

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PENERBITAN AKTA PERKAWINAN MELALUI
PROGRAM JANA KERTHI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KARANGASEM PROVINSI BALI**

I Gede Alan Kusuma

NPP. 30.1043

Asdaf Kabupaten Karangasem, Provinsi Bali

Program Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Email: al4nkusum4@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dra. Hestiwati Basir, M.Si

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): Population administration and civil registration activities are included in mandatory matters that are not related to basic services. Because population administration services include mandatory affairs, optimal services are needed by prioritizing innovation and technology as part of the implementation of bureaucratic reform. One form of innovation that has been implemented at the Population and Civil Registration Office of Karangasem Regency is the Jana Kerthi Program. **Purpose:** The purpose of this study is to describe the effectiveness of marriage certificate issuance services through the Jana Kerthi program at the Population and Civil Registration Office of Karangasem Regency, Bali Province.. **Method:** This research uses a descriptive method with a qualitative approach. **Result:** The results showed that the service process of issuing Marriage Certificates through the Jana Kerthi program is currently quite effective both in terms of the dimensions of adaptability/flexibility, productivity, job satisfaction, and resource search. **Conclusion:** Efforts to approach and simplify services continue to be carried out by the Population and Civil Registration Office of Karangasem Regency to attract public interest in issuing marriage certificates, especially through the Jana Kerthi program.

Keywords: Marriage certificate, Population Administration, Population and Civil Registration Office

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Kegiatan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil termasuk ke dalam urusan wajib yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar. Karena pelayanan administrasi kependudukan termasuk urusan wajib, Maka diperlukan pelayanan yang optimal dengan mengedepankan inovasi dan teknologi sebagai bagian dari implementasi reformasi birokrasi. Salah satu bentuk inovasi yang telah dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem adalah Program Jana Kerthi. **Tujuan:** Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeksripsikan efektivitas pelayanan penerbitan akta perkawinan melalui program Jana Kerthi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem Provinsi Bali. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan Proses pelayanan penerbitan Akta Perkawinan melalui program Jana Kerthi saat ini

sudah cukup efektif baik ditinjau dari dimensi kemampuan penyesuaian diri/ keluwesan, produktivitas, kepuasan kerja, maupun pencarian sumber daya. **Kesimpulan:** Upaya pendekatan dan penyederhanaan layanan terus dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem guna menarik minat masyarakat untuk melakukan penerbitan akta perkawinan, terutama melalui program Jana Kerthi.

Kata kunci: Akta perkawinan, Administrasi Kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam persoalan pembangunan, daerah menjadi bagian-bagian penting yang harus diperhatikan oleh pemerintah selaku pengambil kebijakan. Pembangunan di daerah tentunya tidak dapat terlepas dari tata kelola pemerintahan daerah. Pemerintahan Daerah di Indonesia telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Pembangunan daerah dilaksanakan atas dasar adanya urusan-urusan pemerintahan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, urusan pemerintahan terbagi ke dalam urusan absolut, urusan konkuren, dan urusan pemerintahan umum. Urusan konkuren terbagi atas urusan wajib dan urusan pilihan. Urusan wajib dipetakan lagi menjadi urusan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar dan urusan wajib yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar. Dalam hal ini, kegiatan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil termasuk ke dalam urusan wajib yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar. Karena pelayanan administrasi kependudukan termasuk urusan wajib, maka diperlukan pelayanan yang optimal dengan mengedepankan inovasi dan teknologi sebagai bagian dari implementasi reformasi birokrasi. Salah satu bentuk inovasi yang telah dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem adalah Program Jana Kerthi.

Kualitas pembangunan yang baik menciptakan sumber daya manusia (SDM) yang baik pula. Apa gunanya jumlah penduduk yang besar jika mayoritas dapat bekerja dan berkontribusi pada pembangunan. Tujuan utama pelaksanaan pembangunan adalah kesejahteraan umat manusia. Apabila pelaksanaan pembangunan menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat justru menjadi korban, maka keabsahan pembangunan yang dilakukan dipertanyakan. Proses pembangunan hanya dapat terlaksana dengan baik jika didukung oleh data kependudukan yang baik. Proses pembangunan didukung dengan data kependudukan yang baik sehingga proses perencanaan dan pelaksanaan pembangunan dapat dilaksanakan dengan lebih baik.

Misalnya terkait dengan perencanaan, kita mengetahui apa kebutuhan dan harapan masyarakat, berapa anggaran yang dibutuhkan, bagaimana strategi pelaksanaannya, dll. Berdasarkan informasi kependudukan yang dikumpulkan, proses perencanaan dan pelaksanaan pembangunan dapat dilakukan dengan lebih efektif dan efisien. Mengingat pentingnya pendataan kependudukan untuk kepentingan pembangunan, maka disusunlah Undang-Undang Pengelolaan Kependudukan No. 23 Tahun 2006. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem membuat program Jana Kerthi Pelayanan Administrasi Kependudukan tuntas di Desa. Program Jana Kerthi (Pelayanan Administrasi Kependudukan tuntas di Desa) merupakan salah satu program unggulan Bupati Karangasem untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus Adminduk. Mekanisme dalam program ini adalah masyarakat mengajukan permohonan penerbitan akta perkawinan hanya cukup sampai di Desa kemudian Petugas Admin di Desa mengirim persyaratan yang sudah lengkap dalam bentuk PDF ke WA online Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Kemudian, berkas yang dikirim oleh Desa diverifikasi oleh operator dan apabila persyaratan telah lengkap maka akan dikirim kembali PDF tersebut ke E-mail Desa dan sudah langsung bisa di cetak di Desa. Penyelesaian masalah telah

ditemukan dalam mengatasi pengurusan administrasi kependudukan di lingkungan daerah Kabupaten Karangasem. Namun perlu dilakukan pengukuran tingkat efektivitas program Jana Kerthi dalam pengurusan administrasi kependudukan terkhususnya pelayanan akta perkawinan. Pengukuran efektivitas adalah sebagai bentuk evaluasi agar terjadi peningkatan dalam pelaksanaan program yang telah dibuat pemerintah untuk pelayanan.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan, permasalahan pokok yang dapat diidentifikasi untuk dihadapi dalam Pelayanan Penerbitan Akta Perkawinan melalui Program Jana Kerthi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem Provinsi Bali antara lain:

1. Efektivitas Penerbitan Akta Perkawinan Melalui Program Jana Kerthi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem Provinsi Bali.
2. faktor penghambat yang dihadapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem dalam Pelaksanaan Program Jana Kerthi.
3. 3. Upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem dalam mengatasi hambatan yang ada.

1.3. Penelitian Terdahulu

Dalam melakukan Penelitian ini, penulis mengacu dan membandingkan temuan dari Penelitian sebelumnya. Kajian penelitian yang dilakukan oleh Rizky Aji Pangestu dengan Iokus Kabupaten Bandung Barat Provinsi Jawa Barat menggunakan metode deskriptif kualitatif. Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis efektivitas penerbitan Akta Kematian melalui layanan Sidilan serta faktor-faktor yang memengaruhi dan upaya dari Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana untuk optimalisasi layanan Sidilan di Kabupaten Bandung Barat.

Kajian penelitian yang dilakukan oleh Farida Adawiyah Siswandini dengan Iokus Kabupaten Lumajang menggunakan metode kualitatif. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis mengenai efektivitas Program PANADDOL-MANTAP dalam penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang. Berdasarkan penelitian tersebut bahwa hasil penelitian ini setelah Program PANADDOL-MANTAP ini diterapkan karena masih banyak masyarakat yang belum memiliki akta kelahiran. Ada beberapa penyebab utama, seperti kurangnya pemahaman masyarakat terhadap standar pelayanan yang akan diperoleh, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat dan minimnya kepemilikan ponsel pintar oleh masyarakat untuk menikmati Program PANADDOL-MANTAP.

Kajian penelitian yang dilakukan oleh Ni Luh Putu Dewi Savitri dengan Iokus Kabupaten Badung Provinsi Bali menggunakan metode kualitatif. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk melihat efektivitas pelayanan pembuatan akta perkawinan melalui Website Akudicari, hambatan yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung. Berdasarkan penelitian tersebut bahwa hasil penelitian ini Kegiatan pelayanan sudah berjalan dengan baik pada indikator produktivitas, efisiensi, fleksibilitas, kepuasan, kualitas dan mutu pelayanan pembuatan akta perkawinan namun masih adanya kendala yang dihadapi yaitu belum seluruh masyarakat Kabupaten Badung mengetahui adanya Website Akudicari, masyarakat di Kabupaten Badung tidak seluruhnya menguasai teknologi, masyarakat belum sadar pentingnya dokumen kependudukan.

Kajian penelitian yang dilakukan oleh Nada Amalia dengan Iokus Kabupaten Kotawaringin Timur Provinsi Kalimantan Tengah menggunakan metode deskriptif kualitatif. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui efektivitas pelayanan penerbitan Akta Perkawinan, hambatan dan upaya mengatasinya. Berdasarkan penelitian tersebut bahwa efektivitas pelayanan penerbitan akta

perkawinan dalam meningkatkan tertib administrasi telah berjalan dengan baik hal ini dibuktikan dengan terpenuhinya indikator produktivitas, efisiensi dan fleksibilitas. Akan tetapi diperlukan penanganan pada indikator kualitas/mutu fasilitas pelayanan dan kepuasan dalam memberikan pelayanan.

Kajian yang dilakukan oleh Mona Indriani dengan Iokus Kota Palangka Raya menggunakan metode deskriptif kualitatif. Tujuan dari penelitian ini untuk mendeskripsikan dan menganalisis tentang efektifitas pelayanan kependudukan/pencatatan sipil pada program one day service 3 in 1 di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Cimahi. Hasil yang didapatkan dari penelitian adalah efektifitas pelayanan kependudukan/pencatatan sipil pada program one day service 3 in 1 belum efektif, karena memiliki permasalahan seperti banyak yang belum ditanggapi dan diproses oleh operator disebabkan keterbatasan waktu selama PPKM level 4, jaringan kadang-kadang lambat, kurang disiplin selama bertugas yang ditetapkan dan kelalaian setiap pegawainya yang mengurus program pelayanan tersebut.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian yang akan dilakukan saat ini oleh peneliti adalah “Efektivitas Program Jana Kerthi Dalam Pelayanan Akta Perkawinan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem”. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengkaji dan menjelaskan tingkat Efektivitas Program Jana Kerthi Dalam Pelayanan Akta Perkawinan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode penelitian kualitatif. Dengan metode penelitian kualitatif peneliti melakukan Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian yang dilakukan oleh penulis berbeda dengan penelitian lainnya. Kesamaan hanya terjadi pada aspek penilaian yakni efektivitas dan juga administrasi kependudukan.

1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menjelaskan Efektivitas Penerbitan Akta Perkawinan Melalui Program Jana Kerthi, mengidentifikasi dan mendefinisikan faktor penghambat Efektivitas Penerbitan Akta Perkawinan Melalui Program Jana Kerthi, menganalisis dan mendeskripsikan upaya apa saja yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem dalam mengatasi hambatan yang ada.

II. METODE

Penelitian yang dilakukan peneliti menggunakan desain penelitian kualitatif dengan memasukkan konsep Efektivitas menurut Steers, (1997). Teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini terdiri dari menginterpretasikan data atau informasi dari observasi, hasil wawancara dan dokumentasi, yang dipadukan untuk menarik kesimpulan, yang kemudian dijabarkan dalam konteks dan waktu.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Efektivitas Penerbitan Akta Perkawinan Melalui Program Jana Kerthi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem Provinsi Bali

Dalam menganalisis masalah penelitian ini, peneliti menggunakan teori efektivitas menurut (Steers, 1997) yang telah disebutkan di bab III terdapat empat dimensi efektivitas, yaitu

kemampuan penyesuaian diri atau keluwesan, produktivitas, kepuasan kerja, dan pencarian sumber daya.

Prosedur dan proses sosialisasi program Jana Kerthi dalam Pelayanan Akta Perkawinan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem telah sesuai dengan Permendagri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Pada peraturan ini, pencatatan perkawinan dilakukan dengan tata cara, yaitu: (i) pemohon mengisi dan menandatangani formulir pelaporan dan menyerahkan persyaratan; (ii) pelaksanaan verifikasi dan validasi oleh petugas pelayanan; (iii) perekaman data dalam basis data kependudukan; (iv) mencatat dalam register dan menerbitkan kutipan akta perkawinan; dan (v) kutipan akta perkawinan disampaikan kepada pemohon.

Produktivitas menjadi dimensi kedua dalam mengukur efektivitas program Jana Kerthi dalam pengurusan akta perkawinan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem. Dimensi ini dapat dicermati dari indikator faktor keterlaksanaan program Jana Kerthi dan sasaran target program Jana Kerthi. Faktor keterlaksanaan program Jana Kerthi dapat dicermati pada faktor penghambatnya yakni terkait keterbatasan konektivitas jaringan, topografi keadaan desa, dan ketersediaan sarana dan prasarana dalam menunjang kesuksesan program Jana Kerthi. Meskipun demikian, pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah berupaya maksimal dalam melaksanakan program ini dengan melaksanakan pengembangan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) terpadu sesuai Perda Nomor 2 Tahun 2012 dan Laporan Kinerja Tahun 2018-2022 serta melaksanakan koordinasi dan sosialisasi untuk memberikan kajian dalam penentuan realiasi ADD di setiap desa dalam menunjang pelaksanaan program Jana Kerthi.

Kepuasan kerja merupakan dimensi yang ketiga dalam mendeskripsikan efektivitas pelayanan akta perkawinan pada program Jana Kerthi. Kepuasan kerja ini dapat dicermati pada indikator kondisi pelayanan akta perkawinan, kebermanfaatan program Jana Kerthi, dan kepuasan pelayanan program Jana Kerthi. Kondisi pelayanan akta perkawinan dalam program Jana Kerthi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah berjalan dengan optimal. Pada program ini, pelayanan akta perkawinan dapat dilaksanakan dan tuntas di desa masing-masing atau dapat pula dilaksanakan langsung di kantor layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui aplikasi SIAK yang didasarkan atas beberapa regulasi, yakni Perpres 16 Tahun 2019, Permendagri Nomor 7 Tahun 2019, dan Permendagri Nomor 108 Tahun 2019. Upaya ini dilaksanakan dengan transparan dan ramah sehingga seluruh masyarakat memperoleh layanan yang maksimal dalam pengurusan akta perkawinan. Meskipun demikian, masih juga terdapat masyarakat yang masih memiliki kesadaran rendah dalam pengurusan akta perkawinan. Oleh karena itu, diperlukan sosialisasi yang lebih masif tentang pentingnya kepemilikan dokumen pencatatan sipil khususnya akta perkawinan oleh seluruh masyarakat.

Dimensi keempat dalam pengukuran efektivitas adalah pencarian sumber daya yang dapat dicermati melalui indikator dasar hukum pelaksanaan program Jana Kerthi, pengembangan consensus dan komunikasi pelaksanaan Jana Kerthi, serta peningkatan SDM pada program Jana Kerthi. Pengembangan consensus dan komunikasi pelaksanaan program Jana Kerthi dalam pelayanan akta perkawinan telah dilaksanakan melalui website <http://disdukcapil.karangasemkab.go.id/>, telepon kantor: (0363) 22638, Whatsapp pengaduan: 081246635659, dan email: dinasdukcapil37@gmail.com. Selain itu, pengembangan ini juga dibuktikan dengan adanya alur layanan dan koordinasi yang terintegrasi antara pelaksana layanan akta perkawinan di desa dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk memastikan optimalisasi program Jana Kerthi dalam pelayanan akta perkawinan yang tuntas. Secara keseluruhan, efektivitas layanan akta perkawinan

melalui Program Jana Kerthi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem Provinsi Bali telah berjalan dengan baik.

Secara umum, program Jana Kerthi dalam pelayanan akta perkawinan sudah berjalan dengan efektif sesuai teknis yang dipaparkan di atas. Terkait dasar hukum, program ini telah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974, Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2019, Permendagri Nomor 108 Tahun 2019, beserta turunannya. Meskipun demikian, diperlukan upaya-upaya konkret untuk memaksimalkan program ini, yaitu: (i) peningkatan teknis sosialisasi sehingga masyarakat memahami kebermanfaatannya dan pentingnya dokumen kependudukan, (ii) pemberian kajian kepada pemangku kepentingan tingkat desa terkait pemenuhan sarana dan prasarana penunjang pelaksanaan program Jana Kerthi, dan (iii) pelaksanaan pelatihan sebagai upaya peningkatan SDM pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk menyukseskan program Jana Kerthi.

3.2. Faktor Penghambat Efektivitas Penerbitan Akta Perkawinan Melalui Program Jana Kerthi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem Provinsi Bali

Sebagian besar hambatan yang terjadi dalam usaha implementasi Program Jana Kerthi untuk di setiap desa yang ada di Kabupaten Karangasem berupa keterbatasan konektivitas internet akibat adanya blank spot di beberapa desa. Selain itu, komitmen perangkat desa untuk dapat memfasilitasi masyarakat juga menjadi tantangan tersendiri bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem untuk dapat terus melakukan optimalisasi terhadap pelayanan penerbitan Akta Perkawinan yang tuntas di desa. Masih adanya peirkawinan di bawah umur yang keimudian beirpeingaruh teirhadap indikator keibeirhasilan peineirapan Program Jana Keirthi dalam peilayanan peineirbitan Akta Peirkawinan. Sulitnya meilakukan peincatatan teirhadap anak yang kawin di bawah umur kareina beilum leingkapnya dokumein-dokumein keipeindudukan yang dimilikinya seirta hal ini teintunya beirteintangan deingan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2019 teintang Peirubahan atas Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 teintang Peirkawinan pada Pasal 7 ayat 1.

3.3. Upaya Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Denpasar Dalam Mengatasi Faktor Penghambat Berjalannya Kebijakan Swakelola Pengelolaan Sampah Di Kota Denpasar Provinsi Bali

Sekretaris Dinas memberikan sebuah program sampingan alternatif untuk dapat tetap menjaga kualitas sumber daya aparatur di lingkungan internal Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem, yaitu Program Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Belajar. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Belajar merupakan program rutin mingguan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem yang dilaksanakan untuk memberikan pemahaman kepada aparatur pelayanan terkait dengan standarisasi layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Sekretaris Dinas memberikan sebuah program sampingan alternatif untuk dapat tetap menjaga kualitas sumber daya aparatur di lingkungan internal Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem, yaitu Program Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Belajar. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Belajar merupakan program rutin mingguan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem yang dilaksanakan untuk memberikan pemahaman kepada aparatur pelayanan terkait dengan standarisasi layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Selain hal tersebut upaya lain yang dapat dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem adalah dengan memanggil setiap perangkat desa di setiap desa yang ada di Kabupaten Karangasem baik itu kepala desa maupun kepala dusun untuk diberikan pengarahan terkait Jana Kerthi. Tujuannya adalah para perangkat desa mampu memahami prosedur pelayanan dari Jana Kerthi ini agar dapat dengan jelas tersampaikan kepada masyarakat. Hal ini akan mampu merubah paradigma pelayanan administrasi kependudukan

khususnya dalam pembuatan akta perkawinan yang terkesa berbelit-belit. Sehingga akan mendorong kesadaran masyarakat untuk segera mengurus akta perkawinannya agar dapat secara merata di seluruh masyarakat di Kabupaten Karangasem.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Program Jana Kerthi dalam Pelayanan Akta Perkawinan sudah berjalan dengan baik yang secara prosedur diatur dalam Permendagri Nomor 108 Tahun 2019 serta turunan lainnya terutama yang berkaitan dengan SOP. Pihak Disdukcapil dan Desa telah berkolaborasi dalam menyukseskan pelaksanaan program ini. Meskipun demikian, tidak semua masyarakat mengetahui keberadaan program ini sehingga diperlukan sosialisasi yang lebih maksimal. Terdapat keterbatasan konektivitas jaringan, topografi keadaan desa, dan ketersediaan sarana dan prasarana dalam menunjang kesuksesan program Jana Kerthi. Meskipun demikian, pihak Dinas dan desa telah berupaya maksimal dalam melaksanakan program ini. Sasaran target yang menjadi acuan utama adalah pasangan suami istri yang baru menikah dan masyarakat yang memiliki keterbatasan akses (di pelosok desa sehingga dapat merealisasikan target pelayanan akta perkawinan sebesar 60% secara nasional. Kondisi pelayanan akta perkawinan dalam program Jana Kerthi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah berjalan dengan optimal. Meskipun demikian, masih juga terdapat masyarakat yang memiliki kesadaran rendah dalam pengurusan akta perkawinan. Kebermanfaatan dan kepuasan layanan program Jana Kerthi yang dirasakan masyarakat dapat diakses melalui layanan informasi oleh operator Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Program Jana Kerthi didasarkan atas Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 dan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2019 beserta turunannya. Pengembangan consensus dan komunikasi pelaksanaan program Jana Kerthi dalam pelayanan akta perkawinan telah dilaksanakan melalui website, Whatsapp, dan layanan hotline lainnya. Upaya peningkatan SDM telah dilakukan secara spontan pada hari-hari tertentu terutama sebelum melaksanakan pelayanan secara teknis di kantor layanan. Meskipun demikian, diperlukan adanya suatu pelatihan yang formal untuk peningkatan layanan program ini.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan diatas, maka penulis dapat menarik beberapa kesimpulan sebagai hasil penelitian, antara lain :

1. Berdasarkan konsep efektivitas menurut Steers (1997) dapat diperoleh analisis bahwa Jana Kerthi merupakan program yang efektif dalam memudahkan masyarakat khususnya di lingkup desa untuk mengajukan suatu permohonan akta perkawinan. Efektivitas ini dapat dideskripsikan melalui empat dimensi, yaitu kemampuan penyesuaian diri/ keluwesan, produktivitas, kepuasan kerja, dan pencarian sumber daya. Pada dimensi kemampuan penyesuaian diri/ keluwesan, program Jana Kerthi dalam pelayanan akta perkawinan sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan prosedur. Pada dimensi produktivitas, masih terdapat keterbatasan konektivitas jaringan, topografi keadaan desa, dan ketersediaan sarana dan prasarana. Meskipun demikian, pihak dinas dan desa telah berupaya maksimal melalui kolaborasi dalam menyukseskan program Jana Kerthi. Pada dimensi kepuasan kerja, kondisi pelayanan akta perkawinan sudah berjalan dengan optimal. Kebermanfaatan dan kepuasan layanan juga dapat dirasakan masyarakat melalui akses layanan informasi. Pada dimensi pencarian sumber daya, program Jana Kerthi sudah sesuai dengan regulasi yang berlaku. Pengembangan consensus dan komunikasi pelaksanaan program telah dilaksanakan melalui website, Whatsapp, dan layanan hotline lainnya yang memungkinkan masyarakat mengurus akta perkawinan tuntas di desa ataupun dilakukan pada kantor layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

2. Hambatan-hambatan yang timbul dalam implemeintasi Program Jana Keirthi khususnya untuk peineirbitan Akta Peirkawinan teirbagi atas hambatan inteirnal dan hambatan eiksteirnal. Hambatan internal berupa komitmen perangkat desa, belum maksimalnya sosialisasi program, dan minimnya pelatihan formal yang diikuti oleh staf pelaksana teknis. Hambatan eksternal berupa kurangnya kesadaran masyarakat, konektivitas jaringan, topografi desa, serta ketersediaan sarana dan prasarana. Untuk meingatasi hambatan-hambatan teirseibut, Dinas Keipeindudukan dan Peincatatan Sipil Kabupatein Karangaseim telah melakukan koordinasi dengan pihak desa dan meingeimbangkan inovasi proseis peilayanan program Jana Kerthi dalam pengurusan akta perkawinan.
3. Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem dalam mengatasi hambatan penerbitan akta perkawinan melalui program Jana Kerthi, meliputi: (i) peingkatan kualitas alur peilayanan, (ii) peningkatan kompetensi sumber daya aparatur di bidang pelayanan setiap hari Jumat, (iii) pembekalan dan briefing prosedur pelayanan, serta (iv) optimalisasi akun sosial media, layanan informasi via website, Whatsapp, dan hotline lainnya yang dimiliki Dinas Keipeindudukan dan Peincatatan Sipil Karangaseim untuk melaksanakan sosialisasi program.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem diharapkan langsung turun ke desa untuk melaksanakan sosialisasi agar masyarakat setempat dapat mengetahui gambaran nyata dari kemudahan yang diberikan dalam program Jana Kerthi terkait pembuatan akta perkawinan bagi para pasangan suami istri yang baru menikah. Selain itu, sosialisasi ini dapat meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya kepemilikan dokumen dan pencatatan sipil. Secara teknis, sosialisasi yang dilakukan haruslah masif melalui kombinasi sosialiasi secara langsung dan pemanfaatan akun sosial media Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dinas Keipeindudukan dan Peincatatan Sipil Kabupatein Karangaseim tetap beirupaya untuk meingeimbangkan inovasi teirhadap proseis peilayanan seihingga seitiap hambatan dapat diminimalisasi. Inovasi yang dimaksud dapat berupa penambahan database dalam rangka mempercepat akselerasi pelayanan akta perkawinan ataupun optimalisasi layanan informasi yang telah dikembangkan. Dinas Keipeindudukan dan Peincatatan Sipil Kabupatein Karangaseim diharapkan melaksanakan program pelatihan formal kepada sumber daya aparatur dalam melaksanakan teknis program Jana Kerthi. Ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan program Jana Kerthi khususnya dalam penerbitan akta perkawinan. Pemangku kebijakan di desa diharapkan meningkatkan sarana dan prasarana yang digunakan pada program Jana Kerthi melalui relokasi ADD. Ini bertujuan untuk menunjang kualitas pelayanan penerbitan akta perkawinan masyarakat di seluruh desa di Kabupaten Karangasem.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem beserta jajarannya karena telah membantu peneliti dalam proses penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

CresweII John W dan C.N. Poth, “Qualitative inquiry and reserach design : choosing among five

approach,” 2007, 448.

Richard M. Steers, Efektivitas Organisasi, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1999), h.53.

Setiawan S.Pd Albi Anggito Johan, “Metodologi Penelitian Kualitatif,” ed. oleh Elia Deffi Iestari, 2018, 268.

Siagian, P. Sondang. 1996. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.

Surjadi. 2012. Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. Bandung: PT Redika Utama.

Suyanto, Bagong. 2005. Metode Penelitian Sosial : Berbagai Alternatif Pendekatan. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Syuhadhak. 1996. Makhmad. Administrasi Kepegawaian. Jakarta: Pradnya Paramita.

Winarsih, R. 2006. Manajemen Pelayanan. Jakarta: Pustaka Pelajar.

Wismadudu. 1990. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta, Penerbit Balai Pustaka.

Zethaml-Parusaraman-Berry. 1992. Marketing Service. New York: The Free Press.

Farida Adawiyah Siswandini. 2022. Efektivitas Program Pelayanan Adminduk Online Melalui Aplikasi Whatsapp (PANADDOL-MANTAP) Dalam Penerbitan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang Provinsi Jawa Timur

Mona Indriani . 2022. “Efektivitas Pelayanan Kependudukan/Pencatatan Sipil Pada Program One Day Service 3 In 1 Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi”

Nada Amalia. 2022 “Efektivitas Pelayanan Penerbitan Akta Perkawinan Dalam Meningkatkan Tertib Administrasi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur Provinsi Kalimantan Tengah”

Ni Luh Putu Dewi Savitri. 2022. “Efektivitas Pelayanan Pembuatan Akta Perkawinan Melalui Website Akudicari Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung Provinsi Bali”

Rizky Aji. 2022. Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Layanan Online Sidilan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat Provinsi Jawa Barat

<http://Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.karangasemkab.go.id/>

Undang-Undang Dasar Negara 1945

Undang-Undang Nomor 1 tahun 1974 perihal perkawinan

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil

Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Peraturan Bupati Nomor 58 Tahun 2021

