

# EFEKTIVITAS APLIKASI SI CEMPLON DALAM PENERBITAN AKTA KELAHIRAN PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN CILACAP PROVINSI JAWA TENGAH

Rafika Dida Melyana

NPP. 29.0839

*Asdaf Kabupaten Cilacap, Provinsi Jawa Tengah  
Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil*

Email: didarafika@gmail.com

## ABSTRACT

**Problem/Background (GAP):** Possession of a Birth Certificate is important and mandatory for everyone as legal proof of birth in order to obtain the rights and obligations of citizens. In improving services, innovations in the birth certificate issuance service were carried out through the Si Cemlon application to support policy changes during the Covid-19 pandemic. **Purpose :** The purpose of this study was to determine the effectiveness in issuing birth certificates through the Si Cemlon application during the Covid-19 pandemic in Cilacap Regency, Central Java Province, the inhibiting factors encountered during implementation, efforts to resolve the inhibiting factors carried out by the Cilacap Regency Disdukcapil, and provide recommendations to the local government of Cilacap Regency. **Method:** The method used in this research is descriptive qualitative with an inductive approach. This research uses observation, interview, documentation and short questionnaire data collection methods. The data collected were analyzed using the effectiveness theory according to Campbell in Sutrisno by taking the four most relevant indicators, namely productivity, efficiency, flexibility, and satisfaction. **Results :** The findings obtained by researchers in the issuance of birth certificates at Disdukcapil Cilacap Regency are good but not optimal. **Conclusion:** The effectiveness of Si Cemlon's application in issuing birth certificates has not been maximized, as can be seen from the higher enthusiasm of the community when managing the issuance of birth certificates directly. It is proven from the percentage of birth certificate ownership to the total population in 2017 which was 56.66%, while in 2021 it only reached 49.14%. The issuance of birth certificates has not been maximized due to several inhibiting factors, including the lack of socialization of procedures and public awareness regarding the urgency of obtaining birth certificates. Therefore, the efforts made by the Disdukcapil of Cilacap Regency are to approach through socialization, providing training to employees and collaborating with village and sub-district governments in innovating assistance services to applicants for issuing birth certificates with problems.

**Keywords:** Effectiveness, Si Cemlon, Birth Certificate, Covid-19 Pandemic.

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Kepemilikan Akta Kelahiran merupakan hal penting dan wajib bagi setiap orang sebagai bukti sah lahir agar mendapat hak dan kewajiban warga negara. Dalam meningkatkan pelayanan dilakukan inovasi pelayanan penerbitan akta kelahiran melalui aplikasi Si Cemplon mendukung adanya perubahan kebijakan pada masa pandemi Covid-19. **Tujuan:** Tujuan penulisan penelitian ini adalah mengetahui efektivitas dalam penerbitan akta kelahiran melalui aplikasi Si Cemplon pada masa pandemi Covid-19 di Kabupaten Cilacap Provinsi Jawa Tengah, faktor penghambat yang ditemui pada saat pelaksanaan, upaya menyelesaikan faktor penghambat yang dilakukan Disdukcapil Kabupaten Cilacap, dan memberikan rekomendasi kepada pemerintah daerah Kabupaten Cilacap. **Metode:** Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Penelitian ini menggunakan metode pengambilan data observasi, wawancara, dokumentasi dan kuisioner singkat. Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan teori efektivitas menurut Campbell dalam Sutrisno dengan mengambil empat indikator paling relevan yaitu produktivitas, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan. **Hasil/Temuan:** Temuan yang diperoleh peneliti penerbitan akta kelahiran di Disdukcapil Kabupaten Cilacap sudah baik tetapi belum maksimal. **Kesimpulan:** Belum maksimal efektivitas dari aplikasi Si Cemplon dalam menerbitkan akta kelahiran terlihat dari antusiasme masyarakat yang lebih tinggi jika mengurus penerbitan akta kelahiran secara langsung. Dibuktikan dari presentase kepemilikan akta kelahiran terhadap jumlah penduduk pada tahun 2017 sejumlah 56,66%, sedangkan tahun 2021 hanya mencapai 49,14%. Belum maksimalnya penerbitan akta kelahiran tersebut disebabkan oleh beberapa faktor penghambat antara lain kurangnya sosialisasi prosedur dan kesadaran masyarakat terkait urgensi pengurusan akta kelahiran. Maka dari itu upaya yang dilakukan Disdukcapil Kabupaten Cilacap adalah dengan melakukan pendekatan melalui sosialisasi, pemberian pelatihan kepada pegawai serta bekerja sama dengan pemerintah desa dan kecamatan dalam melakukan inovasi pelayanan pendampingan pada pemohon penerbitan akta kelahiran yang bermasalah.

**Kata kunci:** Efektivitas, Si Cemplon, Akta Kelahiran, Pandemi Covid-19.

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Indonesia sebagai negara yang menduduki jumlah populasi terbesar keempat di dunia setelah China, India serta Amerika Serikat (USA) memiliki pertumbuhan penduduk yang tinggi dan meningkat diikuti dengan kebutuhan masyarakat yang semakin banyak dan bermacam-macam. Dalam rangka mencapai kesejahteraan umum sesuai tujuan negara yang tertuang pada pembukaan UUD 1945, maka pemerintah berkewajiban untuk memenuhi kebutuhan tersebut salah satunya melalui pelayanan publik. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah wajib dipenuhi agar seluruh masyarakat mendapat hak pelayanan publik yang sama.

Sebagai upaya peningkatan pelayanan publik, KemenPAN RB menerapkan kebijakan bahwa tahun inovasi pelayanan publik dimulai sejak tahun 2014. Seluruh instansi pemerintah pusat dan daerah diharapkan mampu membuat ide kreatif atau jawaban terkait cara kerja/metode pelayanan publik. Himbauan tersebut sejalan dengan perubahan paradigma penyelenggaraan pemerintah dari sentralisasi ke desentralisasi. Maka sebagai wujud penerapan kebijakan tersebut pemerintah Provinsi Jawa Tengah menghimbau agar pemerintah daerah kabupaten/kota diwajibkan agar melestarikan budaya semangat *one agency one innovation* (satu instansi satu inovasi).

Salah satu inovasi pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah Kabupaten Cilacap adalah inovasi dokumen kependudukan sebagai bentuk pengakuan serta perlindungan terkait penentuan status hukum dan status pribadi untuk setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh masyarakat. Dokumen kependudukan yang wajib dimiliki oleh setiap warga negara sangat bermacam-macam salah satunya adalah akta kelahiran. Akta kelahiran merupakan bukti secara sah lahirnya seseorang. “Lahirnya seorang anak sebagai peristiwa hukum wajib dilaporkan di lembaga terkait dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sehingga tercipta tertib administratif, selain sebagai bukti keabsahan status anak” (Kadir, 2019).

Akta kelahiran merupakan bukti sah agar seseorang mendapatkan hak dan kewajibannya sebagai warga negara. Akta kelahiran memiliki banyak fungsi antara lain menunjukkan hubungan hukum dan agama antara anak dengan orang tuanya serta bukti kewarganegaraan dan identitas diri. Terdapat beberapa permasalahan berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan penerbitan akta kelahiran. Diketahui bahwa persentase kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Cilacap tahun 2019 mengalami penurunan dari tahun sebelumnya. Pada tahun 2018 persentase kepemilikan akta kelahiran atas jumlah penduduk sejumlah 59,63%. Akan tetapi pada tahun 2019 presentase kepemilikan akta kelahiran mengalami penurunan sejumlah 12,86% menjadi 46,77%. Dari data tersebut diketahui bahwa kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Cilacap masih rendah yaitu dibawah 60%. Guna menghadapi permasalahan tersebut pada tahun 2020 pemerintah Kabupaten Cilacap lewat perantara Disdukcapil menerbitkan inovasi berupa aplikasi Si Cemplon (Sistem cepat, murah, pendaftaran lewat *online*). Dengan tujuan mengikuti perkembangan teknologi, informasi, dan komunikasi serta meningkatkan penerbitan dokumen kependudukan.

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

Terdapat beberapa permasalahan yang menjadi kendala dalam penerbitan akta kelahiran melalui aplikasi Si Cemplon. Antaer lain kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap aplikasi Si Cemplon

akibat kurang sosialisasi dari pemerintah daerah. Sejah ini sosialisasi yang dilakukan menunggu adanya surat permohonan. Selanjutnya lemahnya kesadaran masyarakat dalam pembuatan akta kelahiran akibat tingkat pendidikan yang rendah serta banyak masyarakat gagap teknologi. Pada kesehariannya masyarakat tersebut belum terbiasa menggunakan teknologi. Hal tersebut antara lain disebabkan karena belum semua masyarakat memiliki perangkat elektronik akibat perekonomian tidak merata antara pusat kota yang mendapat sumbangan dari perusahaan besar dengan daerah pedesaan yang lebih mengutamakan sektor pertanian. Selain itu terdapat beberapa wilayah di Kabupaten Cilacap yang masih sulit jaringan akibat ketimpangan pembangunan yang justru banyak dipusatkan di pusat kota.

Hal-hal di atas mengakibatkan terkendalanya pengoperasian aplikasi Si Cemplon. Adanya inovasi pelayanan dokumen kependudukan melalui aplikasi Si Cemplon menjadi kurang dimanfaatkan oleh masyarakat. Secara keseluruhan kendala pengoperasian aplikasi Si Cemplon yaitu: kurangnya sosialisasi, tingkat pendidikan yang rendah, perekonomian tidak merata, dan ketimpangan pembangunan antara pusat kota dan pedesaan. Apabila hal tersebut tidak dibenahi dapat berdampak pada tidak terpenuhinya kebutuhan masyarakat terkait pelayanan publik pada kepemilikan dokumen kependudukan berupa akta kelahiran di Kabupaten Cilacap.

### **1.3. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam topik penelitian, kemiripan latar belakang, objek penelitian, dan pokok pembahasan. Penelitian Mochammad Haidar Fayyadh berjudul *Inovasi Pelayanan e-KTP di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya)* (Haydar, 2021), menemukan bahwa pada masa pandemi Covid-19 ini pelaksanaan pelayanan publik e-KTP di Disdukcapil Kota Surabaya hampir semuanya dilakukan secara *online*. Karena pandemi tidak bisa dilakukan tatap muka pelayanan. Inovasi yang dilakukan dengan membuka pelayanan e-KTP di tiap kelurahan dan pelayanan *delivery* e-KTP. Penelitian Sofia Dewi Rosita, Afifuddin dan Suyeno berjudul *Implementasi Kebijakan Pencatatan Akta Kelahiran Berbasis Online (Studi Kasus Inovasi Capil Online pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)* (Rosita dkk, 2020) menemukan bahwa saat di lapangan banyak persyaratan yang harus dilengkapi guna membuat akta kelahiran secara *online* dengan cara mengupload foto dokumen persyaratan. Inovasi pelayanan tersebut belum berjalan optimal karena kendala penguploadan dokumen, serta kurangnya sosialisasi terkait pelayanan *online* tersebut kepada masyarakat. Penelitian oleh Ahmad Farouq Mulku Zahari, Anis Ribcalia Septiana dan Taslim berjudul *Pelayanan e-KTP di Masa Pandemi Covid-19 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau* (Zahari dkk, 2021) menemukan bahwa faktor pendukung dan penghambat pelayanan pembuatan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Baubau di masa pandemi covid-19, meliputi : faktor pendukung berupa alat yang tersedia pada pemberian pelayanan telah memadai dan adanya sumber daya manusia yang kompeten dibidangnya. Walaupun ada beberapa kendala teknis terutama pada jaringan internet serta tidak semua masyarakat memiliki ponsel android dan memahami mekanisme pelayanan. Penelitian Fitri Eriyanti berjudul *Efektivitas Pelayanan Keliling Online pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar* (Eriyanti, 2019). Eriyanti menemukan bahwa pelaksanaan pelayanan keliling online belum dapat dikatakan efektif, dikarenakan masih belum dapat memenuhi kriteria dari efektifnya suatu program, diantaranya dilihat dari: a) Keberhasilan program, b) Keberhasilan sasaran, c) Kepuasan terhadap program, d) Tingkat input dan output dan e) Pencapaian tujuan menyeluruh. Penelitian oleh Lintang Rahmawato, Nurul Umi Ati dan Suyeno berjudul *Efektivitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus pada Kelurahan*

*Samaan Kecamatan Klojen Kota Malang*) (Rahmawati dkk, 2021) menemukan bahwa dari sepuluh indikator efektivitas pelayanan publik menurut Kemenpan No. 62 Tahun 2003 sudah dilaksanakan dengan baik oleh pegawai Kelurahan Samaan dengan tujuan untuk pelayanan masyarakat. Faktor pendukung yakni sumber daya yang memadai, sarana dan prasarana yang memadai, petugas pelayanan yang ramah dan kompeten. Sedangkan faktor penghambat yakni kurangnya sosialisasi pada masyarakat, kurangnya pemahaman masyarakat akan kemajuan teknologi.

#### **1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni penerbitan akta kelahiran pada masa pandemi Covid-19 dengan kondisi pembatasan pergerakan masyarakat melalui aplikasi online dengan mengukur efektivitasnya menggunakan teori milik Campbell dalam Sutrisno menggunakan 4 indikator yang dirasa paling sesuai yaitu produktivitas, efisiensi, fleksibilitas dan kepuasan. Penelitian ini berbeda dengan penelitian Haydar, Rosita dkk maupun penelitian Zahari dkk dari segi objek, konsep aplikasi, maupun situasi kondisi penyelenggaraan penerbitan akta kelahiran.

#### **1.5. Tujuan.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas dalam penerbitan akta kelahiran pada masa pandemi Covid-19 di Kabupaten Cilacap Provinsi Jawa Tengah, faktor penghambat yang ditemui pada saat penerapannya, upaya yang dilakukan Disdukcapil Kabupaten Cilacap untuk menanggulangi faktor penghambat, dan memberikan rekomendasi kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Cilacap sebagai bahan pertimbangan membuat kebijakan

## **II. METODE**

Penelitian ini menggunakan teknis analisis data menggunakan teknik triangulasi dan teknis analisis model interaktif Miles, Huberman dan Saldana (2014:14). Teknik triangulasi yang dimaksud adalah teknik menguji keabsahan data dengan cara menguji kredibilitas data yang diambil bertujuan meningkatkan pemahaman peneliti terhadap temuan pada saat penelitian. Teknik analisis data model interaktif Miles dkk, diawali dengan melakukan pengumpulan data dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data kemudian direduksi dengan memilih dan memilah data, mengabstraksi, memusatkan perhatian pada penyederhanaan, serta transformasi data kasar yang belum diolah. Selanjutnya penyajian data dengan menggunakan kata-kata, gambar, kalimat, tabel, grafik, bagan, skema dan matriks. Bagian terakhir adalah penarikan kesimpulan.

Penelitian ini menggunakan metode pengambilan data dengan cara observasi, wawancara, dokumentasi dan kuisioner singkat. Observasi yang dilakukan pada pelaksanaan penerbitan akta kelahiran melalui aplikasi Si Cemplon. Wawancara dilakukan tidak berulang dengan pertanyaan yang telah disiapkan disesuaikan dengan indikator penelitian pada informan terkait. Dokumentasi yang dilakukan selama proses penelitian. Kuisioner singkat pada sepuluh informan dengan menggunakan angket online yang berisi delapan pertanyaan.

## **III. HASIL DAN PEMBAHASAN,**

Penulis menganalisis efektivitas aplikasi si cemplon dalam penerbitan akta kelahiran pada masa pandemi Covid-19 di Kabupaten Cilacap dari hasil pengambilan data yang dilakukan, sebagai berikut:

### **3.1. Efektivitas Aplikasi Si Cemplon dalam Penerbitan Akta Kelahiran pada Masa Pandemi Covid-19 di Kabupaten Cilacap**

Efektivitas aplikasi si cemplon dalam penerbitan akta kelahiran pada masa pandemi Covid-19 di Kabupaten Cilacap diukur menggunakan teori efektivitas milik Campbell dengan indikator :

### **1. Produktifitas**

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti, persentase kepemilikan akta kelahiran terhadap jumlah penduduk tahun 2021 pada saat sudah menggunakan yaitu 49,14% masih kurang jika dibandingkan tahun 2017 pada saat belum menggunakan aplikasi yaitu 56,66%. Maka dapat disimpulkan bahwa penerbitan akta kelahiran melalui aplikasi Si Cemplon belum produktif secara maksimal. Walaupun berada pada masa pandemi Covid-19 dengan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) akan tetapi pemohon lebih memilih untuk mengurus penerbitan akta kelahiran secara langsung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dibandingkan melalui via *online*. Sehingga petugas harus membantu mendaftarkan secara *online* karena pembelakuan kebijakan pendaftaran wajib melalui aplikasi.

### **2. Efisiensi**

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti, penerbitan akta kelahiran menggunakan aplikasi Si Cemplon yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap sudah efisien karena mampu menghasilkan akta kelahiran yang sah, benar tepat dan tidak rusak. Serta sudah tepat dalam meningkatkan kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Cilacap. Hal tersebut terlihat dari peningkatan jumlah kepemilikan akta kelahiran per tahun di Kabupaten Cilacap sejak diluncurkannya aplikasi Si Cemplon pada tahun 2018 dan mulai benar-benar aktif pada tahun 2020 sejak adanya pandemi Covid-19. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan penerbitan akta kelahiran melalui aplikasi Si Cemplon sudah cukup efisien dilihat dari dua aspek yaitu waktu penyelesaian dan ketepatan program.

### **3. Fleksibilitas**

Berdasarkan hasil observasi dapat diketahui bahwa aplikasi Si Cemplon sudah cukup fleksibel dilihat dari upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan pelayanan penerbitan akta kelahiran. Hal tersebut terlihat dari upaya membuat program penyelesaian permasalahan yang ditemui di lapangan serta penempatan pegawai sudah sesuai dengan keahlian, tugas dan fungsi. Akan tetapi pemahaman masyarakat terkait aplikasi Si Cemplon yang masih kurang. Pemahaman masyarakat terkait kemudahan yang diperoleh jika mengurus dokumen kependudukan melalui aplikasi Si Cemplon yang mampu menghemat biaya, tenaga, dan waktu masih kurang.

### **4. Kepuasan**

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan kuisisioner singkat yang diambil oleh peneliti, dapat dipahami bahwa sarana dan prasarana penunjang pelayanan penerbitan akta kelahiran melalui aplikasi Si Cemplon sudah memadai tapi belum mencukupi. Hal tersebut terlihat dari respon masyarakat yang sebagian merasa sudah cukup dan sebagian belum cukup atas sarana dan prasarana yang ada. Selanjutnya terkait waktu penerbitan dokumen kependudukan yang belum maksimal, sebagian masyarakat merasa waktu penerbitan akta kelahiran sudah sesuai dan sebagian merasa belum sesuai. Masyarakat merasa bahwa aplikasi Si Cemplon sudah cukup efektif menerbitkan akta kelahiran di masa pandemi Covid-19 dan ada 30% masyarakat

yang belum merasa bahwa aplikasi Si Cemplon sudah efektif. Kemudian prosedur pelayanan penerbitan akta kelahiran belum semua masyarakat memahaminya sehingga masyarakat belum mengetahui kemudahan yang didapat jika mengurus penerbitan akta kelahiran melalui aplikasi Si Cemplon.

Berdasarkan hal di atas maka dapat diketahui bahwa masyarakat juga belum semuanya merasakan keamanan dan kenyamanan pada pelayanan penerbitan dokumen kependudukan melalui aplikasi Si Cemplon. Hal tersebut menyebabkan banyak masyarakat yang merasakan faktor penghambat dalam penerbitan dokumen kependudukan melalui aplikasi Si Cemplon. Penyelenggaraan penerbitan akta kelahiran melalui aplikasi Si Cemplon tanpa dipungut biaya apapun. Serta petugas pelayanan penerbitan akta kelahiran sudah memiliki sikap berdisiplin, bertanggung jawab, sopan dan ramah.

Dapat disimpulkan bahwa aplikasi Si Cemplon sudah cukup memberikan kepuasan. Hal tersebut dibuktikan dengan respon masyarakat yang cukup baik. Masyarakat dapat merasakan waktu penerbitan yang sesuai dan cepat; pelayanan yang disiplin, sopan, ramah dan bertanggungjawab; gratis biaya pelayanan; masyarakat merasa aman, nyaman, dan mudah dalam penggunaan aplikasi dalam penerbitan akta serta prosedur yang mudah dipahami.

### **3.2. Faktor Penghambat dalam Penerbitan Akta Kelahiran melalui Aplikasi Si Cemplon pada Masa Pandemi Covid-19 di Kabupaten Cilacap**

Terdapat beberapa faktor penghambat dalam penerbitan akta kelahiran melalui aplikasi Si Cemplon pada masa pandemi Covid-19 di Kabupaten Cilacap yang dilihat melalui beberapa dimensi efektivitas. Dimensi tersebut antara lain produktivitas, efisiensi, fleksibilitas, produktivitas, dan kepuasan seperti yang dijelaskan sebagai berikut :

#### **1. Produktivitas**

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti diketahui bahwa pegawai pelayanan penerbitan akta kelahiran belum mencukupi sepenuhnya jika dibandingkan dengan beban kerja dan jumlah permintaan penerbitan akta kelahiran. Hal tersebut terlihat pada UPTD Cilacap Kota yang hanya berjumlah tiga orang. Maka dapat disimpulkan bahwa kendala produktivitas penerbitan akta kelahiran melalui aplikasi Si Cemplon adalah jumlah Sumber Daya Manusia yang tidak sebanding dengan permintaan penerbitan akta kelahiran. Diperlukan penambahan jumlah pegawai baik yang berstatus Pegawai Negeri Sipil (PNS) maupun Pegawai Harian Lokal (Harlok) dan peningkatan kualifikasi pegawai sesuai tugas dan fungsi.

#### **2. Efisiensi**

Berdasarkan hasil observasi peneliti respon balik dari masyarakat yang rendah. Masyarakat kurang update dengan perkembangan proses penerbitan akta kelahiran melalui aplikasi Si Cemplon, keabsahan data, dan waktu pencetakan. Maka dari itu dapat disimpulkan faktor penghambat dalam efisiensi waktu penerbitan akta kelahiran melalui aplikasi Si Cemplon adalah rendahnya respon balik dari masyarakat, terkait proses penerbitan akta kelahiran khususnya keabsahan dokumen, waktu pencetakan serta update proses penerbitannya. Maka dari itu diperlukan kurangnya sosialisasi prosedur penerbitan akta kelahiran melalui aplikasi Si Cemplon kepada masyarakat sehingga masyarakat kurang pengetahuan dan tidak dapat merasakan kemudahan prosedur penerbitan akta kelahiran melalui aplikasi Si Cemplon.

#### **3. Fleksibilitas**

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti dapat diketahui bahwa faktor penghambat yang ditemui adalah kemampuan para pegawai yang harus senantiasa ditingkatkan demi menunjang pelayanan penerbitan akta kelahiran melalui aplikasi Si Cemplon dan mampu menghasilkan akta kelahiran yang benar, sah, dan tepat. Selain itu perlu ide kreatif dari pegawai dalam melakukan inovasi pelayanan agar dapat berjalan secara maksimal.

#### **4. Kepuasan**

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti diketahui bahwa faktor penghambat kepuasan adalah pengetahuan masyarakat yang rendah akibat kurangnya sosialisasi dari pemerintah kepada masyarakat sehingga masyarakat lebih senang mengurus langsung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap atau menggunakan calo.

### **3.3. Upaya yang Ditempuh untuk Mengatasi Faktor Penghambat dalam Penerbitan Akta Kelahiran melalui Aplikasi Si Cemplon pada Masa Pandemi Covid-19 di Kabupaten Cilacap**

Berikut upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap berdasarkan dimensi efektivitas dalam rangka meningkatkan pelayanan penerbitan akta kelahiran selama masa pandemi Covid-19 di Kabupaten Cilacap :

#### **1. Produktivitas**

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti diketahui bahwa upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah dengan meningkatkan kualifikasi pegawai dengan memberikan Bimbingan Teknis (Bimtek) serta Pendidikan Kilat (Diklat) kepada para pegawai setiap bulan dan jika ada penyesuaian kompetensi sebagai syarat untuk menduduki suatu jabatan. Hal tersebut sebagai akibat meningkatkan beban kerja akibat pemadatan tugas dan fungsi. Selanjutnya Pemerintah Pusat melalui Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Tengah juga senantiasa melakukan monitoring kinerja pegawai setiap hari Jumat demi meningkatkan kualitas pelayanan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap senantiasa melakukan penilaian kinerja pegawai dengan memberikan reward dan apresiasi serta evaluasi. Selain itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap juga telah mengajukan penambahan jumlah pegawai baik yang berstatus Pegawai Negeri Sipil (PNS) maupun Pegawai Harian Lokal (Harlok).

#### **2. Efisiensi**

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti diketahui bahwa upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap dengan melakukan penyebarluasan informasi terkait pelayanan online melalui aplikasi Si Cemplon dan prosedur penerbitan akta kelahiran. Upaya tersebut dilakukan dengan melakukan sosialisasi dan promosi melalui sosial media seperti Instagram, twitter, youtube, dan tiktok.

#### **3. Fleksibilitas**

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti maka dapat diketahui bahwa upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui UPTD Majenang untuk menanggulangi permasalahan ketidakabsahan data adalah dengan memanggil langsung pemohon ke kantor baru setelah itu dibantu dalam proses penerbitan akta kelahirannya. Hal ini sebagai program baru dalam menanggulangi permasalahan di lapangan. Selain itu UPTD Majenang juga melakukan kerja sama dengan pemerintah desa guna membantu pengurusan

penerbitan akta kelahiran melalui aplikasi Si Cemplon. Pemerintah desa diarahkan untuk membantu masyarakat dalam proses penerbitan akta kelahiran dan mengkomunikasikannya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap.

#### **4. Kepuasan**

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti pada saat melakukan penelitian diketahui bahwa banyak masyarakat yang kebingungan, untuk menginstal aplikasi Si Cemplon saja tidak bisa terlebih lagi mengoperasikan aplikasi tersebut. Tak hanya itu masyarakat lebih mementingkan pekerjaan dari pada mengurus dokumen kependudukan. Hal tersebut menyebabkan adanya calo. Sebagai upaya menanggulangnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menindak tegas calo, melakukan verifikasi yang lebih mendetail dan ketat serta membuat kebijakan apabila pemohon selaku ayah atau ibu dari anak tersebut tidak ada maka dapat diwakilkan oleh kakek atau nenek dalam pengajuan penerbitan akta kelahiran.

#### **3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Penerbitan akta kelahiran melalui aplikasi Si Cemplon sudah efektif tetapi belum maksimal diakibatkan beberapa faktor penghambat. Secara keseluruhan kendala pengoperasian aplikasi Si Cemplon yaitu: kurangnya sosialisasi, tingkat pendidikan yang rendah, perekonomian tidak merata, dan ketimpangan pembangunan antara pusat kota dan pedesaan. Hal tersebut berakibat pada kecenderungan masyarakat yang lebih antusias dalam mengurus penerbitan akta kelahiran secara langsung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap dibandingkan menggunakan aplikasi Si Cemplon. Berbeda dengan penelitian terdahulu oleh Haydar yang menyelenggaraan pembuatan e-KTP sudah berjalan maksimal selain itu penelitian Haydar menggunakan e-KTP sebagai objek penelitian, sedangkan penelitian saat ini menggunakan akta kelahiran sebagai objek penelitian.

Berbeda dengan penelitian terdahulu oleh Rosita dkk, pada konsep pelayanan online penerbitan Akta Kelahiran hanya dapat diakses melalui website serta pencetakannya harus datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sedangkan penelitian saat ini konsep pelayanan *online* akta kelahiran menggunakan aplikasi Si Cemplon dapat diunduh pada gadget melalui PlayStore serta proses pencetakannya dapat dilakukan secara mandiri dengan menggunakan kertas HVS 80 gram.

Penelitian saat ini meneliti pelayanan penerbitan dokumen kependudukan di masa pandemi Covid-19 dengan menggunakan sistem online menggunakan aplikasi dengan situasi khusus yaitu pembatasan pergerakan masyarakat tetapi tuntutan pelayanan dokumen kependudukan tetap berjalan. Akan tetapi perbedaan penelitian Zahari dkk, dengan penelitian saat ini terletak pada objek penelitian saat ini adalah akta kelahiran sedangkan objek penelitian Zahari dkk, merupakan e-KTP.

#### **IV. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil pengumpulan data dan analisis data diketahui bahwa penerbitan akta kelahiran melalui aplikasi Si Cemplon sudah efektif tetapi belum maksimal. Antusiasme masyarakat lebih besar jika mengurus penerbitan akta kelahiran secara langsung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap jika dibandingkan dengan menggunakan melalui aplikasi Si Cemplon. Hal tersebut dibuktikan dari persentase kepemilikan akta terhadap jumlah penduduk pada tahun 2017 sejumlah 56,66%, sedangkan pada tahun 2021 hanya mencapai 49,14%.

Hal tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor penghambat antara lain SDM di Disdukcapil Kabupaten Cilacap sudah memenuhi tapi belum mencukupi serta kualifikasinya harus senantiasa ditingkatkan; Sosialisasi kepada masyarakat belum menyeluruh dan kurangnya pendekatan kepada masyarakat;

Permasalahan ketidakabsahan dokumen persyaratan penerbitan akta kelahiran melalui aplikasi cemplon; Tidak semua masyarakat memiliki gadget akibat faktor perekonomian yang tidak merata; Permasalahan jaringan akibat ketimpangan pembangunan antara pusat kota dan pedesaan di Kabupaten Cilacap; Tingginya tingkat gagap teknologi akibat rendahnya tingkat Pendidikan masyarakat dan masih banyak masyarakat yang lebih memilih menggunakan calo.

Disdukcapil Kabupaten Cilacap melakukan berbagai upaya dalam menanggulangi faktor penghambat tersebut melalui Peningkatan kualitas pegawai dengan pemberian Bimtek, Diklat dan melakukan monitoring kinerja pegawai secara berkala; Melakukan sosialisasi dan pendekatan kepada masyarakat melalui media sosial; Melakukan inovasi pendampingan penerbitan akta kelahiran melalui aplikasi Si Cemplon seperti pada UPTD Majenang dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap menindak tegas para calo.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan seperti waktu yang singkat dan biaya penelitian. Akan tetapi keterbatasan tersebut mampu diatasi dengan meringkas proses pengambilan data kuisioner menggunakan sistem *online*.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Peneliti menyadari temuan penelitian masih terlalu awal, maka dari itu perlu diadakan penelitian lanjutan pada Kabupaten Cilacap sehingga mampu ditemukan hasil yang lebih mendalam terkait efektivitas aplikasi Si Cemplon dalam penerbitan akta kelahiran pada masa pandemi Covid-19. Diharapkan penemuan awal ini mampu memberikan sumbangan bahan pertimbangan dalam membuat kebijakan di masa yang akan datang.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap Ibu Annisa Fabriana S.H yang telah bersedia membantu secara penuh dalam proses penyusunan hingga penyelesaian penelitian ini.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. (2013). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bungin, B. (2014). *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media.
- Creswell, J. W. (2013). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- E.Bahrudin, A. S. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif Aplikasi dalam Pendidikan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep Dimensi Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Jannah, B. P. (2005). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Grafindo Persada.
- Mathew B. Miles, A. M. (2014). *Qualitative and Data Analysis (A. Methods Sourcebook Edition 3) (terjemahan)*. Jakarta: UI-Press.
- Moleong. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Mulyadi, (2014). (Sistem Akurasi . Cetakan Keempat). Jakarta: Salemba Empat.
- Noor, J. (2011). *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana.
- Pasolong, H. (2012). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Yogyakarta: Alfabeta.
- Ratminto, A. (2013). *Manajemen Pelayanan* . Yogyakarta: pustaka pelajar.
- Silalahi, U. (2012). *Metode Penelitian Sosial . Keempat Ed. Aep Gunarsa*. Bandung: Refika Aditama.

- Sinambela, L. P. (2007). *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Soediro, S. (2008). *Mengurus Surat-Surat Kependudukan Identitas Diri*. Jakarta: Visi Media.
- Soekirman (2014). *Kuesioner Penelitian*, Balita BGM
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sutrisno. (2011). *Budaya Organisasi*. Jakarta: Kencana.

