

**EFEKTIVITAS GALERI PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN DI ROXY SQUARE DALAM PERCEPATAN
KEPEMILIKAN AKTA KELAHIRAN DI KABUPATEN JEMBER
PROVINSI JAWA TIMUR**

Nike Firda Akmalia HS¹ Dr. H. Ali Hanafiah Muhi, MP²

¹Praja Program D4, Program Studi Administrasi Kependudukan dan
Catatan Sipil, FMP, IPDN

Email: nikeakmalia77@gmail.com

²Dosen Program D4, Program Studi Administrasi Kependudukan dan
Catatan Sipil, FMP, IPDN, Nomor HP: 085222757090

Abstrak : Galeri Pelayanan Adminduk adalah Program Pemerintah Kabupaten Jember yang bekerja sama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai inovasi baru dalam memberikan kemudahan pengurusan akta kelahiran dan kartu identitas anak bagi masyarakat Kabupaten Jember. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas program Galeri Pelayanan Adminduk dalam percepatan kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Jember, faktor-faktor yang menghambat serta untuk mengetahui upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember dengan menggunakan pendekatan *Grounded theory*. Berdasarkan hasil penelitian, penulis menyimpulkan bahwa pelaksanaan Galeri Pelayanan Adminduk sudah cukup efektif. Meskipun terdapat hambatan-hambatan seperti ruang pelayanan yang masih terbatas, sasaran sosialisasi yang kurang tepat sasaran, adanya kendala server serta kurangnya kesadaran masyarakat.

Kata Kunci : Akta Kelahiran, Efektivitas, Pelayanan

Abstract : Gallery of Services Adminduk is the Program government of Jember regency that cooperate with the population and civil registration service as a new innovation in providing the ease of management of birth certificates and child identity cards for the community Jember Regency. The purpose of this research is to know the effectiveness of the Program Gallery of services Adminduk in the acceleration of ownership of birth certificates in Jember District, factors that inhibit and to know the efforts of the population service and Civil registration of Jember District using *Grounded theory* approach. Based on the results of the research, the authors concluded that the implementation of Administrative Services gallery is quite effective. Although there are obstacles such as the limited service space, the target of socialization of the right target, the presence of server constraints and lack of public awareness.

Key Words : Act of birth, Effectiveness, Service

1. PENDAHULUAN

Penduduk mempunyai hak dan kewajiban untuk memperoleh dokumen kependudukan, tetapi dalam kenyataannya, masih banyak masyarakat yang belum memahami pentingnya mengurus dokumen kependudukan bagi dirinya sendiri. Masih juga ditemukan pelayanan yang berbelit-belit, lama, tidak adanya kepastian waktu dan tempat pelayanan yang hanya terkonsentrasi di pusat kabupaten dengan jarak tempuh yang jauh menyebabkan mahal biaya transportasi bagi masyarakat semakin membuat masyarakat enggan dengan kebutuhan yang akan menjadi kunci untuk menjalani kehidupan sebagai warga negara, banyak juga masyarakat mengeluh karena tidak dapat mengurus dokumen kependudukannya di pagi hingga siang hari karena pada waktu tersebut masyarakat banyak disibukkan dengan pekerjaannya.

Lahirnya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 sebagai perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan telah membawa perubahan dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan di Indonesia. Salah satu poin penting dalam perubahan kebijakan pelayanan administrasi dari Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 adalah pada pelayanannya yakni stesel aktif Akta kelahiran adalah dokumen hasil pencatatan sipil yang mergistrasi setiap kelahiran sebagai peristiwa kependudukan. Akan tetapi, sampai saat ini tidak semua warga negara memiliki Akta Kelahiran.

Menindaklanjuti perubahan kebijakan pelayanan administrasi kependudukan pada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tersebut, maka Pemerintah Kabupaten Jember melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember telah membangun Galeri Pelayanan Administrasi Kependudukan. Galeri ini beroperasi selama tujuh hari tanpa hari libur mulai pukul 10.00-21.00 WIB. Pelayanan yang diberikan diantaranya, perekaman, cetak seketika, pelayanan kartu keluarga, kartu tanda penduduk elektronik, surat pindah, pelayanan kartu identitas anak, akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan non muslim dan juga pelayanan pencatatan sipil lainnya. Penelitian ini mengungkapkan tentang Efektivitas dari program Galeri Pelayanan Adminduk terhadap percepatan kepemilikan Akta Kelahiran di Kabupaten Jember, Provinsi Jawa Timur.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pelayanan

Pelayanan berhubungan erat dengan masyarakat, merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai kegiatan berupa jasa. Jika dikaitkan dengan fungsi pelayanan pada sektor pemerintahan yakni menyangkut kepentingan rakyat seluruhnya. Istilah pelayanan

mengandung 2 (dua) hal pokok yang menjadi pengertiannya yaitu melayani dan dilayani. Pelayanan dipahami sebagai aktivitas atau kegiatan untuk memberikan bantuan dalam menyiapkan, mengurus dan membuat suatu hal yang menjadi keperluan dari kebutuhan seseorang.

Menurut Hardiyansyah (2011:46) kualitas pelayanan publik dapat diukur dari beberapa dimensi yaitu: *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), dan *Empathy* (Empati).

2.2 Efektivitas

Efektivitas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah sampai seberapa jauh tercapainya suatu tujuan yang terlebih dahulu ditentukan. Usaha untuk mengukur efektivitas juga dijelaskan secara lengkap dan rinci oleh Steers (1985:46-48) dalam daftar ukuran univariasi sejumlah 5 indikator. Ukuran yang dimaksud adalah sebagai berikut:

- a. Produksi atau Produktivitas;
- b. Mutu atau Kualitas;
- c. Efisiensi;
- d. Fleksibilitas; dan
- e. Kepuasan.

Efektivitas dapat menjadi ukuran pelaksanaan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan dapat menjadi indikator pelayanan publik yang diharapkan oleh masyarakat. Dengan adanya standar kegiatan ini diharapkan pelayanan publik yang diberikan dapat mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukannya. Dalam kaitannya dengan Galeri Pelayanan Adminduk, teori dari Steers dapat dijadikan sebagai dasar penilaian atau dimensi untuk mengukur apakah dengan adanya Galeri Pelayanan Adminduk berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan khususnya yang berkaitan dengan Akta Kelahiran. Dari teori Steers tersebut dapat ditarik operasionalisasi konsep magang yang peneliti gunakan untuk ukuran dalam mengambil data.

Tabel 1
Operasionalisasi Fokus Magang Riset Terapan Pemerintahan

Konsep	Dimensi	Indikator
1	2	3
Efektivitas	- Kualitas	- Kompetensi SDM pemberi pelayanan - Sarana dan prasarana pendukung program
	- Efisiensi	- Masukan (peraturan, personil dan biaya)

	- Output (Keberhasilan pencapaian tujuan program) - Proses (Ketepatan waktu pelayanan)
- Produktivitas	- Prosedur layanan Galeri Pelayanan Adminduk - Jumlah akta kelahiran yang diterbitkan - Kendala yang dihadapi
- Fleksibilitas	- Kemampuan menyesuaikan diri organisasi dengan segala bentuk perubahan - Strategi organisasi dalam menyelesaikan program
- Kepuasan	- Tanggapan masyarakat terhadap pelaksanaan dan peran dari organisasi - Berkurangnya masalah yang ada di masyarakat akibat terlaksananya program

Sumber: Steers (1985:45)

3. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan *Grounded theory*. Melakukan kajian pustaka terkait efektivitas dan pelayanan publik dengan adanya program inovasi yaitu Galeri Pelayanan Adminduk dengan analisa untuk mengetahui seberapa jauh program ini berjalan dan permasalahan apa saja dalam penyelenggaraannya dan selanjutnya penulis dapat memberikan masukan sebagai pengembangan program ini untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan Galeri Pelayanan Adminduk merupakan penjabaran dari implementasi 22 Janji Kerja Bupati dan Wakil Bupati Kabupaten Jember yang terkait dengan pendekatan pelayanan publik yang transparan dan efisien kepada masyarakat utamanya untuk pemenuhan dokumen kependudukan bagi masyarakat Kabupaten Jember. Maka, sejak tahun 2017 Bupati Jember melalui Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember meresmikan dibukanya Galeri Pelayanan Adminduk di Roxy Square yang dilaksanakan secara gratis dan tanpa dipungut biaya.

Hal ini mampu mendorong Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember untuk membuat inovasi-inovasi pelayanan untuk percepatan kepemilikan akta kelahiran sehingga membuat warga Kabupaten Jember menjadi antusias untuk memperoleh Akta Kelahiran bagi putra dan putrinya yakni dengan adanya Galeri Pelayanan Adminduk di Roxy Square yang tempatnya juga strategis bagi warga yang memiliki jarak tempuh lebih jauh ke Kantor Pusat Dispendukcapil Kabupaten Jember. Galeri Pelayanan Adminduk juga memberikan bonus KIA (Kartu Identitas Anak) bagi warga yang mengurus Akta Kelahiran untuk putra dan putrinya. Galeri Pelayanan Adminduk masih akan terus dimaksimalkan pelaksanaannya dengan peraturan yang ada serta sumber daya manusia yang mendukung. Pada era sekarang ini, memang sedang digalakkan pemberian pelayanan jemput bola, sehingga masyarakat dapat lebih dimudahkan lagi dalam mengurus dokumen kependudukan.

4.1 Produksi atau Produktivitas

Produktivitas menggambarkan kemampuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember dalam kegiatan pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui Galeri Pelayanan Adminduk yang dikeluarkan dalam jangka waktu satu hari, satu minggu, satu bulan, bahkan satu tahun. Tabel di bawah ini merupakan rekapitulasi jumlah penerbitan akta kelahiran di Galeri Pelayanan Adminduk sejak Bulan Januari 2018 – Desember 2018:

Tabel 2
Jumlah Penerbitan Akta Kelahiran di Galeri Pelayanan Adminduk di Kabupaten Jember

No	Bulan	Jumlah Akta Kelahiran yang Diterbitkan
1.	Januari	915
2.	Februari	643
3.	Maret	731

4.	April	548
5.	Mei	385
6.	Juni	233
7.	Juli	917
8.	Agustus	877
9.	September	1011
10.	Oktober	1563
11.	November	1023
12.	Desember	1080
JUMLAH		9926

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember, 2018

Penulis juga menyajikan rekapitulasi jumlah penerbitan akta kelahiran pada tahun 2017 yang ada pada tabel di bawah ini sebagai perbandingan dari jumlah penerbitan akta kelahiran sebelum adanya Galeri Pelayanan Adminduk dan sesudahnya adalah sebagai berikut:

Tabel 3
Data Penerbitan Akta Kelahiran Dispendukcapil
Kabupaten Jember Tahun 2017 dan 2018

Akta Kelahiran Tahun 2017	Akta Kelahiran Tahun 2018	
Dispendukcapil	Dispendukcapil	Galeri Pelayanan
30.509	31.213	9.926
	76%	24%
	41.139	

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember, 2018

Berdasarkan tabel di atas, dapat dijelaskan bahwa penerbitan Akta Kelahiran pada tahun 2017 berjumlah 30.509 lembar dan pada tahun 2018 berjumlah 41.139 lembar. Galeri Pelayanan Adminduk mengeluarkan Akta Kelahiran sebanyak 9.926 lembar atau sebesar 24% dari keseluruhan Akta Kelahiran yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. Hal ini berarti bahwa produktivitas kepemilikan akta kelahiran, dalam hal ini menunjukkan adanya peningkatan kepemilikan akta kelahiran dari tahun 2017-2018. Sehingga dapat ditarik kesimpulan adanya

keterkaitan pelaksanaan Galeri Pelayanan Adminduk bahwasanya adanya peningkatan kepemilikan akta kelahiran dari tahun 2017 hingga tahun 2018. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan Galeri Pelayanan Adminduk mampu mendorong peningkatan kepemilikan akta kelahiran masyarakat Kabupaten Jember, sehingga mampu mendukung upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember dalam percepatan kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Jember.

Penulis dapat menyimpulkan bahwa Kemampuan Galeri Pelayanan Adminduk dari segi Produksi/Produktivitasnya sudah sangat baik dengan sejalan antara fenomena lapangan dengan teori yang penulis pakai mengenai ukuran efektivitas pelayanan dari segi atau indikator produktivitas dengan tercapainya pelayanan kepada masyarakat secara optimal dengan dikuatkannya sejumlah data jumlah Akta Kelahiran yang telah diterbitkan oleh Galeri Pelayanan Adminduk.

4.2 Mutu atau Kualitas

Kualitas adalah kualitas dari jasa produk primer yang dihasilkan oleh organisasi. Salah satu indikator pengukuran efektivitas Galeri Pelayanan Adminduk adalah melalui mutu atau kualitas yang dihasilkan dari pelaksanaannya. Dapat ditinjau dari gambaran mengenai hasil (produk) yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui Galeri Pelayanan Adminduk serta dari aspek sumber daya manusia.

Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember telah dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, pertama tingkat akurasi kebenaran data dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku adapun apabila terjadi kesalahan dapat diperbaiki dengan melengkapi dokumen pendukungnya, kemudian dari segi kualitaspun sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku bahwa format dalam Akta kelahiran hanya menggunakan satu model yang telah ditetapkan oleh Pemerintah namun perbedaannya dalam bentuk kertas dan kualitas kertas itu sendiri.

Upaya peningkatan mutu atau kualitas di Galeri Pelayanan Adminduk terus dilakukan dengan melaksanakan pembenahan terhadap hasil cetakan Kutipan Akta Kelahiran maupun sumber daya manusianya. Peningkatan mutu juga ditunjukkan dengan kegiatan koreksi terhadap hasil cetakan draft Kutipan Akta Kelahiran oleh Kepala Seksi Kelahiran, jika sudah dipastikan kebenaran data dan sesuai dengan berkas maka akan dicetak Kutipan Akta Kelahiran dan diajukan untuk disetujui oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.

Sumber daya manusia yang mendukung pelaksanaan Galeri Pelayanan Adminduk merupakan tenaga aparatur yang telah memahami bidang tersebut. Petugas yang ada di Galeri Pelayanan Adminduk yang berasal dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember telah

diberikan pengetahuan tentang persyaratan dan prosedur pelayanan di Galeri Pelayanan Adminduk sehingga dalam proses pengumpulan persyaratan di Galeri Pelayanan Adminduk sendiri tidak menjadi masalah. Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan di loket pelayanan Akta Kelahiran, petugas Galeri Pelayanan Adminduk memberikan informasi tentang persyaratan apa saja yang harus dikumpulkan dengan jelas kepada pemohon. Sikap petugas pelayanan juga ramah, sopan dan telaten ketika memberikan penjelasan tentang persyaratan yang dibutuhkan. Banyak pemohon ketika dilakukan pengecekan ulang kelengkapan berkas oleh petugas hasilnya adalah semua persyaratan yang dibutuhkan dinyatakan lengkap dan sudah bisa langsung diproses dan jadi hari itu juga.

Penulis dapat menyimpulkan bahwa pencapaian mutu atau kualitas dalam penerbitan Akta Kelahiran di Galeri Pelayanan Adminduk sudah baik, bahwasanya dari mutu atau kualitas yang dihasilkan sudah mampu memberikan pelayanan yang prima sesuai regulasi yang ada.

4.3 Efisiensi

Efisiensi adalah nisbah yang mencerminkan perbandingan beberapa aspek prestasi unit terhadap biaya untuk menghasilkan prestasi tersebut. Kemampuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember untuk memberikan pelayanan pembuatan akta kelahiran dengan cepat dan tepat menjadi ukuran terhadap indikator efisiensi. Efektivitas Galeri Pelayanan Adminduk harus memperhatikan beberapa faktor berdasarkan efisiensi yaitu mulai dari pelaksanaan proses masukan pelayanan, kegiatan pelayanan dan produk yang dikeluarkan (output).

4.3.1 Masukan Pelayanan

Pelaksanaan Galeri Pelayanan Adminduk dalam upaya percepatan kepemilikan Akta Kelahiran masih belum ada peraturan secara khusus untuk mengatur mengenai pelaksanaan Galeri Pelayanan Adminduk. Jumlah pegawai yang ada di Galeri Pelayanan Adminduk hanya 4 orang saja dikarenakan tempat yang disediakan masih terlalu sempit. Pelayanan yang diberikan oleh petugas terhadap masyarakat yang mengurus Akta Kelahiran sudah cukup baik. Hal ini didukung oleh sikap petugas yang sopan, ramah serta telaten dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun, empati dari petugas harus lebih ditingkatkan lagi agar pelayanan yang diberikan dapat lebih memuaskan masyarakat. Keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas sudah cukup baik. Karena Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember sudah menempatkan petugasnya sesuai dengan keahlian dan keterampilannya di bidang masing-masing. Sehingga dalam proses input data, dapat terlaksana dengan

cepat dan tepat serta tidak ada kesalahan. Biaya pelayanan di Galeri Pelayanan Adminduk bahwa sama sekali tidak dipungut biaya untuk pembuatan Akta Kelahiran, Kartu Identitas Anak, Kartu Tanda Penduduk serta Administrasi Kependudukan yang lain.

4.3.2 Proses

Proses merupakan kegiatan pelayanan antara pemberi dan penerima serta adanya pengaduan di dalamnya. Proses pembuatan Akta Kelahiran serta Kartu Identitas Anak di Galeri Pelayanan Adminduk akan diselesaikan dengan motto “SEMEDI” yakni “secepat-cepatnya mesti jadi” hari itu datang dan hari itu juga berkas sudah dapat dipegang tangan oleh pengguna layanan. Hal ini bisa dilaksanakan apabila tidak ada kendala dalam prosesnya seperti adanya data di SIAK yang tidak mendukung sehingga harus dikembalikan kepada pemohon untuk diklarifikasi ulang. Dalam proses pembuatan Akta Kelahiran hanya dilakukan oleh satu petugas sekaligus sebagai penerima berkas, dikarenakan petugas yang lain sudah mengisi 3 loket lain sesuai dengan bidangnya. Namun masih terkendala dengan jumlah pegawai yang mengerjakan sehingga membutuhkan waktu yang sedikit lama karena luas tempat yang juga terbatas. Kendala yang lainnya ialah masih adanya kendala server sewaktu input data di Galeri Pelayanan Adminduk maupun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.

Galeri Pelayanan Adminduk beroperasi mulai pukul 10.00 WIB sampai dengan pukul 21.00 WIB. Masyarakat juga tidak perlu risau, karena Galeri Pelayanan Adminduk juga beroperasi pada hari libur. Galeri Pelayanan Adminduk membuka pelayanan tepat waktu mulai pukul 10.00 WIB dan istirahat pada jam 12.00-13.00 WIB dan berlanjut hingga pukul 21.00 WIB. Prosedur pelayanan penerbitan kutipan akta kelahiran di Galeri Pelayanan Adminduk sudah ditetapkan dalam Peraturan Bupati Jember Nomor 21 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis dan Pelaksanaan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Jember pasal 16 dan 17 adalah sebagai berikut:

- a. Formulir surat keterangan kelahiran (F2.01);
- b. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) kedua orang tua;
- c. Kartu Keluarga Asli;
- d. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) dua orang saksi;
- e. Fotokopi Buku Nikah; dan
- f. Surat keterangan kelahiran.

Prosedur pelayanan di Galeri Pelayanan Adminduk sudah cukup jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat. Hal ini didukung oleh tersedianya media sosialisasi prosedur layanan yang disajikan dalam

bentuk banner berdiri serta brosur yang ditempel di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember, Galeri Pelayanan Adminduk dan diseputaran Mall Roxy Square Jember serta penjelasan langsung dari petugas. Sehingga masyarakat dapat dengan mudah melengkapi persyaratan berkas dokumen yang dibutuhkan.

4.3.3 Output

Output dari Galeri Pelayanan Adminduk yaitu salah satunya adalah Akta Kelahiran dapat diterima pengguna layanan dan dapat dipertanggung jawabkan secara hukum. Sehingga dalam proses pelayanannya harus sesuai dengan peraturan yang sudah ditetapkan. Setiap dokumen kependudukan yang dikeluarkan oleh Galeri Pelayanan Adminduk melalui tahap koreksi sehingga produk hukum yang dikeluarkan sudah sesuai berkas dan tidak ada kesalahan.

Dari indikator yang penulis jelaskan dapat disimpulkan bahwa dari tiga faktor, hanya satu faktor yaitu output yang terpenuhi dalam pengukuran efisiensi. Sehingga efektivitas Galeri Pelayanan Adminduk menurut indikator efisiensi tidak terpenuhi atau tidak efektif.

4.4 Fleksibilitas

Fleksibilitas adalah Kemampuan sebuah organisasi untuk mengubah prosedur standar operasinya jika lingkungannya berubah, untuk mencegah kebekuan terhadap rangsangan lingkungan. Dari pengamatan penulis ditinjau dari segi aparatur ketika berada dilapangan sudah sesuai dengan kemampuan dan keahliannya ditambah dengan masing-masing telah berpengalaman di bidangnya . Disamping itu, pelaksana ataupun petugas register telah menerapkan apa yang sudah menjadi tanggung jawabnya atau dapat dikatakan sudah fleksibel dalam memberikan pelayanan meskipun tidak semua pegawai memiliki sifat yang sama dan cenderung lebih kaku.

Salah satu indikator lain dalam fleksibilitas adalah program/terobosan baru dalam peningkatan pelayanan. Pelayanan di Galeri Pelayanan Adminduk yaitu baik dalam proses penerimaan berkas persyaratan maupun proses pembuatan dokumen kependudukan hingga proses pengambilan dokumen kependudukan dapat dilakukan melewati jam kerja, sehingga bagi masyarakat yang tidak sempat mengurus pada jam kerja, mereka dapat mengurusnya di malam hari. Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Steers bahwa "Fleksibilitas menyangkut kemampuan Organisasi untuk mengalikan sumber daya dari aktivitas yang lain guna menghasilkan produk dan pelayanan yang baru dan berbeda, menanggapi permintaan masyarakat".

Tingkat fleksibilitas Galeri Pelayanan Adminduk sudah cukup baik atau dalam artian dapat ditingkatkan lagi, agar seluruh masyarakat Kabupaten Jember terkhusus masyarakat yang tidak mempunyai waktu di jam kerja dapat semuanya memiliki akta kelahiran dengan mudah dan efisien.

4.5 Kepuasan

Kepuasan merupakan kunci atau indikator penentu dalam ukuran keberhasilan Efektivitas suatu organisasi. Karena kepuasan ini menggambarkan perasaan masyarakat itu sendiri.

Berdasarkan pengamatan penulis dari segi pelayanan yang dilakukan kepada masyarakat di Kabupaten Jember oleh Galeri Pelayanan Adminduk, masyarakat merasa sangat puas. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Galeri Pelayanan Adminduk sudah baik sejalan dengan tidak adanya biaya yang dikeluarkan masyarakat (gratis) dalam pembuatan segala jenis dokumen kependudukan terkhusus pembuatan Akta Kelahiran dan didukung dengan mudahnya persyaratan, prosedur serta jarak yang harus ditempuh masyarakat sesuai dengan program Presiden Republik Indonesia untuk memangkas alur birokrasi yang berbelit-belit untuk mempermudah dokumen kependudukan yang masyarakat butuhkan terkhusus Akta Kelahiran.

Indikator lain dalam menentukan kepuasan masyarakat adalah kepuasan masyarakat dari segi fasilitas penunjang pelayanan / sarana prasarana yang ada di Galeri Pelayanan Adminduk. Dari indikator kepuasan masyarakat dari segi sarana prasarana sudah baik diperkuat dengan letak Galeri ini ada di mall dan juga ruangan ber-AC yang sangat nyaman. Sehingga masyarakat yang menunggu antrian bisa menunggu sambil berjalan-jalan atau berbelanja di mall. Penulis melihat masyarakat sangat nyaman dan puas dengan pelayanan yang dilakukan oleh Galeri Pelayanan Adminduk dengan mengutamakan kenyamanan kepada masyarakat dalam pelayanannya. Tetapi ruangan yang diberikan untuk Galeri Pelayanan Adminduk masih perlu diperluas lagi agar pelayanan yang diberikan bisa lebih cepat lagi, dengan menambah beberapa loket serta petugas.

5. KESIMPULAN

Pelayanan di Galeri Pelayanan Adminduk khususnya dalam penerbitan Akta Kelahiran sudah baik. Hal ini terbukti dengan wawancara yang dilakukan penulis dengan berbagai pihak, baik pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember maupun masyarakat. Dengan adanya program ini masyarakat merasa sangat diuntungkan dan dimudahkan, sehingga dari tahun 2017 pelaksanaan program ini jumlah pemilik akta kelahiran bertambah drastis. Sebelum adanya program ini akta

kelahiran yang dapat dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil setiap bulanya hanya mencapai angka 200 dan paling banyak 900 cetak akta kelahiran saja, yaitu pemohon pendaftar melalui loket saja. Akan tetapi setelah adanya program ini, dengan lebih mendekatkan diri kepada masyarakat, setiap bulanya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember mampu mengeluarkan hingga 1000 sampai 1500 lebih cetak akta kelahiran perbulannya. Banyak masyarakat yang sangat terbantu dengan adanya program ini. Efektivitas Galeri Pelayanan Adminduk di Roxy Square dalam percepatan kepemilikan Akta Kelahiran di Kabupaten Jember adalah sudah cukup efektif dalam pelaksanaannya, karena dari 5 (lima) indikator yang ada hanya satu indikator saja yang tidak terpenuhi yaitu Efisiensi.

Hambatan dan tantangan yang ditemui selama pelaksanaan Galeri Pelayanan Adminduk di Roxy Square dalam percepatan kepemilikan Akta Kelahiran di Kabupaten Jember antara lain:

- a. Sosialisasi belum merata di kalangan masyarakat, terkhusus masyarakat wilayah pinggiran Kabupaten Jember;
- b. Masih kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya akta kelahiran bagi anak;
- c. Ruang di Galeri Pelayanan Adminduk masih tergolong terbatas hingga sampai saat ini masih memanfaatkan fasilitas yang sudah ada;
- d. Adanya kendala server sewaktu input data di Galeri Pelayanan Adminduk maupun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku–Buku

- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Creswell, John W. 2016. *Research Design, Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Denzin and Lincoln. 2009. *Handbook of Qualitative Research*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Konsep, Dimensi Indikator, dan Indikator Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Kotler, Philip dan Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran 1, Edisi Milenium*. Jakarta : Prenhallindo.
- Mahmudi. 2013. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : UPP STIM YKPNx.
- Makmur. 2015. *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung : PT Refika Aditama.
- Miles, Matthew B. And Huberman, A. Michael. 2014. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta : Universitas Indonesia Press.
- Mulyadi Deddy, Gedeona Hendrikus T, Afandi Nur Muhammad. 2016. *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Nasir, Moh, 2009, *Metode Penelitian*, Jakarta :Ghalia.
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2014. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Belajar.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Siswoseodiro, Henry S. 2008. *Mengurus Surat-Surat Kependudukan (Identitas Diri)*. Jakarta : Visimedia.
- Steers, Richard M. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta : Erlangga.

Strauss, Anselm dan Corbin, Juliet. 2015. *Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Sugiyono, 2007. *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung : Alfabeta.

B. Perundang – Undangan

Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 28 D tentang Identitas dan Status Kewarganegaraan

Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 34 ayat 4 tentang Pemberian Fasilitas Pelayanan Umum yang Layak

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2016 tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 120 Tahun 2017 tentang Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2015 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah

Peraturan Daerah Nomor 16 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember

Peraturan Bupati Nomor 21 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis dan Pelaksanaan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Jember

C. Sumber Lain

Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 470/327/SJ/2013 tentang Perubahan Kebijakan dalam Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

22 Janji Kerja Nyata Bupati dan Wakil Bupati Kabupaten Jember
Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Tahun 2016-2021
Kabupaten Jember

Peraturan Rektor Institut Pemerintahan Dalam Negeri Nomor 06 Tahun 2017 tentang Pedoman Penulisan Laporan Akhir dan Skripsi Institut Pemerintahan Dalam Negeri Tahun Akademik 2017/2018

Jember dalam Angka Tahun 2018

<https://jatim.antaranews.com/berita/246163/layanan-adminduk-dibuka-di-roxy-square-jember>, diakses 12 September 2018