

**EFEKTIVITAS SI CAKAR SAKTI GUNA MENINGKATKAN
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KABUPATEN
BANDUNG PROVINSI JAWA BARAT**

Muhammad Fazrul Panji Kelana

NPP. 31.0371

Asdaf Kabupaten Bandung, Provinsi Jawa Barat

Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Email : 31.0371@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi : Joko Moersito, S.H., M.H

ABSTRACT

Problem Statement: *The lack of involvement from service officers in the village is one of the barriers to the administrative process for population data being hindered because the large and isolated area of Bandung Regency still relies on administrative services located at the center. It is not uncommon for the Department of Population and Civil Registration of Bandung Regency to conduct direct service to the community to improve population administrative services. The Department of Population and Civil Registration of Bandung Regency has created an innovation. This innovation is called SI CAKAR SAKTI, an acronym for (sistem cetak KK dan akta di rumah sakit).* **The Purpose:** *The objective of this research is to understand and analyze whether the integrated service between the Hospital and the Department of Population and Civil Registration of Bandung Regency is effective, the obstacles in its implementation, and the solutions to overcome the issues in the SI CAKAR SAKTI service.* **Method:** *This research uses a descriptive qualitative method. In data collection, the researcher employs interview techniques, observation, and documentation. The theory used in this thesis is the Effectiveness theory by R. Steers in Sutrisno (2018) with the dimensions of Production, Satisfaction, Efficiency, Adaptation, and Development.* **Results:** *The results of the research indicate that the integrated service between the Hospital and the Department of Population and Civil Registration has been effective. However, there are issues with existing facilities and infrastructure, and the satisfaction dimension has not been met because to address these problems, service operators use personal funds to manage the issues.* **Conclusion:** *The implementation of integrated services between Soreang General Regional Hospital and the Population and Civil Registration Office of Bandung Regency has been effective. This service can be applied and serve as a reference for other hospitals in Bandung Regency. Existing issues have received attention and efforts to address them are underway. The Population and Civil Registration Office of Bandung Regency is committed to providing the best service for the people of Bandung Regency.*

Keywords: *Population Administration, Effectiveness, SI CAKAR SAKTI*

ABSTRAK

Permasalahan : Kurang nya peran dari para petugas pelayanan yang ada di desa menjadi salah satu hambatan proses administrasi kependudukan terhambat karena wilayah Kabupaten Bandung yang luas dan terisolasi masih bergantung kepada pelayanan administrasi yang ada di pusat, tidak jarang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung melakukan pelayanan yang langsung turun ke masyarakat untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung membuat sebuah inovasi. Inovasi tersebut bernama SI CAKAR SAKTI yaitu akronim dari (sistem cetak kk dan akta di rumah sakit). **Tujuan :** Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengenalisa apakah pelayanan terintegrasi antara Rumah Sakit dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung efektif, kendala apa saja dalam pelaksanaan dan Solusi untuk mengatasi masalah pelayanan SI CAKAR SAKTI. **Metode :** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, dalam pengumpulan data peneliti menggunakan Teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Teori yang digunakan dalam skripsi ini adalah teori Efektivitas menurut R.Steers dalam Sutrisno(2018) dengan dimensi Produksi, Kepuasan, Efisiensi, Adaptasi, dan Perkembangan. **Hasil :** Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan terintegrasi antara Rumah Sakit dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah berjalan Efektif, namun ada suatu masalah dalam sarana dan prasarana yang ada, serta dimensi kepuasan belum dapat terpenuhi karena untuk mengatasi masalah tersebut pelayan operator menggunakan uang pribadi untuk mengatasi hal tersebut. **Kesimpulan :** Dalam pelaksanaan pelayanan terintegrasi antara Rumah Sakit Daerah Umum Soreang dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung telah berjalan efektif, pelayanan tersebut dapat di terapkan dan menjadi bahan referensi untuk Rumah Sakit lainnya yang ada di wilayah Kabupaten Bandung, masalah yang ada telah mendapat perhatian untuk dapat diatasi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat Kabupaten Bandung

Kata Kunci : Administrasi Kependudukan, Efektivitas, SI CAKAR SAKTI

I. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Pelayanan administrasi kependudukan perlu terus beradaptasi dengan perkembangan zaman, Administrasi Kependudukan sebagai suatu sistem diharapkan dapat diselenggarakan sebagai bagian dari penyelenggaraan Administrasi Negara.(Putri, 2022) Dari segi kepentingan penduduk Pertumbuhan teknologi informasi dan komunikasi yang terus berkembang menekankan pentingnya pemerintah dalam menyediakan layanan administrasi yang responsif, efisien, dan terjangkau. Karenanya, metode administrasi kependudukan yang

cenderung lambat dan kurang efisien tidak lagi relevan dan memadai untuk kondisi saat ini, Data agregat penduduk Kabupaten Bandung pada semester I tahun 2023, mencatat bahwa jumlah penduduk Kabupaten Bandung mencapai 3.723.179 juta jiwa dengan luas wilayah 1.740,85 km². Wilayah yang jumlah penduduknya besar dan luas menciptakan tantangan signifikan dalam menjalankan proses administrasi kependudukan. Mobilisasi masyarakat terhambat karena jarak yang harus mereka tempuh, dan biaya yang diperlukan untuk mengurus dokumen kependudukan cenderung tinggi, sementara waktu yang diperlukan untuk selesainya proses dapat menjadi panjang. Perlu sebuah pelayanan yang dapat terjangkau oleh masyarakat dan dekat jangkauannya karena itu, sangat penting untuk mencari solusi inovatif yang mampu mengatasi masalah ini dan menjalankan proses administrasi kependudukan secara lebih efektif dan efisien,

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung selanjutnya membentuk sebuah inovasi pelayanan yang terintegrasi dengan Rumah Sakit Daerah Umum Soreang untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan, inovasi tersebut bernama SI CAKAR SAKTI yaitu akronim dari (sistem cetak kk dan akta di rumah sakit). Si Cakar Sakti memiliki arti yang sesungguhnya adalah cakar atau kuku yang mempunyai kesaktian, pembentukan inovasi tersebut diharapkan menjadikan solusi perbaikan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Bandung serta dapat mempermudah masalah yang menghambat dalam proses pembuatan dokumen kependudukan, dengan adanya inovasi tersebut para pasien di rumah sakit dapat sekaligus membuat dokumen dan dapat memangkas biaya serta tenaga.

1.2 Kesenjangan Masalah Yang Diambil

Kurangnya peran dari para petugas pelayanan yang ada di desa menjadi salah satu hambatan proses administrasi kependudukan terhambat karena wilayah Kabupaten Bandung yang luas dan terisolasi masih bergantung kepada pelayanan administrasi yang ada di pusat, tidak jarang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung melakukan pelayanan yang langsung turun ke masyarakat untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan, Peneliti melakukan penelitian akan inovasi yang diciptakan untuk mengatasi masalah tersebut yaitu SI CAKAR SAKTI, apakah dalam pelaksanaannya sudah dapat mengatasi permasalahan yang ada di Kabupaten Bandung

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini didasari dan mengambil bahan referensi dari beberapa penelitian terdahulu. Hasil penelitian pertama yang dilakukan oleh (Chairul Nazmi, 2022) yang berjudul Inovasi Pelayanan Kelahiran untuk Meningkatkan Kepemilikan Identitas Anak di Kota Langsa Provinsi Aceh. Hasil penelitian menghasilkan bahwa dalam pelaksanaan inovasi pelayanan akta kelahiran yang terintegrasi dengan rumah sakit umum daerah Langsa dan Puskesmas di Kota Langsa dalam pelaksanaannya telah dapat meningkatkan kepemilikan kartu identitas anak hanya saja sumber daya manusia yang ditugaskan masih kurang dan terbatas dalam penelitian tersebut persamaan yang menjadi bahan referensi ialah meneliti tentang inovasi pelayanan yang bekerja sama dengan rumah sakit dalam pelayanan

administrasi kependudukan. Penelitian kedua (Firhan Mahdavikia, 2022) dengan judul Implementasi Program 6 In 1 Dalam Penerbitan Akta Kelahiran Online Yang Terintegrasi Antara Rumah Sakit Dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur pada tahun 2022. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa penerbitan akta kelahiran secara online yang terintegrasi dengan rumah sakit telah berjalan dengan baik. Jika pada sebelumnya pelaksanaan penerbitan akta kelahiran hanya dilakukan di kantor pelayanan maupun secara online. Penelitian ketiga oleh (La Ode Muh. Farel al Fariq Bay, 2020) yang berjudul Pelaksanaan Program 3 IN 1 Dalam Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari Hasil dari penelitian tersebut, Pelayanan terintegrasi antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Rumah Sakit merupakan sebuah pelayanan yang efektif hanya saja dalam pelaksanaannya masih banyak ditemukan berbagai macam masalah kurangnya sarana prasarana dan sumber daya manusia, perbedaan yang dilakukan dalam penerapan teori berbeda dengan penelitian yang peneliti ambil, Penelitian keempat oleh (Kusmanto, Yossy Dwi Erliana, Hilmy, 2021) berjudul Inovasi Pelayanan Kelahiran Terpadu di Rumah Sakit Umum Daerah Sumbawa Penelitian ini memberikan kesimpulan hasil yang didapatkan terkait inovasi tersebut telah berjalan dengan efektif dan efisien dalam penerbitan dokumen kependudukan bagi pasien yang bersalin di rumah sakit, adanya sumber daya manusia yang memahami tanggung jawab dan tugas merupakan faktor pendukung, Penelitian kelima oleh (Gilang Gevara, 2021) dengan judul Efektivitas Program 3 in 1 (Three In One) Dalam Percepatan Kepemilikan Akta Kelahiran Secara Online Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kota Pangkalpinang Provinsi Bangka Belitung” pada tahun 2021. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan penerbitan akta kelahiran secara online terintegrasi antara rumah sakit dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya berjalan dengan baik, padahal sebelumnya pelayanan hanya tersedia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, baik secara daring maupun luring. Penelitian keenam Penelitian (Musabry, 2020) berjudul Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran dan Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar , Inovasi kucataki sudah sejalan dengan teorinya, tetapi disisi lain masih terdapat banyak masyarakat yang belum mengetahui mengenai inovasi tersebut serta fasilitas dan pegawai servernya masih minim. Penelitian ketujuh oleh (Iqbal dan Komang, 2019) menemukan Pemerintah dinilai sudah sangat berhasil dalam pemberian pelayanan, akan tetapi masih kurangnya upaya sosialisasi tentang program ini sehingga banyak masyarakat yang belum mengenal dan memahami tentang program ini. Penelitian kedelapan oleh (Heni Nur Anisa, 2019) dengan judul penelitian Mengevaluasi implementasi Pelayanan Three In One (3 In 1) dan mengidentifikasi faktor-faktor pendukung serta penghambatnya dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Karanganyar pada tahun 2019. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi Pelayanan *Three In One* (3 In 1) berhasil meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan mendukung good governance. Penelitian kesembilan oleh (Viktoria dan Cahyo, 2019) yang berkaitan dengan Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Program 3 In 1 Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu) menemukan

bahwa pelaksanaan inovasi tersebut sudah berjalan efektif dan efisien untuk mendorong pengembangan terhadap keunggulan dari sebuah pelayanan publik. Penelitian kesepuluh oleh (Hafsha Destika Ayu Pangestuti, 2018) Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Melalui Program SI Dukun 3 IN 1 Tingkat efisiensi dalam penyelenggaraan layanan publik di DKI Jakarta melalui inovasi yang terhubung dengan sepuluh lembaga kesehatan memungkinkan penyusunan tiga dokumen krusial, termasuk Kartu Identitas Anak, Kartu Keluarga serta Kartu BPJS Kesehatan, dalam rentang waktu tiga sampai empat hari. Implementasi inovatif ini, yang terbukti efektif, bisa diadaptasi secara efisien di wilayah DKI Jakarta.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Peneliti melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni Efektivitas SI CAKAR sakti guna meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di kabupaten provinsi jawa barat, yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam melaksanakan pelayanan pembuatan dokumen kependudukan di kabupaten bandung, metodenya yang digunakan menggunakan deskriptif kualitatif. Selain itu pengukuran/indikator yang digunakan juga berbeda dari penelitian sebelumnya yakni menggunakan pendapat R. Steers yang dikutip Sutrisno (2018) juga menjelaskan mengenai dimensi dari efektivitas

1.5 Tujuan

Tujuan ini untuk mengetahui dan menganalisa penerapan inovasi pelayanan terintegrasi antara rumah sakit dengan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten bandung serta memberikan Solusi dalam kendala pelaksanaan SI CAKAR SAKTI, Diharapkan kedepannya pelaksanaan pelayanan terintegrasi dapat diterapkan di Rumah Sakit lainnya

II. Metode

Metode penelitian dalam penelitian ini menggunakan metode Kualitatif dalam mengkaji Efektivitas SI CAKAR SAKTI dalam meningkatkan pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bandung. Metode penelitian ini memiliki sifat yang dinamis dan fleksibel yang berarti penelitian yang menyesuaikan dengan kenyataan yang ada pada lokasi tempat penelitian sehingga data yang didapatkan dapat diinterpretasikan Menurut Sugiyono (2019: 16) metode penelitian kualitatif disebut juga metode artistic, karena proses penelitian lebih bersifat seni (kurang terpola), dan disebut sebagai metode interpretive karena data hasil penelitian lebih berkenaan dengan interpretasi terhadap data yang ditemukan di lapangan. Menurut Simangunsong (2017: 190) lebih lanjut menggambarkan penelitian kualitatif sebagai penelitian yang bersifat “partisipatif dengan desain yang fleksibel, yang dapat disesuaikan dengan gejala yang ditemukan di lapangan sesuai keadaan yang sebenarnya

III. Hasil dan Pembahasan

3.1. Efektivitas SI CAKAR SAKTI Guna Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bandung Provinsi Jawa Barat

1. Produksi

penerbitan dokumen kependudukan melalui pelayanan terintegrasi antara rumah sakit dengan dinas kependudukan dan pencatatan sipil dapat membantu percepatan pelayanan dokumen kependudukan kepada Masyarakat terbukti dengan cakupan kepemilikan yang terus meningkat setiap tahunnya serta hasil yang di terbitkan sesuai dengan permintaan dari Masyarakat

2. Efisiensi

dalam proses pelayanan yang terintegrasi, terdapat suatu kendala yang signifikan yang dapat menghambat kelancaran proses tersebut. Salah satu kendala yang muncul dan membutuhkan perhatian khusus adalah masalah jaringan internet. Hal ini menjadi tantangan serius mengingat ketergantungan yang semakin besar terhadap teknologi dalam menyediakan layanan publik. Jaringan internet yang tidak stabil atau lambat dapat menyebabkan gangguan dalam akses data, pengiriman informasi, serta komunikasi antara berbagai unit atau instansi yang terlibat dalam proses pelayanan. Oleh karena itu, perbaikan dan peningkatan infrastruktur jaringan internet menjadi hal penting untuk diperhatikan untuk memastikan bahwa proses pelayanan terintegrasi dapat diimplementasikan dengan lancar dan efisien.

3. Kepuasan

Pelayanan penerbitan akta kematian menggunakan aplikasi Si Cakar Sakti tidak mengenakan biaya apapun kepada pengguna selama proses layanan. Langkah ini sesuai dengan ketentuan UU No 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, khususnya pasal 79A yang menegaskan bahwa pengurusan dan penerbitan Dokumen Kependudukan tidak dikenai biaya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mewujudkan hal tersebut dengan tidak memungut biaya saat memberikan layanan maupun mengeluarkan dokumen kependudukan di Rumah Sakit Daerah Umum Soreang. Pembuatan dokumen kependudukan melalui pelayanan terintegrasi tidak akan bisa dikuasakan oleh orang lain selain anggota keluarga yang ada dalam satu kartu keluarga. Hal tersebut selaras dengan tujuan terciptanya inovasi pelayanan terintegrasi antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung dengan Rumah Sakit Umum Daerah Soreang salah satunya yaitu untuk mengurangi calo pada saat pelayanan dokumen kependudukan, masyarakat mengaku puas dengan pelayanan si Cakar Sakti karena dapat mengurangi beban biaya

4. Adaptasi

Inovasi pelayanan terintegrasi antara Rumah Sakit Daerah Umum Soreang dengan Dinas Kependudukan Pencatan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu langkah adaptasi atas 83 adanya kemajuan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung dapat bekerja sama dengan instansi lain diluar organisasi internal hal tersebut tentunya meningkatkan pelayanan yang sebelumnya perlu waktu tambahan dan sering terjadi penumpukan pemohon yang terpusat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung dapat berkurang

5. Perkembangan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung terus berusaha untuk meningkatkan perkembangan organisasi baik melalui pengembangan SDM maupun sarana prasarana yang digunakan dalam menunjang pelayanan administrasi kependudukan.

3.2. Kendala Efektivitas SI CAKAR SAKTI guna Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bandung Provinsi Jawa Barat

Beberapa kendala yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan pelayanan SI CAKAR SAKTI Sarana prasarana dan SDM, berupa loket pelayanan yang ada pada Rumah Sakit Daerah Umum Soreang hanya baru tersedia loket saja dan petugas yang ditempatkan disana hanya 1 orang saja karena jika dibandingkan dengan jumlah keseluruhan penduduk Kabupaten Bandung masih kurang memadai, Memori server untuk saat ini juga masih kecil sebagaimana disebutkan dalam hasil wawancara pada dimensi perkembangan, Kelemahan server utama pada Kementerian Dalam Negeri karena sekarang data yang ada telah terpusat. Permasalahan yang pernah timbul akibat lemahnya server utama adalah Ketika sedang menjalankan proses penerbitan, tiba-tiba terjadi error pada sistem sehingga proses penerbitan terhambat, Jaringan internet yang belum di khususkan untuk pelayanan Si Cakar Sakti karena saat ini masih sering operator yang bertugas menggunakan signal hotspot pribadi dari handphone yang digunakan

3.3. Solusi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung dalam Mengatasi Hambatan Pelaksanaan Pelayanan SI CAKAR SAKTI

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung telah mengusulkan untuk adanya penambahan anggota dan kenaikan anggaran untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten, Pemeliharaan sarana prasarana, Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung selalu berupaya update perangkat lunak maupun perangkat keras yang ada agar teknologi yang digunakan selalu terbaru,

kemudian petugas juga selalu segera memberitahukan kepada masyarakat apabila pelayanan terhambat oleh server down

3.4. Diskusi Temuan Penelitian Utama

Pada penelitian sebelumnya yang berbeda jelas adalah lokus dan teori, pada penelitian (Chairul Nazmi, 2019) dalam pelaksanaan inovasi pelayanan akta kelahiran yang terintegrasi dengan rumah sakit umum daerah langsa dan puskesmas dapat meningkatkan kepemilikan kartu identitas anak hanya saja sumber daya manusia yang ditugaskan masih kurang, sedangkan dalam penelitian ini di wilayah Kabupaten Bandung belum dapat bekerja sama dengan puskesmas untuk saat ini, Pada penelitian (Firhan Mahdavikia, 2022) Penelitian ini menunjukkan bahwa penerbitan akta kelahiran secara online yang terintegrasi dengan rumah sakit telah berjalan dengan baik. Jika pada sebelumnya pelaksanaan penerbitan akta kelahiran hanya dilakukan di kantor pelayanan maupun secara online, berbeda dengan penelitian ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung dalam menerbitkan dokumen kependudukan langsung berbentuk *hardfile*, penelitian selanjutnya oleh (La Ode Muh, Farel al Fariq Bay, 2020) Hasil dari penelitian tersebut, Pelayanan terintegrasi antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Rumah Sakit merupakan sebuah pelayanan yang efektif hanya saja dalam pelaksanaannya masih banyak ditemukan berbagai macam masalah kurangnya sarana prasarana dan sumber daya manusia, perbedaan yang dilakukan dalam penerapan teori berbeda dengan penelitian yang peneliti ambil, Penelitian oleh (Kusmanto, Yossy Dwi Erliana, Hilmy, 2021) Penelitian ini memberikan kesimpulan hasil yang didapatkan terkait inovasi tersebut telah berjalan dengan efektif dan efisien dalam penerbitan dokumen kependudukan bagi pasien yang bersalin di rumah sakit, adanya sumber daya manusia yang memahami tanggung jawab dan tugas merupakan faktor pendukung, Penelitian oleh (Gilang Gevara, 2021) Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan penerbitan akta kelahiran secara online terintegrasi antara rumah sakit dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya berjalan dengan baik, padahal sebelumnya pelayanan hanya tersedia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, baik secara daring maupun luring. Adapun perbedaan hasil penelitian ini dengan penelitian penelitian terdahulu adalah Berdasarkan hasil penelitian sebagaimana dijelaskan sebelumnya, maka peneliti dapat menarik kesimpulan Program 3 In 1 adalah program terintegrasi untuk mempermudah masyarakat mengurus dokumen adminduk, yaitu Akta Kelahiran, Kartu Identitas Anak (KIA), dan penambahan anggota keluarga di Kartu Keluarga baru, Penelitian oleh (Musabry, 2020) temuan Musabry bahwa Inovasi kucataki sudah sejalan dengan teorinya, tetapi disisi lain

masih terdapat banyak masyarakat yang belum mengetahui mengenai inovasi tersebut, sedangkan di penelitian ini masyarakat sudah mengetahui mengenai pelayanan SI CAKAR SAKTI, Penelitian ketujuh Iqbal dan Komang di jelaskan mengenai pemerintah daerah telah berhasil dalam pemberian pelayanan, akan tetapi masih kurangnya upaya sosialisasi tentang program ini sehingga banyak masyarakat belum mengetahui tentang program ini, Penelitian kedelapan oleh (Heni Nur Anisa, 2019) Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi Pelayanan *Three In One* (3 In 1) berhasil meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan mendukung *good governance* Penelitian kesembilan oleh (Viktoria dan Cahyo, 2019) dalam penelitian ini teori yang digunakan berbeda dengan penelitian yang peneliti ambil hasil dari temuan penelitian bahwa pelaksanaan inovasi tersebut sudah berjalan efektif dan efisien untuk mendorong pengembangan keunggulan dari sebuah pelayanan publik, Penelitian kesepuluh (Hafsha Destika Ayu Pangestuti, 2018) “Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Melalui Program SI Dukun 3 *IN 1*” Tingkat efisiensi dalam penyelenggaraan layanan publik di DKI Jakarta melalui inovasi yang terhubung dengan sepuluh lembaga kesehatan memungkinkan penyusunan tiga dokumen krusial, termasuk Kartu Identitas Anak, Kartu Keluarga serta Kartu BPJS Kesehatan, dalam rentang waktu tiga sampai empat hari. Implementasi inovatif ini, yang terbukti efektif, bisa diadaptasi secara efisien di wilayah DKI Jakarta.

IV. Kesimpulan

1. Penerbitan dokumen kependudukan menggunakan pelayanan terintegrasi Si Cakar Sakti di Rumah Sakit Daerah Umum Soreang telah berjalan secara efektif pada indikator produksi, efisiensi input, dan efisiensi output, dan adaptasi. Namun, perlu dikembangkan secara berkala dan butuh perhatian khusus pada indikator kepuasan karyawan terhadap organisasi dan perkembangan. Indikator yang peneliti gunakan untuk menganalisis efektivitas pelayanan terintegrasi Si Cakar Sakti terdapat dalam teori efektivitas menurut Steers (1997) dalam sutrisno (2018:106)
2. Kendala dalam pelaksanaan pelayanan terintegrasi Si Cakar Sakti di Rumah Sakit Umum Daerah Soreang antara lain pada sarana prasarana yaitu loket yang tersedia hanya 1 dan keterbatasan SDM yaitu petugas operator yang tersedia, lalu belum adanya perhatian khusus terhadap jaringan internet yang di butuhkan dalam pelayanan Si Cakar Sakti, selain itu ketergantungan kepada server pusat masih menjadi kendala terhambatnya pelayanan Si Cakar Sakti karena dapat menunda penerbitan akta kelahiran dan kartu identitas anak

3. Solusi mengatasi Hambatan Efektivitas pelayanan terintegrasi Si Cakar Sakti di Rumah Sakit Daerah Umum Soreang yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soreang adalah pengajuan kenaikan anggaran untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan penambahan anggota, serta upaya pemberitahuan informasi yang cepat melalui media elektronik disaat pelayanan sedang mengalami gangguan dan terhambat

Keterbatasan Penelitian. Penelitian memiliki keterbatasan utama yaitu waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilaksanakan pada satu lokus sebagai studi kasus yang dipilih

Arah Masa Depan. Peneliti menyadari masih awalnya temuan penelitian oleh karena itu peneliti memberikan saran kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung, diharapkan pelayanan terintegrasi antara rumah sakit dapat dilaksanakan di seluruh rumah sakit yang ada di Kabupaten Bandung,

V. Ucapan Terima Kasih

Bapak Dr. Hadi Prabowo, M.M selaku Rektor Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Bapak Dr. Drs. Udaya Madjid, M.Pd selaku Dekan Fakultas Perlindungan Masyarakat Pemerintahan Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Ibu Dr. Imelda Hutasoit. M.Kes., M.A selaku Ketua Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintahan Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Bapak Joko Moersito, S.H., M.H selaku Dosen Pembimbing atas dedikasinya yang tulus ikhlas dengan tanpa lelah membimbing dan membagikan ilmunya kepada peneliti dalam menyusun Skripsi ini, Seluruh Dosen Pengajar, Pelatih, Pamong Pengasuh, dan juga Civitas Akademika IPDN yang telah memberikan jasa serta dedikasinya dalam pembelajaran selama melaksanakan pendidikan, Keluarga Peneliti terkhususnya kedua orang tua peneliti kakak dan keponakan peneliti, segenap keluarga besar kontingen Jawa Barat, Serta seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam proses penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu, semoga ALLAH memberikan balasan yang lebih baik.

VI. Daftar Pustaka

Idrus, A. I. dan Komang J. F. 2019. Implementasi Pelayanan Publik Pada Program SIDUKUN 3 In 1 Dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan di DKI Jakarta. *Journal Of Governance and Local Politics (JGLP)* 1 (2).

Anisa, Heni Nur. 2019. "Implementasi Pelayanan Three in One (3 in 1) Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Kabupaten Karanganyar."

BAY, L. O. M. F. A. F. (2020). *Pelaksanaan Program 3 in 1 Dalam Pelayanan Akta*

- Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Kendari.* 1–12.
- Gevara, Gilang. 2021. “Efektivitas Program 3 In 1 (Three In One) Dalam Percepatan Kepemilikan Akta Kelahiran Secara Online Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pangkalpinang Provinsi Bangka Belitung.” 1:1–10.
- Kusmanto, Yossy, Hilmy (2021). *Social Humaniora INOVASI PELAYANAN KELAHIRAN TERPADU Social Humaniora.* 5(1), 7–14.
- Nazmi, C. (2019). *Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran dalam meningkatkan kepemilikan kartu identitas anak bagi anak baru lahir di kota langsa provinsi aceh.* 1–11.
- PANGESTUTI, H. D. A. (2018). *Kelahiran Melalui Program Si Dukun. 1.*
- Mahdavikia, Firhan Mahdavikia. 2022. “Implementasi Program 6 In 1 Dalam Penerbitan Akta Kelahiran Online Yang Terintegrasi Antara Rumah Sakit Dengan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur.” 1–12.
- Musabry. 2020. *Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran dan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota makasar.* Skripsi, Kota Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Ndira, Viktoria dan Cahyo Sasmito. 2019. “Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Program 3 In 1 Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu)”. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* Vol. 8 No. 2.
- Putri, L. R. (2022). *Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipsil Kota Bandung Di Masa Pandemi Covid-19.* *Jurnal Registratie*, 4(1), 51–63.
- Sutrisno, Edy. 2018. *Budaya Organisasi.* Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Creswell, John W. 2014. *Research Design.* Yogyakarta: Pustaka Belajar

Simangunsong, Fernandes. 2017. *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

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

