

**EFEKTIVITAS PELAYANAN AKTA KELAHIRAN MELALUI PROGRAM TEPIKAT
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA LUBUKLINGGAU
PROVINSI SUMATERA SELATAN**

MIRFADHYAH LATIFAH
NPP. 29.0414

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

Email:

mirfadhyahlh@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): *(Contains the background behind the research). A birth certificate is a document that records an important event, namely a birth. Having a birth certificate can guarantee that a person's rights are guaranteed and recognized by the state. However, public awareness about the urgency of birth certificates is still minimal. Therefore, the service of population documents related to birth certificates continues to be pursued. There is a document service system that is carried out by visiting the community or what is often referred to as a ball pick-up system. This method is applied by the Lubuklinggau City government. With the name TEPIKAT (Team Mobile Printing Services on the spot). This team is tasked with helping people who want to make birth certificates without having to go to the Population and Civil Registration Office. **Objective:** To find out the supporting and inhibiting factors related to the effectiveness of birth certificate services through the "TEPIKAT" program at the Population and Civil Registry Office of Lubuklinggau City. **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:** The effectiveness of birth certificate services through the TEPIKAT program in the orderly administration of population and civil registration in Lubuklinggau City is effective. The existing aspects have been achieved quite well, with the following details: The Tepikat Program in accelerating birth certificate ownership is assessed from the aspect of productivity that has been actively implemented because it is able to increase birth certificate ownership for the people of Lubuklinggau City. **Conclusion:** Limited resources, both employees who handle this program and supporting infrastructure, are the factors causing the delay in the implementation of the Teikat program. Besides that, the public's interest regarding the urgency of a birth certificate, which considers that they do not really need a birth certificate, makes people reluctant to take care of the ownership of a birth certificate. The government's efforts that should be made are optimizing the implementation of the delivery program services in making birth certificates and also going out to the community to provide socialization about the importance of having birth certificates and the functions and uses of birth certificates so that there are no more people who do not understand birth certificates.*

Keywords: *document of public services, birth certificate, TEPIKAT programme*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): (Berisi background yang melatarbelakangi penelitian). Akta kelahiran merupakan dokumen yang mencatat peristiwa penting yakni kelahiran. Dengan adanya akta kelahiran dapat menjamin bahwa seseorang tersebut dijamin hak-haknya dan diakui oleh negara. Akan tetapi kesadaran masyarakat mengenai urgensi akta kelahiran masih minim. Oleh sebab itu pelayanan dokumen kependudukan terkait akta kelahiran terus diupayakan. Terdapat sistem pelayanan dokumen yang dilakukan dengan metode mendatangi masyarakat atau yang sering disebut sebagai sistem jemput bola. Metode tersebutlah yang diterapkan oleh pemerintah Kota Lubuklinggau. Dengan nama TEPIKAT (Tim Pelayanan Keliling Cetak di Tempat). Tim ini bertugas membantu masyarakat yang hendak membuat akta kelahiran tanpa perlu mendatangi kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. **Tujuan:** Untuk mengetahui faktor pendukung serta penghambat terkait efektivitas pelayanan akta kelahiran melalui program “TEPIKAT” di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Lubuklinggau. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif, dimana penulis memperoleh data dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Efektivitas pelayanan akta kelahiran melalui program TEPIKAT dalam tertib administrasi kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Lubuklinggau efektif. Aspek-aspek yang ada telah tercapai dengan cukup baik berikut rinciannya: Program Tepikat dalam percepatan kepemilikan akta kelahiran dinilai dari aspek produktivitasnya sudah terlaksana secara aktif karena mampu meningkatkan kepemilikan akta kelahiran masyarakat Kota Lubuklinggau. Kualitas dan mutu pelayanan serta output yang dihasilkan juga cukup baik. **Kesimpulan:** keterbatasan sumber daya baik pegawai yang menangani program ini maupun sarana prasarana pendukung menjadi faktor penyebab terhambatnya pelaksanaan program Tepikat ini. Disamping itu animo masyarakat mengenai urgensi akta kelahiran yang menganggap belum terlalu membutuhkan akta kelahiran membuat masyarakat enggan dalam mengurus kepemilikan akta kelahiran. Upaya pemerintah yang sebaiknya dilakukan ialah mengoptimalkan pelaksanaan pelayanan program tepikat dalam pembuatan akta kelahiran dan juga terjun kemasyarakat memberikan sosialisasi mengenai pentingnya kepemilikan akta kelahiran serta fungsi dan kegunaan akta kelahiran tersebut agar tidak ada lagi masyarakat yang belum paham mengenai akta kelahiran.

Kata kunci: *Pelayanan Dokumen Kependudukan, Akta Kelahiran, Program TEPIKAT*

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Negara Indonesia merupakan negara kepulauan yang memiliki jumlah penduduk yang padat. Penduduk yang memiliki kualitas sangat berpengaruh dalam pelaksanaan pembangunan suatu negara. Akan tetapi karena keterbatasan sumber daya manusia yang memadai serta sarana prasarana yang kurang dioptimalkan pelaksanaannya membuat negara Indonesia tidak terlepas dari berbagai macam masalah yang berkaitan dengan kependudukan. Pemerintah daerah diberikan hak otonomi daerah yang dimana pemerintah daerah dapat mengurus urusan pemerintahannya sendiri yang terdiri dari urusan wajib dan pilihan. Pembentukan sistem administrasi kependudukan yang melibatkan semua peristiwa kependudukan seperti pencatatan kependudukan, pencatatan sipil, dan sistem informasi kependudukan patut mendapat perhatian.

Pelayanan terhadap masyarakat di bidang administrasi kependudukan dalam hal ini pelayanan dokumen kependudukan khususnya akta kelahiran, belum memuaskan. Dampak dari minimnya kinerja pelayanan publik sangat besar terutama di bidang sosial dan ekonomi. Pelayanan dokumen kependudukan menjadi salah satu hal yang harus diperhatikan oleh pemerintah. Pengembangan Kota Lubuklinggau dengan segala permasalahan yang ditemui, perlu ditetapkan langkah-langkah yang dapat memprediksi perkembangan kota dan memecahkan permasalahan yang dihadapinya. Posisi yang strategis dan keunggulan-keunggulan lain yang dimiliki oleh kota Lubuklinggau tak lantas menjadikannya kota yang benar-benar sempurna. Dokumen kependudukan yang penting keberadaannya tetapi dianggap sepele oleh sebagian masyarakat ialah akta kelahiran. Seperti pada tabel diatas dijelaskan mengenai masih banyaknya masyarakat yang belum memiliki akta kelahiran. Hal tersebut disebabkan oleh beberapa kendala. menjawab persoalan ini.

Inovasi TEPIKAT merupakan pelayanan dokumen kependudukan dengan metode melaksanakan penerbitan dokumen dapat dimana saja atau yang biasa dikenal dengan sistem jemput bola. Masyarakat dapat langsung mengurus dokumen kependudukan yang mereka perlukan dengan membawa persyaratan dimana program TEPIKAT ini sedang dilaksanakan. Dengan begitu masyarakat tanpa perlu repot-repot mengunjungi kantor dinas kependudukan dan catatan sipil. Salah satu dokumen kependudukan yang dapat diurus disini ialah akta kelahiran. Akan tetapi pada kenyataannya masih terdapat hambatan yang dialami oleh program ini yaitu keterbatasan sumber daya manusia atau pegawai yang dapat turun langsung melayani masyarakat dilapangan. Selain

itu, sarana dan prasarana pendukung program ini juga belum memadai. Terlebih lagi kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan juga kurang. Akan tetapi terdapat faktor pendukung program TEPIKAT ialah kerjasama lintas sektoral yang terjalin baik.

Dari paparan diatas serta masalah-masalah yang penulis temukan. Maka penulis tertarik untuk menganalisis program TEPIKAT yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil terkait dengan penerbitan akta kelahiran. Oleh sebab itu penulis ingin melakukan penelitian skripsi dengan judul **“EFEKTIVITAS PELAYANAN AKTA KELAHIRAN MELALUI PROGRAM TEPIKAT DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA LUBUKLINGGAU”**.

1.2 **Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Akta kelahiran merupakan dokumen yang mencatat peristiwa penting yakni kelahiran. Dengan adanya akta kelahiran dapat menjamin bahwa seseorang tersebut dijamin hak-haknya dan diakui oleh negara. Akan tetapi kesadaran masyarakat mengenai urgensi akta kelahiran masih minim. Oleh sebab itu pelayanan dokumen kependudukan terkait akta kelahiran terus diupayakan. Terdapat sistem pelayanan dokumen yang dilakukan dengan metode mendatangi masyarakat atau yang sering disebut sebagai sistem jemput bola. Metode tersebutlah yang diterapkan oleh pemerintah Kota Lubuklinggau. Dengan nama TEPIKAT (Tim Pelayanan Keliling Cetak di Tempat). Tim ini bertugas membantu masyarakat yang hendak membuat akta kelahiran tanpa perlu mendatangi kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

1.3 **Penelitian Terdahulu**

Pertama, Selvy Widya Rahmi Aceh, 2019, berjudul “Efektivitas Pelaksanaan Program GISA (Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan) Dalam Pengadaan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai”. Menggunakan metode kualitatif deskriptif. Adapun hasil penelitiannya yakni Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai masih kurang maksimal, hal ini ditandai dengan sarana dan prasarana yang belum memadai dan Sumber Daya Manusia yang masih kurang.

Kedua, Siti Afrida, 2017 dari , berjudul “Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Rangka Pembuatan Akta Kelahiran Di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan” .Menggunakan metode kualitatif deskriptif. Adapun hasil

penelitiannya menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan belum dapat dikatakan efektif. Hal ini terlihat masih kurang maksimalnya SDM pegawai, kurangnya sosialisasi pemerintah kepada masyarakat, dan masih banyaknya masyarakat yang belum memiliki akta kelahiran terutama masyarakat yang tinggal jauh dari pusat kota atau daerah pinggiran kota

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

Untuk mengetahui efektivitas pelayanan akta kelahiran melalui program “TEPIKAT (Tim Pelayanan Keliling Cetak ditempat)” di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Lubuklinggau

1. Untuk mengetahui faktor pendukung serta penghambat terkait efektivitas pelayanan akta kelahiran melalui program “TEPIKAT” di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Lubuklinggau.
2. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan pemerintah dalam mengatasi faktor penghambat efektivitas dalam pelayanan program “TEPIKAT” di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Lubuklinggau.
3. Untuk merekomendasikan efektivitas pelayanan akta kelahiran melalui Program TEPIKAT di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Lubuklinggau.

II. METODE

Peneliti dalam penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif sebab peneliti fokus dalam menggambarkan peristiwa yang terjadi dilapangan secara sistematis, logis, objektif dan benar-benar terjadi, agar dapat dipahami setiap fakta yang terjadi guna mendapatkan kesimpulan atas permasalahan yang terjadi.

Menurut sugiyono (2014:137) pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai seting, berbagai sumber, dan berbagai cara. Apabila dilihat dari setingnya, data dapat dikumpulkan pada

setting alamiah (*natural setting*), pada laboratorium dengan metode eksperimen, disekolah dengan tenaga pendidik dan kependidikan, dirumah dengan berbagai responden, pada suatu seminar, diskusi, dijalan dan lain-lain”. Berdasarkan data tersebut, tentunya data yang diperoleh haruslah sesuai dengan fakta sehingga dapat menjadi referensi yang akan menimbulkan beberapa klasifikasi data.

Sugiyono (2014:62) 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

3.1. Analisis Efektivitas Pelayanan Akta Kelahiran Melalui Program Tim Pelayanan Keliling Cetak di Tempat (TEPIKAT) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Lubuklinggau

A. Produktivitas

Produktivitas 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. Kemampuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lubuklinggau dalam pelaksanaan pelayanan dokumen kependudukan dapat dilihat dari ukuran produksi atau produktivitas dalam upaya percepatan kepemilikan akta kelahiran di Kota Lubuklinggau yang keseluruhan aspeknya dapat dinilai dari prosedur pelayanan, Upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Lubuklinggau dalam mencapai tertib administrasi terlihat pada pembaharuan inovasi yang ada. jumlah kepemilikan akta kelahiran sebelum program TEPIKAT berjalan di Kota Lubuklinggau. Pada tahun 2018 jumlah yang belum memiliki akta Kelahiran masih cukup tinggi. Masyarakat pada saat itu juga belum mengenal apa itu program TEPIKAT. Sehingga dapat kita lihat masih banyak masyarakat yang belum mengurus permohonan akta kelahiran.

Menurut Sedarmayanti salah satu pengukuran dari produktivitas kerja ialah aspek dari sumber daya yang digunakan atau sumber daya yang digunakan tersebut lebih sedikit. Menurut

penulis sendiri produktivitas kerja juga akan terlihat dari bagaimana pelayanan tersebut dilakukan memerlukan waktu yang relatif lebih singkat dan dengan hasil yang optimal dibandingkan sebelumnya. Berdasarkan fenomena dan informasi yang diperoleh penulis dengan beberapa pihak serta didukung oleh hasil pengamatan/observasi dan dokumentasi penulis menyimpulkan bahwa dimulai dari prosedur, mekanisme, hingga pada pelaksanaannya pelayanan Program Tepikat dalam percepatan kepemilikan akta kelahiran dinilai dari aspek produktivitasnya sudah terlaksana secara aktif karena mampu meningkatkan kepemilikan akta kelahiran masyarakat Kota Lubuklinggau.

B. Kualitas atau Mutu

Indikator selanjutnya yang digunakan untuk mengukur tingkat keefektifan suatu program yakni melalui kualitas atau mutu yang didapat melalui proses yang dilakukan dan dihasilkan. Menurut Sinambela (2006:6) mengenai kualitas, "kualitas adalah segala sesuatu yang dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of costumers*)". Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat. Penyedia layanan harus berupaya mencari tahu apa yang menjadi keinginan pelanggan atau masyarakat, sehingga sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat tersebut. Perlu dilakukan agar masyarakat merasa puas karena kualitas pelayanan yang diberikan semakin meningkat.

Jika mengacu pada prosedur yang ada untuk kualitas serta mutu program pelayanan akta kelahiran seharusnya tidak terdapat perbedaan kualitas antara pelayanan secara langsung dikantor Disdukcapil maupun melalui program pelayanan keliling Tepikat. Sumber daya manusia menjadi faktor yang sangat penting sebagai modal awal untuk menentukan apakah sebuah program dapat terlaksana dengan baik dan membawa sebuah organisasi menuju suatu perkembangan kearah yang lebih baik dan berkualitas tinggi. Sumber daya manusia atau aparatur yang menjalankan tugas sebagai pelayan masyarakat dalam hal pelayanan akta kelahiran, sebelumnya mereka memang telah dibekali untuk terjun langsung kelapangan membantu masyarakat dengan lebih cekatan dan sigap sehingga pelayanan dapat terlaksana dengan baik. Berdasarkan pada observasi yang penulis lakukan pada pegawai Program Tepikat yang ditugaskan untuk turun langsung. Penulis melihat bahwa betapa sigap dan cekatannya para pegawai tersebut. Masyarakat tidak mengantri lama dan berbelit-belit mengurus persyaratan yang diperlukan untuk berkas permohonan akta kelahiran.

Pemohon yang sudah membawa berkas dan ketika diadakan pengecekan ulang kelengkapan berkas oleh petugas dan dinyatakan oleh petugas bahwa berkas yang dibutuhkan

dinyatakan lengkap, maka penerbitan kutipan akta kelahiran dapat diproses pada hari itu juga. Dilihat dari fenomena yang terjadi di lapangan selama penulis melaksanakan kegiatan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lubuklinggau dapat disimpulkan bahwa mutu atau kualitas dari pegawai Disdukcapil Kota Lubuklinggau khususnya petugas Tepikat yang bertugas dalam pelaksana pelayanan akta kelahiran sudah baik. Walaupun sudah dikatakan cukup baik, tetapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil perlu melakukan pembenahan terhadap hasil maupun terhadap pelayanan program. Peningkatan mutu juga ditunjukkan dengan kegiatan pengecekan dan pengkoreksian secara berulang terhadap hasil cetakan berupa draft kutipan akta kelahiran oleh Kepala Seksi Pencatatan Kelahiran dan Kematian Ibu Eka Susila S. Ag di lapangan dengan memastikan bahwa tidak terjadi kesalahan data apakah sudah sesuai untuk selanjutnya dilakukan pencetakan kutipan akta kelahiran dan diajukan untuk disahkan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lubuklinggau.

C. Efisiensi

Dalam pelaksanaan efektivitas penerbitan akta kelahiran perlu memperhatikan indikator efisiensi yang dapat dilihat dari masukan (input), proses penerbitan akta kelahiran, dan keluaran atau hasil dari penerbitan akta kelahiran (output). Menurut S. P. Hasibuan efisiensi yakni sebuah perbandingan terbaik antara input (masukan) dan output (hasil antara laba dengan sumber yang digunakan), dan hasil optimal dicapai dengan penggunaan sumber daya yang terbatas. Dengan kata lain, hubungan antara apa yang telah dilakukan.

1. Masukan (Input)

a. Dasar Peraturan

Dasar peraturan yang diambil untuk pelayanan akta kelahiran yaitu Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Tahun 2016 tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran.

b. Personil (Pegawai)

Personil merupakan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang bertugas mengatur proses pelayanan akta kelahiran yang sudah ditunjuk sebagai petugas TEPIKAT yang menangani akta kelahiran. Kecerdasan emosional yang sangat diperlukan oleh pegawai; pegawai di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia berdasarkan kompetensinya sudah terlaksana dengan baik terutama dilihat dari pendidikan pegawai minimal sudah mencapai

tingkat Pendidikan Strata 1 yang berarti BPKSDM siap menghadapi era digital yang penuh dengan etika dan kolaborasi. Menurut pengamatan yang penulis lakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lubuklinggau dapat disimpulkan bahwa Petugas program TEPIKAT sudah bekerja sesuai dengan tupoksinya namun karena kekurangan pegawai maka ada beberapa yang ikut membantu pada bagian lain.

c) **Biaya Pelayanan**

Sesuai dengan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 bahwa pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan akta kelahiran yaitu gratis atau tidak dipungut biaya sama sekali. yang terjadi di lapangan ketika masyarakat datang mengurus dokumen kependudukan akta kelahiran tidak dibebankan biaya kepada masyarakat sama sekali dengan kata lain biaya pelayanan gratis.

2. **Proses**

Proses merupakan suatu alur kegiatan pelayanan bagi setiap pemberi dan penerima pelayanan yang didalamnya terdapat pengaduan. Prosedur penerbitan akta kelahiran melalui program TEPIKAT disusun oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lubuklinggau. prosedur penerbitan akta kelahiran melalui program Tepikat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lubuklinggau sudah tergolong baik karena proses pelayanan akta kelahiran mudah dipahami dan tidak berbelit – belit sehingga memudahkan masyarakat untuk mengurus akta kelahiran.

3. **Keluaran (output)**

Keluaran yang dihasilkan dari pelayanan akta kelahiran melalui Program Tepikat adalah kutipan akta kelahiran dan Kartu Keluarga yang sudah diperbarui. Output pelayanan akta kelahiran melalui Program Tepikat ini dapat diterima konsumen dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. output pelayanan akta kelahiran melalui program Tepikat adalah kutipan akta kelahiran yang dicetak menggunakan kertas HVS 80 gram melalui tahapan pengecekan secara bertahap dan berulang sehingga dapat diterima oleh masyarakat dengan benar, tepat dan tidak ada kerusakan sama sekali.

D. **Fleksibilitas**

Fleksibilitas (*Flexibility*) adalah kemampuan untuk beradaptasi dan bekerja dengan efektif dalam situasi yang berbeda, dan dengan berbagai individu atau kelompok. Fleksibilitas membutuhkan kemampuan memahami dan menghargai pandangan yang berbeda dan bertentangan mengenai suatu isu, menyesuaikan pendekatannya karena suatu perubahan situasi, dan dapat

menerima dengan mudah perubahan dalam organisasinya. Fleksibilitas merupakan gambaran bagaimana kemampuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lubuklinggau dalam meningkatkan kemampuan para pegawai serta inovasi dalam menanggapi permintaan atau kebutuhan masyarakat. kemampuan petugas dalam menghadapi kendala di lapangan sudah sangat baik.

E. Kepuasan

Kotler mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Kita dapat mengetahui apakah suatu program sukses apabila konsumen atau masyarakat yang menggunakan layanan tersebut merasa senang dan puas. Seiring dengan perkembangan zaman dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Lubuklinggau yang melaksanakan penyelenggaraan pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat. Kinerja yang dilakukan oleh petugas program tepikat terbilang cukup baik. Dilihat dari tidak adanya pengaduan dari masyarakat mengenai proses pelayanan program tepikat. Sebagai seorang abdi negara yang bertugas melayani masyarakat etika serta adat sangat lah dijunjung tinggi dalam melayani masyarakat.

4.2 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pertama, Selvy Widya Rahmi Aceh, 2019, berjudul “Efektivitas Pelaksanaan Program GISA (Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan) Dalam Pengadaan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai”. Adapun hasil temuan penelitiannya yakni Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai masih kurang maksimal, hal ini ditandai dengan sarana dan prasarana yang belum memadai dan Sumber Daya Manusia yang masih kurang.

Kedua, Siti Afrida, 2017 dari , berjudul “Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Rangka Pembuatan Akta Kelahiran Di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan” . Adapun temuan hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan belum dapat dikatakan efektif. Hal ini terlihat masih kurang maksimalnya SDM pegawai, kurangnya sosialisasi pemerintah kepada masyarakat, dan masih banyaknya masyarakat yang belum memiliki akta kelahiran terutama masyarakat yang tinggal jauh dari pusat kota atau daerah pinggiran kota.

Pembaharuan penelitian ini dari penelitian sebelumnya yakni keterbatasan sumber daya baik pegawai yang menangani program ini maupun sarana prasarana pendukung menjadi faktor penyebab terhambatnya pelaksanaan program Tepikat ini. Disamping itu animo masyarakat mengenai urgensi akta kelahiran yang menganggap belum terlalu membutuhkan akta kelahiran membuat masyarakat enggan dalam mengurus kepemilikan akta kelahiran. Upaya pemerintah yang sebaiknya dilakukan ialah mengoptimalkan pelaksanaan pelayanan program tepikat dalam pembuatan akta kelahiran dan juga terjun kemasyarakat memberikan sosialisasi mengenai pentingnya kepemilikan akta kelahiran serta fungsi dan kegunaan akta kelahiran tersebut agar tidak ada lagi masyarakat yang belum paham mengenai akta kelahiran.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengamatan dan diperkuat dengan hasil wawancara dalam melaksanakan kegiatan magang dan penelitian mengenai Efektivitas Pelayanan Akta Kelahiran Melalui Program TEPIKAT di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Lubuklinggau, maka penulis menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Efektivitas pelayanan akta kelahiran melalui program TEPIKAT dalam tertib administrasi kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Lubuklinggau diukur berdasarkan teori efektivitas (Gibson dan Steers) adalah efektif. Aspek-aspek yang ada telah tercapai dengan cukup baik berikut rinciannya: Program Tepikat dalam percepatan kepemilikan akta kelahiran dinilai dari aspek produktivitasnya sudah terlaksana secara aktif karena mampu meningkatkan kepemilikan akta kelahiran masyarakat Kota Lubuklinggau. Kualitas dan mutu pelayanan serta output yang dihasilkan juga cukup baik. Melalui program TEPIKAT dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil telah mencapai fleksibilitas. Kemudian dari segi efisiensinya pelayanan akta kelahiran melalui Program TEPIKAT sudah baik dan kepuasan masyarakat juga terpenuhi.
2. Faktor penghambat yang menjadi kendala saat pelaksanaan pelayanan dokumen kependudukan melalui program TEPIKAT ialah kurangnya kesadaran masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan sedini mungkin. Selain itu keterbatasan dalam hal sarana dan prasarana seperti mobil pelayanan keliling yang hanya berjumlah satu unit dan juga peralatan pendukung seperti komputer, printer, *scanner* dan lain-lain masih kurang. Hal tersebut menyebabkan program pelayanan hanya dapat dilakukan pada satu titik

sehingga pelayanan didesa atau kelurahan lain menjadi terlambat. Bahkan pelayanan ini bisa menjadi sehari-hari satu kali rancangan kegiatan dikarenakan keterbatasan tersebut. Kemudian dari segi sumber daya manusianya juga masih kurang. Kurangnya personil yang turun saat pelayanan juga menjadi hambatan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lubuklinggau.

3. Upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lubuklinggau dalam mengatasi hambatan yang ada antara lain yaitu :
 - a. Memberikan pemahaman kepada masyarakat bahwa kepemilikan dokumen kependudukan itu sangat penting terutama akta kelahiran dalam bentuk sosialisasi serta mengenalkan inovasi TEPIKAT yang mempermudah masyarakat mengurus dokumen kependudukan.
 - b. Mengoptimalkan jumlah pegawai yang ada atau merekrut petugas baru untuk perbantuan dalam pelayanan program TEPIKAT dalam bidang pelayanan Akta Kelahiran.
 - c. Mengoptimalkan sarana dan prasarana yang tersedia sebaik mungkin.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu lokus saja sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Gibson 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 Akta Kelahiran Melalui Program Tim Pelayanan Keliling Cetak di Tempat (TEPIKAT) di Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kota Lubuklinggau untuk Menemukan Hasil Yang Lebih Mendalam.

VI. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih serta penghargaan sebesar-besarnya kepada Kepala Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kota Lubuklinggau serta jajaran, seluruh dosen pengajar, pembimbing dan penguji juga seluruh pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini.

V. DAFTAR PUSTAKA

Arsyad umar, 2004. *Pengetahuan Sosial*. Jakarta. Erlangga.

Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penulisan Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Basrowi dan Suwandi. 2008. *Memahami Penulisan Kualitatif*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Choiri, Miftachul. 2019. *Metode Penulisan Kualitatif Bidang Pendidikan*. Ponorogo: Nata Karya.

Given, Lisa M. (2008). *The Sage Encyclopedia of Qualitative Research Methods*. Thousand Oaks, California: Sage Publication.

Gunawan, Imam. 2013. *Metode Penulisan Kualitatif*. Jakarta: PT.Bumi Aksara.

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

