

**EFEKTIVITAS PELAYANAN JEMPUT BOLA DALAM PENERBITAN AKTA
KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
BONE PROVINSI SULAWESI SELATAN**

Nama Penulis: Ulya Aprillia
NPP. 29.1427

*Asdaf Sulawesi Selatan
Program Studi Studi Kependudukan Pencatatan Sipil*

Email: ulyaaprillia32@gmail.com

ABSTRACT

A birth certificate is a resident document that must be owned by everyone at the time of birth. In an effort to increase birth certificate ownership in Bone Regency, the Bone Regency Population and Civil Registration Service created an innovative pick-up service to make it easier for the community. However, this service still has some problems. The purpose of this research and government applied research internship is to determine productivity, quality, efficiency, flexibility, and satisfaction from birth certificate services through the Ball Pick-up Service using the theory of effectiveness according to Sumaryadi. This research is a qualitative research using a descriptive method with an inductive approach. Data collection techniques using observation, interviews and documentation. Meanwhile, the data analysis technique was carried out by means of data reduction, data presentation and drawing conclusions. From the implementation of research and government applied research internships, the birth certificate service through the ball pick-up program has been implemented well but has not been maximized. This is due to the lack of understanding and public awareness of the ball pick-up service in the issuance of birth certificates and the lack of facilities and infrastructure that support the implementation of the ball pick-up. Meanwhile, efforts were made to provide socialization to the Village Government and the community to apply for assistance to the Regional Government to support birth certificate making services by improving facilities and infrastructure.

Keywords: Ball Pick-up Service, Birth Certificate

ABSTRAK

Akta Kelahiran adalah suatu dokumen kependudukan yang wajib dimiliki oleh setiap orang pada saat baru lahir. Dalam upaya peningkatan kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Bone, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone membuat sebuah inovasi pelayanan jemput bola untuk memudahkan masyarakat. Namun ternyata pelayanan ini masih memiliki beberapa kendala. Tujuan dari penelitian dan magang riset terapan pemerintahan ini untuk mengetahui produktivitas, Mutu/Kualitas, Efisiensi, Fleksibilitas, serta Kepuasan dari pelayanan akta kelahiran melalui Pelayanan Jemput Bola dengan menggunakan teori efektivitas menurut Sumaryadi. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan observasi, wawancara serta dokumentasi. Sementara itu, untuk teknik analisis data dilakukan dengan cara reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan. Dari pelaksanaan penelitian dan magang riset terapan pemerintahan ini bahwa pelayanan akta kelahiran melalui program jemput bola telah terlaksana dengan baik namun belum maksimal. Hal ini dikarenakan kurangnya pemahaman dan kesadaran masyarakat terhadap pelayanan jemput bola dalam penerbitan akta kelahiran serta kurangnya sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan jemput bola. Sementara itu, upaya yang dilakukan yaitu dengan memberikan sosialisasi kepada Pemerintah Desa dan masyarakat mengajukan permohonan bantuan kepada Pemerintah Daerah untuk mendukung pelayanan pembuatan akta kelahiran dengan meningkatkan sarana dan prasarana.

Kata Kunci: Pelayanan Jemput Bola, Akta Kelahiran

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik menjadi salah satu indikator suatu negara untuk dapat bersaing dalam dunia internasional. Kurangnya efektivitas pelayanan publik berakibat pada rendahnya tingkat kepuasan masyarakat dalam mengurus administrasi layanan publik pada birokrasi pemerintahan. Salah satu bentuk pelayanan public yang dilakukan oleh pemerintah adalah pelayanan pembuatan akta kelahiran. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 pasal 27 ayat (1) menjelaskan bahwa setiap kelahiran harus penduduk laporkan kepada instansi pelaksana setempat dalam jangka waktu 60 hari sejak kelahirannya. Namun realita yang terjadi kesadaran dan pengetahuan dari masyarakat terkait pentingnya memiliki akta kelahiran masih sangat minim, sehingga masyarakat enggan untuk mengurus akta kelahiran sedini mungkin. Sehingga kebanyakan masyarakat mengurus akta kelahiran ketika dihadapkan pada suatu kondisi yang mengharuskan adanya berkas akta kelahiran.

Mengenai administrasi kependudukan terutama kepemilikan akta kelahiran sangat berpengaruh pada kehidupan setiap individu penduduk di Indonesia oleh karena itu untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan dibuatlah kebijakan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013. Program baru yaitu *Stelsel Aktif* dapat juga dikatakan pelayanan jemput bola. Dalam pelayanan Jemput Bola ini. Sejak tahun 2019 pelayanan Jemput Bola menjadi

program tetap dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone. Disdukcapil membentuk tim pelayanan yang akan turun ke desa-desa untuk melakukan pelayanan pembuatan akta kelahiran sesuai dengan target sasaran desa yang masih kurang capaian kepemilikan dokumen kependudukannya. Hal ini dikarenakan Kabupaten Bone merupakan salah satu kabupaten terluas di Sulawesi Selatan. Hal ini dapat memberi kemudahan masyarakat desa yang mempunyai jarak tempuh yang jauh untuk pergi ke Disdukcapil Sipil Kabupaten Bone. Namun dalam pelaksanaannya berdasarkan data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Provinsi Sulawesi Selatan pada tahun 2019, jumlah anak usia 0-18 tahun yang telah membuat akta kelahiran berjumlah 253.392 jiwa dari jumlah 266.737 jiwa. Tahun berikutnya 2020, berjumlah 235.701 jiwa dari jumlah 267.753 jiwa. Adapun pada tahun 2021, 254.702 jiwa dari jumlah 267.225 jiwa. Berdasarkan perbandingan data kepemilikan akta kelahiran bahwa masih rendahnya kepemilikan akta kelahiran pada anak usia 0-18 tahun, hal ini dibuktikan dengan terjadinya penurunan jumlah pembuatan akta kelahiran anak pada tahun 2020. Walaupun pada tahun 2021 mengalami peningkatan, namun tidak signifikan jika dibandingkan dengan data pembuatan akta kelahiran anak 0-18 ditahun 2019.

Dari penjelasan dan lampiran data tersebut penulis menyimpulkan bahwa masih terdapat permasalahan dalam pelayanan Jemput Bola yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone. Sehubungan dengan permasalahan diatas mendorong penulis untuk meneliti mengenai efektivitas pelayanan jemput bola dalam penerbitan akta kelahiran di Kabupaten Bone Provinsi Sulawesi Selatan yang dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul: **“EFEKTIVITAS PELAYANAN JEMPUT BOLA DALAM PENERBITAN AKTA KELAHIRAN DI KABUPATEN BONE PROVINSI SULAWESI SELATAN”**

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Pentingnya kepemilikan akta kelahiran Indonesia sangatlah berpengaruh bagi setiap anak yang lahir di Indonesia. Memiliki akta kelahiran merupakan syarat utama untuk memperoleh pelayanan publik. Memiliki akta kelahiran merupakan hak anak di Negara Indonesia. Namun realita yang terjadi kesadaran dan pengetahuan dari masyarakat terkait pentingnya memiliki akta kelahiran masih sangat minim, sehingga masyarakat enggan untuk mengurus akta kelahiran sedini mungkin. Sehingga kebanyakan masyarakat mengurus akta kelahiran ketika dihadapkan pada suatu kondisi yang mengharuskan adanya berkas akta kelahiran.

Pada tahun 2022 berdasarkan Komisi Perlindungan Anak Indonesia ada sebanyak lima jura anak di Indonesia yang belum memiliki akta kelahiran. Maka dari itu di perlukan suatu inovasi dalam pelayanan dalam penerbitan akta kelahiran hal tersebut di jawab dengan inovasi berupa layanan jemput bola. Permasalahan ini terjadi di berbagai daerah Indonesia tidak terkecuali di Kabupaten Bone Provinsi Sulawesi Selatan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone dalam pelayanan penerbitan akta kelahiran bagi setiap anak di Kabupaten Bone mengalami kendala pertama yaitu pandemic covid-19 pada tahun 2020 mengalami perununan dalam penerbitan akta kelahiran sehingga anak usia 0-18 tahun yang memiliki akta kelahiran sebanyak 88%. Kemudian kurangnya kesadaran dan pemahaman orang tua mengenai layanan yang telah dibuat untuk membantu masyarakat dalam pembuatan akta kelahiran melalui layanan jemput bola.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya yang berhubungan dengan Efektivitas Pelayanan Jemput Bola dalam Penerbitan Akta Kelahiran dengan penelitian ini adalah penelitian Musabary (2020) yang berjudul Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran dan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Makassar. Kedua, penelitian Veronika (2019) dengan judul Inovasi Pelayanan “Jemput Bola Terpadu” dalam Meningkatkan Cakupan Kepemilikan Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Ketiga, Riyanandita (2021) dengan judul Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Bandung.

Terdapat beberapa perbedaan serta persamaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian ini, Perbedaan itu muncul dari hasil-hasil penelitian terdahulu yang mempunyai beragam focus dan lokasi yang diteliti, berbeda dengan penelitian ini yang melihat kepada bagaimana Efektivitas Pelayanan Jemput Bola dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Kabupaten Bone Provinsi Sulawesi Selatan. Pelayanan Jemput Bola telah dilaksanakan di Kabupaten Bone pada Tahun 2019. Veronika, (2019) Mengkaji peningkatan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan secara umum menggunakan teori inovasi menurut Suwarno (2008), dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif. Dalam penelitian ini membahas mengenai Layanan Jemput Bola namun memiliki perbedaan dalam kajian yang dipakai yaitu teori Inovasi dengan hasil penelitian bahwa inovasi layanan jemput bola terpadu menaikkan capaian kepemilikan kependudukan di Kabupaten Sidoarjo. Dalam penelitian ini Efektivitas Pelayanan Jemput Bola dalam Penerbitan Akta Kelahiran belum memenuhi syarat efektivitas dikarenakan belum memenuhi indikator berdasarkan teori Sumaryadi (2005). Selanjutnya teori-teori yang digunakan pada penelitian sebelumnya memiliki perbedaan dengan penelitian ini dan focus penelitian yang berbeda dengan penelitian yang membahas mengenai efektivitas layanan jemput bola dalam penerbitan akta kelahiran. Persamaan yang ditemukan dari penelitian terdahulu tersebut adalah metode penelitian serta pendekatan dan pengumpulan data yang digunakan kurang lebih akan sama dengan yang akan penelitian ini terapkan ke depan.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Terdapat beberapa perbedaan serta persamaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian ini. Perbedaan itu muncul dari hasil-hasil penelitian terdahulu yang mempunyai beragam focus dan lokasi yang diteliti, berbeda dengan penelitian ini yang melihat kepada bagaimana efektivitas layanan jemput bola dalam penerbitan akta kelahiran. Selanjutnya teori yang digunakan pada penelitian sebelumnya memiliki perbedaan dengan penelitian ini yang akan memakai Teori Efektivitas oleh Sumaryadi (2005).

1.5. Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan Jemput Bola dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Provinsi Sulawesi Selatan. Untuk mengetahui faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan Jemput Bola dalam penerbitan akta kelahiran di Disdukcapil Kabupaten Bone Sulawesi Selatan. Untuk mengetahui upaya-upaya pemerintah dan Disdukcapil Kabupaten Bone dalam mengatasi kendala yang telah terjadi pada pelaksanaan pelayanan jemput bola dalam penerbitan akta kelahiran.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif 7 agar peneliti dapat menganalisis dan menggambarkan fenomena penelitian peneliti dengan lengkap dan runtut berdasarkan fakta-fakta yang didapatkan sehingga peneliti dapat menarik kesimpulan penelitian yang bermakna. Dalam penelitian ini, peneliti menghimpun data dengan melakukan wawancara (interview), observasi (observation), dan dokumentasi (taking notes). Sedangkan teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk melihat hasil penelitian penulis menganalisis dari perspektif teoritis. Hal tersebut menjelaskan tentang keadaan yang sebenarnya terjadi dilokasi penelitian berdasarkan data dan fakta yang telah dikumpulkan oleh penulis. Penulis menggunakan teori efektivitas oleh Sumaryadi (2005), terdapat 5 dimensi didalamnya yaitu:

3.1. Produktivitas/Produksi

Produktivitas Disdukcapil Bone dalam memproduksi jumlah akta kelahiran melalui layanan Jemput Bola Disdukcapil Bone membuat tim pelaksana program. Pelayanan Jemput Bola sejak dilaksanakan pada Tahun 2019 meningkatkan kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Bone. Layanan ini mempermudah masyarakat Kabupaten Bone yang tinggal didaerah yang mempunyai jarak tempuh jauh dari Kantor Disdukcapil. Hal ini dilihat pada dilihat dari data Pada tahun 2020, dari 267.753 jiwa penduduk anak usia 0-18 tahun yang memiliki akta kelahiran mencapai 88%. Hal ini menunjukkan terjadi penurunan jumlah penduduk yang memiliki akta kelahiran. Kemudian pada tahun 2021 dari total 267.225 penduduk anak usia 0-18 tahun sebanyak 254.702 jiwa masyarakat Kabupaten Bone, yang memiliki akta kelahiran berkisar 95,31%. Penduduk yang belum memiliki akta kelahiran mencapai 5% yaitu sebanyak 12.523 orang

penduduk. Naik turunnya produktivitas penerbitan akta kelahiran diakibatkan karena adanya pandemi covid-19.

3.2. Mutu/Kualitas

Pelayanan Jemput Bola dalam penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone telah berjalan dengan baik dan Pelayanan Jemput Bola dalam penerbitan akta kelahiran yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone telah sesuai dengan aspek berkualitas tetapi masih perlu dilakukan peningkatan dan pengadaan sarana prasarana karena proses penerbitan akta kelahiran melalui Pelayanan Jemput Bola ini dibutuhkan waktu 1-3 minggu. pelayanan yang dilakukan pegawai-pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melayani masyarakat yang datang untuk mengurus dokumen kependudukan dilayani dengan baik, ramah dan sopan.

3.3. Efisiensi

Kabupaten Bone memiliki 27 Kecamatan yang terdiri dari 333 Desa dan 39 Kelurahan. Program Jemput Bola yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone difokuskan pada desa - desa dan kelurahan yang kurang tertib administrasi terkait kepemilikan dokumen kependudukan. Pada tahun 2020 pelayanan ini disesuaikan dengan anggaran yang ada, pada tahun kemarin program ini dilaksanakan 2-3 kali dalam kurun waktu 1 bulan disetiap kecamatan dan desa yang ada di Kabupaten Bone dan itu juga tergantung permintaan dari Pemerintah desa atau kecamatan untuk melakukan Pelayanan Jemput Bola ini di tempat mereka. Pelayanan Jemput Bola ini tidak dipungut biaya/gratis.

3.4. Fleksibilitas

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone telah meluncurkan Forum Komunikasi dan Konsultan Pelayanan Pencatatan Sipil atau disingkat (FORKATAPENCAPIL). Dalam hal ini Forum ini bisa membantu untuk memperpendek jarak dan menghilangkan kesan buruk pada pelayanan yang kami lakukan kepada masyarakat dengan memberikan fasilitas kepada penduduk untuk berkomunikasi dan berkonsultasi dengan pejabat terkait. Sekarang hanya dengan membuka Blogspot, Whatsapp, Facebook dan instagram ini akan memperpendek jarak, dengan sosial media tersebut masyarakat bisa memperoleh informasi tentang mekanisme atau tata cara mengurus dokumen kependudukan. Namun, nyatanya yang terjadi Forum Komunikasi dan Konsultan Pelayanan Pencatatan Sipil belum tersosialisasi semuanya kepada masyarakat dengan keterbatasan akses internet di berbagai daerah diluar kecamatan kota, sehingga banyak masyarakat belum mengerti dan paham maksud dari Forum Komunikasi dan Konsultan Pelayanan Pencatatan Sipil ini.” Kemudian Arina juga yang merupakan masyarakat Desa Panyula menambahkan. maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Forum Komunikasi dan Konsultan Pelayanan Pencatatan Sipil yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone belum berjalan dengan baik dalam proses pelaksanaannya khususnya dalam sosialisasi kepada masyarakat.

3.5. Kepuasan

Berdasarkan wawancara penulis dengan masyarakat mengenai pelayanan jemput bola ini bahwa masyarakat merasa belum puas terhadap pelaksanaan Pelayanan Jemput Bola dalam penerbitan akta kelahiran yang dilaksanakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone karena dalam proses pencetakan produk dalam hal ini akta kelahiran masih memakan waktu yang cukup lama.

3.6. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Layanan Jemput Bola dalam Penerbitan akta kelahiran memberikan dampak positif dilihat dari persentase kepemilikan akta kelahiran meningkat pesat dan dapat dikatakan dengan baik namun belum efektif jika diukur dan dianalisis berdasarkan teori Sumaryadi. Dapat dikatakan dengan baik dikarenakan persentase kepemilikan dokumen kependudukan pada masyarakat yang tinggi. Penerapan Layanan Jemput Bola merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan dengan mempercepat dan mempermudah pelaksanaan pelayanan. Sama halnya dengan temuan (Riyanandita,2021) bahwa inovasi pelayanan public yang diimplementasikan di Disdukcapil meningkatkan pelayanan di Kabupaten Bandung dan masyarakat memberikan respon positif terhadap inovasi tersebut

Pelaksanaan suatu kegiatan tidaklah selalu sempurna sehingga jika diukur dengan teori efektivitas kegiatan layanan jemput bola dalam penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga masih terdapat kekurangan yang terus diperbaiki seiring berjalannya program. Seperti halnya penelitian (Veronika,2019) terkait Inovasi Pelayanan “Jemput Bola Terpadu” dalam Meningkatkan Cakupan Kepemilikan Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo yaitu terkait kelengkapan dokumen pendukung. Masyarakat pada saat akan melakukan pengurusan dokumen kependudukan bahkan sering mengalami ketidaktahuan mengenai dokumen pendukung yang dibutuhkan untuk membuat dokumen kependudukan sehingga masyarakat biasanya bolak balik dalam mengurus dokumen.

Perbaikan dan penyempurnaan sarana dan prasarana pendukung dalam pelaksanaan Pelayanan Jemput Bola di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Provinsi Sulawesi Selatan menjadi faktor yang harus diperhatikan juga. Serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh (Musabary, 2020) terkait Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran dan Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Makassar bahwa untuk mendukung pelaksanaan dan pelayanan Jemput Bola bahwa pembangunan sarana dan prasarana menjadi sangat penting dan vital untuk menunjang percepatan proses pelayanan. Sarana dan Prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bone tergolong masih kurang dalam pengadaan sarana dan prasarana khususnya dalam pencetakan akta kelahiran masih membutuhkan waktu yang lama. Oleh karena itu pengadaan sarana dan prasarana yang baru diharapkan dapat disediakan guna mendukung kelancaran pelayanan Jemput Bola.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan oleh penulis terkait efektivitas layanan jemput bola dalam penerbitan akta kelahiran penulis menyimpulkan bahwa pelaksanaan Pelayanan Jemput Bola belum memenuhi syarat efektivitas yang dianalisis dan diukur berdasarkan teori dari Sumaryadi.. Pelaksanaan Pelayanan Jemput Bola yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone dimulai sejak Tahun 2019.

Dalam penelitian ini penulis menarik kesimpulan bahwa pelaksanaan Pelayanan Jemput Bola belum memenuhi syarat efektivitas yang dianalisis dan diukur berdasarkan teori dari Sumaryadi. Dalam pelaksanaan Pelayanan Jemput Bola terdapat hambatan, antara lain kurangnya pemahaman dan kesadaran masyarakat akan pentingnya kepemilikan dokumen khususnya akta kelahiran, kurangnya sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan Pelayanan Jemput Bola, serta meningkatnya kasus *covid-19*.

Upaya yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone dalam mengatasi hambatan yang ada adalah memberikan sosialisasi kepada Pemerintah Desa dan masyarakat, mengajukan permohonan bantuan kepada Pemerintah Daerah untuk mendukung pelayanan pembuatan akta kelahiran dengan meningkatkan sarana dan prasarana, melakukan penyesuaian dan menerapkan protokol kesehatan yang ketat bagi para pegawai khususnya tim pelaksana Pelayanan Jemput Bola dan juga masyarakat.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga mengalami keterbatasan dikarenakan data-data dan dokumen-dokumen yang dibutuhkan dalam penelitian mengalami

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 dan focus penelitian yang berkaitan dengan layanan jemput bola dalam penerbitan akta kelahiran di Kabupaten Bone Provinsi Sulawesi Selatan, untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan baik dukungan, bimbingan serta doa yang tulus dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Hadi Prabowo, M.M. selaku Rektor Institut Pemerintahan Dalam Negeri;
2. Bapak Dr. Drs. Udaya Madjid, M.Pd selaku Dekan Fakultas Perlindungan Masyarakat Institut Pemerintahan Dalam Negeri;
3. Bapak Dr. H. Romi Saputra, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Perlindungan Masyarakat;
4. Bapak Prof. Dr. H. Murtir Jeddawi, SH, S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing I penulis yang selalu memberikan bimbingan dengan penuh keseriusan, kecermatan dan kebijakan dalam memberi petunjuk-petunjuk perihal prinsip penulisan karya ilmiah kepada penulis;

5. Ibu Bertha Lubis, S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing II yang selalu memberikan bimbingan dengan penuh keseriusan, kecermatan dan kebijakan dalam memberi petunjuk-petunjuk perihal prinsip penulisan karya ilmiah kepada penulis;
6. Keluarga besar penulis yang selalu memberikan dukungan serta doa yang berlimpah tanpa mengenal kata lelah;
7. Saudara sekaligus penyemangat penulis di kamar, Ni Made Arthini, Maria Parjo, Dian Astari, Diana Ayu;
8. Saudara kontingen seperjuangan sekaligus sahabat penulis selama pendidikan, Andi Nurchofifah, Fathiyah Ramadhani, Siti Zubaedah Efni, Maudylza Aulyah, Amira Maulidyanti, Ainun Nadya, Nurhafidha;
9. Seluruh praja asal pendaftaran Sulawesi Selatan Angkatan XXIX, XXX, dan XXXI
10. Adik-adik yang selalu membantu penulis dalam menyelesaikan pendidikan di Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Neneng Anugrah, Sri Rizky Aprilianti, Yuni Hermawan;
11. Sahabat-sahabat yang selalu membantu dan memberi penulis nasehat, Arneta Alifia, Mila Sari, Nurul Luthfiah;
12. Pihak lain yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu yang telah terlibat dan membantu sehingga proposal skripsi ini dapat disusun dengan baik dan lancar.

VI. DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU-BUKU

- Abdurahmat. 2003. *Efektivitas Implementasi*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Basrowi dan Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Ghodang, Hironymus. 2020. *Path Analysis (Analisis Jalur) Konsep dan Praktik dalam Penelitian*. Medan: PT. Mitra Grup
- Handayani, Soewarno. 1996. *Pengantar Ilmu Administrasi Negara dan Manajemen*. Jakarta: PT. Gunung Agung
- Indrianto, N. dan Supomo, B. 2013. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen*. Yogyakarta: BPFE
- Lawrence, N.W. 2013. *Penelitian Sosial Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Jakarta: PT. Indeks
- Lewis, Carol W., dan Stuart C. Gilman. 2005. *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem Solving Guide*. Market Street, San Fransisco: Jossey-Bass
- Mahmudi. 2019. *Manajemen Kinerja Sektor Publik. Edisi ke-3*. Yogyakarta: UPP. AMP YKPN
- Moleong, L.J. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nasution. 2011. *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Trasto
- Prastowo, Andi. 2017. *Metodologi Penelitian: penelitian kualitatif, Tindakan kelas & studi kasus*. Sukabumi: CV. Jejak

- Prodjohamidjojo, Martiman. 1997. *Hukum Pembuktian*. Jakarta: Pradya Paramita.
- Raco, Richard. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT.Gramedia
- Sinambela, L.P. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Steers, M.R. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Edisi ke-3*. Bandung: Alfabeta
- Sumaryadi. 2005. *Perencanaan Pembangunan Daerah Otonom dan Pemberdayaan Masyarakat*. Jakarta: CV Citra Utama
- Victorianus, R.P. 2011. *Penerapan Asas Pembuktian Sederhana dalam Penjatuhan Putusan Pailit*. Bandung: Sarana Tutorial Nuraini Sejahtera

B. JURNAL

- Elkasaki, R.A., Oktaviani, R.D., dan Setyaherlambang, M.P., 2021. *Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Bandung*, Jurnal Caraka Prabu Vol. 5 (1):69
- Musabry., 2020. *“Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran dan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Makassar”*, Skripsi. Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar
- Rosalina, Iga. 2012. *“Efektivitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan Pada Kelompok Pinjaman Bergulir Di Desa Mantren Kec Karangreja Kabupaten Magetan”*. Jurnal Efektivitas Pemberdayaan Masyarakat Vol. 01 (1) :3
- Suwandi, V.A., 2019. *“Inovasi Pelayanan “Jemput Bola Terpadu” dalam Meningkatkan Cakupan Kepemilikan Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo”*, *Public Administration Journal of Research* Vol. 1 (3): 2

B. PERUNDANG-UNDANGAN

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 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 Daerah Kabupaten Bone Nomor 3 tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

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

C. SUMBER LAIN

<https://capil.bone.go.id/>

