

EFEKTIVITAS PROGRAM 3 IN 1 (THREE IN ONE) DALAM PERCEPATAN KEPEMILIKAN AKTA KELAHIRAN SECARA ONLINE DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA PANGKALPINANG PROVINSI BANGKA BELITUNG

Gilang Gevara
NPP. 28.0388

*Asdaf Kota Pangkalpinang Provinsi Bangka Belitung
Program Studi Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil*

Email: gilang.gev6@gmail.com

ABSTRACT

The author's background to take the title above is the lack of society awareness of the importance of making population documents, especially birth certificates which every year needs increase, besides that the society feels lazy and indifferent to take care of birth certificates due to inadequate office conditions to provide services moreover should waiting for a long queue. So in view of these problems, this study aims to determine the effectiveness of the 3 in 1 (Three In One) program in the acceleration of the birth certificate ownership in the Population and Civil Registration Office of Pangkalpinang City, to find out the factors that influence the implementation of the program and to find out the efforts conducted by the Population and Civil Registration Office of Pangkalpinang City in making the 3 in 1 (Three In One) program effective.

Keywords: *Birth Certificate , 3 in 1 (Three In One) Program.*

ABSTRAK

Latar belakang penulis mengambil judul di atas adalah kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya membuat dokumen kependudukan khususnya akta kelahiran yang setiap tahun kebutuhannya meningkat, selain itu masyarakat merasa malas dan acuh tak acuh untuk mengurus akta kelahiran disebabkan kondisi kantor yang tidak memadai untuk memberikan pelayanan terlebih lagi harus menunggu antrian lama. Maka dilihat dari permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas program 3 in 1 (Three In One) dalam percepatan kepemilikan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang, untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan program serta untuk mengetahui upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang dalam mengaktifkan program 3 in 1 (Three In One).

Kata kunci: Akta Kelahiran , Program *3 in 1 (Three In One)*.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dinilai gagal mengoptimalkan pencatatan kelahiran. Lebih dari 50 juta atau lebih dari setengah jumlah anak di Indonesia saat ini tidak memiliki akta kelahiran. Akta kelahiran adalah bentuk identitas setiap anak yang menjadi bagian tidak terpisahkan dari hak sipil dan politik warga negara. Hak atas identitas merupakan bentuk pengakuan negara terhadap keberadaan seseorang di depan hukum. Akibat banyaknya anak yang tidak memiliki akta kelahiran, banyak anak kehilangan haknya untuk mendapat pendidikan maupun jaminan sosial lainnya. Dalam penanganan perkara Anak yang berhadapan dengan Hukum (ABH), anak juga kerap dirugikan dan kehilangan haknya karena penentuan usia di proses peradilan berdasarkan akta kelahiran (<https://www.kpai.go.id>).

Pemerintah Indonesia akhir-akhir ini sedang memanjakan masyarakat dalam hal kepengurusan dokumen kependudukan secara daring (*online*), khususnya dalam pembuatan dokumen akta kelahiran. Dalam mengoptimalkan percepatan kepemilikan dokumen kependudukan, pemerintah memberikan kemudahan-kemudahan dalam pengurusan pencatatan dan penertiban akta kelahiran. Dalam mencapai hal tersebut, pemerintah daerah saat ini banyak menciptakan inovasi-inovasi baru melalui program yang dikeluarkan oleh provinsi ataupun pemerintah daerah masing-masing, yaitu pembuatan akta kelahiran melalui via *WhatsApp* terkhususnya pada bidang pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan harapan pemerintah dapat merangsang masyarakat untuk lebih tertib administrasi kependudukannya.

Berpatokan pada penerapan kebijakan yang dikeluarkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi bahwa tahun 2014 adalah tahun inovasi pelayanan publik, dimana seluruh instansi pemerintah baik pusat maupun daerah diharapkan dapat membuat suatu ide kreatif atau jawaban terhadap cara kerja pelayanan publik (www.menpan.go.id). Salah satunya di Provinsi Bangka Belitung, oleh pemerintah daerah di setiap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang saat ini banyak mengeluarkan program baru dalam rangka mengupayakan pelayanan publik yang cepat dan inovatif khususnya dalam percepatan kepemilikan dokumen kependudukan. Adapun beberapa inovasi yang dikeluarkan seperti *delivery akta kematian*, *one day service*, akta kelahiran daring, *3 in 1 (three in one)*, dan *all in one*.

1.2. Permasalahan

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan efektivitas program *3 in 1 (Three In One)* dalam percepatan kepemilikan akta kelahiran secara online di Kota Pangkalpinang ini. Faktor Kurangnya sumber daya manusia pelaksanaan program *3 in 1 (Three In One)* merupakan salah satunya. Sehingga dalam pelaksanaan program pun masih terkendala pada sumber daya manusia yang paham IT untuk membuat program berbasis internet guna mempermudah dan mempercepat dalam proses pengiriman berkas persyaratan, agar tidak perlu adanya pengiriman secara manual. Hal ini juga diharapkan agar mampu mengefisienkan waktu pelayanan. Dari jumlah petugas input yang kurang

juga menjadi kendala bagi pelaksanaan program *3 in 1 (Three In One)*. Berdasarkan dari observasi penulis proses penginputan data untuk dokumen KK (Kartu Keluarga) dan KIA (Kartu Identitas Anak) di bidang kependudukan masih terkendala dengan jumlah pegawai yang menginput data yakni hanya berjumlah 1 (satu) orang saja. Hal ini membuat lambatnya proses penerbitan dokumen akta kelahiran, karena harus menunggu data bayi masuk ke kartu keluarga untuk mendapatkan Nomor Induk Kependudukan.

Kurangnya fasilitas penunjang pelaksanaan program *3 in 1 (Three In One)* di tempat pelaksanaan, luas dari ukuran kantor belum memadai dan juga terlihat dari meja-meja register yang tidak terletak di dalam ruangan, bahkan Kepala Seksi Kelahiran yang hanya bertempat di luar ruangan. Hal ini ditakutkan karena jika apabila cuaca lagi tidak mendukung berkas-berkas ataupun dokumen akta kelahiran yang berada di atas meja beliau bisa tertiuip angin dan tercecer, terlebih lagi mejanya berhadapan langsung dengan pintu keluar belakang.

Kurangnya partisipasi masyarakat. tingkat kesadaran dan partisipasi dari masyarakat untuk mengetahui pemahaman dan peran masyarakat merupakan salah satu faktor untuk meningkatkan produktivitas pelayanan penerbitan akta kelahiran dengan mengikuti kegiatan sosialisasi yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Sehingga tujuan dari pelaksanaan proses sosialisasi ini mendapatkan hasil yang maksimal.

1.3. Penelitian Sebelumnya

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks efektivitas program *3 in 1 (Three In One)* maupun konteks penerbitan akta kelahiran. Penelitian kebijakan negara dalam keterlambatan pengurusan akta kelahiran anak (N Mubarak : 2016) , menemukan bahwa akta kelahiran memiliki nilai sebagai identitas umum seorang anak dan pengakuan negara secara hukum terhadap keberadaan seorang anak, berkaitan dengan kewarganegaraan dan hak-haknya sebagai warga negara. Sayangnya, masih tinggi jumlah anak Indonesia yang belum memiliki akta lahir yang disebabkan oleh permasalahan biaya, keluarga kurang menyadari pentingnya Akta Kelahiran, dan kurang kelengkapan data/dokumen. Padahal pencatatan kelahiran merupakan bagian dari sistem pencatatan sipil yang memberikan perlindungan bagi HAM atas status sosial dan manfaat individual bagi anak. Penelitian N Mubarak menemukan bahwa akta kelahiran merupakan hak dasar bagi anak, sehingga setiap anak harus memilikinya. Pemerintah Indonesia merupakan pengemban kewajiban utama bagi perlindungan hak anak, sehingga bertanggung jawab untuk tidak mengesahkan undang-undang atau mengeluarkan kebijakan yang melanggar hak-hak anak. Negara telah memberikan kemudahan dalam pengurusan Akta Kelahiran dengan tanpa dipungut biaya, namun yang menjadi masalah adalah pengurusan Akta Kelahiran yang terlambat, dimana ada tambahan penetapan pengadilan dan denda administratif dan karena pentingnya akta kelahiran bagi anak, maka perlu peninjauan ulang kebijakan penetapan pengadilan dan denda administratif bagi yang terlambat mengurus Akta Kelahiran. (N Mubarak : 2016)

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni efektivitas program *3 in 1 (Three In One)* dalam percepatan

kepemilikan akta kelahiran secara online, menggunakan indikator yang berbeda juga dari penelitian sebelumnya yakni menggunakan pendapat dari Gibson dan Steers dalam Sumaryadi (2005:07) yang menyatakan bahwa efektivitas dapat terjadi pada lima tahap, yaitu Produksi atau produktivitas, Mutu atau kualitas, Efisiensi, Fleksibilitas, dan Kepuasan.

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan memperoleh gambaran yang jelas mengenai efektivitas program *3 in 1 (Three In One)* dalam percepatan kepemilikan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang Provinsi Bangka Belitung.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan induktif. Metode ini bersifat terbuka dan fleksibel sesuai dengan kondisi dilapangan. Dan hubungan antara penulis serta informan terjadi interaksi secara langsung dengan informan terjadi interaksi secara langsung serta penelitian kualitatif *tentative* dapat berkembang ataupun berganti setelah penelitian dilapangan.

Penulis mengumpulkan data melalui angket, wawancara, dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 5 orang informan yang terdiri dari Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Seksi Kelahiran, Petugas Pelayanan Program *3 in 1 (Three In One)*, dan Penduduk Penerima Program *3 in 1 (Three In One)*. Adapun analisisnya menggunakan teori efektivitas menurut Gibson dan Steers dalam Sumaryadi (2005:07) yaitu Produksi atau produktivitas, Mutu atau kualitas, Efisiensi, Fleksibilitas, dan Kepuasan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Produksi atau produktivitas

Efektivitas program *3 in 1 (Three In One)* dalam percepatan kepemilikan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang Provinsi Bangka Belitung. Kemampuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang dalam pelaksanaan program *3 in 1 (Three In One)* dilihat dari ukuran produksi atau produktivitas dalam upaya percepatan kepemilikan akta kelahiran di Kota Pangkalpinang yang keseluruhan aspeknya dapat dinilai dari prosedur pelayanan, banyaknya jumlah penerbitan akta kelahiran, serta sosialisasi terkait mutu program *3 in 1 (Three In One)* apakah sudah atau tidak sesuai dengan prosedur. Produktivitas sendiri mencerminkan kemampuan organisasi dalam menghasilkan sejumlah barang dan jasa, yang dimaksud dengan barang dan jasa jika dikaitkan dengan objek penelitian ialah penerbitan kutipan akta kelahiran yang dihasilkan. Didukung dengan adanya prosedur pelayanan penerbitan dokumen kependudukan melalui program *3 in 1 (Three In One)*, khususnya pembuatan akta kelahiran yang sudah ditetapkan

tentang persyaratan dan prosedur percepatan kepemilikan akta kelahiran. Walaupun dilihat dilapangan dalam pelaksanaannya memang belum mempunyai SOP secara khusus, namun untuk kegiatan pelaksanaan program ini mengacu pada Permendagri Nomor 9 Tahun 2016. Adapun mekanisme yang dimulai dari persyaratan hingga pada tata cara permohonan pencatatan akta kelahiran melalui program *3 in 1 (Three In One)*.

Menurut observasi langsung oleh peneliti sebagai berikut :

1). Proses Penerbitan 3 in 1 (Three In One)

a. Persyaratan penerbitan akta kelahiran

1. KK (Kartu Keluarga) dan Fotocopy orang tua dari anak.
2. KTP-el (Kartu Tanda Penduduk elektronik) asli dan fotocopy orang tua dari anak
3. Fotocopy surat nikah/akta perkawinan orang tua dari anak dan dilegalisir oleh pejabat yang berwenang. Akan tetapi apabila orang tua anak tidak memiliki surat nikah/akta perkawinan, maka dibutuhkan lampiran SPTJM (Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak)

b. Prosedur penerbitan akta kelahiran

1. Petugas yang ditunjuk atau dipertanggung jawabkan terkait tempat lahir anak mengisi formulir dan surat persyaratan jumlah anak kandung dan urutan kelahiran.
2. Persyaratan dari berkas yang ada di photo. Kemudian persyaratan yang telah di photo atau didokumentasikan oleh petugas dikirim ke kantor Disdukcapil Kota Pangkalpinang melalui ke WhatsApp Dinas dan selanjutnya menyampaikan berkas permohonan ke Dinas.
3. Dari dokumen yang telah diterima oleh Kantor Disdukcapil kemudian dilakukan:
 - a. validasi dan verifikasi data apakah sudah sesuai dengan persyaratan
 - b. Menginput data ke dalam SIAK (Sistem Informasi Administrasi dan Kependudukan)
 - c. merekap data dan persyaratan yang sudah memenuhi persyaratan
4. Berdasarkan dari proses verifikasi dan validasi, kemudian Dinas menerbitkan KK (Kartu Keluarga), Buku Register Draft Akta Kelahiran, Kutipan Akta Kelahiran, dan Kartu Identitas Anak.
5. Kemudian petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang menyerahkan dokumen Kartu Keluarga, Kutipan Akta Kelahiran, dan Kartu Identitas Anak kepada petugas yang selanjutnya nanti akan diserahkan kepada masyarakat sebagai pemohon.
6. Penerbitan akta kelahiran melalui program 3 in 1 (Three In One) ini dilakukan paling lama dalam waktu 5 (lima) menit setelah seluruh berkas persyaratan dinyatakan lengkap dan benar setelah diverifikasi dan validasi oleh pihak petugas.

3.2. Mutu atau kualitas

Salah satu indikator dalam mengukur efektivitas program *3 in 1 (Three In One)* ini adalah melalui mutu atau kualitas yang dihasilkan dari proses pelaksanaannya. Dapat dilihat dari aspek kualitas sumber daya manusia dan kualitas sarana prasarana yang mendukung kegiatan pelayanan program *3 in 1 (Three In One)*. Sumber daya manusia merupakan modal yang sangat penting dalam menentukan suatu perkembangan organisasi ke arah yang lebih baik dan tentunya berkualitas. Sumber daya manusia yang mendukung pelaksanaan program *3 in 1 (Three In One)* merupakan tenaga aparatur yang dipastikan sudah memahami bidang tersebut. Begitu juga dengan pihak petugas, mereka telah diberikan pengetahuan dan pelatihan melalui sosialisasi tentang prosedur dan persyaratan *3 in 1 (Three In One)* secara langsung oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sehingga dalam proses pelaksanaan pelayanan tidak menjadi kendala.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan penulis diruangan penerimaan berkas *3 in 1 (Three In One)*, petugas banyak memberikan informasi tentang berkas persyaratan yang harus dikumpul dengan jelas ke pemohon. Dengan ditunjukkan sikap petugasnya yang ramah, sopan, dan telaten ketika memberikan penjelasan tentang persyaratan yang dibutuhkan oleh pihak pemohon. Ada juga kebanyakan pemohon ketika pengembalian berkas *3 in 1 (Three In One)* dan diadakan pengecekan ulang kelengkapan berkas oleh petugas hasilnya adalah semua berkas persyaratan yang dibutuhkan dinyatakan lengkap dan dapat diproses hari itu juga. Sehingga penulis dapat mengambil kesimpulan berdasarkan observasi yang didukung oleh pernyataan wawancara dari beberapa pihak bahwa mutu atau kualitas dari petugas register sudah baik karena respon dan tanggapan masyarakat yang terlihat senang dan puas.

3.3. Efisiensi

Menurut fenomena yang terjadi dilapangan bahwa suatu efisiensi dari suatu program dilihat dari masukan, proses, dan keluaran. Dinilai dari kemampuan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang untuk memberikan pelayanan pembuatan dengan cepat dan tepat. Mulai dari pelayanannya, proses pembuatannya, dan hasil yang dikeluarkan melalui program *3 in 1 (Three In One)*. Efektifnya program *3 in 1 (Three In One)* harus memperhatikan faktor-faktor berdasarkan efisiensi yaitu mulai dari pelaksanaan dari proses masukan layanan (*input*), kegiatan pelayanan (*process*), dan produk yang dikeluarkan (*output*).

3.4. Fleksibilitas

Fleksibilitas adalah kemampuan sebuah organisasi untuk mengubah prosedur standar operasinya jika lingkungannya berubah, untuk mencegah kebekuan terhadap rangsangan lingkungan. Pelayanan program *3 in 1 (Three In One)* yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang yaitu dalam setiap proses penerimaan berkas persyaratan tidak bisa dilakukan sewaktu-waktu selama jam kerja. Hal ini diperjelas berdasarkan dengan hasil wawancara penulis dengan petugas register *3 in 1 (Three In One)*.

Begitupun dengan proses pelayanan *3 in 1 (Three In One)* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang. Menurut pengamatan dan wawancara dengan salah satu petugas register

di Kantor Dinas bahwa penerimaan berkas layanan *3 in 1 (Three In One)* hanya bisa dilakukan pada saat jam istirahat kerja atau disela-sela waktu kerja apabila petugasnya lagi tidak ada pekerjaan. Selama proses kegiatan magang berlangsung penulis juga melakukan observasi terkait kegiatan pelayanan *3 in 1 (Three In One)* sekaligus ikut berperan serta dan menyimpulkan bahwa pelayanan program *3 in 1 (Three In One)* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang dapat diberikan selama jam kerja dan setiap ada pemberian berkas kepihak Dinas. Sedangkan pelayanan penerimaan berkas yang ada di Disdukcapil belum maksimal karena masih terbatas dengan jam buka loket pelayanan *3 in 1 (Three In One)*, sehingga dianggap fleksibilitas dari pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil belum efektif.

3.5. Kepuasan

Kepuasan ditujukan pada perasaan masyarakat terhadap pekerjaan mereka dan peran di organisasi serta pertimbangan manfaat yang diterima partisipan demikian pula pelanggan dan masyarakat. Dalam indikator ini penulis membagi kepuasan menjadi 2 (dua) aspek. Pertama, dinilai dari perspektif sikap dan perilaku petugas. Kedua keahlian dan keterampilan petugas.

1. Sikap dan Perilaku Petugas

Maksud dari poin ini yang mana petugas pelayanan mampu memberikan pelayanan dengan sikap dan perilaku yang ramah, sopan santun serta bersungguh-sungguh tanpa membedakan tingkat ekonomi masyarakat. Petugas harus memiliki rasa empati yang tinggi, karena tidak semua masyarakat dalam kondisi yang baik dan diinginkan. Terkadang ada masyarakat yang memiliki sikap temperamental, sehingga petugas harus mampu menyesuaikan untuk menanggapi hal tersebut dengan sikap kepala dingin dan mengayomi agar mampu meredakan amarah masyarakat dengan memberikan penjelasan dan arahan tentang prosedur yang benar.

2. Keahlian dan Keterampilan Petugas

Berdasarkan hasil pengamatan penulis selama pelaksanaan magang bahwa keahlian dan keterampilan dari petugas pelayanan program *3 in 1 (Three In One)* sudah cukup baik. Karena Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang sudah mengatur penempatan pegawainya sesuai dengan keahlian dan keterampilannya yang sesuai dengan bidangnya masing-masing. Sehingga selama proses input data di bidang kependudukan dilakukan secara cepat dan minim kesalahan. Hal ini terbukti dari proses input yang tidak menghabiskan waktu yang lama dan kebenaran data yang teruji.

Berdasarkan dari wawancara tersebut, penulis dapat menyimpulkan bahwa masyarakat sudah cukup puas dengan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang melalui program *3 in 1 (Three In One)*, namun perlu adanya lagi peningkatan dalam jumlah Sumber Daya Manusianya dan pengembangan sarana pendukung lainnya. Karena kemampuan dari pihak petugas yang menginput tidak sebanding dengan banyak jumlah penduduk di Kota Pangkalpinang yang menyebabkan tingkat kepuasan masyarakat tidak dapat terpenuhi dengan maksimal.

3.6. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Efektivitas Program *3 in 1 (Three In One)* memberikan kemudahan dalam pelaksanaan penerbitan akta kelahiran dan sudah terlaksana sesuai dengan prosedur yang ada serta berpatokan pada apa

yang sudah ditentukan dengan menyesuaikan permintaan atau permohonan dari masyarakat yang akan mengurus dokumen akta kelahiran. pada program *3 in 1 (Three In One)* dalam proses penerbitan akta kelahiran dilakukan sesuai dengan prosedur, ya walaupun belum mempunyai SOP secara khusus yang telah ditetapkan melalui Prosedur Operasional Baku pelayanan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Sehingga nanti pada hasil akhir proses pembuatan akan mendapatkan 3 dokumen sekaligus berupa Kutipan Akta Kelahiran, Kartu Keluarga yang sudah diperbaharui, dan Kartu Identitas Anak bagi masyarakat yang mengurus secara cepat dan gratis tanpa biaya.

3.7. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan faktor penghambat efektivitas program *3 in 1 (Three In One)* dalam percepatan kepemilikan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang Provinsi Bangka Belitung ini yakni kurangnya sumber daya manusia, kurangnya fasilitas yang menjadi penunjang pelaksanaan program *3 in 1 (Three In One)*, dan kurangnya partisipasi masyarakat.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa efektivitas program *3 in 1 (Three In One)* dalam percepatan kepemilikan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang Provinsi Bangka Belitung belum berjalan dengan baik dikarenakan Faktor-faktor penghambat yang mempengaruhi pelaksanaan program *3 in 1 (Three In One)* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang yaitu Kurangnya Sumber Daya Manusia, Kurangnya fasilitas yang menjadi penunjang pelaksanaan *3 in 1 (Three In One)*, dan Kurangnya partisipasi 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 *3 in 1 (Three In One)* untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

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

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, H. (2019). Pemberdayaan Masyarakat Berbasis Gerakan Literasi di Taman Baca Masyarakat Pondok Sinau Lentera Anak Nusantara. *Jurnal Sosial Politik*, 5(1), 142. <https://doi.org/10.22219/sospol.v5i1.7890>
- Astuti, E. Z. L. (2019a). Albury, David. 2003. Inovasi di Sektor Publik. Jakarta : PT Elex Media Komputindo
- Arikunto. 2010. Manajemen Penelitian. Jakarta: Rineka Cipta
- Creswell, John W. 2016. Research Design, Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed, Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Hardiansyah, 2011 Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta : Gava Media.
- Mahmudi. 2013. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Makmur. (2011). Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan, Bandung: Refika Aditama
- Miles, Matthew B. and Huberman, A. Michael. 2014. Analisis Data Kualitatif. Jakarta: Universitas Indonesia Press
- Nazir, Moh. 2005. Metode Penelitian. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2012. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pusaka Belajar
- Simangunsong, Fernandes. 2016. Metodologi Penelitian Pemerintahan. Bandung: Alfabeta
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2010. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara
- Siswosoediro, Henry S. 2008. Mengurus Surat-Surat Kependudukan (Identitas Diri). Jakarta: Visimedia
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sumaryadi, I Nyoman. 2005. Efektivitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah. Jakarta : Citra Utama
- Undang-Undang Dasar Tahun 1945
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Perlindungan Anak

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Organisasi, Penjabaran Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang

Peraturan Daerah Kota Pangkalpinang Nomor 4 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

Peraturan Walikota Pangkalpinang Nomor 56 Tahun 2016 Tentang SOTK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang