

**IMPLEMENTASI PELAYANAN AKTA KELAHIRAN SECARA *ONLINE* DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KOTA PADANG
PROVINSI SUMATERA BARAT**

MUHAMMAD VELBI WINANDA
NPP. 29.0227

*Asdaf Provinsi Sumatera Barat
Program Studi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil*

Email:
Winanda636@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): *(Contains the background behind the research). The This online birth certificate is a service from the Padang City Population and Civil Registration Service in accelerating the ownership of a birth certificate, which can be used through the website provided by the Padang City Population and Civil Registration Service through Google Chrome, which is useful for making it easier for the public to take care of birth certificates..***Purpose:** *to measure the implementation of online birth certificate services, find out the inhibiting factors and the efforts made by the Padang City Population and Civil Registration Office in overcoming obstacles in online birth certificate services.***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** *In general, this online birth certificate service can be said to have been going well. This is evidenced from the four dimensions described by Edward III where from the 4 dimensions in Edward III, namely communication, resources, disposition and appointment of bureaucrats have been achieved well, but from the 4 dimensions 3 dimensions have been achieved well, and there is 1 dimension which has not been achieved properly is communication but in practice the communication dimension does not go well because it is hampered by the socialization of communication services not being conveyed to the intended target, namely online birth certificate service notification.***Conclusion:** *In general, this online birth certificate service can be said to have been going well. This is evidenced from the four dimensions described by Edward III where from the 4 dimensions in Edward III, namely communication, resources, disposition and appointment of bureaucrats have been achieved well, but from the 4 dimensions 3 dimensions have been achieved well, and there is 1 dimension which has not been achieved properly is communication but in practice the communication dimension does not go well because it is hampered by the socialization of communication services not being conveyed to the intended target, namely online birth certificate service notification.*

Keywords: *Implementation, Birth Certificate, Online Services*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): (Berisi background yang melatarbelakangi penelitian). Akta kelahiran secara *online* ini merupakan suatu pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang dalam percepatan kepemilikan akta kelahiran, yang bisa digunakan melalui Website yang telah disediakan oleh Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Padang melalui *google chrome*, yang berguna untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus akta kelahiran. **Tujuan:** untuk mengukur implementasi pelayanan akta kelahiran secara *online*, mengetahui faktor-faktor penghambat dan upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang dalam mengatasi hambatan dalam pelayanan akta kelahiran secara *online*. **Metode:** Penelitian ini menggunakan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif, dimana penulis mendapatkan data dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Pelayanan akta kelahiran secara *online* ini dalam garis besar dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik. Hal tersebut dibuktikan dari keempat dimensi yang dijelaskan oleh Edward III dimana dari 4 dimensi dalam Edward III yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi dan pengangkatan birokrat sudah tercapai dengan baik, namun dari 4 dimensi itu 3 dimensi sudah sudah dicapai dengan baik, dan ada 1 dimensi yang belum dicapai dengan baik yaitu komunikasi tetapi dalam pelaksanaannya dimensi komunikasi tidak berjalan dengan baik karena terhambat oleh sosialisasi pelayanan komunikasi tidak tersampaikan ke target yang dituju yaitu pemberitahuan pelayanan akta kelahiran secara *online*. **Kesimpulan:** implementasi pelayanan akta kelahiran secara *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Provinsi Sumatera Barat kurang efektif. Beberapa faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan akta kelahiran secara *online* ini adalah kurangnya fasilitas penunjang dan sumber daya manusia serta masyarakat yang masih kurang memahami mengenai penggunaan pelayanan akta kelahiran secara *online*. Sehingga, peneliti memberikan beberapa saran kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Kata kunci: Implementasi, Akta Kelahiran, Pelayanan *Online*



I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia sebagai salah satu negara yang menggunakan sistem otonomi daerah dalam menjalankan pemerintahannya mendelegasikan kewenangan kepada daerahnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang ada. Perbedaan cara pemerintah pusat dan pemerintah daerah dalam melaksanakan tugas pelayanan adalah karena perbedaan kewenangannya. Pertahanan, keamanan, agama, hubungan luar negeri, moneter, dan peradilan semuanya berada di bawah kendali pemerintah pusat. Pelayanan pemerintah secara umum mencakup pelayanan publik dan sipil yang menghargai kesetaraan. Pelayanan adalah suatu proses karena pada dasarnya merupakan urutan tindakan. Sebagai suatu proses pelayanan yang terjadi secara teratur dan berkesinambungan, mempengaruhi banyak aspek kehidupan masyarakat dalam masyarakat. Pelayanan publik digambarkan sebagai pemenuhan kebutuhan orang atau komunitas yang berkepentingan dengan organisasi dengan tetap berpegang pada aturan dan prosedur inti organisasi.

Aparatur memberikan berbagai pelayanan publik kepada penduduk, mulai dari akta kelahiran hingga akta kematian, atau yang dikenal dengan catatan sipil. Catatan sipil juga merupakan catatan status hukum seseorang. Siswosoediro (2008:14) menyatakan bahwa “Dokumen Kependudukan yang pertama kali dimiliki oleh seseorang ketika lahir adalah akta kelahiran.” Hak atas identitas merupakan bentuk pengakuan negara terhadap keberadaan seseorang di depan hukum. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil memberikan berbagai pelayanan, salah satunya pembuatan akta kelahiran yang sangat vital bagi masyarakat karena merupakan bukti yang kuat dan sah tentang kelahiran seseorang pada umumnya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang telah melakukan pendataan dan penerbitan administrasi kependudukan khususnya akta kelahiran. Kota Padang sendiri memiliki 11 kecamatan dengan kepadatan jumlah penduduk yang berubah-ubah setiap tahunnya. Sehingga dengan adanya perubahan data penduduk maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan pendataan terhadap jumlah penduduk di setiap kecamatan yang ada di Kota Padang. Di masa pandemi Covid-19 yang melanda dunia, termasuk Indonesia, Menteri Dalam Negeri mengeluarkan peraturan baru, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara *Online*.

Meski Kota Padang telah menerapkan sistem pencatatan sipil *online*, namun kebijakan tersebut belum mampu mengatasi kesulitan masyarakat. Banyak orang masih memiliki pemahaman yang terbatas tentang bagaimana menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Ditengah wabah virus Covid-19 ini hal ini berdampak sangat berbahaya, terhitung sejak dimulainya wabah Covid-19 sampai sekarang yang sudah terkonfirmasi di Kota Padang adalah 40.836 jiwa (*sumber: corona.padang.go.id*). Didalam merebaknya wabah Covid-19 ini maka terjadi hambatan-hambatan yang menyebabkan tersendatnya administrasi masyarakat karena tidak dibolehkan lagi keluar dari rumah atau *WorkFromHome (WFH)*. Hal ini lah yang membuat Pemerintah Kota Padang membuat kebijakan yang harus dilakukan secara *online*.

Permasalahan yang telah diuraikan diatas menarik perhatian penulis untuk melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Padang, terkait pelayanan akta kelahiran secara *online*. Sehingga penulis mengangkat judul **“IMPLEMENTASI PELAYANAN AKTA KELAHIRAN SECARA *ONLINE* DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KOTA PADANG PROVINSI SUMATERA BARAT”**

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Akta kelahiran secara *online* ini merupakan suatu pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang dalam percepatan kepemilikan akta kelahiran, yang bisa digunakan melalui Website yang telah disediakan oleh Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Padang melalui *google chrome*, yang berguna untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus akta kelahiran.

1.3 Penelitian Terdahulu

Pertama, Ferry Ferdian, (2018) ,dengan judul penelitian Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran *Online* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Banda Aceh menggunakan metode kualitatif deskriptif. Adapun hasil penelitiannya yakni Implementasi pelayanan akta kelahiran secara *online* di dalam masyarakat dan ditengah-tengah pandemi Covid-19. Di dalam penelitian ini juga dilakukan sosialisasi agar masyarakat yang belum paham dalam menggunakan web pelayanan akta kelahiran secara *online* di Disdukcapil Kota Padang dapat paham dan mengerti dalam penggunaan web tersebut.

Kedua, Sofia Dewi Rosita, (2020) ,dengan judul Implementasi Kebijakan Pencatatan Akta Kelahiran Berbasis *Online* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang Menggunakan metode kualitatif deskriptif . Adapun hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Penelitian yang dilakukan berfokus kepada kemudahan dalam melakukan pelayanan akta kelahiran dengan menggunakan sistem pelayanan akta kelahiran secara *online*. sehingga tidak ada lagi permasalahan yang akan dihadapi masyarakat. Karena tujuan pelayanan secara *online* adalah mempermudah masyarakat dalam menyelesaikan pemberkasan akta kelahiran.

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 dan merupakan masalah khusus yang terjadi diLokus Penulis.

1.5 Tujuan

Tujuan dari dilaksanakannya penelitian ini ialah untuk menemukan solusi dari rumusan masalah berikut :

1. Untuk mengetahui sejauh mana perkembangan implementasi pelayanan akta kelahiran secara *online* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Padang Provinsi Sumatera Barat.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor penghambat dalam implementasi pelayanan akta kelahiran secara *online* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Padang Provinsi Sumatera Barat.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis upaya apa saja yang dilakukan oleh pemerintah dalam mengatasi permasalahan yang menjadi hambatan dalam implementasi pelayanan akta kelahiran secara *online* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Padang Provinsi Sumatera Barat.

II. METODE

Sugiyono (2012:29) mengemukakan bahwa, “setiap peneliti harus dapat menyajikan data yang diperoleh melalui observasi, wawancara kuesioner (angket) atau dokumen”. Prinsip dasar

penyajian data adalah komunikasi dan kelengkapan, dalam artian data yang disajikan dapat menarik perhatian pihak lain untuk membacanya dan dengan mudah memahami isinya. Data yang diperoleh berupa data kuantitatif dari skor jawaban masyarakat dan data kualitatif dari jawaban wawancara.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

peneliti melakukan kajian terhadap implementasi pelayanan akta kelahiran secara *online* berdasarkan teori Edward III. Teori tersebut menetapkan 4 variabel dalam implementasi program yang kemudian peneliti kaitkan dengan pelaksanaan program pelayanan akta kelahiran secara *online* di disdukcapil kota padang dengan rincian sebagai berikut: Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi dan Struktur birokrasi.

3.1 Implementasi Pelayanan Akta Kelahiran Secara *Online* Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang

Dalam melaksanakan suatu program di dalam suatu organisasi pasti ada tujuan yang hendak akan dicapai. Program yang sudah ditentukan akan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya agar dalam mencapai keberhasilannya bisa dicapai dengan baik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah suatu instansi yang memili tugas dalam bidang kependudukan. Salah satu program yang telah dibentuk dan dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang pada Tahun 2019 dan baru terlaksananya program tersebut pada saat pandemi covid-19 ini adalah pelayanan akta kelahiran secara *online*.

Tujuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang mengeluarkan program ini salah satunya untuk mengurangi penyebaran Covid-19 yang ada di Kota Padang. Dalam melaksanakan program pelayanan akta kelahiran secara *online*, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang telah berusaha untuk memberikan dan mempermudah pelayanan kepada masyarakat dalam mengurus akta kelahiran. Pelaksanaan pelayanan akta kelahiran secara *online* di Kota Padang ini merupakan penjabaran dari kebijakan pemerintah yaitu Permendagri Nomor 9 tahun 2016 tentang percepatan cakupan kepemilikan akta kelahiran dan juga peraturan yang dikeluarkan pemerintah pada saat pandemi covid-19 ini yaitu Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Pelayanan yang dibuat ini juga merupakan salah satu untuk pencegahan penyebaran covid-19. Berdasarkan informasi yang didapat serta didukung dengan hasil pengamatan dapat dijelaskan

mengenai implementasi pelayanan akta kelahiran secara *online* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Provinsi Sumatera Barat, berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Edward III, dimana implementasi dianggap berhasil apabila telah memenuhi 4 (empat) faktor yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

A. Komunikasi

Dalam pelaksanaan implementasi sebuah program, komunikasi memegang peranan yang sangat penting. Keterkaitan dengan komunikasi dalam hal ini merupakan kemampuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang untuk menghasilkan produk akta kelahiran dalam waktu cepat. Hal ini merupakan program yang dilakukan oleh pemerintah yaitu pelayanan akta kelahiran secara *online*. Pelayanan secara *online* yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat pada saat ini bertujuan agar mempermudah masyarakat, serta masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil karena bisa dilakukan di mana saja asalkan berkas yang akan di gunakan sudah dilengkapi dengan baik. Menurut Edward III dalam Winarno (2012:179), terdapat tiga hal yang harus diperhatikan dalam komunikasi yaitu transmisi, kejelasan dan konsistensi.

1. Transmisi

Transmisi merupakan proses penyampaian atau penyaluran informasi mengenai suatu program. Jarak tempuh antara rt dan rw itu cukup berdekatan untuk di setiap kecamatannya untuk yang terdekat dari kantor Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang itu berjarak 10 Menit dan yang terjauh bisa memakan waktu 2 jam. Yang menjadi kendala dalam penyampaian informasi ini adalah tidak sampainya informasi yang telah disampaikan pihak Dukcapil kepada tiap-tiap ketua rt/rw yang telah ditunjuk untuk menghadiri seminar informasi pelayanan akta kelahiran secara *online*. pelaksanaan sosialisasi pelayanan akta kelahiran secara *online* ini dilakukan secara lisan dari kepala bidang pelayanan capil lalu diteruskan ke ketua tim sosialisasi setelah itu baru di eksekusi kemana arah dan tujuan kecamatan pada hari ini.

2. Kejelasan

Komunikasi yang ditransmisikan kepada pelaksana program yaitu masyarakat maupun penerima program di daerah tersebut harus diterima dengan jelas dan tidak membingungkan sehingga dapat diketahui dengan jelas apa yang menjadi maksud, tujuan dan sasaran pelaksanaan program tersebut. Instansi yang menaungi program, yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. pelaksana program pelayanan akta kelahiran secara *online* dituntut harus

mampu memberikan inovasi dan pengefektifan sosialisasi agar dapat diterima oleh seluruh masyarakat dimanapun berada. Bentuk dari sosialisasi ini adalah seperti seminar di balai desa, agar ketua rt/rw dapat mengikuti acara tersebut dikarenakan dekat dari jangkauan kecamatan masing-masing. Sehingga kendala seperti penyampaian informasi yang tidak sampai ke masyarakat terdekat pun bisa teratasi secara perlahan.

3. Konsistensi

Dalam penyampaian informasi, konsistensi menjadi sangat penting, konsistensi berarti kepastian dan kejelasan informasi yang disampaikan dari atas hingga ke bawah dan kepada pihak pelaksana program tidak berubah. Dalam pelaksanaan program pelayanan akta kelahiran secara *online*, informasi disampaikan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Pelayanan akta kelahiran secara *online* melalui WEB di *google chrome* yang telah dibuat oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota padang ini juga merupakan salah satu pelaksanaan dari PERMENDAGRI No.7 Tahun 2019 yang terdapat pada Pasal 1 ayat (2).

B. Sumber Daya

Salah satu hal penting dalam mengimplementasikan suatu kebijakan atau program adalah adanya dukungan sumber daya yang memadai. Tanpa adanya dukungan sumber daya, program tidak akan bisa diimplementasikan dengan optimal. Terkait hal sumber daya pendukung program pelayanan akta kelahiran secara *online*, faktor-faktor yang akan mendukung implementasi program dapat berjalan efektif mencakup sumber daya keseluruhan. Dalam hal ini peneliti mengamati pada aspek-aspek berikut:

1. Staff

Staff diartikan sebagai sumber daya manusia merupakan salah satu indikator yang menentukan berhasilnya sebuah program. indikator staff atau sumber daya manusia telah mencapai keberhasilan ditandai dengan kualitas pegawai di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang yang memiliki kuantitas dan kualitas yang baik sehingga dapat mendorong program pelayanan akta kelahiran secara *online*. Diharapkan dengan naiknya sumber daya manusia dari tingkat pendidikannya, pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang dapat lebih baik lagi kedepannya, baik dari segi pelayanan administrasi dan sarana. Tabel dibawah ini adalah jumlah data pegawai PNS dan NON PNS di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang.

2. Sumber Daya Wewenang

Sumber daya tentu selalu tidak pernah terlepas dari kewenangan, sebab kewenangan selalu berkaitan dengan besaran tugas yang dimiliki sumber daya tersebut. Sumber daya wewenang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang didasari pada regulasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 tahun 2016 tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran dan didukung dengan Peraturan Walikota Padang Nomor 29 tahun 2018 tentang Percepatan Kepemilikan Akta Kelahiran Kota Padang. pelaksanaan pelayanan akta kelahiran sesuai target dan sesuai dengan harapan, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang melaksanakan program sosialisasi agar informasi yang tumpang tindih berkembang dimasyarakat dapat diselesaikan dan diperjelas, sehingga tidak terjadi kesalah pahaman antara informasi yang disampaikan tim sosialisasi dan masyarakat setempat.

3. Sumber Daya Fasilitas

Berkaitan dengan fasilitas-fasilitas yang mendukung program pelayanan akta kelahiran secara *online*, pada prinsipnya informan menyadari bahwa terkait dana yang dibutuhkan daerah untuk pelaksanaan program ini sudah cukup baik dikarenakan anggaran untuk program ini dapat dipenuhi oleh APBD setiap tahunnya. indikator sumber daya pada penelitian ini dinilai masih kurang efektif dan maksimal karena terjadinya kerusakan pada jaringan elektronik yang merupakan modal utama dalam program pelayanan akta kelahiran *online* ini dan tidak pernah mendapat perbaikan dari pihak Disdukcapil sehingga pelaksanaan program ini tidak dapat berjalan dengan baik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang sendiri memiliki jaringan *Wi-Fi* agar masyarakat yang datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang tidak mengalami permasalahan jaringan dalam mengakses situs web pelayanan akta kelahiran. Bahkan di dalam kantor pun sudah disediakan pos informasi jika masyarakat mengalami permasalahan dalam pengisian berkas secara *online* tersebut.

C. Disposisi

Sikap dari pelaksana kebijakan merupakan salah satu faktor penting dalam implementasi sebuah program. Beberapa hal yang perlu diisi pada lembar disposisi antara lain nomor surat dan indeks kode administrasi. Setelah selesai mengisi lembar disposisi, maka surat disposisi akan diberikan staf administrasi kepada atasan yang bersangkutan untuk ditanggapi dan ditindaklanjuti. Disposisi sendiri diperlukan untuk mengetahui adanya pelaporan dari bawah ke atasan dan guna untuk tertib administrasi agar pelaksanaan pemerintahan berjalan sebagaimana mestinya dan tetap

dalam koridornya. Indikator disposisi mengukur bagaimana sikap atau dedikasi dari para pelaksana kebijakan. Adapun hasil analisis pada beberapa sub indikator diantaranya:

1. Pengangkatan birokrat

Dalam pelaksanaan program pelayanan akta kelahiran secara *online* tidak dilakukan pengangkatan pelaksana khusus melainkan mereka ditunjuk secara langsung oleh kepala dinas. Peneliti juga menilai bahwa para pelaksana benar-benar memiliki dedikasi untuk melaksanakan program ini seperti adanya kemauan untuk mengikuti pelatihan. Dalam pengangkatana birokrat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Padang ini tidak melalui surat sesuai SOP nya melainkan dilaksanakan secara non-formil atau cuman secara lisan.

2. Insentif

Disposisi atau sikap para pelaksana juga dipengaruhi oleh insentif atau keuntungan-keuntungan tertentu yang digunakan sebagai faktor pendorong agar terciptanya kemauan dan motivasi para pelaksana baik di tingkat Kota, maupun pelaksana yang berada pada masing-masing bidangnya. . Honor atau insentif yang diterima oleh para pegawai berbeda-beda sesuai dengan tingkatannya. Honor tersebut telah diatur sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

D. Struktur Birokrasi

Birokrasi sebagai pelaksana sebuah kebijakan dapat digambarkan sebagai sebuah sistem atau seperangkat nilai yang memiliki simbol, orientasi, nilai, keyakinan, pengetahuan dan pengalaman kehidupan yang terinternalisasi dalam sikap, tingkah laku dan perbuatan yang dilakukan oleh setiap anggota birokrasi. Berbicara tentang birokrasi, pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang berencana mengadakan kolaborasi dengan Stakeholder setempat seperti Rumah Sakit, Puskesmas dan bidan Se-Kota Padang dalam sistem akta kelahiran *online* agar dapat langsung terakses ke disdukcapil Kota Padang. Tapi sampai pada saat ini masih hanya dalam koordinasi dan belum melaksanakan aksi kolaborasi. Terdapat dua indikator dalam menentukan baik atau tidaknya struktur birokrasi, yaitu dengan melakukan *Standard Operating Procedures* (SOP) dan fragmentasi.

1. Standard Operating Procedures (SOP)

Dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan, setiap kegiatan atau program harus memiliki prosedur tetap yang menjadi pedoman atau dasar dalam menjalankan sebuah program. Menjalankan sesuai dengan prosedur yang ada, tidak menutup kemungkinan sering ditemukan kendala yang harus dihadapi. Hal ini terjadi karena program pelayanan akta kelahiran secara *online*

merupakan program yang sedang gencar dilakukan oleh pemerintah Kota Padang. Karena ini bersifat untuk seluruh masyarakat Kota Padang maka dibutuhkan kerjasama dan bantuan dari Instansi Lembaga lain.

2. Fragmentasi

Fragmentasi merupakan pembagian tugas dan tanggung jawab setiap pihak dalam pelaksanaan program pelayanan akta kelahiran secara *online*. Pembagian urusan dalam program pelayanan akta kelahiran secara *online* telah disusun dengan baik.

3.2 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pertama, Ferry Ferdian, (2018) ,dengan judul penelitian Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran *Online* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Banda Aceh menggunakan metode kualitatif deskriptif. Adapun hasil penelitiannya yakni Implementasi pelayanan akta kelahiran secara *online* di dalam masyarakat dan ditengah-tengah pandemi Covid-19. Di dalam penelitian ini juga dilakukan sosialisasi agar masyarakat yang belum paham dalam menggunakan web pelayanan akta kelahiran secara *online* di Disdukcapil Kota Padang dapat paham dan mengerti dalam penggunaan web tersebut.

Kedua, Sofia Dewi Rosita, (2020) ,dengan judul Implementasi Kebijakan Pencatatan Akta Kelahiran Berbasis *Online* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang Menggunakan metode kualitatif deskriptif . Adapun hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Penelitian yang dilakukan berfokus kepada kemudahan dalam melakukan pelayanan akta kelahiran dengan menggunakan sistem pelayanan akta kelahiran secara *online*. sehingga tidak ada lagi permasalahan yang akan dihadapi masyarakat. Karena tujuan pelayanan secara *online* adalah mempermudah masyarakat dalam menyelesaikan pemberkasan akta kelahiran.

Pembaharuan temuan penelitian sebelumnya dari penelitian terdahulu yakni Pelayanan akta kelahiran secara *online* ini dalam garis besar dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik. Sebuah program pasti selalu mengalami hambatan dalam pelayanan akta kelahiran secara *online* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Adapun hambatan tersebut berupa sarana dan prasana, jaringan, sumber daya manusia, masyarakat yang masih belum memahami teknologi. Untuk mengatasi hambatan dan permasalahan yang terjadi, terdapat upaya yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Memaksimalkan dan meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan yang diperlukan dan memanfaatkan kapasitas ruangan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang untuk pelayanan akta

kelahiran secara *online*. Masyarakat diminta menggunakan Gadget/Smartphone yang bisa mengakses web melalui *Google chrome* dan juga dalam pelayanan akta kelahiran secara *online* membutuhkan e-mail.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai implementasi pelayanan akta kelahiran secara *online* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan akta kelahiran secara *online* ini dalam garis besar dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik. Hal tersebut dibuktikan dari keempat dimensi yang dijelaskan oleh Edward III dimana dari 4 dimensi dalam Edward III yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi dan pengangkatan birokrat sudah tercapai dengan baik, namun dari 4 dimensi itu 3 dimensi sudah sudah dicapai dengan baik, dan ada 1 dimensi yang belum dicapai dengan baik yaitu komunikasi tetapi dalam pelaksanaannya dimensi komunikasi tidak berjalan dengan baik karena terhambat oleh sosialisasi pelayanan komunikasi tidak tersampaikan ke target yang dituju yaitu pemberitahuan pelayanan akta kelahiran secara *online*.
2. Sebuah program pasti selalu mengalami hambatan dalam pelayanan akta kelahiran secara *online* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Adapun hambatan tersebut berupa sarana dan prasana, jaringan, sumber daya manusia, masyarakat yang masih belum memahami teknologi.
3. Untuk mengatasi hambatan dan permasalahan yang terjadi, terdapat upaya yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Memaksimalkan dan meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan yang diperlukan dan memanfaatkan kapasitas ruangan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang untuk pelayanan akta kelahiran secara *online*. Masyarakat diminta menggunakan Gadget/Smartphone yang bisa mengakses web melalui *Google chrome* dan juga dalam pelayanan akta kelahiran secara *online* membutuhkan e-mail.

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 Edward III 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 Implementasi Pelayanan Akta Kelahiran Secara *Online* Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kota Padang Provinsi Sumatera Barat untuk Menemukan Hasil Yang Lebih Mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih serta penghargaan sebesar- besarnya kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang serta jajarannya, seluruh dosen pengajar, pembimbing dan penguji juga seluruh pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Ieo. 2008. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta PT.Rineka Cipta.
- Bogdan dan Biklen. 1992 dalam Simangunsong. 2015 *Metedologi Penelitian Pemerintah*. Bandung: Alfabeta
- Hilway. 1956 dalam Simangunsong. 2015. *Metedologi Penelitian Pemerintahan*. Bandung: Alfabeta.
- Juliansyah Noor. 2012. *Metode Penelitian Skripsi, Tesis dan Disertasi Karya Ilmiah*. Cetakan Kedua. Jakarta: Kencana Prenada.
- Kirk and Miller dalam Simangunsong. 2015. *Metedologi Penelitian Pemerintahan*. Bandung: Alfabeta.
- McCusker K & Gunaydin S (2015:537-542) metode kualitatif