satukan Hati pada pelayanan Akta Kelahiran. **Metode:** Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori efektivitas menurut Gibson dan Steers (1985:46-48) metode penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Serta menggunakan teknik pengumpulan data berupa dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dan teknik analisis data yang digunakan dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis, pelayanan akta kelahiran melalui Inovasi Satukan Hati telah terlaksana dengan baik dari segi produktivitas, Efisiensi, Fleksibilitas serta kepuasan. Meskipun masih ada beberapa hambatan seperti banyak masyarakat belum mengetahui tata cara pelayanan, keterbatasan jumlah pegawai dan gedung pelayanan yang belum memadai. Hambatan tersebut dapat diatasi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung. **Kesimpulan:** Efektivitas Inovasi Satukan Hati Pada Pelayanan Akta Kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung secara keseluruhan sudah berjalan efektif melihat dari beberapa indikator yang dinilai sudah baik.

Kata Kunci : Pelayanan, Akta Kelahiran, Inovasi Satukan Hati

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kegiatan pelayanan Administrasi Kependudukan merupakan salah satu bentuk kegiatan pelayanan publik. Menurut Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 perubahan atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan bahwa Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Dalam menjalankan pelayanan Administrasi Kependudukan, maka peristiwa Penting seperti Kelahiran, Kematian, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahan nama dan perubahan status kewarganegaraan, harus di catat ke dalam pencatatan sipil, ditata dengan sebaik-baiknya agar masyarakat mendapat pengakuan yang sah atas peristiwa-peristiwa tersebut.

Pelayanan Administrasi Kependudukan di Indonesia melalui Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan diantaranya yakni KTP-el, Kartu Keluarga, Akta Kematian, Akta Kelahiran dan sebagainya. Akta Kelahiran merupakan dokumen autentik yang wajib dimiliki setiap warga negara Indonesia. Dokumen ini sebagai bukti sah terkait status dan peristiwa kelahiran seseorang dan termasuk hak setiap warga Indonesia yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Akta kelahiran merupakan identitas awal yang dimiliki oleh seseorang dan menjadi dasar hukum seseorang dengan orang tuanya. Pada saat ini masyarakat masih banyak yang belum memiliki akta kelahiran dikarenakan beberapa alasan misalnya kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya kepemilikan akta kelahiran dan menjadikan masyarakat mengabaikan pengurusan akta kelahiran tersebut. Terlebih letak geografis Kabupaten Bandung yang sangat luas dan susah di jangkau oleh masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung merupakan unsur pelaksana otonomi daerah di bidang pelayanan administratif yang mengurus tentang kependudukan dan pencatatan sipil. Pelayanan Administrasi Kependudukan yang terdiri dari

Pendaftaran penduduk, Pelayanan pencatatan sipil, merupakan sub bagian dari Pelayanan publik yang harus dilaksanakan dengan baik kepada masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung di bentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 16 Tahun 2011 tentang perubahan kedua atas Peraturan Kabupaten Bandung Nomor 20 Tahun 2007 tentang pembentukan organisasi Dinas Daerah Kabupaten Bandung.

Wilayah Kabupaten Bandung meliputi 31 kecamatan, 270 desa, dan 10 kelurahan dengan cakupan area seluas 176.238,67 ha, atau 4,75% dari luas wilayah Provinsi Jawa Barat seluas 3.709.528,44 ha. Pada tahun 2021, kepemilikan akta kelahiran berjumlah 1.011.825 jiwa dan yang belum memiliki berjumlah 113.615 atau dalam presentase yaitu 89,90%. Tahun berikutnya yaitu 2022 jumlah kepemilikan akta kelahiran berjumlah 1.025.173 jiwa dan yang belum memiliki berjumlah 98.239 atau dalam presentase yaitu 91,26%. Data tersebut menunjukkan bahwa terdapat peningkatan kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Bandung, akan tetapi masih banyak juga masyarakat kabupaten bandung yang belum memiliki akta kelahiran.

Melihat banyaknya penduduk Kabupaten Bandung yang belum memiliki akta kelahiran, Disdukcapil Kabupaten Bandung memerlukan adanya Inovasi yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan Administrasi Kependudukan agar lebih efektif dan efisien. Salah satu Inovasi yang ada di Disdukcapil Kabupaten Bandung yaitu Satukan Hati (bersama tuntaskan Administrasi Kependudukan hanya satu hari). Satukan hati merupakan Inovasi pelayanan one day service di kantor Disdukcapil dan efektif diberlakukan per tanggal 4 januari 2017 yang lalu. Disamping itu, satukan hati merupakan wujud upaya peningkatan pelayanan Administrasi Kependudukan yang merupakan rangkaian Inovasi pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi sebagai salah satu penunjangnya. Pelayanan one day service Disdukcapil Kabupaten Bandung merupakan layanan satu hari selesai untuk penyelesaian dokumen kependudukan salah satu nya ialah pelayanan Akta Kelahiran. Masyarakat sendiri wajib datang sebelum pukul 14.00 WIB dan membawa persyaratan lengkap.

Berdasarkan Latar Belakang tersebut maka penulis memberikan judul **“Efektivitas Inovasi Satukan Hati pada Pelayanan Akta Kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Provinsi Jawa Barat”**.

1.2 Kesenjangan Masalah

Wilayah Kabupaten Bandung meliputi 31 kecamatan, 270 desa, dan 10 kelurahan dengan cakupan area seluas 176.238,67 ha, atau 4,75% dari luas wilayah Provinsi Jawa Barat seluas 3.709.528,44 ha. Adapun jumlah kepemilikan Akta Kelahiran penduduk Kabupaten Bandung dimuat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1.1

Jumlah Kepemilikan Akta Kelahiran Berdasarkan Usia 0-17 Tahun Kabupaten Bandung Tahun 2021-2022

Tahun	Memiliki	Belum memiliki	Jumlah	Presentase Kepemilikan
2021	1.011.825	113.615	1.125.440	89,90%
2022	1.025.173	98.239	1.123.412	91,26%

Sumber data: Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung (Diolah oleh Penulis;2023)

Pada tahun 2021, kepemilikan akta kelahiran berjumlah 1.011.825 jiwa dan yang belum memiliki berjumlah 113.615 atau dalam presentase yaitu 89,90%. Tahun berikutnya yaitu 2022

jumlah kepemilikan akta kelahiran berjumlah 1.025.173 jiwa dan yang belum memiliki berjumlah 98.239 atau dalam presentase yaitu 91,26%. Data tersebut menunjukkan bahwa terdapat peningkatan kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Bandung, akan tetapi masih banyak juga masyarakat kabupaten bandung yang belum memiliki akta kelahiran.

1.3 Penelitian Terdahulu

Pertama, Erin rahmawati, Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Anak Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Surakarta; 2017 dengan hasil Faktor-faktor yang mempengaruhi Inovasi pelayanan Akta Kelahiran Dispendukcapil Kota Surakarta yaitu visi misi, sarana prasarana, Sumber Daya Manusia, keuangan, demografi, teknologi, politik dan kesadaran masyarakat.(Erin rahmawati, 2017)

Kedua, Widya febrianti Analisis Efektifitas Inovasi “Sapidukcapil” Online dalam Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Boyolali Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas Inovasi Sapidukcapil Online dalam pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Boyolali yang dianalisis menggunakan Teori Duncan belum efektif. Hal ini berdasarkan pada indikator pencapaian tujuan dan adaptasi yang sudah efektif, sedangkan untuk indikator integrasi belum efektif.(Widya febrianti, 2022)

Ketiga, Amanda Ilma Utami Efektivitas Inovasi Pelayanan “Bundaku” Dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan Inovasi pelayanan “BUNDAKU” sudah berjalan efektif dilihat dari empat indikator yakni Ketepatan Sasaran Program, Sosialisasi Program, Tujuan Program, dan Pemantauan Program.(Amanda Ilma Utami, 2021)

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, Perbedaan penelitian ini dengan penelitian 3 penelitian terdahulu diatas yaitu terletak pada lokasi penelitian yang berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung.

1.5 Tujuan

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas Inovasi Satukan Hati pada pelayanan Akta Kelahiran di Disdukcapil Kabupaten Bandung, Untuk mengetahui dan menganalisis hambatan-hambatan yang ada dalam Inovasi Satukan Hati pada pelayanan Akta Kelahiran oleh Disdukcapil Kabupaten Bandung, Untuk mengetahui dan menganalisis upaya-upaya Disdukcapil Kabupaten Bandung dalam mengatasi kendala yang ada dalam Inovasi Satukan Hati pada pelayanan Akta Kelahiran.

II. METODE

penulis menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif dengan menggunakan pendekatan induktif. analisis secara induktif merupakan usaha dalam pencarian data yang tidak memiliki maksud untuk membuktikan hipotesis yang telah dirumuskan sebelum penelitian dilakukan(Moleong, 2013). Penulis menggunakan Teori Efektivitas Gibson dan Steers yang terdapat 3 indikator yaitu Produksi, Mutu, Efisiensi, Kepuasan, dan Fleksibilitas(Sumaryadi, 2005).

Informan pada penelitian ini terdapat 9 informan. Adapun penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *Purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2016: 126) menyatakan bahwa “purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, misalnya orang yang dianggap paling tahu terkait apa yang kita cari tahu atau penguasa lokasi penelitian sehingga dapat memudahkan penulis dalam

menjelajahi objek/ situasi sosial yang diteliti(Sugiyono, 2016). Sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data tersebut diperoleh. Cara mengidentifikasi sumber data menggunakan 3P (person,paper, and place)(Arikunto, 2013). Penulis menggunakan teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi(Sugiyono, 2022). penelitian ini penulis menggunakan teknik analisis data kualitatif menurut Mile dan Huberman yaitu Reduksi data, Penyajian data, dan Penarikan kesimpulan(Sugiyono, 2022).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisis Efektivitas Inovasi Satukan Hati pada Pelayanan Akta Kelahiran Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung

Efektivitas merupakan kemampuan usaha suatu program sebagai suatu sistem dengan sumber daya dan sarana tertentu untuk memenuhi tujuan dan sarannya tanpa melumpuhkan cara dan sumber daya dan tanpa memberikan tekanan yang tidak wajar kepada pelaksanaanya(Steers Richard, 1985). Disdukcapil Kabupaten Bandung juga membuat berbagai rangkaian inovasi pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi sebagai salah satu penunjangnya. Penulis ingin mengetahui bagaimana efektivitas dari Inovasi Satukan Hati dengan di dasari teori Efektivitas menurut Gibson dan Steers yang terdiri dari:

1. Produktivitas

Untuk mengukur produktivitas Inovasi Satukan Hati pada pelayanan Akta Kelahiran ini, maka penulis menggunakan faktor-faktor pengukuran Produktivitas menurut Henry Simamora meliputi 2 indikator yaitu kuantitas serta ketepatan waktu(Henry, 2004).

a. Kuantitas

Dari data yang didapat oleh penulis diketahui bahwa pada Tahun 2021 dari total penduduk usia 0-17 Tahun sebanyak 1.125.440 jiwa masyarakat Kabupaten Bandung, yang sudah memiliki Akta Kelahiran sebanyak 1.011.825 dan yang belum memiliki Akta Kelahiran sebanyak 113.615 jiwa. Tahun selanjutnya 2022 total penduduk usia 0-17 Tahun sebanyak 1.123.412 jiwa, yang sudah memiliki Akta Kelahiran sebanyak 1.025.173 jiwa dan yang belum memiliki Akta Kelahiran sebanyak 98.239 jiwa. Berdasarkan penjelasan yang telah dilakukan oleh penulis dapat dilihat bahwa terjadi peningkatan kepemilikan Akta Kelahiran masyarakat anak usia 0-17 Tahun di Kabupaten Bandung. Sehingga dapat dikatakan bahwa dari segi kuantitas, Inovasi Satukan Hati ini sudah baik.

2. Kualitas dan Mutu

Penulis menggunakan indikator kualitas pelayanan menurut Zeithami, Parasuraman dan Berry yang mempunyai beberapa dimensi dalam mengukur kualitas pelayanan yakni Tangible (berwujud), Reliabilty (kehandalan) dan Responsiviness (ketanggapan) untuk mengetahui lebih dalam terkait mutu atau kualitas dari Inovasi Satukan Hati(Hardiyansyah, 2018).

a. Tangible

Bahwa mutu atau kualitas pelayanan dari segi tangible (berwujud) masih belum efektif karena masih adanya kendala seperti gedung yang belum cukup menampung masyarakat serta adanya gangguan pada server.

b. Reliabilty

Penulis melakukan wawancara dengan Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Ibu Ida Hafidah,S.Pd., MM pada tanggal 13 Januari 2023 pukul 10.00 WIB beliau berpendapat bahwa: “Para pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung ini merupakan pegawai yang sudah berkompeten di bidangnya masing-masing, selain itu para pegawai bekerja dengan standar operasional prosedur yang berlaku serta menjalankan tugas dan fungsi mereka masing-masing.”. Berdasarkan hasil wawancara tersebut maka penulis

menyimpulkan bahwa dari segi kehandalan sudah bisa dikatakan efektif, dilihat dari kompetensi petugas yang sudah berkompeten dalam bidangnya masing-masing.

c. *Responsiveness*

Wawancara penulis dengan salah satu petugas pelayanan Ibu Dewi pada tanggal 10 Januari 2023 pukul 10.00 WIB, beliau mengatakan bahwa: “Disini disediakan tempat layanan informasi, jadi masyarakat yang masih kebingungan mengurus dokumen kependudukan mereka bisa langsung bertanya kepada kami.”. Berdasarkan uraian diatas penulis menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan dilihat dari segi Responsiveness (ketanggapan) sudah efektif. Dapat dilihat dari tersedianya beragam fasilitas yang membantu masyarakat menanggapi pelayanan yang ada.

Berdasarkan pada indikator menurut Zeithami, Parasuraman dan Berry yaitu berwujud, kehandalan, dan ketanggapan (Hardiyansyah, 2018). Dapat ditarik kesimpulan bahwa efektivitas Inovasi Satukan Hati pada pelayanan Akta Kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung belum memenuhi indikator mutu atau kualitas, karena terdapat permasalahan gedung yang belum bisa menampung masyarakat.

3. Efisiensi

Efisiensi merupakan perbandingan yang terbaik antara sebuah input (masukan) dan output (hasil antara keuntungan dengan sumber-sumber yang digunakan), hasil optimal yang telah tercapai dengan penggunaan sumber yang terbatas (Hasibuan, n.d.).

a. masukan (*input*)

➤ Dasar Peraturan

Dasar peraturan untuk pelayanan Akta Kelahiran yaitu pada Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Dalam pelaksanaannya penulis melihat bahwa Disdukcapil Kabupaten Bandung telah melaksanakan pelayanan Akta Kelahiran sesuai dengan ketentuan Peraturan yang berlaku.

➤ Personil (pegawai)

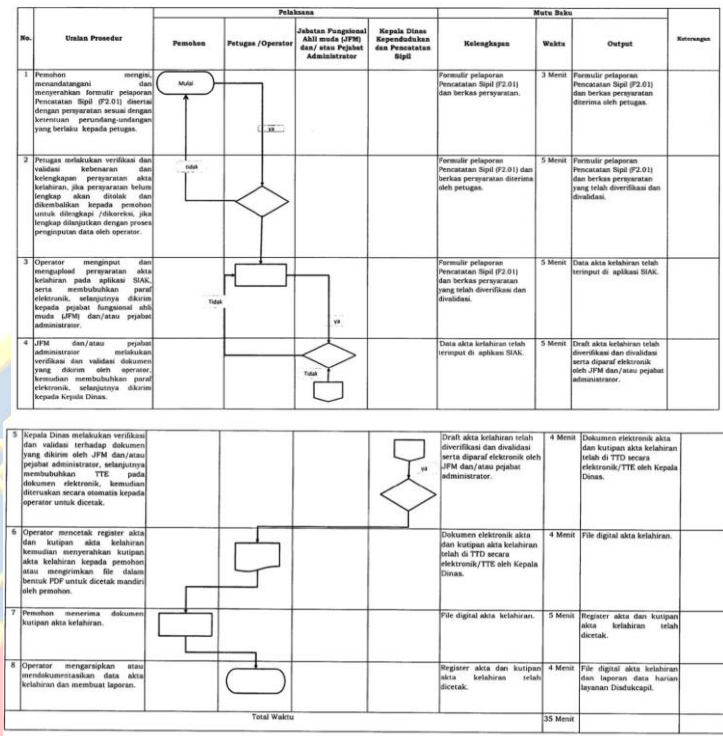
Personil merupakan pegawai yang bekerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang bertugas melayani masyarakat dan mengatur proses pelayanan Akta Kelahiran dari penerimaan berkas hingga terbitnya dokumen tersebut. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Ibu Ida Hafidah, S.Pd., MM pada tanggal 13 Januari 2023 pukul 10.00 WIB, beliau menyatakan bahwa: “Kami para pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung merupakan pegawai yang melaksanakan pelayanan sesuai dengan maklumat pelayanan yang ada.” Menurut pengamatan yang penulis lakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung dapat disimpulkan bahwa Pegawai yang ada di Disdukcapil Kabupaten Bandung telah bekerja sesuai dengan tugas, pokok, dan fungsi mereka masing-masing.

➤ Biaya pelayanan

Biaya dalam proses penerbitan dokumen kependudukan diatur dalam Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 perubahan atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan kemudian dijelaskan pada Pasal 79 A yang berbunyi: “Pengurusan dan Penerbitan dokumen kependudukan tidak dipungut biaya”.

b. Proses

Gambar 4.3
Standar Operasional Prosedur proses penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung

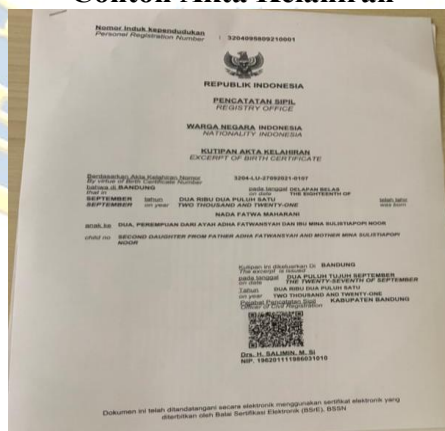


Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung
 Dapat disimpulkan penulis untuk proses prosedur penerbitan Akta Kelahiran melalui Inovasi Satukan Hati oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bandung telah dilaksanakan dengan baik karena proses nya yang mudah dan tidak berbelit-belit.

c. Keluaran (output)

Output Inovasi Satukan Hati pada pelayanan Akta Kelahiran kini sudah baik dengan menggunakan kertas HVS 80 gram dan bisa dicetak sendiri oleh masyarakat yang memudahkan masyarakat.

Gambar 4.4
Contoh Akta Kelahiran



Sumber: diolah oleh penulis, 2023

Oleh karena itu penulis menyimpulkan bahwa efektivitas Inovasi Satukan Hati pada Pelayanan Akta Kelahiran menurut indikator efisiensi dapat disimpulkan telah efektif.

4. Fleksibilitas

Berkaitan dengan fleksibilitas ini, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mengeluarkan Inovasi Satukan Hati telah berupaya agar Inovasi tersebut berjalan dengan baik dan fleksibel terhadap perubahan masyarakat dan juga lingkungan. Fleksibilitas merupakan gambaran bagaimana kemampuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan kemampuan dalam menanggapi permintaan serta kebutuhan masyarakat yang ada. Kegiatan pelayanan Akta Kelahiran di Kabupaten Bandung telah dibantu oleh banyak pihak. Pernyataan ini diperjelas berdasarkan wawancara yang penulis lakukan bersama dengan Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Ibu Imas Chitrawati Sunarya ,SE.,M.Si pada tanggal 11 Januari 2023 pukul 10.00 WIB, beliau menuturkan bahwa: “Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak bekerja sendirian dalam melayani masyarakat dalam urusan Akta Kelahiran, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah bekerja sama dengan semua Kecamatan yang ada di Kabupaten Bandung. Jadi masyarakat bisa mengurus Akta Kelahiran anak mereka dengan datang langsung ke kantor Kecamatan masing-masing daerah.” Selain itu beliau menuturkan bahwa, “Selain bekerjasama dengan Kecamatan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung juga telah bekerja sama dengan Rumah Sakit Umum Daerah yang ada di Kabupaten Bandung. Jadi masyarakat yang baru melahirkan bisa langsung mengurus Akta Kelahiran anak mereka di Rumah Sakit Umum Daerah.”

Berdasarkan hasil penelitian serta wawancara yang penulis lakukan maka dapat dikatakan bahwa petugas dapat beradaptasi dengan cepat sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang ada serta kondisi yang ada, dan melihat perbedaan yang cukup signifikan terhadap pelayanan yang ada penulis menyimpulkan bahwa pelayanan Akta Kelahiran melalui inovasi Satukan Hati ini sudah fleksibel dilihat dari kemampuan pegawai yang dapat beradaptasi dengan kebutuhan serta kondisi masyarakat yang ada.

5. Kepuasan

Wawancara penulis dengan Plt Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Ibu Ir, Hj. Ningning Hendasah, M.Si pada tanggal 12 Januari 2023 pukul 09.00 WIB beliau menyatakan: “Salah satu motto dari layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung yaitu senantiasa membahagiakan masyarakat, Kami berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, banyak program yang kami luncurkan untuk menunjang pelayanan yang diberikan agar memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan mereka.”

Kepuasan dalam aspek ini bisa diukur dari kebahagiaan masyarakat terhadap pelayanan Akta Kelahiran melalui Inovasi Satukan Hati yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung. Suatu Inovasi dikatakan berhasil apabila konsumen atau dalam hal ini masyarakat puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Berikut ini merupakan nilai indeks Survey Kepuasan masyarakat pada pelayanan Akta Kelahiran yang di survey oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Bandung:

Tabel 4.3

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada pelayanan Akta Kelahiran

NO	Tahun	Nilai IKM
1	2020	84,86
2	2021	92,19
3	2022	82,02

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung

Dapat dilihat dari tabel di atas bahwa nilai indeks kepuasan masyarakat sudah baik, walaupun pada tahun 2022 mengalami penurunan. Selain itu Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung mempunyai tempat layanan informasi, ruangan pengaduan serta kotak masukan dan saran yang dibentuk untuk menjawab pertanyaan serta pengaduan dari masyarakat.

3.2 Faktor Penghambat.

Adapun faktor penghambat Inovasi Satukan Hati pada pelayanan Akta Kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung yaitu:

1. Kurangnya pemahaman Masyarakat terkait pelayanan Akta Kelahiran
2. Keterbatasan jumlah pegawai pelaksana pelayanan
3. Sarana dan prasarana yang kurang memadai

3.3 Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung dalam mengatasi Hambatan

1. Melakukan Sosialisasi kepada Masyarakat tentang teknis pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung
2. Menambah jumlah personil perbantuan pelaksanaan pelayanan
3. Menyediakan sarana dan prasarana tambahan

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Penelitian ini menemukan hal yang berbeda dengan penelitian Erin rahmawati, 2017 yang dimana terapat indikator politik dan kesadaran masyarakat yang dimana penelitian yang penulis bawakan menganalisis kepuasan masyarakat yang tidak ada kaitannya dengan pembahasan politik seperti penelitian Erin Rahmawati. Widya febrianti, 2022 ditemukan dalam penerapannya yaitu : Jaringan internet yang tidak menentu, Kurangnya sosialisasi dan komunikasi kepada masyarakat, kurangnya tingkat kesadaran masyarakat. Hal tersebut sama seperti faktor penghambat yang terjadi pada penelitian yaitu Kurangnya pemahaman Masyarakat terkait pelayanan Akta Kelahiran, Keterbatasan jumlah pegawai pelaksana pelayanan dan Sarana dan prasarana yang kurang memadai. Pada penelitian Amanda Ilma Utami, 2021 ditemukan Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan Inovasi pelayanan “BUNDAKU” sudah berjalan efektif dilihat dari empat indicator yakni Ketepatan Sasaran Program, Sosialisasi Program, Tujuan Program, dan Pemantauan Program. Sasaran Inovasi “BUNDAKU” sudah tepat ditunjukkan dengan adanya Kerjasama kesehatan pada fasilitas kesehatan di Temanggung. Hal tersebut sama dengan hasil penelitian dari penulis yaitu Efektivitas Inovasi Satukan Hati Pada Pelayanan Akta Kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung secara keseluruhan sudah berjalan efektif melihat dari beberapa indikator yang dinilai sudah baik. Walaupun penelitian Amanda Ilma Utami, 2021 memiliki perbedaan dalam pemilihan teori dalam menganalisis permasalahan namun didapatkan hasil yang sama dengan penelitian yang di bawakan oleh penulis.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Analisa serta pembahasan dari kegiatan penelitian yang penulis lakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung maka penulis dapat menyimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Efektivitas Inovasi Satukan Hati Pada Pelayanan Akta Kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung secara keseluruhan sudah berjalan efektif melihat dari beberapa indikator yang dinilai sudah baik.
2. Dalam pelaksanaannya terdapat beberapa hambatan antara lain ialah:
 - a. Kurangnya pemahaman Masyarakat terkait pelayanan Akta Kelahiran.
 - b. Keterbatasan jumlah pegawai pelaksana pelayanan.

- c. Sarana dan prasarana yang kurang memadai
3. Upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung dalam mengatasi hambatan ialah:
 - a. Melakukan Sosialisasi kepada Masyarakat tentang teknis pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung.
 - b. Menambah jumlah personil perbantuan pelaksanaan pelayanan.
 - c. Menyediakan sarana dan prasarana tambahan

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini keterbatasan utama yakni waktu. Keterbatasan waktu penulis maksimalkan dalam proses pengumpulan data dari Teknik pengumpulan data penulis yaitu dokumentasi, wawancara dan Observasi.

Arah Masa Depan Penelitian (future work). Peneliti menyadari masih banyak kekurangan dalam penelitian yang penulis laksanakan, diharapkan ada masukan serta saran guna melengkapi penelitian ini. Diharapkan penelitian ini juga menjadi bahan evaluasi kinerja yang dilaksanakan oleh Disdukcapil Kabupaten Bandung untuk menghasilkan pelayanan yang lebih prima.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian dan memberikan informasi pada penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Amanda Ilma Utami. (2021). *Efektivitas Inovasi Pelayanan “Bundaku” Dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung.*
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik.* Rineka Cipta.
- Erin rahmawati. (2017). *Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Anak Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.*
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya.* Gava Media.
- Hasibuan, M. S. . (n.d.). *manajemen dasar, pengertian dan masalah.* Gunung Angung.
- Henry, S. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia.* STIE YKPN.
- Moleong, J. (2013). *Metodologi Penelitian Kualitatif.* PT.Remaja rosdakarya.
- Steers Richard, M. (1985). *Efektivitas Organisasi.* erlangga.
- Sugiyono. (2016). *Memahami Penelitian Kualitatif.* Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Kuantitatif, Kualitatif dan R&D (edisi ke 2).* alfabeta.
- Sumaryadi, I. N. (2005). *Efektivitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah.* PN Citra Utama.
- Widya febrianti. (2022). *Analisis Efektifitas Inovasi “Sapidukcapil” Online dalam Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Boyolali.*