

**EFEKTIVITAS PROGRAM SIKOK JADI TIGO DALAM PENERBITAN AKTA  
KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA  
PALEMBANG PROVINSI SUMATERA SELATAN  
(Studi di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang Provinsi  
Sumatera Selatan)**

MUHAMMAD RIDHO ALAMSYAH

NPP. 31.0236

*Asdaf Kota Palembang, Sumatera Selatan*

*Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil*

Email: [ipdnusantara31@gmail.com](mailto:ipdnusantara31@gmail.com)

Pembimbing Skripsi: Sunasih Mulianingsih, S.Pd., M.M.Pd

**ABSTRACT**

**Problem/Background (GAP):** *There are still many people whose level of understanding is still very minimal. As well as the lack of socialization from the government, especially related agencies to the community so that many people do not know about the existence of this Si Jago administrative service innovation program at the Population and Civil Registration Office of Palembang City. Population and Civil Registration Office of Palembang City. Purpose: to know and analyze the effectiveness of the innovation of the sikok jadi tigo (si jago) program in issuing birth certificates at the Palembang City Civil Registration Office. issuance of birth certificates at the Palembang City Population and Civil Registration Office in terms of five dimensions, namely productivity, productivity, and productivity. Palembang in terms of five dimensions, namely productivity, quality, efficiency, flexibility, and satisfaction. Methods: This research uses descriptive qualitative with an inductive approach that aims to obtain data in accordance with the real situation in the Palembang City Population and Civil Registration Office. To obtain data in accordance with the real situation in the field. In collecting research data using several methods, namely observation, interviews, and documentation. Results : Based on the results of this study, This study shows: 1) a) Productivity has been achieved, because it has been proven to increase the productivity of birth certificate issuance; 2) Quality has been quality/quality has been successfully achieved, a quality value that should be proud of considering the positive response delivered by the community; 3) positive response from the community; 3) Efficiency has been successfully achieved, because successfully dismissed the stigma of the previous service that seemed slow; 4) Flexibility successfully achieved, because the community gets convenience, among others, by various service options; 5) Satisfaction has been successfully achieved. Researchers also obtained research results related to inhibiting factors and interviewed informants regarding efforts to overcome inhibiting factors. Conclusion: Si Jago Program that Program launched by the Population and Civil Registration Office of Palembang City shows the effectiveness in birth certificate issuance service. This is evidenced by the increase in productivity that can be seen from quantity of birth certificate issuance, service time, easy access online and offline (flexibility), and the presence of online or offline (flexibility), and increased public satisfaction. There are still inhibiting factors in the lack of public awareness of the importance of ownership of population documents and infrastructure. infrastructure that is not yet optimal, socialization that is not yet comprehensive to all levels of society in Palembang City. Palembang City. Researchers also conducted observations and interviews to find out the efforts of the Population and Civil Registration Office of Palembang City to overcome the existing inhibiting factors.*

**Keywords:** *Effectiveness, The Jago, Birth Certificate*

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Masih banyak masyarakat yang tingkat pemahamannya masih sangat minim. Serta kurangnya sosialisasi dari pihak pemerintah terutama instansi terkait kepada masyarakat sehingga banyak masyarakat yang tidak mengetahui tentang adanya program inovasi pelayanan administrasi Si Jago ini di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. **Tujuan:** mengetahui dan menganalisis efektivitas inovasi program sikok jadi tigo (si jago) dalam penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang ditinjau dari lima dimensi yaitu produktivitas, kualitas/mutu, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan. **Metode:** Penelitian ini menggunakan kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif yang bertujuan untuk memperoleh data sesuai dengan keadaan nyata di lapangan. Dalam mengumpulkan data penelitian menggunakan beberapa cara yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. **Hasil:** Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan: 1) a) Produktivitas telah tercapai, karena sudah terbukti meningkatkan produktivitas penerbitan akta kelahiran; 2) Kualitas/mutu sudah berhasil tercapai, nilai kualitas yang patut dibanggakan mengingat respon positif yang disampaikan masyarakat; 3) Efisiensi sudah berhasil dicapai, karena berhasil menampik stigma pelayanan sebelumnya yang terkesan lambat.; 4) Fleksibilitas berhasil tercapai, karena masyarakat mendapat kemudahan antara lain dengan adanya beragam opsi pelayanan; 5) Kepuasan sudah berhasil tercapai. Peneliti juga memperoleh hasil penelitian terkait faktor penghambat dan mewawancarai informan terkait upaya mengatasi faktor penghambat. **Kesimpulan:** Program Si Jago yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang menunjukkan adanya keefektifitasan dalam pelayanan penerbitan akta kelahiran. Hal ini dibuktikan dengan peningkatan produktivitas yang terlihat dari kuantitas penerbitan akta kelahiran, waktu pelayanan, kemudahan akses secara online maupun offline(fleksibilitas), dan adanya kepuasan masyarakat yang meningkat. Masih terdapat faktor penghambat kurangnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya kepemilikan atas dokumen kependudukan dan sarana prasarana yang belum optimal, sosialisasi yang belum menyeluruh ke semua lapisan masyarakat Kota Palembang. Peneliti juga melakukan observasi dan wawancara untuk mengetahui upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang mengatasi faktor penghambat yang ada.

**Kata Kunci:** Efektivitas, Si Jago, Akta Kelahiran

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Terkait upaya pengolahan data registrasi penduduk diserahkan kepada pemerintah kota atau kabupaten, bermula dari tingkat desa atau kelurahan agar setiap masyarakat yang ada dapat terjangkau dan terdata secara administratif sebagai warga negara Indonesia sesuai Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Adapun proses pelayanan tersebut sudah sepatutnya dilakukan secara benar, cepat, dan efektif sehingga penduduk merasa puas terhadap pelayanan publik yang dikelola pemerintah.

Terdapat ragam dan variasi pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah untuk masyarakat, yakni segala urusan yang berkaitan dengan dokumen penduduk seperti akta kelahiran, lahir mati, kematian, perceraian, perkawinan, pengakuan anak, perubahan nama ataupun perubahan status sebagai warga negara. Pada umumnya yang menjadi urusan masyarakat paling intensif terkait pelayanan publik pemerintahan pada unit pencatatan sipil antara lain urusan terkait dokumen Akta Kelahiran.

Program Sikok Jadi Tigo (Si Jago) merupakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang sejak 2022 tahun lalu. Program ini menghasilkan tiga dokumen kependudukan sekaligus yaitu Kartu Keluarga (KK), Kartu Identitas Anak (KIA) dan Akta Kelahiran dalam satu waktu. Ada beberapa permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan penerbitan Akta

Kelahiran melalui program Si Jago di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang ini. Dimana masih banyak masyarakat yang tingkat pemahamannya masih sangat minim. Serta kurangnya sosialisasi dari pihak pemerintah terutama instansi terkait kepada masyarakat sehingga banyak masyarakat yang tidak mengetahui tentang adanya program ini.

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

Salah satu faktor penghambat dalam pendaftaran dokumen sipil seperti Akta Kelahiran ialah tidak tertanganinya pelayanan administrasi kependudukan dengan baik. Pemerintah Kota Palembang terus mengupayakan agar pelayanan administrasi kependudukan berjalan dengan baik yaitu dengan memunculkan inovasi dengan bantuan teknologi informatika (TIK) yaitu adanya program Sikok Jadi Tigo (SI Jago) guna mempelancar pelayanan administrasi di instansi terkait yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.

Program Sikok Jadi Tigo (Si Jago) merupakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang sejak 2022 tahun lalu. Program ini menghasilkan tiga dokumen kependudukan sekaligus yaitu Kartu Keluarga (KK), Kartu Identitas Anak (KIA) dan Akta Kelahiran dalam satu waktu. Layanan Si Jago ini memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan serta membuat pelayanan semakin efektif dan efisien.

Ada beberapa permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan penerbitan Akta Kelahiran melalui program Si Jago di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang ini. Dimana masih banyak masyarakat yang tingkat pemahamannya masih sangat minim. Serta kurangnya sosialisasi dari pihak pemerintah terutama instansi terkait kepada masyarakat sehingga banyak masyarakat yang tidak mengetahui tentang adanya program inovasi pelayanan administrasi Si Jago ini di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.

## **1.3 Penelitian Terdahulu**

Komparasi penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya mengenai topik pelaksanaan aktivasi identitas kependudukan digital dapat dijadikan referensi pendalaman penelitian. Berdasarkan penelitian oleh Mochtar Lotfi dan Rahmi Hayati tahun 2020 berjudul Efektivitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Melalui Mobil Keliling Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Tabalong yang membahas tentang pelaksanaan pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui mobil keliling yang sudah berjalan dengan baik. Metode yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif dengan teknik yang digunakan dalam pengambilan data ialah dengan wawancara, kuisisioner, pengamatan dan teknik data sekunder (Lotfi & Hayati, 2020).

Penelitian Efektivitas Inovasi “One Day Service” Dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabanan Tahun 2020 oleh Felisa Rizky dan didapatkan hasil yang sudah cukup baik. Menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif dan pendekatan induktif serta teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi (Rizky, 2023).

Judul penelitian Efektivitas Program Pelayanan Identitas Kependudukan Digital Di Kelurahan Kandangan Kota Surabaya Tahun 2023 oleh Moch. Andre Firmansyah dan Rosyidatuzzahro Anisykurlillah mengetahui dan menganalisis Efektivitas Program Pelayanan Identitas Kependudukan Digital Di Kelurahan Kandangan Kota Surabaya. Metode yang penelitian kuantitatif deskriptif yang dianalisis mulai pengumpulan data, reduksi, penyajian hingga penarikan kesimpulan (Firmansyah & Anisykurlillah, 2023).

Penelitian Efektivitas Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran melalui Kantor Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal tahun 2021 yang dilakukan oleh Annisa Tri Kusuma yang menekankan pada penerapan pelayanan penerbitan akta kelahiran di Kabupaten Tegal. Metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Untuk teknik pengumpulan data peneliti menggunakan tiga teknik

yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi (Kusuma, 2021).

Dharma A. Garini dalam skripsi berjudul Efektivitas Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Melalui Aplikasi Salaman di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung Tahun 2021 berfokus mengetahui efektivitas pelayanan penerbitan Akta Kelahiran melalui aplikasi salaman. Metode yang dipakai kualitatif deskriptif serta data yang diambil yaitu primer dan sekunder dari survei dan *library research*, teknik dokumentasi dan wawancara, dianalisis dengan reduksi, penyajian data, verifikasi data dan penarikan kesimpulan (Garini, 2021).

Penelitian berjudul Efektivitas Aplikasi Si Cemplon dalam Penerbitan Akta Kelahiran pada Masa Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap Provinsi Jawa Tengah Tahun 2022 oleh Ferdianda membahas topik Aplikasi Si Cemplon dalam Penerbitan Akta Kelahiran. Metode yang penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif yang dianalisis mulai pengumpulan data, reduksi, penyajian hingga penarikan kesimpulan (Ferdiana, 2022).

Mulyana dalam skripsi berjudul Implementasi Pelayanan Publik pada Program SIDUKUN 3 in 1 Dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan di DKI Jakarta Tahun 2017 berfokus pada kajian Implementasi Pelayanan Publik pada Program SIDUKUN dalam Pengurusan Administrasi kependudukan. Metode yang dipakai kualitatif deskriptif serta data yang diambil yaitu primer dan sekunder dari survei dan *library research*, teknik dokumentasi dan wawancara, dianalisis dengan reduksi, penyajian data, verifikasi data dan penarikan kesimpulan. (Mulyana, 2017).

Ari Samudro Pribadi melakukan penelitian skripsi dengan judul Pelayanan Dokumen Paket Kematian Melalui Program SEDUDO Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk Provinsi Jawa Timur pada tahun 2022. Membahas tentang pelayanan pembuatan akta kematian menggunakan Program SEDUDO di Disdukcapil Kabupaten Nganjuk. Metode yang digunakan ialah kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Sementara itu, Teknik pengambilan data menggunakan observasi, dokumentasi, dan wawancara dengan dianalisis menggunakan reduksi data, penyajian data, verifikasi data dan penarikan kesimpulan. (Pribadi, 2022).

Penelitian Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Indonesia Selama Pandemi Covid-19 Tahun 2019 yang dilakukan oleh Idrus yang menekankan pada masalah inovasi pelayanan Administrasi Kependudukan selama Pandemi Covid-19. Metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Untuk teknik pengumpulan data peneliti menggunakan tiga teknik yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. (Idrus, 2023).

Penelitian berjudul Implementasi Pelayanan Penerbitan Akta Perkawinan Dalam Meningkatkan Tertib Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Boalemo Provinsi Gorontalo Tahun 2022 oleh Iman Setiawan Taufiq. dan didapatkan masyarakat masih menganggap tidak penting, jarak akses rumah ke kantor dinas jauh, dan kurangnya informasi masyarakat terkait akta nikah. Menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif dan pendekatan induktif serta teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. (Taufiq, 2022).

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

Peneliti melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni lebih memfokuskan terkait efektivitas Program Si Jago. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan menggunakan pendekatan induktif. Teori yang digunakan adalah teori efektivitas oleh Gibson dalam Sumaryadi (2005) yaitu produktivitas, kualitas/mutu, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan.

#### **1.5 Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas inovasi Program

Sikok Jadi Tigo (Si Jago) dalam penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang, yang dilakukan studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. Penyelidikan terkait efektivitas inovasi Program Sikok Jadi Tigo (Si Jago) ini ditekankan pada dimensi-dimensi produktivitas, kualitas/mutu, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan.

## **II. METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan yang akan digunakan yaitu pendekatan kualitatif, yang bertujuan untuk menggali dan memahami secara mendalam mengenai fenomena yang sedang dihadapi oleh objek efektivitas inovasi Program Sikok Jadi Tigo (Si Jago) secara komprehensif dengan menjabarkannya dalam bentuk kata-kata pada suatu konteks alamiah dengan memanfaatkan metode-metode ilmiah untuk memecahkan masalah. Selanjutnya, penelitian ini menggunakan metode eksploratif yang meliputi pengumpulan dan penyusunan data yang dianalisis dan diinterpretasi dengan tujuan untuk memperdalam pengetahuan dan mencari ide baru dalam merumuskan masalah mengenai Program Sikok Jadi Tigo (Si Jago) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan.

## **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **3.1 Efektivitas Program Sikok Jadi Tigo (Si Jago) Dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang**

Guna mengukur keefektifan Program Si Jago dalam penerbitan akta kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang maka peneliti menerapkan teori efektivitas pelayanan oleh Gibson dalam Sumaryadi (2005:107)

#### **3.1.1 Produktivitas**

Produktivitas merupakan ukuran tingkat kemampuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang dalam meningkatkan penerbitan jumlah Akta Kelahiran. Produktivitas juga merupakan ukuran dalam upaya percepatan pelayanan penerbitan Akta Kelahiran dan kompetensi Sumber Daya Manusia atau petugas dalam menerbitkan Akta Kelahiran sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Bahwasanya program Si Jago sudah terbukti meningkatkan produktivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang khususnya dalam hal penerbitan akta kelahiran yang mana ditunjukkan dengan adanya perkembangan kuantitas penerbitan akta kelahiran yang lebih signifikan dibandingkan dengan bulan-bulan sebelumnya sehingga berdampak terhadap kemajuan produktivitas. Hal ini juga didukung dengan data observasi dan dokumentasi terkait pelaksanaan penerbitan akta kelahiran melalui program Si Jago.

#### **3.1.2 Kualitas/Mutu**

Kualitas dalam hal ini dikaitkan dengan tingkat kesempurnaan dari suatu program, yang di dalamnya mencakup layanan beserta prosesnya hingga memberikan hasil akhir apakah sudah sesuai harapan. Adapun pada program Si Jago memberikan opsi layanan administrasi kependudukan yang lebih mudah, cepat dan modern. Program Si Jago menyediakan pelayanan penerbitan akta kelahiran secara online sehingga dapat memangkas biaya dan waktu yang dibutuhkan ketimbang datang langsung ke kantor Disdukcapil. Pelayanan via daring ini juga dinilai mampu memperkecil kemungkinan kesalahan penginputan data karena sistem akan memverifikasi secara otomatis data yang di-input oleh pengguna. Disimpulkan bahwasanya program Si Jago memiliki nilai kualitas yang patut dibanggakan mengingat respon positif yang disampaikan masyarakat.

#### **3.1.3 Efisiensi**

Efisiensi mengacu kepada proses penyelesaian suatu tugas dalam kurun waktu paling

minimum tanpa harus menurunkan kualitas terhadap produk akhir yang dihasilkan. Adapun keterkaitan hal tersebut dapat dilihat saat sebelum Program Si Jago, yakni pada waktu penerbitan yang semula dibutuhkan berkisar antara 3 hingga 5 hari kerja. Namun, setelah berjalannya implementasi program, terjadi peningkatan yang signifikan di mana waktu pelayanan telah berkurang menjadi hanya 1 hingga 2 hari kerja. Hal ini mencerminkan peningkatan sebesar 50% hingga 100% dalam efisiensi pelayanan. Perpendekan waktu ini memberikan manfaat besar bagi masyarakat karena mempercepat proses administrasi yang berkaitan dengan kependudukan. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan penerbitan Akta Kelahiran melalui program Si Jago terbilang efisien untuk masyarakat karena berhasil menampik stigma pelayanan sebelumnya yang terkesan lambat.

### **3.1.4 Fleksibilitas**

Sebelum program Si Jago, akses terhadap layanan administrasi kependudukan terbatas hanya pada kantor Disdukcapil. Namun, setelah program ini diterapkan, terjadi transformasi besar dalam hal akses layanan. Sekarang, masyarakat dapat mengakses layanan secara beragam, baik secara daring (online) maupun tatap muka (offline), bahkan ada layanan jemput bola dan mall pelayanan publik. Hal ini menunjukkan peningkatan fleksibilitas bagi masyarakat terhadap jangkauan akses layanan yang mereka terima, sehingga dalam hal ini dapat dipastikan bahwasanya semua lapisan masyarakat memiliki akses yang mudah, luas dan merata. Pelayanan penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang bersifat fleksibel bagi masyarakat sehingga dalam hal ini masyarakat mendapat kemudahan antara lain dengan adanya beragam opsi pelayanan yakni secara daring (online), luring (offline), layanan jemput bola, hingga mall pelayanan publik di PTSP.

### **3.1.5 Kepuasan**

Meskipun tidak disediakan data kuantitatif dalam tabel, namun perubahan dari tingkat kepuasan masyarakat yang rendah menjadi tinggi merupakan hal yang penting. Ini mencerminkan bahwa perubahan-perubahan yang telah dilakukan dalam program Si Jago telah memberikan dampak positif secara langsung terhadap persepsi dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang disediakan oleh Disdukcapil. Tingkat kepuasan yang tinggi menandakan bahwa program ini berhasil memenuhi atau bahkan melebihi harapan masyarakat. Tingginya tingkat kepuasan ini terbukti setelah adanya implementasi program, yang dalam hal ini telah terjadi peningkatan secara signifikan terhadap jumlah penerbitan akta kelahiran. Meskipun persentase peningkatannya tidak disediakan dalam tabel, namun perubahan dari tingkat penerbitan yang rendah menjadi tinggi menunjukkan efektivitas program dalam memfasilitasi proses administrasi kependudukan dengan lebih efisien. Program Si Jago diterima dengan baik oleh masyarakat sebagai salah satu akses mendapatkan pelayanan publik khususnya berupa pelayanan penerbitan akta kelahiran. Masyarakat merasa puas terhadap pelayanan penerbitan akta kelahiran melalui program Si Jago. Program tersebut dinilai mampu membantu masyarakat menerima pelayanan pencatatan sipil khususnya berupa penerbitan akta kelahiran sehingga diharapkan agar program ini terus dipertahankan dan dikembangkan menyesuaikan kebutuhan masyarakat.

## **3.2 Faktor-faktor yang Menghambat Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang**

Dalam melaksanakan proses pelayanan yang dijalankan oleh pemerintah pastinya memiliki kendala atau hambatan tidak selalu berjalan sesuai dan lancar. Terdapat beberapa faktor yang menjadi penghambat proses pelayanan penerbitan Akta Kelahiran. Beberapa faktor tersebut diantaranya:

### **1. Sarana dan Prasarana**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang sudah memadai, namun terdapat beberapa barang yang harus diperbaharui dan dibuat anggaran kepada

pemerintah pusat seperti mobil pelayanan untuk menunjang program jemput bola. Sarana dan Prasarana dalam pelayanan penerbitan Akta Kelahiran yang juga menjadi penghambat proses penerbitan Akta Kelahiran menyangkut ketersediaan sarana seperti ketersediaan tinta dan printer.

## **2. Kurangnya Kesadaran Masyarakat**

Tingkat kesadaran masyarakat Kota Palembang masih sangat rendah. Hal ini juga terjadi karena tidak ada sanksi yang tegas dari pemerintah pusat maupun pemerintah daerah bagi masyarakat yang tidak memiliki Akta Kelahiran. Selain itu masih ada stigma dari masyarakat yang menganggap bahwa kepengurusan dokumen kependudukan seperti akta kelahiran cukup dilakukan hanya pada saat terdesak saja

## **3. Kurangnya Upaya Sosialisasi**

Sosialisasi penyebaran informasi yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang mengenai Akta Kelahiran belum tepat sasaran sehingga tidak seluruh masyarakat mengerti akan pentingnya membuat dokumen kependudukan Akta Kelahiran. Kesadaran dari masyarakat enggan dan beranggapan bahwa untuk mengurus Akta Kelahiran membutuhkan prosedur dan persyaratan yang berbelit-belit.

### **3.3 Upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang dalam Meningkatkan Efektifitas Program Sikok Jadi Tigo (Si Jago) Dalam Penerbitan Akta Kelahiran**

Berdasarkan faktor-faktor penghambat efektivitas penerbitan yang peneliti lakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang, Dinas melakukan upaya yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas dari pelayanan penerbitan Akta Kelahiran serta meningkatkan efektivitas pelayanan penerbitan Akta Kelahiran sebagai berikut:

#### **1. Perbaikan Sarana dan Prasarana**

Salah satu indikator yang sangat penting dalam proses penerbitan Akta Kelahiran adalah sarana dan prasarana. Masyarakat Kota Palembang masih banyak yang belum mengetahui tentang persyaratan dan prosedur penerbitan akta kelahiran, terutama di daerah tepi kota yang mana dalam hal ini atas inisiatif sekaligus upaya tindak lanjut dari Disdukcapil Kota Palembang yakni dengan menyelenggarakan event sosialisasi ke kelurahan-kelurahan dan desa terkait program Si Jago. Selain itu upaya sosialisasi juga difokuskan ke setiap rumah sakit yang ada di kota Palembang.

#### **2. Melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat**

Untuk mengatasi hambatan dari pihak pemerintah atau Dinas terhadap kurangnya upaya sosialisasi, maka dilakukan pelayanan keliling desa dan kecamatan menggunakan mobil pelayanan keliling sehingga masyarakat tidak repot-repot lagi untuk datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. Selain mengadakan program Sikok Jadi Tigo (Si Jago), pemerintah juga mengadakan sosialisasi terbuka kepada masyarakat agar mengurus dokumen kependudukan melalui program Si Jago sehingga masyarakat dalam hal ini juga mendapatkan pelayanan dan informasi secara bersamaan. Penyebaran informasi ini dititikberatkan agar tidak hanya bertumpu pada satu tempat saja melainkan menyebar secara keseluruhan pada setiap wilayah yang bisa terjangkau oleh masyarakat Kota Palembang yang ingin membuat Akta Kelahiran.

#### **3. Peningkatan anggaran sosialisasi**

Untuk mengatasi hambatan dari pihak pemerintah atau Dinas terhadap kurangnya upaya sosialisasi, maka pemerintah dapat mengalokasikan anggaran yang lebih besar guna mendukung operasionalisasi pelaksanaan sosialisasi. Diperlukan komitmen yang tegas dari pemerintah untuk menyediakan anggaran yang lebih guna menunjang intensifikasi sosialisasi program Si Jago. Hal ini mencakup pemberian insentif tambahan kepada pegawai yang bertugas, pembelian alat-alat penunjang kegiatan sosialisasi hingga biaya transportasi dan akomodasi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang

menyediakan informasi terkait syarat-syarat beserta prosedur untuk menerbitkan akta kelahiran melalui kegiatan sosialisasi di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, namun hanya beberapa masyarakat yang datang dan menjadi perwakilan per kecamatan yang menyebabkan kurangnya informasi kepada masyarakat.

### **3.4 Diskusi Temuan Utama**

Pada penelitian sebelumnya perbedaan utama yang mencolok adalah konsep yang digunakan serta lokasi penelitian yang berbeda. Berdasarkan penelitian oleh Mochtar Lotfi dan Rahmi Hayati tahun 2020 berjudul Efektivitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Melalui Mobil Keliling Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Tabalong yang membahas tentang pelaksanaan pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui mobil keliling yang sudah berjalan dengan baik. Untuk perbedaan dengan penelitian saat ini ialah lokus dan tahun dilaksanakan penelitian serta persamaannya ialah meneliti terkait pembuatan akta kelahiran (Lotfi & Hayati, 2020).

Sedangkan pada penelitian berjudul Efektivitas Inovasi “One Day Service” Dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabanan Tahun 2020 oleh Felisa Rizky dan didapatkan hasil yang sudah cukup baik. Untuk perbedaannya dengan penelitian saat ini terdapat pada lokus dan tahun dilakukannya penelitian serta persamaannya terdapat pada penelitian terkait akta kelahiran (Rizky, 2023).

Judul penelitian Efektivitas Program Pelayanan Identitas Kependudukan Digital Di Kelurahan Kandangan Kota Surabaya Tahun 2023 oleh Moch. Andre Firmansyah dan Rosyidatuzzahro Anisykurlillah mengetahui dan menganalisis efektivitas program pelayanan identitas kependudukan digital di Kelurahan Kandangan Kota Surabaya yang sudah berjalan dengan baik. Untuk perbedaan dengan penelitian sekarang yaitu meneliti terkait identitas kependudukan digital dan lokus pada Kelurahan Kandangan Kota Surabaya. Sedangkan untuk persamaannya yaitu berkaitan dengan teori yang digunakan yaitu efektivitas (Firmansyah & Anisykurlillah, 2023).

Penelitian Efektivitas Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran melalui Kantor Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal tahun 2021 yang dilakukan oleh Annisa Tri Kusuma yang menekankan pada penerapan pelayanan penerbitan akta kelahiran di Kabupaten Tegal. Perbedaan dengan penelitian sekarang yaitu lokus penelitian dan tahun dilaksanakan penelitian, sedangkan persamaannya yaitu terkait penerbitan akta kelahiran (Kusuma, 2021).

Dharma A. Garini dalam skripsi berjudul Efektivitas Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Melalui Aplikasi Salaman di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung Tahun 2021 berfokus mengetahui efektivitas pelayanan penerbitan Akta Kelahiran melalui aplikasi salaman. Perbedaan dengan penelitian sekarang yaitu lokus penelitian dan tahun dilaksanakan penelitian, sedangkan persamaannya yaitu terkait penerbitan akta kelahiran (Garini, 2021). Penelitian berjudul Efektivitas Aplikasi Si Cemplon dalam Penerbitan Akta Kelahiran pada Masa Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap Provinsi Jawa Tengah Tahun 2022 oleh Ferdianda membahas topik Aplikasi Si Cemplon dalam Penerbitan Akta Kelahiran. Perbedaan dengan penelitian sekarang yaitu lokus penelitian dan tahun dilaksanakan penelitian, sedangkan persamaannya yaitu terkait penerbitan akta kelahiran dan teori yang digunakan yaitu efektivitas (Ferdiana, 2022).

Mulyana dalam skripsi berjudul Implementasi Pelayanan Publik pada Program



SIDUKUN 3 in 1 Dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan di DKI Jakarta Tahun 2017 berfokus pada kajian Implementasi Pelayanan Publik pada Program SIDUKUN dalam Pengurusan Administrasi kependudukan. Perbedaan dengan penelitian sekarang yaitu lokus penelitian dan tahun dilaksanakan penelitian, sedangkan persamaanya yaitu meneliti terkait program pelayanan administrasi kependudukan. (Mulyana, 2017). Sedangkan Ari Samudro Pribadi melakukan penelitian skripsi dengan judul Pelayanan Dokumen Paket Kematian Melalui Program SEDUDO Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk Provinsi Jawa Timur pada tahun 2022. Membahas tentang pelayanan pembuatan akta kematian menggunakan Program SEDUDO di Disdukcapil Kabupaten Nganjuk. Perbedaan dengan penelitian sekarang yaitu lokus penelitian dan dokumen yang diteliti yaitu akta kematian, sedangkan persamaanya yaitu meneliti terkait program pelayanan administrasi kependudukan. (Pribadi, 2022).

Penelitian Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Indonesia Selama Pandemi Covid-19 Tahun 2019 yang dilakukan oleh Idrus yang menekankan pada masalah inovasi pelayanan Administrasi Kependudukan selama Pandemi Covid-19. Perbedaan dengan penelitian sekarang yaitu lokus penelitian dan tahun dilakukannya penelitian, sedangkan persamaanya yaitu meneliti terkait administrasi kependudukan. (Idrus, 2019). Sementara itu, Penelitian berjudul Implementasi Pelayanan Penerbitan Akta Perkawinan Dalam Meningkatkan Tertib Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Boalemo Provinsi Gorontalo Tahun 2022 oleh Iman Setiawan Taufiq. Perbedaan dengan penelitian sekarang yaitu lokus penelitian dan dokumen yang diteliti yaitu akta perkawinan, sedangkan persamaanya yaitu meneliti terkait dokumen kependudukan (Taufiq, 2022).

#### IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari proses observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap program Sikok Jadi Tigo (Si Jago) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan, dalam hal ini peneliti merumuskan kesimpulan bahwa Program Si Jago yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang menunjukkan adanya keefektivitasan dalam pelayanan penerbitan akta kelahiran. Hal ini dibuktikan dengan peningkatan produktivitas yang terlihat dari kuantitas penerbitan akta kelahiran, waktu pelayanan, kemudahan akses secara *online* maupun *offline*), dan adanya kepuasan masyarakat yang meningkat. Selain itu, masih ditemukannya beberapa faktor penghambat seperti kurangnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya kepemilikan atas dokumen kependudukan dan sarana prasarana yang belum optimal, sosialisasi yang belum menyeluruh ke semua lapisan masyarakat Kota Palembang.

Upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang guna mengatasi hambatan tersebut yaitu perbaikan sarana dan prasarana yang menunjang operasional program Si Jago sehingga diharapkan berdampak kepada peningkatan jumlah penerbitan akta kelahiran. Selain itu, kegiatan sosialisasi yang diwujudkan dengan pelayanan keliling ke setiap kelurahan agar masyarakat di seluruh Kota Palembang dapat memahami pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan khususnya akta kelahiran melalui program Si Jago.

**Keterbatasan Penelitian:** Penelitian ini memiliki keterbatasan dalam hal waktu, dikarenakan pada pelaksanaannya hanya diberikan waktu oleh lembaga selama 2 minggu, sedangkan pada umumnya penelitian dilaksanakan minimal 1 bulan agar benar – benar mendapatkan data yang akurat.

**Arah Masa Depan Penelitian (*Future Work*):** Peneliti menyadari keterbatasan temuan

penelitian. Oleh karena itu, peneliti menyarankan agar dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi yang sama dan berkaitan dengan topik efektivitas Program Si Jago di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang untuk mendapatkan hasil yang mendalam.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan KaruniaNya. Sholawat dan salam kepada junjungan Nabi Muhammad SAW atas limpahan Syafaat-Nya. Terima kasih untuk doa, motivasi, dan bantuan yang tak terhingga kepada orang tua tercinta, keluarga besar, dan penyejuk hati yang senantiasa tercurahkan. Peneliti juga menyampaikan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada selaku dosen pembimbing yang sabar dan semangat memberikan ilmu, serta seluruh keluarga besar IKAPTK Kota Palembang yang telah membantu selama proses penelitian, Saudara Kontingen Sumatera Selatan Angkatan XXXI serta seluruh pihak yang telah berpartisipasi dalam penyelesaian karya ini.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Sumaryadi, I. N. (2005). *Efektivitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah*. Jakarta: Citra Utama
- Ferdianda. 2022. Efektivitas Aplikasi Si Cemplon Dalam Penerbitan Akta Kelahiran Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal registratie*, 4(2), <https://ejournal.ipdn.ac.id/jurnalregistratie/article/view/2802>
- Firmansyah, M. A., & Anisykurlillah, R. 2023. Efektivitas Program Pelayanan Identitas Kependudukan Digital Di Kelurahan Kandangan Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(19), 510-517. <https://zenodo.org/badge/DOI/10.5281/zenodo.8412238.svg>
- Garini, D.A., 2023. Efektivitas Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Melalui Aplikasi Salaman Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. *Jurnal registratie*, 3(1), <https://ejournal.ipdn.ac.id/jurnalregistratie/article/view/2360>
- Idrus, I. A., (2019). Implementasi Pelayanan Publik Pada Program SIDUKUN 3 In 1 Dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan Di DKI Jakarta. *Journal of Governance and Local Politics*, 1(2). <https://doi.org/10.47650/jglp.v1i2.28>
- Kusuma, A. T., 2023. Efektivitas Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran melalui Kantor Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal. *Repository UNS*, <https://digilib.uns.ac.id/dokumen/detail/91264>
- Lotfi, M., & Hayati, R. 2020. Efektifitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Melalui Mobil Keliling Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Di Kabupaten Tabalong. *JAPB (Jurnal Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis)*, 3(2), 975–988 <https://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB/article/view/330>
- Mulyana, Y., (2017). Model Kebijakan Untuk Meningkatkan Laporan Kematian Dalam Tertib Administrasi Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kabupaten Bandung Barat. *Jurnal Sosiohumaniora*, 19(2). <https://doi.org/10.24198/sosiohumaniora.v19i2.9066>
- Pribadi, A. S., (2023). Pelayanan Dokumen Akta Kematian Melalui Aplikasi Sedudo Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk Provinsi Jawa Timur. *Jurnal*

*Konstituen*, 5(2), 106–124. <https://doi.org/10.33701/jk.v5i2.3743>

Rizky, Felisa, 2020. Efektivitas Inovasi “One Day Service” Dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabanan. *Ejournal Warmadewa*, 9(2), <https://www.ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/public-inspiration/>

Taufik, Iman Setiawan. (2022). Implementasi Pelayanan Penerbitan Akta Perkawinan Dalam Meningkatkan Tertib Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Boalemo Provinsi Gorontalo. *Diploma thesis*, Institut Pemerintahan Dalam Negeri. <http://eprints.ipdn.ac.id/id/eprint/9441>

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan

