

**EFEKTIVITAS INOVASI SENEMBAS DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL DI KABUPATEN KARO
PROVINSI SUMATERA UTARA**

Riwanda Sembiring Meliala

NPP. 31.0086

Asdaf Kabupaten Karo, Provinsi Sumatera Utara

Program Studi: Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Email: riwandasembiring365@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Arnold F. Bura, S,IP, M.Si

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): *The ownership of civil registration documents in Karo Regency, North Sumatra, has been progressing well, although not yet fully comprehensive. This is due to a lack of accessible information. **Purpose:** The purpose of this research is to investigate the inhibiting factors and the effectiveness enhancement efforts of the SENEMBAS program. **Method:** This research employs a qualitative approach with an inductive method. The data collection techniques include interviews, observations, and documentation. **Result:** The findings obtained by the researcher in this study indicate that the implementation of the SENEMBAS program has been effective, as evidenced by the number of residents who have obtained civil registration documents through the SENEMBAS program. **Conclusion:** The SENEMBAS program for issuing civil registration documents at the Population and Civil Registration Office of Karo Regency has been effective. However, the identified obstacles need to be addressed through various efforts to enhance the innovations carried out by the Population and Civil Registration Office of Karo Regency, thereby improving the efficiency and quality of population services.*

Keywords: *Civil Registration Documents, Effectiveness, Program*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Kepemilikan Dokumen Kependudukan di Kabupaten Karo Sumatera Utara sudah berjalan dengan baik, namun masih belum semua mencapai keseluruhan. Hal ini disebabkan oleh kurangnya informasi yang didapatkan. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui, faktor penghambat, dan upaya tingkat efektivitas pada program SENEMBAS. **Metode:** Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan induktif. Teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data yaitu dengan wawancara, observasi, kemudian dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Temuan yang diperoleh penulis dalam penelitian ini yaitu pelaksanaan program SENEMBAS sudah efektif melihat jumlah penduduk yang sudah menerbitkan dokumen kependudukan melalui program SENEMBAS. **Kesimpulan:** Program SENEMBAS dalam penerbitan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo sudah efektif, namun hambatan-hambatan yang ditemukan harus diatasi dengan berbagai upaya, agar inovasi yang

dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo semakin baik dan efisien dalam menyelenggarakan pelayanan kependudukan

Kata kunci: Efektivitas, Program, Dokumen Kependudukan

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemberian otonomi daerah merupakan langkah yang tepat untuk mempercepat tercapainya kesejahteraan masyarakat, pemberdayaan serta memberdayakan masyarakat agar turut ambil peran dalam pemerintahan. Pemerintah melakukan ini karena menyadari bahwa karakteristik setiap masyarakat berbeda-beda dan karakteristik itu akan lebih mudah dipahami oleh pemerintah daerah masing-masing. Memberdayakan masyarakat bertujuan agar masyarakat memiliki peran dalam pemerintahan salah satu contohnya adalah masyarakat melakukan pelaporan peristiwa kependudukan ke Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil. Peristiwa kependudukan adalah semua kejadian yang dialami oleh penduduk mengenai data kependudukan, peristiwa kependudukan ini harus dilaporkan setiap masyarakat karena ini akan berdampak terhadap penerbitan dokumen kependudukan seperti kartu tanda penduduk, kartu keluarga, serta dokumen kependudukan lainnya.

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari yaitu, Akuntabilitas ialah pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kondisional, ialah memberikan pelayanan dengan memperhatikan situasi dan kondisi dari penerima pelayanan agar penerima pelayanan dapat mengurus dokumentasi kependudukan dengan lancar dengan memperhatikan efektivitas dan efisiensi. Transparansi, ialah memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan dengan terbuka tanpa menutup-nutupi. Kesamaan hak, ialah memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan tanpa membedakan apapun terutama suku, ras, dan agama. Keseimbangan hak dan kewajiban, ialah memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan dengan memperhatikan aspek keadilan antara pemberi pelayanan dan penerima pelayanan (Sinambela et al., 2011).

Kewajiban masyarakat dalam melaporkan peristiwa kependudukan juga tertulis dalam Peraturan Daerah No 3 Tahun 2011 pasal 3 tentang Hak dan Kewajiban penduduk menyatakan bahwa “Setiap penduduk wajib melaporkan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialaminya kepada instansi pelaksanaan dengan memenuhi persyaratan yang diperlukan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil” (P. K. Karo, 2011). Dokumen kependudukan sangat berpengaruh dalam kehidupan setiap masyarakat karena setiap peristiwa kependudukan yang dialami masyarakat akan menimbulkan permasalahan kedepannya. Kesadaran masyarakat memang sangat diperlukan dalam melaporkan peristiwa kependudukan ini, namun pelayanan publik juga tidak kalah pentingnya dalam mempengaruhi tingginya keinginan masyarakat dalam membuat dokumen kependudukan. Pemerintah Kabupaten Karo melakukan upaya untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan dan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah. Kabupaten Karo sudah membuat dan melakukan berbagai upaya yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membuat dokumen kependudukan dengan membuat salah satu inovasi yaitu "SENEMBAS".

SENEMBAS adalah sebuah inovasi yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo. Inovasi ini bermakna "Setiap pasangan mencatatkan perkawinan akan mendapatkan enam dokumen kependudukan". SENEMBAS diterapkan di Kabupaten Karo, Sumatera Utara. Inovasi ini diatur dalam Peraturan Bupati Karo Nomor 57 Tahun 2022 Tentang Penerapan Inovasi Daerah Kabupaten Karo. SENEMBAS merupakan sebuah inovasi yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo. Inovasi ini bermakna "Setiap orang yang melaporkan catatan pernikahan akan mendapatkan enam dokumen kependudukan". Fungsi dari inovasi ini adalah untuk memberikan kemudahan bagi pasangan yang baru menikah untuk mencatatkan dokumen. SENEMBAS, pasangan yang mencatatkan perkawinan secara otomatis akan mendapatkan enam dokumen kependudukan yaitu KK asli orang tua kedua belah pihak, KK yang bersangkutan, Akta perkawinan, KTP baru bagi Suami Isteri. Dari inovasi tersebut, pada tahun 2022, Kabupaten Karo juga telah ditetapkan sebagai salah satu kabupaten inovatif di Indonesia yang ditetapkan dalam Surat Keputusan (SK) Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia nomor 002.6-5848 tahun 2021 (karosatuklik.id, 2022). Dalam mengurus dokumen Kependudukan melalui ini pemohon harus memenuhi syarat sebagai berikut, Asli Kartu Keluarga orang tua kedua belah pihak, Asli KTP-EI suami isteri dan fotokopi KTP-EI saksi 2 (dua) orang, Surat Pemberkatan di-legalisir, Pasfoto gandeng warna 4x6cm sebanyak 2 lembar, Mengisi Formulir Perkawinan dan Kartu Keluarga, Map warna hijau.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan angka perkawinan yang berada di Kabupaten Karo yang dapat dilihat melalui tabel berikut ini

Tabel 1. 1
Jumlah Perkawinan Kabupaten Karo Tahun 2018-2022

| TAHUN | JUMLAH PERKAWINAN |
|-------|-------------------|
| 2018 | 3.025 |
| 2019 | 2.975 |
| 2020 | 1.811 |
| 2021 | 1.908 |
| 2022 | 1.470 |

Sumber: (Dinas Dukcapil Kab. Karo, 2022), diolah peneliti 2023

Dari tabel tersebut menunjukkan bahwa, jumlah penduduk yang mencatatkan perkawinan dan kepemilikan akta perkawinan dikabupaten Karo. Terlihat bahwa jumlah pasangan yang melaporkan perkawinan setiap tahun menurun dan hanya meningkat pada tahun 2020-2021 yang mana pada tahun 2020 baru diterbtkan inovasi SENEMBAS. Pemerintah Kabupaten Karo terkhusus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo ingin membantu penduduk untuk memudahkan penduduk dalam mencatatkan perkawinan. Pemerintah Kabupaten Karo terutama Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo menyadari bahwa masyarakat Kabupaten Karo kurang menyadari akan pentingnya dokumen kependudukan terutama dalam masalah ini adalah akta perkawinan.

Maka dari itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo telah melakukan sosialisasi kepada masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan akta perkawinan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo juga menerbitkan Inovasi SENEMBAS guna mempermudah masyarakat dalam mengurus akta perkawinan, namun inovasi ini belum berjalan dengan lancar akibat kurangnya pengetahuan masyarakat tentang Inovasi ini. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo juga melakukan sosialisasi tentang Inovasi SENEMBAS ini guna meningkatkan efektivitas Inovasi SENEMBAS di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu yang terkait dengan inovasi pelayanan kependudukan. Penelitian Ari Biyantino Pratama, Ivana, dan Treacy Austin berjudul “Inovasi Pelayanan Pencatatan Pernikahan Melalui E-Kartu Nikah Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ilir Timur II Kota Palembang”, menemukan bahwa inovasi E-Kartu Nikah memiliki karakteristik inovasi yang baik. Mampu memberikan pelayanan pencatatan pernikahan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pemerintahpun sudah berhasil mengganti pelayanan secara manual dengan inovasi yang berbasis teknologi. Akan tetapi, jika ditinjau dari beberapa aspek masih ada kendala dalam pelaksanaan inovasi tersebut yaitu kurangnya pemahaman sebagian masyarakat mengenai prosedur atau alur pencatatan perkawinan melalui E-Kartu Nikah. Sehingga hal tersebut menjadi kendala bagi proses pembuatan E-Kartu Nikah. Karena pada dasarnya seluruh isi data inovasi E- Kartu Nikah dikelola dicatat dan terhubung dengan Simkah Web yang kemudian juga terintegrasi dengan catatan sipil (Pratama, Ivana, & Austin, 2019). Penelitian Erin Rahmawati dan Retno Suryawati yang berjudul “Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Anak oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) di Kota Surakarta”, menunjukkan bahwa bahwa tipologi inovasi yang dilakukan yaitu inovasi metode layanan, inovasi produk layanan, inovasi proses dan inovasi kebijakan. Level inovasi adalah inovasi inkremental, sedangkan kategori inovasi adalah inovasi sustaining. Faktor-faktor yang mempengaruhi inovasi pelayanan akta kelahiran Disendukcapil Kota Surakarta yaitu visi misi, sarana prasarana, Sumber Daya Manusia, keuangan, demografi, teknologi dan politik (Rahmawati & Suryawati, 2021). Penelitian Muhammad Fatur Rahman, Silvia Shyfa Azani, dan Githa Putri Rengganis yang berjudul “Inovasi Aplikasi Alpukat Betawi Dalam Pelayanan Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di DKI Jakarta”, menunjukkan bahwa Aplikasi Alpukat Betawi belum mampu menciptakan kepuasan kepada masyarakat, dalam prosesnya pelayanan daring ini masih perlu diperbaiki agar dapat menciptakan pelayanan yang sesuai harapan dan pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat (Rahman, Azani, & Rengganis, 2022). Penelitian Dera Izhar Hasanah dan Afifah Khoerunnisa yang berjudul “Efektivitas Aplikasi Sakedap Dalam Sistem Pelayanan Kependudukan Terpadu Di Disdukcapil Kabupaten Bandung”, menunjukkan bahwa Dengan adanya Aplikasi Sakedap ini masyarakat tidak membutuhkan waktu yang lama pada saat menunggu pengurusan di Disdukcapil. Masyarakat yang tidak memiliki alat komunikasi dan memiliki kendaraan, para warga bisa mendatangi Rt/Rw atau desa setempat yang alat komunikasi nya belum dipakai untuk meng install aplikasi sakedap, karena untuk aplikasi sakedap ini hanya bisa satu kebutuhan administrasi satu akun saja. Aplikasi Sakedap disosialisasikan untuk memudahkan para warga mengenai pembuatan administrasi kependudukan

yang mereka butuhkan, sehingga tidak membuat keramaian di kantor disdukcail pada saat masa pandemi covid berlangsung. Fakta dilapangan masih banyak masyarakat yang belum mengerti dan mengalami beberapa kendala (Hasanah & Khoerunnisa, 2023). Terakhir, penelitian Mutiara Nastasya dan Febri Yuliani yang berjudul “Efektivitas Sistem Pelayanan Terpadu Kependudukan (Sipenduduk) Kota Pekanbaru” menunjukkan bahwa, Hasil dari penelitian yang penulis dapat yaitu pelaksanaan program sistem pelayanan terpadu kependudukan (sipenduduk) masih memiliki beberapa faktor yang menjadi hambatan yang dialami oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sehingga menyebabkan pelaksanaan program tersebut belum efektif (Yuliani & Nastasya, 2023).

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana teori yang penulis gunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan teori efektivitas menurut sutrisno yang memberikan lima dimensi yaitu, yaitu, Pemahaman Program, Tepat Sasaran, Tepat Waktu, Tercapainya Tujuan, dan Perubahan Nyata (Sutrisno, 2010) sedangkan pada penelitian sebelumnya yang menggunakan teori efektivitas menggunakan teori menurut Richard (1980) (Steers & Jamin, 1980), kemudian teori efektivitas menurut Campbell (1989) dalam Mutiarin (2014) (Mutiarin & Zaenudin, 2014).

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas inovasi SENEMBAS, hambatan-hambatan yang ditemui, serta upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo dalam mengatasi masalah dan hambatan dalam efektivitas Inovasi SENEMBAS.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan suatu jenis penelitian yang bertujuan untuk menyajikan gambaran lengkap mengenai sosial yang dimaksudkan untuk mengeksplorasi dan mengklarifikasi suatu kejadian atau fenomena dan kenyataan sosial. Metode penelitian kualitatif merupakan metode yang berdasar pada postpositivisme, yang dipakai untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (Sugiyono, 2015).

Penulis mengumpulkan observasi, wawancara, dan dokumentasi sesuai dengan apa yang dijelaskan Simangungsong (Simangungsong, 2017). Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo, Kabid Inovasi dan Peimanfaatan Data, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Peinduduk, Kepala Bidang Pencatatan Sipil, Kasi inovasi pelayanan, Kasi Perkawinan dan Perceraian, dan Masyarakat sebanyak lima orang.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis efektivitas inovasi SENEMBAS terhadap pelayanan penerbitan akta perkawinan dengan menggunakan teori efektivitas menurut sutrisno yang terdiri dari lima dimensi yaitu, Pemahaman Program, Tepat Sasaran, Tepat Waktu, Tercapainya Tujuan, dan Perubahan Nyata yang masing-masing dijelaskan di sub bab berikut.

3.1. Efektivitas Program SENEMBAS dalam Pencatatan dan Pembentukan Dokumen Kependudukan

3.1.1. Pemahaman Program

Dalam dimensi tersebut diatas, bahwa penulis melakukan wawancara dan observasi ditemukan bahwa, pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo telah memiliki pemahaman yang mendalam mengenai inovasi SENEMBAS. Hal ini dikonfirmasi oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Ibuk Susy Iswara Bangun, S.E, M.Si, yang menyatakan bahwa pegawai dinas telah melalui sosialisasi internal sebelum program diperkenalkan kepada masyarakat. Namun, tantangan utama yang dihadapi adalah kurangnya pemahaman awal dari masyarakat mengenai program tersebut. Meskipun demikian, upaya terus menerus dalam melakukan sosialisasi melalui berbagai media, seperti brosur, telah meningkatkan pemahaman masyarakat. Hal ini dibuktikan melalui wawancara dengan masyarakat yang menunjukkan bahwa informasi yang disebarkan oleh dinas berhasil mencapai dan dimengerti oleh masyarakat, yang pada akhirnya membantu mereka dalam proses administratif, seperti pengurusan dokumen pernikahan.

Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pemahaman yang komprehensif dari pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo mengenai program-program yang dijalankan, khususnya inovasi SENEMBAS, adalah kunci dalam menjalankan tugas secara efektif dan memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Selain itu, kesadaran dan pemahaman masyarakat mengenai program ini juga sangat penting untuk keberhasilan implementasinya. Oleh karena itu, strategi sosialisasi yang efektif, baik internal kepada pegawai maupun eksternal kepada masyarakat, sangat diperlukan untuk memastikan kolaborasi yang baik antara pemerintah dan masyarakat. Peningkatan pemahaman masyarakat terhadap inovasi SENEMBAS menunjukkan bahwa program sosialisasi yang dijalankan telah membawa hasil positif, meskipun masih perlu ditingkatkan lebih lanjut untuk mencapai hasil yang lebih optimal.

3.1.2. Tepat Sasaran

Dalam dimensi tersebut diatas, bahwa penulis melakukan wawancara dan observasi ditemukan bahwa, inovasi SENEMBAS menunjukkan peningkatan signifikan dalam kepemilikan Akta Perkawinan dari tahun 2021 hingga 2023. Untuk dapat melihat persentase kepemilikan akter perkawinan di Kabupaten Karo dapat dilihat melalui tabel berikut.

Tabel 3. 1
Data Kepemilikan Akta Perkawinan Kabupaten Karo Tahun 2021-2023

| No | Tahun | Jumlah Penduduk Status Kawin (jiwa) | Jumlah Kepemilikan Akta Kawin (jiwa) | Persentase Kepemilikan Akta Kawin (%) |
|-----|-------|-------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 1 | 2021 | 185.091 | 96.086 | 51,91 |
| 2 | 2022 | 184.918 | 105.467 | 57,03 |
| 3 | 2023 | 135.066 | 83.786 | 66,03 |

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo, (2024)

Tabel tersebut menunjukkan bahwa inovasi SENEMBAS menunjukkan kenaikan yang signifikan dalam kepemilikan Akta Perkawinan di Kabupaten Karo dari tahun 2021 hingga 2023. Pada tahun 2021, persentase kepemilikan Akta Perkawinan berada di angka 51,91%, meningkat menjadi 57,03% pada tahun 2022, dan mencapai 66,03% pada tahun 2023. Peningkatan ini menunjukkan kenaikan tahunan sebesar 5,12% pada tahun 2022 dan 9% pada tahun 2023, yang lebih besar dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Tren positif ini mencerminkan peningkatan kesadaran masyarakat akan pentingnya memiliki Akta Perkawinan, yang kemungkinan besar dipengaruhi oleh sosialisasi dan implementasi program-program pemerintah.

Dari dimensi tersebut, penulis dapat menyimpulkan bahwa inovasi SENEMBAS telah berhasil meningkatkan efektivitas layanan administrasi kependudukan di Kabupaten Karo. Keberhasilan ini tercermin dalam peningkatan persentase kepemilikan Akta Perkawinan, yang menunjukkan bahwa program ini telah mencapai target dan memberikan manfaat signifikan bagi masyarakat, terutama pasangan yang baru menikah. Evaluasi ini menegaskan bahwa strategi sosialisasi dan kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat telah efektif dalam meningkatkan aksesibilitas dan ketersediaan layanan administrasi kependudukan. Wawancara dengan masyarakat juga mendukung kesimpulan ini, menunjukkan bahwa program SENEMBAS mempermudah proses pengurusan dokumen yang sebelumnya dianggap rumit dan memakan waktu. Dengan demikian, inovasi SENEMBAS dapat dianggap sebagai solusi yang tepat sasaran dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan meningkatkan efisiensi layanan publik di Kabupaten Karo.

3.1.3. Tepat Waktu

Dimensi tersebut dapat penulis simpulkan bahwa, Inovasi SENEMBAS telah berhasil meningkatkan efektivitas layanan administrasi kependudukan di Kabupaten Karo, sesuai dengan prinsip-prinsip yang tercantum dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, khususnya Pasal 4 yang menekankan ketepatan waktu. Program ini tidak hanya meningkatkan persentase kepemilikan Akta Perkawinan secara signifikan, tetapi juga menunjukkan komitmen pemerintah dalam memenuhi standar ketepatan waktu dan efisiensi dalam layanan publik. Minimnya keluhan dari masyarakat terkait program ini juga mencerminkan keberhasilan implementasi SENEMBAS.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa inovasi SENEMBAS telah tepat sasaran dan sesuai dengan harapan. Program ini tidak hanya memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan tetapi juga meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan publik di Kabupaten Karo. Kesuksesan ini menunjukkan bahwa kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat merupakan kunci utama dalam mencapai hasil yang optimal dalam pelayanan publik.

3.1.4. Tercapainya Tujuan

Selama melaksanakan penelitian penulis menemukan bahwa, inovasi SENEMBAS dirancang dengan tujuan untuk menyederhanakan proses perolehan dokumen kependudukan yang sebelumnya sering dianggap rumit dan memakan waktu. Keberhasilan program ini diukur berdasarkan pencapaian tujuannya dalam memudahkan masyarakat mengakses dokumen kependudukan. Program ini, yang diinisiasi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo, telah mencapai tujuan yang ditetapkan, sebagaimana dibuktikan oleh peningkatan persentase kepemilikan Akta Perkawinan

di Kabupaten Karo. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat kini memiliki akses yang lebih mudah dan efisien terhadap dokumen kependudukan yang diperlukan.

Keberhasilan Inovasi SENEMBAS juga mencerminkan komitmen pemerintah daerah dalam menyediakan pelayanan publik yang efektif dan berkualitas. Program ini tidak hanya memberikan solusi konkret terhadap permasalahan administratif yang sering dihadapi masyarakat, tetapi juga memberikan dampak positif dalam meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Dengan demikian, Inovasi SENEMBAS dapat dianggap sebagai langkah progresif dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan masyarakat dan peningkatan efisiensi dalam administrasi kependudukan.

3.1.5. Perubahan Nyata

Selama melaksanakan penelitian penulis menemukan bahwa, program inovasi SENEMBAS yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo menunjukkan keberhasilan yang signifikan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Keberhasilan ini tercermin dari peningkatan partisipasi masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan serta efisiensi layanan yang diberikan. Pengenalan sistem antrian merupakan salah satu inovasi penting yang mendukung keberhasilan program ini, membantu menciptakan suasana yang tertib dan teratur di kantor pelayanan.

Sebelum adanya Inovasi SENEMBAS, kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak seramai sekarang, menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam partisipasi masyarakat serta efisiensi dalam layanan yang disediakan. Hal ini didukung oleh pernyataan staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang menyatakan bahwa sejak adanya inovasi ini, kantor menjadi lebih ramai dengan kedatangan masyarakat yang ingin melengkapi berkas kependudukannya.

Pernyataan dari masyarakat juga mendukung temuan ini, di mana mereka merasakan manfaat nyata dari pengadaan mesin antrian yang memastikan proses pelayanan lebih tertib dan adil. Sebelumnya, proses menunggu pelayanan sering kali lama dan tidak teratur, namun dengan adanya sistem antrian, masyarakat yang datang lebih dulu mendapatkan pelayanan lebih cepat.

Dengan demikian, inovasi SENEMBAS tidak hanya memberikan solusi konkret terhadap permasalahan administratif yang sering dihadapi masyarakat, tetapi juga menghasilkan dampak positif dalam meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat. Program ini mencerminkan komitmen pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan publik yang efektif dan berkualitas, serta dapat dianggap sebagai langkah progresif dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan masyarakat dan peningkatan efisiensi dalam administrasi kependudukan.

3.2. Faktor Penghambat dalam Pelaksanaan Inovasi SENEMBAS di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Dalam pelaksanaan program Inovasi SENEMBAS di Kabupaten Karo, terdapat beberapa hambatan yang mempengaruhi efektivitasnya. Pertama, masalah sarana dan prasarana menjadi kendala signifikan, di mana alat-alat perkantoran seperti komputer dan printer sering mengalami kerusakan, dan koneksi internet yang tidak stabil turut menghambat proses pelayanan. Hal ini menunjukkan perlunya perbaikan dan pemeliharaan rutin untuk memastikan kelancaran operasional. Kedua, rendahnya kesadaran masyarakat mengenai pentingnya pencatatan perkawinan dan kepemilikan dokumen kependudukan yang lengkap mengindikasikan kebutuhan akan sosialisasi dan

penyuluhan yang lebih intensif dan menyeluruh. Ketiga, keterbatasan akses dan informasi di beberapa wilayah terpencil menyebabkan masyarakat kesulitan mengakses layanan yang disediakan. Untuk mengatasi hambatan ini, peningkatan infrastruktur transportasi dan upaya penyuluhan yang lebih efektif diperlukan.

3.3. Upaya Mengatasi Hambatan dalam Pelaksanaan Inovasi SENEMBAS di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Dalam rangka memastikan kelancaran pelaksanaan Inovasi Senembas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo telah mengambil berbagai langkah untuk mengatasi hambatan yang ada. Pertama, peningkatan kualitas sarana dan prasarana menjadi prioritas utama. Perbaikan infrastruktur teknologi, pemeliharaan rutin perangkat keras dan perangkat lunak, serta peningkatan keandalan jaringan internet merupakan langkah-langkah yang diambil untuk mengatasi kendala teknis yang sering muncul. Upaya ini diharapkan dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Kedua, peningkatan kesadaran masyarakat tentang pentingnya pencatatan perkawinan dan kepemilikan dokumen kependudukan dilakukan melalui berbagai strategi. Kerjasama dengan tokoh masyarakat, pemberdayaan kelompok masyarakat, pemasangan poster dan spanduk, kampanye door-to-door, kolaborasi dengan LSM, serta pendidikan di sekolah merupakan pendekatan yang diambil untuk menyebarluaskan informasi dan meningkatkan partisipasi masyarakat. Ketiga, peningkatan penyuluhan menjadi fokus utama dalam memperkuat pemahaman masyarakat. Sosialisasi luas melalui berbagai media, kerjasama dengan tokoh masyarakat dan organisasi non-pemerintah, serta pendekatan edukasi di sekolah-sekolah dilakukan untuk menyampaikan informasi secara lebih efektif. Kampanye door-to-door juga menjadi salah satu cara untuk memberikan informasi langsung kepada masyarakat.

Dengan pendekatan yang terintegrasi dan melibatkan berbagai pihak, diharapkan bahwa tingkat kesadaran dan pemahaman masyarakat terkait pentingnya pencatatan perkawinan dan kepemilikan dokumen kependudukan dapat meningkat. Langkah-langkah strategis ini diharapkan mampu mengoptimalkan kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo dalam melaksanakan Inovasi Senembas, sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan dengan lebih efektif dan efisien.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Inovasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo untuk meningkatkan angka Akte Perkawinan di Kabupaten Karo telah mengalami peningkatan yang signifikan. Penulis mendapat temuan penting yaitu, tujuan dari aplikasi SENEMBAS sejalan dengan penelitian dari Dera Izhar Hasanah dan Afifah Khoerunnisa yaitu bertujuan untuk membantu memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan (Hasanah & Khoerunnisa, 2023). Penelitian Ari Biyantino Pratama, Ivana, dan Treacy Austin juga memiliki kesamaan dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu inovasi yang dilakukan memiliki karakteristik tujuan yang sama yaitu, memberikan pelayanan yang kependudukan yang efisien (Pratama et al., 2019).

Hambatan yang ditemukan oleh penulis dalam penelitian ini juga memiliki kesamaan dengan penelitian dari Muhammad Fatur Rahman, Silvia Shyfa Azani, dan Githa Putri Rengganis yang menemukan bahwa perlu adanya perbaikan terhadap inovasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil agar inovasi tersebut dapat lebih meningkat sehingga proses

pelayanan dapat efisien (Rahman et al., 2022). Kemudian penelitian dari Mutiara Nastasya dan Febri Yuliani memiliki kesamaan dengan penelitian oleh penulis yaitu, dalam hambatan yaitu banyaknya masyarakat yang belum mengetahui pelayanan secara online (Yuliani & Nastasya, 2023).

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan, penulis menyimpulkan serta analisis data dan informasi dari berbagai sumber, diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan Inovasi SENEMBAS

Pembuatan dokumen menggunakan Inovasi SENEMBAS telah dilaksanakan dengan baik. Hal ini tercermin dari lima tolak ukur efektivitas program yang disebutkan oleh Sutrisno, yang menunjukkan tanggapan positif. Dalam aspek pelayanan, petugas telah memberikan layanan yang responsif dan efisien, sehingga proses penyusunan dokumen kependudukan berjalan lancar. Meskipun demikian, terdapat beberapa kendala yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan Inovasi SENEMBAS.

2. Faktor Penghambat

Beberapa faktor penghambat yang ditemukan selama pelaksanaan Inovasi SENEMBAS meliputi permasalahan teknis seperti komputer yang mengalami service error dan jaringan internet yang terbatas saat proses verifikasi data penduduk. Selain itu, sebagian warga belum mendapatkan informasi yang memadai dan terdapat sikap apatis dari masyarakat terhadap Inovasi SENEMBAS.

3. Upaya Penyelesaian Masalah

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo telah melakukan berbagai upaya untuk menyelesaikan permasalahan yang muncul selama proses pelaksanaan Inovasi SENEMBAS. Upaya ini mencakup evaluasi sebelum dan sesudah program dijalankan, serta peningkatan berbagai aspek untuk memastikan program berjalan optimal sesuai harapan. Salah satu langkah strategis yang diambil adalah melakukan sosialisasi dengan pendekatan "menjemput bola" terhadap warga, sehingga informasi mengenai program ini dapat tersebar secara merata di masyarakat.

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

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan program SENEMBAS agar inovasi tersebut memberikan masukan yang lebih luas.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Hasanah, D. I., & Khoerunnisa, A. (2023). Efektivitas Aplikasi Sakedap Dalam Sistem Pelayanan Kependudukan Terpadu Di Disdukcapil Kabupaten Bandung. *Jurnal JISIPOL Ilmu Pemerintahan Universitas Bale Bandung*, 7. <https://doi.org/https://doi.org/10.54895/dinamika.v2i1.1478>
- Karo, D. D. K. (n.d.). No Titl. Retrieved from <https://disdukcapil.karokab.go.id/>
- Karo, P. K. (2011). *Peraturan Daerah Kabupaten Karo Nomor 3 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan*. Retrieved from <https://peraturan.bpk.go.id/Details/75032/perda-kab-karo-no-3-tahun-2011>
- Karo, P. K. (2022). *Peraturan Bupati Kabupaten Karo Nomor 57 Tahun 2022 tentang Penerapan Inovasi Daerah Kabupaten Karo*. Retrieved from <https://peraturan.bpk.go.id/Details/240742/perbup-kab-karo-no-57-tahun-2022>
- Mutiarin, D., & Zaenudin, A. (2014). *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan: Penelusuran Konsep dan Teori*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Pratama, A. B., Ivana, & Austin, T. (2019). Inovasi Pelayanan Pencatatan Pernikahan Melalui E-Kartu Nikah Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ilir Timur II Kota Palembang. 32–39. <https://doi.org/https://doi.org/10.54895/dinamika.v2i1.1478>
- Pusat, P. (2017). *Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah*. Retrieved from <https://peraturan.bpk.go.id/Details/51722>
- Rahman, M. F., Azani, S. S., & Rengganis, G. P. (2022). Inovasi Aplikasi Alpukat Betawi Dalam Pelayanan Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Dki Jakarta. *JISPENDIORA : Jurnal Ilmu Sosial, Pendidikan Dan Humaniora*, 1(2), 19–32. <https://doi.org/10.56910/jispendiora.v1i2.30>
- Rahmawati, E., & Suryawati, R. (2021). Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Anak oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) di Kota Surakarta. *Wacana Publik*, 1(1), 49. <https://doi.org/10.20961/wp.v1i1.50890>
- Simangungsong, F. (2017). *Metode Penelitian Pemerintahan*. Bandung: Alfabeta.
- Sinambela, L. P., Rochadi, S., Ghazli, R., Setiabudi, A., Bima, D., & Syaifuddin. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi* (6th ed.). Jakarta: Bumi Aksara.
- Steers, R. M., & Jamin, M. (1980). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2010). *Budaya Organisasi* (1st ed.). Jakarta: Prenadamedia Group.
- Urutan 67 Dari 415 Kabupaten: Karo, Ditetapkan Kabupaten Inovatif di Indonesia. (n.d.). Retrieved June 18, 2024, from <https://karosatuklik.com/urutan-67-dari-415-kabupaten-karo-ditetapkan-kabupaten-inovatif-di-indonesia/>
- Yuliani, F., & Nastasya, M. (2023). EFEKTIVITAS SISTEM PELAYANAN TERPADU KEPENDUDUKAN (SIPENDUDUK) KOTA PEKANBARU. *Jurnal Media Administrasi*, 8(1).