

# EFEKTIVITAS PROGRAM *SITELU SADA* DALAM PENERBITAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KARO PROVINSI SUMATERA UTARA

Febri Yesikha Br. Bukit

NPP. 29.0109

*Asdaf Kabupaten Karo, Provinsi Sumatera Utara*

*Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil*

Email: febriyesikha1302@gmail.com

## ABSTRACT

**Problem Statement/Background (GAP):** Ownership of Population Documents in Karo Regency, North Sumatra, has reached the target of the total population, but still not all of them have reached the total. This is due to the lack of public awareness to take care of the population documents. **Purpose:** This study aims to know knowing the level of effectiveness of the *Sitelu Sada* program. **Method:** This study uses qualitative methods. The technique of collecting data are done by interviews, observation, and documentation. **Result:** The implementation of the *Sitelu Sada* program has not been effective considering the number of residents who have issued population documents through the *Sitelu Sada* program. **Conclusion:** The *SITELU SADA* program in the issuance of population documents at the Karo Regency Population and Civil Registration Office has not been effective. **Keywords:** Participation; Effectiveness, Program, Population Document

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Kepemilikan Dokumen Kependudukan di Kabupaten Karo Sumatera Utara sudah mencapai target dari jumlah penduduk, namun masih belum semua mencapai keseluruhan. Hal ini disebabkan oleh kurangnya kesadaran masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan tersebut. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat efektivitas program *Sitelu Sada*. **Metode:** Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan induktif. Teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data yaitu dengan wawancara, observasi, kemudian dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Temuan yang diperoleh penulis dalam penelitian ini yaitu pelaksanaan program *Sitelu Sada* belum efektif melihat jumlah penduduk yang sudah menerbitkan dokumen kependudukan melalui program *Sitelu Sada*. **Kesimpulan:** Program *SITELU SADA* dalam penerbitan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo belum efektifitas. **Kata kunci:** Efektivitas, Program, Dokumen Kependudukan

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Indonesia sebagai Negara yang berdaulat, melindungi dan mengakui warga Negara merupakan kewajiban dan kewenangan yang harus dilaksanakan oleh pemerintah Indonesia sebagaimana yang tercantum dalam Pancasila dan Undang-Undan Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 menjelaskan bahwa “Pemerintah Daerah berwenang untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan Tugas pembantuan dan diberikan otonomi yang seluas-luasnya”.

Pemberian aturan otonomi daerah ini bertujuan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat salah satunya adalah pelayanan penerbitan dokumen kependudukan dan masyarakat melakukan pelaporan peristiwa kependudukan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. “Peristiwa Kependudukan adalah semua kejadian yang dialami oleh penduduk yang harus dilaporkan karena akan berdampak terhadap penerbitan, baik itu kartu tanda penduduk, atau surat keterangan kependudukan lainnya”. penjelasan diatas dapat kita lihat pada Peraturan Presiden tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil pada Pasal 1 ayat (10).

Peraturan Daerah No 3 Tahun 2011 pasal 3 tentang Hak dan kewajiban Penduduk menyatakan bahwa “Setiap penduduk wajib melaporkan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialaminya kepada Instansi Pelaksana dengan memenuhi persyaratan yang diperlukan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil”. Masyarakat yang peduli terhadap pentingnya dokumen kependudukan pasti akan sangat peka dan akan sangat antusias dalam pembuatan dokumen kependudukan tersebut dan pasti akan mencatat atau melaporkan semua peristiwa penting yang terjadi dalam kehidupannya. hal itu sangat berpengaruh dalam kehidupan setiap masyarakat karena setiap peristiwa kependudukan yang dialami masyarakat yang belum tercatat nantinya akan menimbulkan permasalahan kedepannya. Selain kesadaran masyarakat, pelayanan publik juga sangat mempengaruhi tingginya keinginan masyarakat dalam membuat dokumen kependudukan Menurut Sinambela, dkk (2011: 6)” Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat”

SITELU SADA merupakan bahasa daerah yang artinya sama dengan “Tri In One “. dimana dalam program ini setiap anak yang lahir dan dibuatkan Akta Kelahiran akan langsung dibuatkan Kartu Keluarga, dan Kartu Identitas Anak (KIA) . Program ini berlaku bagi anak yang berusia 0-17 tahun kurang satu hari dan berstatus belum menikah. Inovasi program SITELU SADA ini pertama kali dibuat dan berlaku pada tahun 2019. Dalam mengurus dokumen kependudukan melalui program ini pemohon harus memenuhi syarat

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

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan program *Sitelu Sada* ini antara lain kurangnya pengetahuan masyarakat tentang pentingnya dokumen kependudukan terutama Akta Kelahiran, Kartu Keluarga (KK), Kartu Identitas Anak (KIA). Selain itu, kurangnya pengetahuan masyarakat tentang program SITELU SADA yang dapat digunakan untuk mengurus Dokumen Kependudukan merupakan salah satu permasalahan dalam program *Sitelu Sada* ini. Sosialisasi merupakan hal yang penting dalam penerapan sebuah program, namun penulis mendapati bahwa permasalahan lain yang ada di lapangan adalah kurangnya sosialisasi dari Pemerintah Kabupaten Karo terhadap masyarakat mengenai pentingnya Dokumen Kependudukan terutama Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak (KIA)

### **1.3. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, salah satunya adalah penelitian yang berjudul “Efektivitas program sms gateway pada masyarakat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintang” oleh PSK Bintang R Primanda. Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas program sms gateway pada masyarakat oleh Dinas Kependudukan



dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi ketepatan sasaran sudah tepat sasaran, dimensi sosialisasi program kurang maksimal, dimensi tujuan program belum maksimal, dan dimensi pemantauan belum maksimal. dan Kesimpulan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa belum tercapainya efektivitas program sms gateway oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan. Diharapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan untuk lebih memaksimalkan sosialisasi dan pemantauan terhadap program sms gateway, salah satu caranya ialah melakukan sosialisasi secara langsung ke masyarakat. Selanjutnya penelitian yang berjudul “Efektivitas program pelayanan pembuatan Akta Kelahiran gratis dalam rangka meningkatkan partisipasi pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam” oleh Rohani. Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui efektivitas program pelayanan pembuatan Akta Kelahiran gratis dalam rangka meningkatkan partisipasi pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pembuatan Akta Kelahiran di Kota Subulussalam belum efektif. hal ini karena banyak masyarakat yang belum paham terhadap proses pengurusan Akta Kelahiran. dalam pengurusannya banyak terdapat calo. banyak masyarakat yang terkendala juga dengan jaringan internet. Penelitian selanjutnya berjudul “Efektivitas program pelayanan administrasi kependudukan tuntut whatsapp (pak tuwa) dalam penerbitan kartu identitas anak di kabupaten magetan provinsi Jawa Timur” oleh Asri budig dan Sri Nur Sila. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas program pelayanan Administrasi kependudukan melalui whatsapp di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten magetan Provinsi Jawa Timur. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan adalah salah satu pemenuhan suatu hak yang melekat pada setiap orang. dan program PAK TUWA ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam memenuhi hak masyarakat tersebut terutama pemenuhan dokumen kependudukan. memberikan pelayanan cepat tanpa mengurangi kualitas, dan mengurangi tindakan calo dalam pembuatan dokumen kependudukan.

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

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni mengenai program *Sitelu Sada* di Kabupaten Karo. Konteks penelitian penulis mengenai program *Sitelu Kada* merupakan program yang berlangsung secara luring berbeda dengan penelitian Rohani (2018) dimana penelitiannya dilaksanakan secara daring. Selain itu penelitian yang penulis lakukan adalah untuk membantu masyarakat dalam penerbitan dokumen kependudukan berbeda dengan penelitian Asri Budig dan Sri Nur Sila (2020) dimana adalah tujuan penelitian ini PAK TUWA adalah untuk menyederhanakan birokrasi untuk mendekatkan petugas dengan masyarakat

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

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui serta memahami efektivitas program SITELU SADA yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo Provinsi Sumatera Utara.

## **II. METODE**

Penelitian ini menggunakan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif merupakan suatu jenis penelitian yang bertujuan untuk menyajikan gambaran lengkap mengenai sosial yang dimaksudkan untuk mengeksplorasi dan mengklarifikasi suatu kejadian atau fenomena dan kenyataan sosial (Moleong, 2006). Penulis mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara

mendalam terhadap 11 orang informan. Adapun analisisnya menggunakan teori efektivitas yang digagas oleh Sutrisno.

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

#### **3.1. Efektivitas Program Sitelu Sada dalam Pembentukan Dokumen Kependudukan**

Dalam melaksanakan penelitian ,penulis melakukan observasi terhadap pelaksanaan program Sitelu Sada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo mulai tanggal 03 Januari s.d. 16 Januari 2022.Efektivitas merupakan suatu usaha yang dilakukan untuk mencapai sebuah tujuan yang telah di tetapkan melalui metode atau tahap yang telah dibuat atau disiapkan sebelumnya sehingga tujuan tersebut dapat segera tercapai dalam waktu yang telah ditetapkan. Efektivitas Program Sitelu Sada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo dianalisis dan diteliti berdasarkan kriteria pengukuran efektivitas program menurut Sutrisno,2017 yang terdiri dari: Pemahaman Program,Tepat Sasaran,Tepat Waktu,Tercapainya Tujuan, Perubahan Nyata.

##### **3.1.1 Pemahaman Program**

Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo dalam melakukan atau melaksanakan suatu program, dituntut untuk benar-benar memahami program yang sedang dilaksanakan tersebut, sehingga dengan demikian pelayanan bisa dilaksanakan secara optimal. pemahaman program yang dimaksud adalah dimana seseorang dapat melakukan semua prosedur atau langkah-langkah yang telah dibuat sesuai rencana. Bukan hanya pegawai saja yang harus mengerti dan benar -benar paham tentang program yang sedang di laksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tersebut tetapi masyarakat juga harus memahaminya dengan demikian pegawai atau pemerintah saling bekerjasama dalam mewujudkan terlaksananya program yang telah di buat oleh pemerintah.

Program brerhasil apabila program tersebut dapat dipahami oleh setiap yang terlibat dalam program tersebut salah satunya adalah warga atau masyarakat yang terlibat atau yang sedang mengurus dokumen kependudukan dengan menggunakan Program Sitelu Sada. Berdasarkan dari hasil wawancara yang penulis lakukan dan juga data yang di temui oleh peneliti, dapat kesimpulan bahwa Program Sitelu Sada ini sendiri sudah sangat dimengerti dan di pahami oleh pegawai atau petugas yang melakukan pelayanan langsung dalam program ini dan dengan itu juga dapat memberikan edukasi kepada masyarakat yang akhirnya masyarakat juga mampu dan paham tentang program Sitelu Sada yang sedang dilaksanakan untuk mempermudah masyarakat dalam pembuatan dokumen kependudukan

##### **3.1.2 Tepat Sasaran**

Suatu Program dapat dikatakan berhasil atau efektif apabila program tersebut berhasil dan dapat di rasakan manfaatnya terhadap orang-orang atau sasaran yang sudah di tetapkan dalam penetapan program tersebut. Program Sitelu Sada ini dibuat dengan sasaran akan mempermudah masyarakat untuk membuat dokumen kependudukan dan meningkatkan jumlah masyarakat dalam membuat dan melengkapi dokumen kependudukannya. Rencana awal membuat program Sitelu Sada ini dengan sasaran mempermudah masyarakat yang tempat tinggalnya jauh dari kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo agar dapat melakukan pembuatan dokumen tanpa harus datang ke kantor, Namun dengan keadaan pandemi Covid-19 ternyata Program ini menjadi semakin tepat sarannya bahkan untuk orang yang dekat dengan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo. Dapat penulis simpulkan bahwa Program Sitelu Sada yang sedang berjalan ini mempunyai maanfaat yang besar kepada masyarakat terutama bagi



yang tempat tinggalnya jauh dan membutuhkan biaya yang banyak untuk datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo

### **3.1.3 Tepat Waktu**

Undang- Undang Nomor 5 Tahun 2009 pasal ke-4 tentang Pelayanan Publik menjelaskan ketepatan waktu merupakan suatu kewajiban yang harus diwujudkan oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan publik terhadap masyarakat. Program Sitelu Sada ini di buat dan di rancang dapat menyelesaikan 3 Dokumen Kependudukan dalam waktu hanya 2 hari kerja dan . Dari yang sudah berjalan, program ini terlaksana dengan baik. Dokumen yang dibuat selalu selesai tepat waktu. Hal ini juga dapat dilihat dari pernyataan masyarakat dan juga pegawai atau petugas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dapat dilihat juga karena tidak ada keluhan masyarakat terkait dengan pelaksanaan Program Sitelu Sada ini.

### **3.1.4 Tercapainya Tujuan**

Suatu program di buat pasti mempunyai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dan salah satu indikator yang menyatakan suatu program itu berhasil adalah apabila tujuan-tujuan yang di buat itu dapat tercapai. Program Sitelu Sada ini dibuat dengan tujuan yang pasti untuk mempermudah masyarakat dalam membuat dokumen kependudukan dan dilakukan secara online dengan tujuan supaya masyarakat menjadi melek teknologi. Pelaksanaan Program Sitelu Sada ini ada beberapa tujuan yang dapat tercapai salah satunya adalah membantu masyarakat untuk mempermudah dan mempercepat pembuatan dokumen kependudukan. Tercapainya tujuan dari Program Sitelu Sada ini juga di sampaikan oleh Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk Bapak Munthe SE, MS.i melalui wawancara yang telah dilakukan penulis terhadap narasumber sebagai berikut. "Dengan adanya Program Sitelu Sada ini membuat Dokumen Kependudukan dapat lebih akurat lagi karena dengan adanya program ini pencatatan data kependudukan dapat tercatat lebih cepat dan akurat".

### **3.1.5 Perubahan yang nyata**

Suatu program juga dapat dikatakan berhasil atau efektif apabila dalam pelaksanaannya terjadi perubahan yang nyata atau perubahan yang signifikan yang tentunya ke arah yang lebih baik dan lebih maju. Menurut yang telah penulis amati di lapangan selama melakukan penelitian, sudah banyak sekali perubahan yang terjadi terutama dalam bidang pelayanan. Salah satunya adalah mesin antri sesuai pembuatan yang di inginkan sehingga petugas dan masyarakat tidak kebingungan dan tidak kacau dalam membuat dokumen yang mereka inginkan. Selain dari perubahan pelayanan yang semakin meningkat, perubahan yang nyata juga terjadi terhadap jumlah penduduk yang mempunyai dokumen kependudukan KIA, KK, dan Akta Kelahiran. Pada tahun 2018 sebelum adanya Program Sitelu Sada dari 38.253 anak di Kabupaten Karo hanya 12.784 anak yang mempunyai KIA, KK, Akta Kelahiran. Setelah adanya Program Sitelu Sada di tahun 2019 – 2021 jumlah anak yang mempunyai dokumen kependudukan menjadi 18.751 yang artinya dalam waktu 3 tahun terjadi penambahan jumlah penduduk yang mempunyai dokumen kependudukan KIA, KK, dan Akta Kelahiran sebanyak 5.967 dengan kata lain terjadi perubahan yang nyata setelah adanya Program Sitelu Sada ini.

Peneliti mendapati di lapangan selama magang bahwa sebelum adanya program ini hanya ada 2-5 data yang dapat terselesaikan dalam satu bulan, namun setelah adanya program Sitelu Sada ini penerbitan Dokumen kependudukan bisa mencapai 30-50 Dokumen Dalam Satu Bulan. Penerbitan dokumen paling tinggi terjadi pada tanggal 12 Januari 2021 yaitu mencapai 50 Dokumen KIA, KK, Akte Kelahiran untuk mendapatkan bantuan sosial dan dana bantuan Sekolah di Kabupaten Karo.

### **3.2. Faktor Penghambat dalam Pelaksanaan Program Sitelu Sada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

Pengukuran tingkat keberhasilan pelaksanaan suatu program dapat dilihat dari factor-faktor penghambat yang mempengaruhi keberlangsungan program tersebut. Faktor-faktor penghambat yang dimaksud dapat berasal dari dalam maupun dari luar. Berdasarkan observasi dan penelitian yang dilakukan oleh penulis, terdapat beberapa factor yang menjadi penghambat selama pelayanan Program Sitelu Sada ini dilaksanakan yaitu sebagai berikut:

#### **1. Sarana dan Prasarana**

Program Sitelu Sada ini seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya dapat juga dilakukan melalui online sehingga penunjang berjalannya pelayanan tersebut adalah kekuatan jaringan internet yang ada di kantor atau di server Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo. Pada waktu tertentu server di bidang validasi dan verifikasi persyaratan di bidang pendaftaran melambat dan bisa jadi tidak dapat di buka, terkadang WIFI atau jaringan internet yang digunakan tidak tersambung dengan server, sehingga membuat proses pengerjaan dokumen menjadi lambat, bahkan ketika penulis melakukan wawancara kepada Kepala Bidang Inovasi pernah ada sampai dalam sehari tidak dapat melakukan pekerjaan atau pengerjaan dokumen sama sekali akibat jaringan internet yang mengalami gangguan.

#### **2. Kurangnya Sosialisasi dan Pemahaman Masyarakat**

Sosialisasi dan memberikan informasi merupakan suatu cara agar masyarakat mengetahui program-program yang sedang di jalankan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo. Program Sitelu Sada ini sendiri sudah sosialisai dengan sangat baik bahkan Petugas atau pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan sosialisasi ke daerah-daerah yang jauh dari kota serta langsung melakukan pendataan dan pelayanan di daerah tersebut. Masih adanya masyarakat yang belum paham mengenai Program Sitelu Sada ini akan menghambat terlaksananya pelayanan, dikarenakan petugas atau pegawai harus menjelaskan ulang persyaratan dan prosedur kepada masyarakat. belum lagi di tambah masyarakat yang harus mempersiapkan data-data yang harusnya dilengkapi untuk melakukan pelayanan pembuatan dokumen melalui Program Sitelu Sada tersebut.

#### **3. Fasilitas pada masyarakat yang kurang memadai**

Masyarakat yang tidak mempunyai gawai ini tentunya tidak dapat melakukan pendaftaran atau pembuatan dokumen melalui online dalam hal ini melalui akun email, dan merupakan salah satu masalah yang ada di Kabupaten Karo. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo tetap berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sehingga sampai hari ini pelayanan pembuatan dokumen masih ada juga yang dilakukn secara offline atau datang langsung ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo

### **3.3. Upaya Mengatasi Hambatan dalam Pelaksanaan Program Sitelu Sada**

Disamping adanya faktor hambatan tentunya harus ada yang namanya solusi ataupun upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut agar tercapainya tujuan dari program Sitelu Sada yang sedang dilaksanakan agar dapat berjalan dengan lancar dan efektif. Dengan adanya faktor penghambat dalam pelaksanaan Program Sitelu Sada ini Maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan sebagai berikut:



1. Memperbaiki serta meningkatkan sarana dan prasarana

Berdasarkan factor penghambat yang dioeroleh penulis melalui observasi dan wawancara diatan sebeumnya,maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo diharapkan dapat memperbaiki bahkan meningkatkan kualitas sarana dan prasaranan yang ada. Hal tersebut dapat dimulai dengan peningkatan kualitas jaringan, perbaikan komputen yang sering error service, dan melakukan perawatan yang baik untuk alat atau barang-barang yang masih layak dan bagus, sehingga pelayanan pembuatan dokumen melalui program Sitelu Sada dapat berjalan dengan lebih maksimal dan memuaskan

2. Meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat

Berdasarkan hambatan pada kurangnya pemahaman masyarakat mengenai program Sitelu Sada dalam pembuatan dokumen kependudukan, maka Dinas Kpendudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo diharapkan terus meneruskan melakukan sosialisai dan pengenalan program yang sedang berjalan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo.Dalam melakukan sosialisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat memebrikan informasi persyaratan apa saja yang di butuhkan, bisa juga prosedur yang harus dilakukan terkait pelaksanaan Program Sitelu Sada tersebut.

3. Meningkatkan inovasi pelayanan

Adanya peningkatan pelayanan administrasi kependudukan yang sedang berjalan tidak lepas dari yang Namanya penggunaan teknologi yang telah menyentuh hamper di seluruh kehidupan manusia.penggunaan alat-alat komunikasi seperti smartphonen juga sudah semakin meningkat seiring dengan banyaknya kemudahan yang dapat dilakukan dengan barang tersebut.Namun tidak semua juga masyarakat juga mampu memiliki kemampuan dan juga pemahaman yang sama.ternyata masih ada juga masyarakat Kabupaten Karo yang belum memilikin gawai untuk dappat melakukan akses pelayanan yang berbasis online.

Mengatasi hal tersebut, Pemerintah dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan upaya agar pelayanan tetap berjalan dengan baik dan maksimal salah satunya dengan mengadakan inovasi jemput bola kepada masyarakat yang belum mempunyai gawai atau yang mengalami kendala atau susah jaringan di daerah tertentu

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

Pelaksanaan Program Sitelu Sada memberikan banyak dampak positif di berbagai lapisan masyarakat dalam rangka membuat dokumen kependudukan dengan lebih cepat. Penulis menemukan temuan penting yakni program ini merupakan program yang dibuat untuk membantu masyarakat dalam menerbitkan dokumen kependudukan, layaknya temuan Bintang R Primanda (2016). Layaknya program lainnya, Sitelu Sada ini juga masih memiliki beberapa kekurangan, diantaranya adalah jaringan yang tidak bagus, kurangnya sarana dan prasarana, selain itu juga beberapa masyarakat masih belum mengerti dan memahami mengenai program Sitelu Sada, layaknya temuan Rohani dimana masyarakat masih belum memahami apa saja kebutuhan yang diperlukan dalam mengurus dokumen kependudukannya.

## **IV. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh penulis juga diperkuat dengan hasil wawancara dengan beberapa narasumber ,penulis menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut,yaitu:

1. Pembuatan dokumen melalui program Sitelu Sada yang dilaksanakan di Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo telah terlaksana dengan baik, Dilihat dari 5 indikator pengukur keefektivtasnan suatu program menurut Sutrisno,memberikan

respon positif. Dari segi pelayanan, petugas memberikan pelayanan dengan baik dan cepat tanggap sehingga pengurusan dan pembuatan dokumen kependudukan berjalan dengan lancar. Namun, terkadang ada juga beberapa faktor yang menjadi penghambat dalam jalannya program Sitelu Sada tersebut.

2. Faktor penghambat yang terjadi selama menjalankan program Sitelu Sada ini adalah terkadang timbul masalah di bagian jaringan juga di server computer yang di gunakan untuk melakukan pemverifikasian data penduduk. Selain dari itu juga ada beberapa masyarakat yang belum memahami dan belum mengerti tentang Program Sitelu Sada tersebut.
3. Upaya yang dilakukan atau yang dikerahkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo untuk mengatasi kendala-kendala yang ada adalah dengan diadakannya evaluasi sebelum dan sesudah program Sitelu Sada dilaksanakan. Selain dengan melakukan evaluasi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo juga terus melakukan peningkatan dan melakukan inovasi agar semua masyarakat merasakan pelayanan yang baik dan merata, salah satunya dengan melakukan jemput bola ke daerah-daerah yang susah jaringan dan jauh dari kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

**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 Sutrisno.

**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 program Sitelu Sada di Kabupaten Karo untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

Moleong, j, Lexy. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Peraturan Daerah No 3 Tahun 2011 pasal 3 tentang Hak dan kewajiban Penduduk

Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sutrisno. 2017. *Manajemen Keuangan Teori, Konsep, dan Aplikasi*. Yogyakarta: Ekonisisa.

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah

[https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as\\_sdt=0%2C5&q=Efektivitas+program+sms+gateway+pada+masyarakat+oleh+Dinas+Kependudukan+dan+Pencatatan+Sipil+Kabupaten+Bintan](https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Efektivitas+program+sms+gateway+pada+masyarakat+oleh+Dinas+Kependudukan+dan+Pencatatan+Sipil+Kabupaten+Bintan)



[https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as\\_sdt=0%2C5&q=Efektivitas+program+pelayanan+pembuatan+Akta+Kelahiran+gratis+dalam+rangka+meningkatkan+partisipasi+pembuatan+akta+kelahiran+di+Dinas+Kependudukan+dan+Pencatatan+Sipil+Kota+Subulussalam](https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Efektivitas+program+pelayanan+pembuatan+Akta+Kelahiran+gratis+dalam+rangka+meningkatkan+partisipasi+pembuatan+akta+kelahiran+di+Dinas+Kependudukan+dan+Pencatatan+Sipil+Kota+Subulussalam)

[https://www.google.com/search?q=Efektivitas+program+pelayanan+administrasi+kependudukan+tutul+whatsapp+\(pak+tuwa\)+dalam+penerbitan+kartu+identitas+anak+di+kabupaten+Magetan+provinsi+Jawa+Timur\(Asri+Budig+dan+Sri+Nur](https://www.google.com/search?q=Efektivitas+program+pelayanan+administrasi+kependudukan+tutul+whatsapp+(pak+tuwa)+dalam+penerbitan+kartu+identitas+anak+di+kabupaten+Magetan+provinsi+Jawa+Timur(Asri+Budig+dan+Sri+Nur)

