

EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PROGRAM LAHIR LANGSUNG MEMILIKI AKTA KELAHIRAN KARTU KELUARGA DAN KARTU IDENTITAS ANAK DI KABUPATEN MIMIKA PROVINSI PAPUA

MELISA MARLIN MARANDOF
NPP. 29.1790

*Asdaf Provinsi Papua
Program Studi
Studi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil*

Email:

melisamarlin23@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): (Contains the background behind the research). The use of technology in public services by the government shifts the service model that was previously crumpled and seems old-fashioned to become a service that can be monitored and accessed by the public more quickly and simply. and the Mimika Regency civil registry made a policy that was supported by the local government by providing 3 in 1 services with a special program Lala Pu Kaka in which this program collaborated with several hospitals in Mimika Regency with the aim of providing effective services to newborns. **Objective:** to find out how the effectiveness of population administration services through the Lala Pu Kaka program in Mimika Regency, what factors are the obstacles in the issuance of Birth Certificates, Family Cards, and Child Identity Cards (KIA) and what efforts are made by the Mimika Regency Population and Civil Registration Office. in overcoming the inhibiting factors in the issuance of Birth Certificates, Family Cards, and Child Identity Cards (KIA). **Method:** This study uses descriptive qualitative research methods with an inductive approach, where the authors obtain data by means of interviews, observation and documentation **Result:** services of Lala Pu Kaka from the Mimika Regency Population and Civil Registration Service. To analyze this problem, the researcher uses Gibson and Steers theory with 5 dimensions, namely productivity is still not said to be effective because the percentage results in 2019 and 2020 have decreased then for product quality, Efficiency, Flexibility, and Satisfaction have been said to be Effective because they have met the operational standards of the Service and the level of satisfaction of the people who receive the service. **Conclusion:** not yet fully effective because the dimension of productivity, which is related to the number of ownership of Birth Certificates, Family Cards, and Child Identity Cards (KIA) every month in 2021 in Mimika Regency is still lacking. In addition, there are obstacles such as the lack of employees in the Lala Pu Kaka program service at the Mimika Regency General Hospital, existing facilities and infrastructure and socialization that has not touched the community as a whole. The researcher's suggestion regarding the effectiveness of population administration services through the Lala Pu Kaka program is to improve the facilities and infrastructure and optimize cooperation with various parties. So it is hoped that this population administration service program can run smoothly

Keywords: *Effectiveness, Adminduk Services, Lala Pu Kaka Program*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): (Berisi background yang melatarbelakangi penelitian). Pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik oleh pemerintah menggeser model pelayanan yang tadinya kusus dan terkesan kuno menjadi pelayanan yang dapat dimonitor dan diakses oleh masyarakat dengan lebih cepat dan sederhana. Adanya permasalahan yang timbul akibat kurangnya kesadaran masyarakat untuk memiliki dokumen kependudukan serta faktor penghambat masyarakat maka Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Mimika membuat kebijakan yang didukung oleh pemerintah daerah dengan memberikan pelayanan 3 in 1 dengan program khusus Lala Pu Kaka yang dimana program ini bekerja sama dengan beberapa rumah sakit di Kabupaten Mimika dengan tujuan untuk memberikan pelayanan secara efektif kepada bayi yang baru lahir. **Tujuan :** untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui program Lala Pu Kaka di Kabupaten Mimika, faktor apa saja yang menjadi hambatan dalam pelayanan penerbitan Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, dan Kartu Identitas Anak (KIA) dan upaya apa yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika dalam mengatasi faktor penghambat pada pelayanan penerbitan Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, dan Kartu Identitas Anak (KIA). **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif, dimana penulis memperoleh data dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:.** pelayanan Lala Pu Kaka dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika. Untuk menganalisis permasalahan tersebut peneliti menggunakan teori Gibson dan Steers dengan 5 dimensi yaitu produktivitas masih belum dikatakan efektif karena hasil presentase tahun 2019 dan 2020 terjadi penurunan kemudian untuk kualitas produk, Efisiensi, Fleksibilitas, dan Kepuasan sudah dikatakan Efektif karena telah memenuhi standar operasional dari Dinas dan tingkat kepuasan dari masyarakat yang menerima pelayanan tersebut. **Kesimpulan:** belum sepenuhnya efektif karena dimensi pruktivitas yaitu berkaitan dengan jumlah kepemilikan Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, dan Kartu Identitas Anak (KIA) setiap bulan di tahun 2021 di Kabupaten Mimika masih kurang. Selain itu adanya hambatan yang ada seperti kurangnya pegawai dalam pelayanan program Lala Pu Kaka di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Mimika, sarana dan prasarana yang ada serta sosialisasi yang belum menyentuh masyarakat secara menyeluruh. Saran peneliti terkait efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui program Lala Pu Kaka adalah meningkatkan sarana dan prasarananya dan mengoptimalkan kerjasama dengan berbagai pihak. Sehingga diharapkan program pelayanan administrasi kependudukan ini dapat berjalan dengan lancar

Kata kunci: Efektivitas, Pelayanan adminduk, Program Lala Pu Kaka

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Setiap warga negara Indonesia memiliki kesempatan dalam mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan. Pemerintah memberikan pelayanan yang cepat dan efektif kepada seluruh warga dengan teknologi yang semakin berkembang sehingga para pemangku kepentingan memiliki kemampuan untuk membuat kebijakan layanan publik berbasis teknologi yang memungkinkan pengembangan pengelolaan data menjadi lebih baik serta meningkatkan kemitraan antara pemerintah dan masyarakat dalam pemberian layanan berkelanjutan. Percepatan dokumen kependudukan dilakukan dengan menciptakan inovasi-inovasi baru melalui program yang dibuat dengan harapan akan mendorong pelaksanaan kepengurusan dokumen yang setiap tahun mengalami peningkatan. dan dalam rangka mendukung Undang-undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil membuat suatu program percepatan pembuatan kepemilikan akta kelahiran dengan Program 3 in 1 (*three in one*) yang di sebut Program Lala Pu Kaka. Namun, meskipun pemerintah sudah memudahkan masyarakat dalam hal kepengurusan dokumen kependudukan ada saja permasalahan yang timbul akibat kesadaran masyarakat yang kurang untuk memiliki dokumen tersebut terlebih khusus masyarakat yang tinggal jauh dari pusat kota seperti di Kabupaten Mimika yang memiliki jumlah penduduk sebanyak 311.731 jiwa berdasarkan data diatas dari Badan Pusat Statistik Kabupaten Mimika.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Iqbal AidarIdrusKomang Jaka Ferdian (2019) dengan judul “Implementasi Pelayanan Publik pada Program SIDUKUN 3 IN 1 dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan di DKI Jakarta” Lahirnya Program layanan 3 in 1 termasuk dalam sistem Integrasi kependudukan dengan kepengurusan tiga dokumen dalam satu loket yang bertujuan untuk mempercepat pelayanan administrasi kependudukan yang di lakukan melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil agar mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. program tersebut dibuat untuk mengatasi masalah dalam masyarakat khususnya pelayanan administrasi kependudukan dan pemerintah DKI Jakarta cukup berhasil dalam menjalankan program SIDUKUN 3 IN 1 dalam memberikan layanan kepada bayi yang baru lahir langsung mendapatkan Akta Kelahiran, penambahan anggota keluarga baru di KK , dan mendapatkan KIA serta BPJS kesehatan untuk bayi tersebut dengan kepengurusan yang tidak sulit.

Adanya permasalahan yang timbul akibat kurangnya kesadaran masyarakat untuk memiliki dokumen kependudukan serta faktor penghambat masyarakat maka Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Mimika membuat kebijakan yang didukung oleh pemerintah daerah dengan memberikan pelayanan 3 in 1 dengan program khusus Lala Pu Kaka yang dimana program ini bekerja sama dengan beberapa rumah sakit di Kabupaten Mimika dengan tujuan untuk memberikan pelayanan secara efektif kepada bayi yang baru lahir.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti memiliki ketertarikan terhadap masalah ini untuk melakukan penelitian berjudul **“EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI PROGRAM LAHIR LANGSUNG MEMILIKI AKTA KELAHIRAN KARTU KELUARGA DAN KARTU IDENTITAS ANAK DI KABUPATEN MIMIKA PROVINSI PAPUA”**.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Perwujudan era digitalisasi 4.0 dan *e-Government* dalam standar pelayanan administrasi kependudukan direalisasikan dengan Penerapan Inovasi *Barcode* pada dokumen kependudukan dengan maksud terciptanya pelayanan yang tepat, cepat dan akurat. rendahnya angka penerbitan Kartu Keluarga di Kota Lhokseumawe disebabkan beberapa faktor. disebabkan karena kurangnya pengetahuan masyarakat setempat akan penerapan *barcode* pada dokumen kependudukan serta belum maksimalnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mempublikasikan tentang inovasi *barcode*.

1.3 Penelitian Terdahulu

Pertama, Viktoria Ndia, CahyoSasmito , berjudul **“PELAKSANAAN INOVASI PELAYANAN PROGRAM 3IN1 DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK”**. Menggunakan metode kualitatif deskriptif. Adapun hasil penelitiannya yakni Dalam penelitian yang dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui Pelaksanaan Program 3 In 1 dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik, mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif melalui sumber data primer dan sekunder menggunakan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi dan menentukan teknik penentuan informan *purposive sampling*, instrumen penelitian adalah peneliti sendiri dengan menggunakan pedoman wawancara dan catatan lapangan, analisis data yaitu

Reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Kemudian untuk menguji keabsahan data menggunakan teknik triangulasi sehingga hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Program 3 In 1 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu yang sudah dapat berjalan dengan efektif dan efisien untuk menunjang peningkatan dalam kualitas pelayanan publik. Faktor penghambat dalam penelitian ini yaitu masih banyak masyarakat yang belum bisa untuk mengakses data secara online.

Kedua, Heni Nur Annisa dari , berjudul “IMPLEMENTASI PELAYANAN THREE IN ONE (3 IN 1) DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN KABUPATEN KARANGANYAR” .Menggunakan metode kualitatif deskriptif. Adapun hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Berdasarkan penelitian yang dihasilkan dalam pembahasan yang sudah diuraikan, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa Implementasi Pelayan Three In On (3 in 1) dalam Pelayanan Kependudukan di Kabupaten Karanganyar dengan menggunakan teori George C. Edward III merupakan komunikasi yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Karanganyar dengan memberikan sosialisasi pada 17 Kecamatan dengan instansi terkait. Sumber daya manusia pada petugas yang sudah cukup sesuai dengan pembagian tugas serta yang menjadi sumber daya pendukung sebagai sarana dan prasarana yang sebagian besar sudah cukup baik.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan keadaan yang baharu serta informan yang lebih luas. GAP penelitian juga hanya ada dam merupakan masalah khusus yang terjadi diLokus Penulis.

1.5 Tujuan

Maka tujuan pada penelitian yang dilakukan penulis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Lhokseumawe ialah :

1. Untuk mengetahui efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui program Lala Pu Kaka di Kabupaten Mimika Provinsi Papua.
2. Untuk mengetahui kendala dalam efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui program Lala Pu Kaka di Kabupaten Mimika Provinsi Papua.
3. Untuk mengetahui upaya yang telah dilakukan pemerintah dalam mengatasi faktor

yang dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui program Lala Pu Kaka di Kabupaten Mimika Provinsi Papua.

II. METODE

Pengumpulan data merupakan teknik yang digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan data yang diperlukan dari narasumber dengan menggunakan banyak waktu. Pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti sangat diperlukan dalam suatu penelitian ilmiah teknik pengumpulan data merupakan bagian dari sebuah penelitian, yang menunjukkan cara yang digunakan oleh peneliti dalam memperoleh data pada saat magang berlangsung. Dengan melalui metode yang terstruktur, dan harus terkumpul lengkap serta data tersebut harus bersifat jelas, valid dan juga absah sehingga data tersebut dapat digunakan dan dapat dipertanggungjawabkan dengan baik. Menurut sugiyono (2018:224) pengumpulan data dapat diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dokumentasi dan triangulasi.

Sugiyono (2018:189) menyatakan bahwa triangulasi digunakan untuk menguji kredibilitas yang dapat diartikan sebagai pengecekan data dari sumber dengan cara dan waktu sehingga dapat dari ketiga sumber tersebut dapat memungkinkan data yang valid

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Program Lala Pu Kaka Di Kabupaten Mimika

Efektivitas adalah sejauh mana organisasi mencapai hasil sesuai dengan target yang telah ditentukan sebelumnya dengan pengelolaan sumber daya yang ada menggunakan berbagai macam metode. Oleh karena itu, dalam mengukur tingkat keberhasilan memerlukan indikator sebagai analisisnya yakni berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Gibson dan Steers (2005:107) yang didalamnya terdapat lima dimensi untuk mengukur efektivitas pelayanan administrasi kependudukan, diantaranya:

A. Produktivitas

Indikator dalam mengukur produktivitas dalam pelayanan penerbitan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika yakni melalui penilaian kompetensi dan kinerja petugas dalam pelayanan penerbitan Kartu K Kepemilikan dokumen kependudukan dapat menjadi acuan untuk melihat partisipasi masyarakat dalam

mengurusnta dan seberapa banyak anak yang belum memiliki akta kelahiran dan KIA. Eluarga, Akta Kelahiran, dan Kartu Identitas Anak (KIA) untuk bayi yang baru lahir.jumlah dokumen penerbitan untuk Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, dan KIA pada tahun 2021 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Mimika dalam satu tahun per tiap bulan mencapai 37.800 Kartu Keluarga, 36.155 Akta Kelahiran, dan 10.556 KIA. Meningkatnya presentase jumlah kepemilikan pada tahun 2020 yaitu 53% sedangkan tahun 2019 yaitu 46% mengalami perubahan yang awalnya hanya mencapai 46%.

Pada tahun 2018 pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan belum menggunakan pelayanan 3 in 1 dengan layanan 3 dokumen dalam satu loket membuat masyarakat yang memiliki Kartu Keluarga lebih sedikit dibandingkan dengan pelayanan yang dilakukan dengan Program Lala Pu Kaka di Kabupaten Mimika mengalami peningkatan dengan masyarakat yang mulai menyadari akan pentingnya dokumen kependudukan dan pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang menjalankan berbagai inovasi pelayanan salah satunya Program Layanan Lala Pu Kaka untuk bayi yang baru lahir langsung mendapatkan Akta Kelahiran, penambahan nama di Kartu Keluarga, dan Kartu Identitas Anak di Rumah Sakit Umum Daerah di Kabupaten Mimika tanpa harus ke kantor langsung.

B. Mutu dan Kualitas Produk

Menurut Gibson dan Steers (2005:107) yang dimaksud mutu/kualitas adalah produk yang memenuhi harapan pelanggan untuk kinerja produk dan jasa, dengan ukuran dan penilaian mutu yang berasal dari pelanggan dan masyarakat. Salah satu pengukur efektivitas pelayanan penerbitan akta kelahiran adalah melalui kualitas pelayanan yang diberikan meliputi kualitas hasil pelayanan 3 in 1 kepada bayi yang baru lahir, kualitas pegawai dalam memberikan pelayanan serta sarana dan prasarana yang mendukung. petugas memberikan informasi dengan jelas, ramah, sabar dan telaten kepada masyarakat yang Ingin mengurus dokumen kependudukan. ketika masyarakat mengajukan berkas permohonan dengan persyaratan lengkap maka petugas akan langsung melakukan pengecekan ulang terhadap berkas persyaratan yang dibawa oleh pemohon. salah satu Inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika untuk meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan adalah dengan memberikan pelayanan yang baik untuk bayi yang baru lahir dalam hal penambahan nama bayi di kartu keluarga, penerbitan akta kelahiran dan Kartu Identitas Anak (KIA).

C. Efisiensi

Efisiensi diartikan sebagai rasio keluaran dibanding masukan, memfokuskan pada siklus, masukan-proses-keluaran, dan penilaian mutu berasal dari pelanggan dan masyarakat. bahwa prosedur dan persyaratan yang jelas dan mudah untuk dipahami oleh masyarakat sehingga sudah cukup efektif. Selain itu tersedianya media sosialisasi dalam bentuk banner yang dipasang pada lima rumah sakit yang ada di Kabupaten Mimika yang bersampingan dengan kursi tunggu dan ruang bersalin masyarakat dapat memperoleh informasi dan memahami segala persyaratan maupun proses pelayanannya.

Dalam pelaksanaan efektivitas pelayanan terhadap bayi yang baru lahir harus memperhatikan indikator-indikator yang termasuk dalam efisiensi yakni mulai dari proses masukan pelayanan, proses pelayanan dan produk yang dikeluarkan (*output*)

1. Masukan (*Input*)

Masukan awal dari pembuatan akta kelahiran terdiri atas beberapa aspek diantaranya:

- Dasar Peraturan

Pelayanan administrasi kependudukan yang didasarkan pada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan

- Personil (pegawai)

Pelayanan penerbitan dokumen kependudukan untuk bayi yang baru lahir tidak lepas dari peran pegawai dalam memberikan pelayanan sehingga hal ini menjadi salah satu yang sangat penting dalam proses pelayanan. pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika sudah bekerja sesuai dengan tupoksinya masing-masing namun untuk inovasi layanan Lala Pu Kaka yang ada di RSUD kurang personil sehingga peneliti menyimpulkan bahwa pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika sudah bekerja sesuai dengan tupoksinya namun karena kekurangan pegawai maka ada beberapa yang ikut membantu pada bagian lain.

- Biaya Pelayanan

Berkaitan dengan biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat dalam mengurus dokumen maupun dalam menerima pelayanan sesuai Pasal 79 huruf a Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 bahwa pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan tidak dipungut biaya (Gratis).

pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan kepada masyarakat tidak dipungut biaya apapun kepada masyarakat. dalam pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan kepada masyarakat tidak dipungut biaya apapun kepada masyarakat.

2. Proses

Proses adalah suatu kegiatan pelayanan dari pemberi pelayanan sehingga menghasilkan output yang dibutuhkan oleh penerima layanan. proses pelayanan penerbitan dokumen kependudukan cukup baik karena sudah berdasarkan SPP dan berjalan lancar apabila tidak terjadi kendala dalam persyaratan dan jaringan tersedia sehingga tidak mengganggu percepatan pelayanan yang sudah berbasis *online*.

3. Keluaran (*output*)

Keluaran atau output merupakan hasil akhir dari masukan dan proses yakni berupa Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, dan KIA. Dokumen yang dihasilkan merupakan bukti fisik atas peristiwa penting yang dialami oleh manusia berupa hasil dari penerbitan tiga dokumen dalam sekali cetak sudah baik karena sudah mengalami pembaharuan baik dari fisik maupun isinya. Dimana sekarang sudah ditambahkan bahasa inggris yang mempermudah masyarakat apabila berangkat keluar negeri seperti umroh atau haji.

D. Fleksibilitas

Menurut Gibson dan Steers dalam Sumaryadi (2005:107), “Fleksibilitas yaitu menyangkut kemampuan organisasi untuk mengalihkan sumber daya dari aktivitas yang satu ke aktivitas yang baru dan berbeda dan menanggapi permintaan masyarakat”. penempatan pegawai dan petugas yang bertugas untuk melayani pelayanan Lala Pu Kaka berbasis *online* dilakukan sesuai dengan keahlian dan kemampuan dari petugas tersebut. Petugas melaksanakan tugasnya sesuai dengan tugas dan fungsi sehingga dapat diketahui bahwa petugas tersebut sudah melaksanakan tugasnya untuk melayani dengan fleksibel walaupun program layanan berbasis *online* masih tergolong baru digunakan namun petugas sudah dapat menyesuaikan dengan memiliki kemampuan dan keahlian. Indikator dari fleksibel juga dapat dilihat dari daya tanggap petugas bagaimana dalam menghadapi masalah yang ada.

Beberapa permasalahan dalam pelayanan terutama yang berkaitan dengan aspek pokok di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika dengan berbagai faktor yang mempengaruhi. Seperti:

1. Pelayanan administrasi kependudukan yang belum optimal kepada masyarakat.
2. Biaya operasional yang mahal dalam pelayanan administrasi kependudukan
3. Rendahnya kualitas pelayanan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan.

Salah satu faktor yang mendorong kelancaran untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika dengan adanya dukungan dalam bentuk anggaran dan kebijakan yang memadai untuk memperlancar proses pelayanan administrasi sampai wilayah maupun distrik terpencil serta kerja keras pegawai dalam menjalankan pelayanan administrasi di seluruh wilayah Kabupaten Mimika. kemampuan dan daya tanggap petugas dalam menghadapi masalah yang ada sudah baik dikarenakan petugas sudah dapat mengambil keputusan dengan bijak, dapat mempertimbangkan dan mengajukan masalah ke atasan, memiliki keahlian serta kemampuan sesuai bidang dan sesuai dengan regulasi yang berlaku.

E. Kepuasan

Menurut Gibson dan Steers dalam Sumaryadi (2005:107), “Kepuasan adalah ditujukan pada perasaan masyarakat terhadap pekerjaan mereka dan peran di organisasi serta pertimbangan manfaat yang diterima partisipan, demikian pula oleh pelanggan dan masyarakat”. Pada indikator ini, tingkat kepuasan masyarakat terhadap perilaku petugas dalam memberikan pelayanan dinilai dari komentar masyarakat yang menerima langsung pelayanan yang diberikan. pelayanan yang diberikan oleh petugas kepada masyarakat yang ingin mendaftar sudah baik. Hal tersebut dapat dilihat dari sikap dan perilaku petugas yang memberikan pelayanan dengan sopan santun, tidak membeda-bedakan tingkatan, bertanggungjawab, dan tepat waktu. Peneliti dapat menyimpulkan bahwa masyarakat sudah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika. Namun, perlu ditingkatkan lagi dalam sarana prasarana dan program yang mendukung pelayanan Lala Pu Kaka.

3.2 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Viktoria Ndia, Cahyo Sasmito, berjudul “PELAKSANAAN INOVASI PELAYANAN PROGRAM 3IN1 DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK”. Adapun temuan hasil penelitiannya yakni Dalam penelitian yang dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui Pelaksanaan Program 3 In 1 dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik, mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif melalui sumber data primer dan sekunder menggunakan teknik pengumpulan

data observasi, wawancara, dan dokumentasi dan menentukan teknik penentuan informan *purposive sampling*, instrumen penelitian adalah peneliti sendiri dengan menggunakan pedoman wawancara dan catatan lapangan, analisis data yaitu Reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Kemudian untuk menguji keabsahan data menggunakan teknik triangulasi sehingga hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Program 3 In 1 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu yang sudah dapat berjalan dengan efektif dan efisien untuk menunjang peningkatan dalam kualitas pelayanan publik. Faktor penghambat dalam penelitian ini yaitu masih banyak masyarakat yang belum bisa untuk mengakses data secara online.

Kedua, Heni Nur Annisa dari , berjudul “IMPLEMENTASI PELAYANAN THREE IN ONE (3 IN 1) DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN KABUPATEN KARANGANYAR” . Adapun temuan hasil penelitiannya yakni Berdasarkan penelitian yang dihasilkan dalam pembahasan yang sudah diuraikan, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa Implementasi Pelayan Three In On (3 in 1) dalam Pelayanan Kependudukan di Kabupaten Karanganyar dengan menggunakan teori George C. Edward III merupakan komunikasi yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Karanganyar dengan memberikan sosialisasi pada 17 Kecamatan dengan instansi terkait. Sumber daya manusia pada petugas yang sudah cukup sesuai dengan pembagian tugas serta yang menjadi sumber daya pendukung sebagai sarana dan prasarana yang sebagian besar sudah cukup baik.

Pembaharuan penelitian ini dari penelitian sebelumnya yakni belum sepenuhnya efektif karena dimensi pruktivitas yaitu berkaitan dengan jumlah kepemilikan Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, dan Kartu Identitas Anak (KIA) setiap bulan di tahun 2021 di Kabupaten Mimika masih kurang. Selain itu adanya hambatan yang ada seperti kurangnya pegawai dalam pelayanan program Lala Pu Kaka di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Mimika, sarana dan prasarana yang ada serta sosialisasi yang belum menyentuh masyarakat secara menyeluruh. Saran peneliti terkait efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui program Lala Pu Kaka adalah meningkatkan sarana dan prasarananya dan mengoptimalkan kerjasama dengan berbagai pihak. Sehingga diharapkan program pelayanan administrasi kependudukan ini dapat berjalan dengan lancar

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pelayanan administrasi kependudukan Lala Pu Kaka artinya Lahir Langsung memiliki Akta Kelahiran, Kartu Keluarga dan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika Provinsi Papua maka kesimpulan yang peneliti peroleh antara lain:

1. Hasil penelitian yang peneliti lakukan terkait pelayanan Lala Pu Kaka dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika. Untuk menganalisis permasalahan tersebut peneliti menggunakan teori Gibson dan Steers dengan 5 dimensi yaitu produktivitas masih belum dikatakan efektif karena hasil presentase tahun 2019 dan 2020 terjadi penurunan kemudian untuk kualitas produk, Efisiensi, Fleksibilitas, dan Kepuasan sudah dikatakan Efektif karena telah memenuhi standar operasional dari Dinas dan tingkat kepuasan dari masyarakat yang menerima pelayanan tersebut.
2. Hambatan yang peneliti temui dilapangan antara lain : terkait sumber daya manusia yakni jumlah pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang menjadi petugas di RSUD tidak cukup hanya satu orang, sarana dan prasarana terkait gedung kantor yang kurang cukup besar, peralatan computer, Print, dan ATK yang masih kurang serta kurangnya sosialisasi.
3. Upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mengatasi hambatan yang ada antara lain : Peningkatan sumber daya manusia dalam hal ini adalah penambahan petugas untuk membantu pelayanan yang ada di setiap rumah sakit, melakukan perbaikan terhadap server dikantor agar pelayanan tidak terganggu dan meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu kelurahan saja sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Gibson dan Steers (2005:107) saja.

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 Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Program Lahir Langsung Memiliki Akta Kelahiran Kartu Keluarga Dan Kartu Identitas Anak Di Kabupaten Mimika Provinsi Papua untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih serta penghargaan sebesar-besarnya kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika Provinsi Papua serta jajaran, seluruh dosen pengajar, pembimbing dan penguji juga seluruh pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2002. *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: PT. RinekaCipta
- Agung Kurniawan, 2005, *Transformasi Pelayanan Publik, Pembaruan*, Yogyakarta.
- Campbell, J.P 1989, *Teori Efektivitas* , dalam Richard M:*Efektivitas Organisasi* 2005 Bandung: Erlangga
- Creswell, John W., 2016. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sumaryadi, I. Nyoman. *Efektivitas implementasi kebijakan otonomi daerah. Citra Utama*, 2005.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : GavaMedia.
- Moleong, Lexy., 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mardiasmo.(2016).*Efisiensi dan Efektifitas*. Jakarta: Andy