

EVALUASI EFEKTIVITAS PELAYANAN JEMPUT BOLA PENERBITAN AKTA KELAHIRAN DI KABUPATEN BONE STUDI KASUS DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Oleh

Ulya Aprillia¹, Rasyid Thaha², A. Lukman Irwan³

^{1,2,3} Magister Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin

Email: ulyaaprillia32@gmail.com

Article History:

Received: 14-11-2024

Revised: 22-11-2024

Accepted: 17-12-2024

Keywords:

Effectiveness, Ball Pickup Service, Birth Certificate

Abstract: A birth certificate is a legal identity document that must be owned by every person at the time of birth. In an effort to increase birth certificate ownership in Bone Regency, the Population and Civil Registration Office of Bone Regency made an innovative pick-up service to facilitate the community. However, it turns out that this service still has some obstacles. The purpose of this study is to determine the productivity, quality, efficiency, flexibility, and satisfaction of the birth certificate service through the Ball Pickup Service using the theory of effectiveness according to Sumaryadi. This research is a qualitative research using descriptive method with inductive approach. Data collection techniques using observation, interviews and documentation. Meanwhile, data analysis techniques were carried out by reducing data, presenting data and drawing conclusions. From the implementation of this research, it states that the birth certificate service through the ball pick-up program has been carried out well but not maximally. 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, the efforts made are to provide socialization to the Village Government and the community to apply for assistance to the Regional Government to support the birth certificate making service by increasing the number of people who have the right to make a birth certificate.

PENDAHULUAN

Indonesia memiliki populasi terbesar keempat di dunia, dengan lebih dari 270 juta orang. Negara ini menempati peringkat kelima sebagai negara terbesar di Asia dan mencakup wilayah seluas 1.904.569 km², terbagi menjadi 38 provinsi di lebih dari 17.000 pulau (Asmara et al., 2023). Menjadikan interaksi antara masyarakat sipil dan pemerintahan jauh lebih padat sehingga membutuhkan pelayanan publik yang lebih prima. Salah satu indikator

tercapainya penyelenggaraan pemerintah yang baik adalah terjadinya harmonisasi antara pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat sebagai penerima pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan indikator penting daya saing suatu negara karena mencerminkan kualitas hidup, inklusi sosial, dan pertumbuhan ekonomi, yang pada akhirnya mempengaruhi kemampuan suatu negara (Ioniță et al., 2009). Esensi dari tercapainya pelayanan publik adalah semata-mata menuju cita-cita dan tujuan bersama yakni menciptakan pemerintahan yang baik (*good governance*). Pelayanan publik diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan kepada orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan selanjutnya menurut Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan peraturan perundang-undangan (Piranda & Zulkifli, 2019). Tingkat kepuasan masyarakat merupakan suatu indikator yang penting bagi keberhasilan pelayanan publik dimana semakin besar manfaat yang dirasakan publik, semakin bagus pula kualitas layanan yang dilaksanakan oleh aparat sebaliknya tingkat kepuasan yang rendah mengindikasikan buruknya sistem pelayanan aparat publik (Ahmad, 2015). Untuk membuat pelayanan publik menjadi efisien dan efektif, prosedur pelayanan adalah tahapan-tahapan yang dilakukan dalam proses pelayanan publik yang dilakukan secara sistematis dan mudah dipahami (Khasanah et al., 2024)

Pemerintah merupakan suatu bentuk organisasi yang bekerja dan menjalankan tugas untuk mengelola sistem pemerintahan dan menetapkan kebijakan dalam rangka mencapai tujuan negara. Birokrasi pemerintah dalam menyelenggarakan tugasnya memiliki 3 fungsi utama yaitu fungsi pembangunan, fungsi pelayanan dan fungsi pemerintahan umum (Oleksandr Dorofeyev , Vitalii Pashniev *The Concept And Structure Of The Mechanism Of Public*, 2023). Fungsifungsi tersebut sudah menjadi kewajiban pemerintah untuk dipenuhi dengan baik sebagai bentuk akuntabilitas pemerintah terhadap warga masyarakatnya. Salah satu fungsi yang bersentuhan langsung dengan masyarakat adalah fungsi pelayanan, di dalam fungsi pelayanan, Pemerintah bertugas untuk menyediakan pelayanan sesuai dengan kebutuhan hidup masyarakat (Brianda & Hasan, 2022). Pelayanan publik yang sesuai dengan Pasal 1 Ayat 1 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 merupakan serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduknya. Undang-undang ini juga mengamanatkan untuk membangun kepercayaan Masyarakat atas pelayanan public yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik, sebab pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus di lakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk. (Ghunu et al., 2024)

Pemerintah telah menetapkan langkah cepat untuk mempercepat reformasi birokrasi 2020-2024, yaitu penyederhanaan birokrasi, peningkatan kualitas sumber daya manusia (Shaumi et al., 2023), kemudian penyelenggaraan pelayanan publik yang prima, dan tata kelola pemerintahan yang cepat dan fleksibel melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Penyederhanaan birokrasi merupakan bagian dari reformasi birokrasi untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas (Jubaedah et al., 2023). Ada beberapa alasan penting untuk melakukan penyederhanaan birokrasi, yaitu pertama untuk

mengatasi hambatan prosedural dalam pengambilan keputusan sehingga proses pengambilan keputusan menjadi lebih cepat. Kedua, meningkatkan kolaborasi untuk mewujudkan target kinerja. Ketiga, mendorong pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam tata kelola pemerintahan sehingga kinerja birokrasi menjadi lebih efektif dan efisien, mempercepat pengambilan keputusan bagi pimpinan, meningkatkan pelayanan publik di berbagai bidang, dan mencapai tujuan organisasi (Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah). Penyederhanaan birokrasi menjadi dua tingkatan (level) yang selama ini ditindaklanjuti oleh Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah diharapkan dapat mengatasi kesan buruk dan kelemahan birokrasi pemerintahan selama ini, yaitu struktur organisasi yang gemuk sehingga dapat menyebabkan keterlambatan dalam pengambilan kebijakan dan keputusan (Hadi Mousavi, 2020).

Dalam kajian terdahulu yang berjudul Inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran dan kata kematian di dinas kependudukan dan pencatatan sipil di kota makassar menunjukkan bahwa sebuah inovasi pelayanan KUCATAKI dalam pembuatan akta kelahiran dan akta kematian pada Disdukcapil Kota Makassar sudah dinilai cukup bagus serta telah berorientasi pada tujuan target khususnya pada wanita hamil yang akan mengurus akta kelahiran anaknya secara langsung di RSIA/Puskesmas yang menjadi lokasi kelahiran anak mereka serta juga bagi warga atau masyarakat yang hendak mencetak akta kematian secara langsung bisa datang ke kelurahan tempat mereka tinggal (Bayu & Andi, 2020). dan Penelitian ini dilakukan oleh Rianandita Arsy Elkesaki dkk., Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Muhammadiyah Yogyakarta tahun 2021. Penelitian ini didalamnya membahas jenis inovasi pelayanan publik di Disdukcapil Kota Bandung. Inovasi pelayanan publik yang diimplementasikan oleh Disdukcapil meliputi, Identitas anak, *e-PunTEN*, *Mepeling* dan *Delivery Service*. Temuan yang dapat dilihat penelitian ini yakni adanya pengembangan teknologi pada masyarakat maka dalam suatu pelayanan publik pun juga harus diikuti dengan pesatnya perkembangan teknologi. Harapannya dengan adanya berbagai inovasi ini, Disdukcapil Kota Bandung bisa memberikan pelayanan prima pada masyarakat Kota Bandung. Hasil penelitian ini mengungkapkan adanya respon positif terhadap inovasi pelayanan publik di Disdukcapil Kota Bandung diantaranya; *e-PunTEN*, *Mepeling* dan *Delivery Service* (Elkesaki et al., 2021)

Efektivitas suatu layanan pelayanan publik dapat ditunjukkan dengan seberapa jauh instansi dapat mencapai tujuan atau sasaran dari akurasi dan waktu pelayanan yang tepat yang telah ditetapkan di dalam setiap kegiatan layanan. Dalam penelitian ini akan bertujuan untuk mengetahui evaluasi Efektivitas Pelayanan Jemput Bola Akta Kelahiran di Kabupaten Bone di dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini berlokasi di Kantor Disdukcapil Kabupaten Bone Provinsi Sulawesi Selatan. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang mengumpulkan dan menganalisis data berupa perkataan dan perbuatan manusia dan peneliti tidak berusaha menghitung atau mengukur data kualitatif yang diperoleh dan dengan demikian tidak menganalisis angka-angkanya (Oktavia & Saragih, 2022). Teknik pengumpulan data primer dan sekunder yang digunakan di dalam penelitian ini ialah wawancara dengan delapan informan, observasi atau pengamatan di lapangan, serta

dokumentasi mengenai hal-hal yang difokuskan dalam penelitian ini. Penelitian ini akan menganalisis data dengan beberapa tahapan yaitu pengumpulan data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2016 tentang Percepatan Kepemilikan Akta Kelahiran, Salah satu pelayanan penerbitan akta kelahiran dilakukan melalui Program Jemput Bola.

“Pelayanan Jemput Bola ini merupakan sebuah inovasi pelayanan administrasi yang sebelumnya berpusat pada kantor dinas kini dilakukan oleh tim pelayanan jemput bola dengan cara berkeliling pada lokasi-lokasi tertentu yang dianggap strategis dan juga mengalami kesulitan dalam pengurusan administrasi di kantor pusat seperti di kecamatan, desa, lapas dan lainnya.” Hal tersebut dikatakan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone pada saat wawancara bersama penulis”.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone menjalankan sebuah inovasi Pelayanan Jemput Bola dalam pengurusan akta kelahiran seperti yang dikatakan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone, Bapak A.SAHARUDDIN S.STP.,M.Si., pada hari Senin, 10 Januari 2022 pukul 10.30 WITA,

“Pelayanan Jemput Bola pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone dijalankan berdasarkan program *stelsel aktif* yang telah disahkan menurut Undang-Undang No 24 Tahun 2013, disamping itu untuk meningkatkan kepemilikan akta kelahiran masyarakat Kabupaten Bone karena bentuk pelayanan ini dipercaya dapat memudahkan masyarakat. Hal ini sekaligus menjadi realisasi dari Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2016 tentang Percepatan Kepemilikan Akta Kelahiran.”

Dengan diberlakukannya Pelayanan Jemput Bola diharapkan mampu meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan masyarakat Kabupaten Bone. Pelayanan Jemput Bola ini merupakan bentuk realisasi dari Undang-Undang No 24 Tahun 2013 yang menjelaskan “Administrasi Kependudukan terdapat program baru yang dibuat pemerintah dimana yang dulunya masyarakat yang berperan aktif menjadi pemerintah yang berperan aktif dalam pendataan penduduk.” Pada saat melaksanakan penelitian, penulis melakukan perbandingan jumlah kepemilikan akta kelahiran tiga tahun sejak diberlakukannya Pelayanan Jemput Bola. Data yang didapatkan dituangkan dalam bentuk tabel mengenai produk akta kelahiran yang telah dikeluarkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone pada tahun 2019-2021.

Pada tahun 2019 dari total penduduk anak usia 0-18 tahun sebanyak 266.737 jiwa masyarakat Kabupaten Bone, yang memiliki akta kelahiran berkisar 94,99% dari jumlah total penduduk yaitu 253.392 orang. Penduduk yang belum memiliki akta kelahiran mencapai 5% yaitu sebanyak 13.345 orang penduduk. Hal tersebut berarti penduduk yang memiliki akta kelahiran telah meningkat setelah berlakunya Pelayanan Jemput Bola pada tahun pertama. 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. Hal tersebut menunjukkan bahwa jumlah kepemilikan akta kelahiran kembali mengalami peningkatan yang cukup pesat.

Berdasarkan data tersebut dapat dilihat bahwa Pelayanan Jemput Bola ini memberikan perubahan pada kepemilikan akta kelahiran masyarakat anak usia 0-18 tahun di Kabupaten Bone. Dimana pada tahun pertama diberlakukannya Pelayanan Jemput Bola, jumlah masyarakat yang memiliki akta kelahiran sudah mencapai 94,99% dari total jumlah penduduk. Sedangkan pada tahun kedua setelah dijalankannya Pelayanan Jemput Bola, kepemilikan akta kelahiran mengalami penurunan menjadi 88% dari total jumlah penduduk. Kemudian ditahun ketiga setelah diberlakukannya Pelayanan Jemput Bola mengalami peningkatan menjadi 95.31%.

Dari data yang diperoleh, penulis dapat menarik kesimpulan bahwa Pelayanan Jemput Bola pengurusan akta kelahiran membawa perubahan yang drastis kearah positif walaupun pada tahun kedua setelah diberlakukannya mengalami penurunan kepemilikan dokumen kependudukan terkhusus akta kelahiran. Hal ini juga dikatakan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone, Bapak A.Saharuddin S.STP.,M.Si., pada hari Senin, 3 Januari 2022.

“Sejak diberlakukannya Pelayanan Jemput Bola, persentase kepemilikan akta kelahiran meningkat pesat, namun ditahun kedua pelaksanaannya mengalami penurunan akibat melonjaknya kasus *covid-19* khususnya di Kabupaten Bone. Namun hal tersebut tidak menghalangi tim pelaksana program ini untuk tetap berusaha melaksanakan Pelayanan Jemput Bola sehingga ditahun ketiga pelaksanaan program ini Kembali terjadi peningkatan kepemilikan akta kelahiran. Walaupun pelayanan ini sebenarnya masih menemui beberapa hambatan dalam pelaksanaannya.”

Hasil penelitian terkait unsur yang mempengaruhi efektivitas Pelayanan Jemput Bola di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone yang terdiri dari produktivitas, mutu/kualitas, efisiensi, fleksibilitas dan kepuasan. Penelitian dan analisis ini didasari oleh teori Sumaryadi tentang Teori Efektivitas.

3.1. Produktifitas

Produktivitas dalam hal ini menggambarkan kemampuan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone dalam memproduksi jumlah akta kelahiran sesuai dengan permintaan masyarakat.

Dalam pelaksanaan Pelayanan Jemput Bola ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone membuat tim pelaksana program Pelayanan Jemput Bola. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone, Bapak A.Saharuddin S.STP.,M.Si pada hari Senin, 3 Januari 2022 pada pukul 09.00 WITA, Beliau menyatakan bahwa :

“Tim pelaksana Pelayanan Jemput Bola cukup 2-3 orang. Tergantung dari banyaknya berkas yang sudah terkumpul di Desa atau Kecamatan, Pegawai yang menjadi tim pelaksana Pelayanan Jemput Bola setiap kali melaksanakan program selalu di ganti agar selama pelaksanaan Pelayanan Jemput Bola tidak mengganggu pelayanan yang ada di kantor Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone.” Beliau juga menambahkan bahwa

“Pelayanan Jemput Bola ini sempat mengalami kendala dalam prosesnya dimana pada tahun 2021 pelayanan keliling ini tidak berjalan beberapa bulan karena *pandemic covid-19* di Kabupaten Bone meningkat sehingga produk atau dalam hal ini akta kelahiran banyak yang tertunda dalam pembuatannya”.

Adapun persyaratan pengurusan akta kelahiran sama seperti pengurusan berkas yang dilakukan di loket Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil diantaranya melampirkan surat kelahiran dari kelurahan, atau surat kelahiran dari fasilitas layanan kesehatan, Selain itu pemohon juga perlu melampirkan kutipan akta perkawinan atau surat nikah orang tua, KTP elektronik dan kartu keluarga orang tua pemohon. Pelayanan Jemput Bola dalam penerbitan akta kelahiran yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone dimulai pada tahun 2019. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone, Beliau mengatakan bahwa

“Pelayanan Jemput Bola yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat meningkatkan kepemilikan akta kelahiran terhadap masyarakat. Pelayanan Jemput Bola dalam dengan pembuatan akta kelahiran ini baru dilaksanakan pada tahun 2019 awal kemarin, dengan adanya program ini kepemilikan akta kelahiran bagi masyarakat Kabupaten Bone sudah meningkat. Apalagi masyarakat yang tinggal di daerah yang mempunyai jarak tempuh yang jauh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone.”

penulis juga mewawancarai masyarakat yaitu Bapak Mustakim pada hari Selasa, 4 Januari 2022 pukul 09.00 WITA, menyampaikan bahwa

“Pelayanan Jemput Bola yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah cukup baik dengan prosedur yang simpel dan tidak berbelit-belit serta sudah dipasang baliho dan *banner* yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengenai mekanisme pembuatan akta kelahiran.”

Berdasarkan hasil wawancara terhadap informan-informan dan pengamatan selama penulis melaksanakan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa Pelayanan Jemput Bola dalam penerbitan akta kelahiran yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone sudah berjalan dengan baik dan dapat membantu masyarakat dalam kepemilikan akta kelahiran.

3.2. Mutu/ Kualitas

Wawancara yang dilakukan penulis dengan Kepala Seksi Pencatatan Kelahiran pada hari Senin 3 Januari 2022. Beliau mengatakan bahwa, “Pegawai yang dipilih untuk melaksanakan Pelayanan Jemput Bola adalah pegawai yang sudah memenuhi kriteria dan keahlian yang sesuai dengan penerbitan akta kelahiran untuk turun ke lapangan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat.”

Selain itu, penulis juga melakukan wawancara dengan masyarakat yaitu Bapak Mustakim Pada hari Selasa, 4 Januari 2022.

“Saya merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai - pegawai dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone yang melaksanakan pelayanan keliling atau Pelayanan Jemput Bola dalam penerbitan akta kelahiran dimana pegawai -

pegawai tersebut sangat ramah, terampil dan sopan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.”

Dari hasil pengamatan penulis selama melaksanakan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone, penulis melihat 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. Selain dari kualitas pelayanan, Kualitas Pelayanan Jemput Bola untuk menerbitkan akta kelahiran yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bone juga diukur dari segi waktu penerbitan akta kelahiran melalui Pelayanan Jemput Bola ini.

Penulis melakukan wawancara terkait waktu penerbitan akta kelahiran melalui Pelayanan Jemput Bola dengan staf pelaksana Pelayanan Jemput Bola yaitu Ibu Evi SH., pada hari Kamis 6 Januari 2022 pada pukul 13.00 WITA menyatakan bahwa,

“Pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran ada 2 orang, kemudian berkas untuk membuat akta kelahiran melalui Pelayanan Jemput Bola langsung diproses ditempat sehingga pemohon tinggal menunggu pencetakan akta kelahirannya dalam kurun waktu 1-3 minggu” Penulis juga melakukan wawancara dengan masyarakat yang ada di Kecamatan Bontocani yaitu Ibu Yustika pada hari Kamis, 6 Januari 2022 pukul 11.00 WITA. Beliau menyatakan, “Bulan kemarin di Kantor Kecamatan ada pengurusan akta kelahiran gratis dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone, Saya pergi untuk mengurus akta kelahiran anak saya yang kedua, Dalam kurun waktu 2 minggu akta kelahiran anak saya telah dicetak. Namun kedepannya saya berharap proses percetakan akta kelahiran bisa lebih cepat agar juga segera dapat digunakan.”

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan penulis maka dapat disimpulkan bahwa hasil produk dari pelaksanaan 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.

3.3 Efisiensi

Untuk proses analisis aspek efisiensi dalam pelaksanaan Pelayanan Jemput Bola dalam penerbitan akta kelahiran penulis menganalisis dari 2 faktor, yaitu efisiensi waktu dan efisiensi biaya.

3.3.1 Efisiensi Waktu

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.

Penulis melakukan wawancara dengan Kepala Bidang Pencatatan pada hari Selasa 16 Januari 2018 Pukul 09.30 WITA. Diperoleh hasil Pelaksanaan program ini pada tahun kemarin 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.

3.3.2 Efisiensi Biaya

Biaya dalam proses penerbitan dokumen kependudukan diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dijelaskan pada Pasal 79 A yang berbunyi: "Pengurusan dan Penerbitan dokumen kependudukan tidak dipungut biaya". Maksud dari pasal tersebut ialah "pengurusan dan penerbitan" meliputi penerbitan baru, penggantian akibat rusak atau hilang, pembetulan akibat salah tulis, dan/atau akibat perubahan elemen data.

Penulis melakukan wawancara dengan salah satu masyarakat yang tinggal di Desa Wanua Waru Kecamatan Libureng Kabupaten Bone yaitu Bapak Sudi pada hari Jumat 7 Januari 2022, Beliau menyatakan,

"Bulan kemarin saya mengurus akta kelahiran untuk anak saya yang mau masuk Taman Kanak-Kanak. proses pembuatannya tidak berbelit-belit dan pelayanannya juga ramah dan sopan, serta tidak dipungut biaya sedikitpun dalam pengurusan akta kelahiran"

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi diatas, maka penulis dapat menarik kesimpulan dalam aspek waktu dan biaya Pelayanan Jemput Bola dalam penerbitan akta kelahiran sudah efisien waktu dan biaya. Pelaksanaan Pelayanan Jemput Bola ini dilakukan 2-3 kali dalam kurun waktu 1 bulan dan tidak dipungut biaya sedikitpun/gratis.

3.3.3 Fleksibilitas

Fleksibilitas adalah kemampuan organisasi untuk mengalihkan sumber daya dari aktivitas yang satu ke aktivitas yang lain guna menghasilkan produk dan pelayanan yang baru dan berbeda menanggapi permintaan masyarakat.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan penulis dengan Kepala Bidang Pencatatan Sipil pada hari Selasa tanggal 11 Januari 2022, Beliau menyatakan bahwa,

"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."

Penulis juga melakukan wawancara dengan masyarakat Desa Panyula Kecamatan Tanete Riattang Timur pada hari Minggu 9 Januari 2022 pukul 10.00 WITA di rumah penduduk terkait Forum Komunikasi dan Konsultan Pelayanan Pencatatan Sipil yang sudah dijalankan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone. Salah satu masyarakat, Diana menyatakan "Forum Komunikasi dan Konsultan Pelayanan Pencatatan Sipil belum tersosialisasi semuanya kepada kami dan dengan keterbatasan akses internet di tempat kami, sehingga kami disini belum mengerti dan paham maksud dari Forum Komunikasi dan Konsultan Pelayanan Pencatatan Sipil ini." Kemudian Arina juga yang merupakan masyarakat Desa Panyula menambahkan " Menurut saya program ini cukup

memberi ruang karena mudah dan dapat langsung diakses dimedia sosial jadi jika ada informasi maupun keluhan dapat langsung disampaikan.”

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis kepada Kepala Bidang Pencatatan Sipil dan masyarakat, 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.

3.3.4 Kepuasan

Kepuasan Dalam aspek ini diukur dari kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Jemput Bola yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone dalam Penerbitan akta kelahiran.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan Ibu Rasmin Huara pada hari Minggu 9 Januari 2022 pukul 11.00 WITA. Beliau menyatakan bahwa, “Pada awal tahun 2021 kemarin di Kantor Kelurahan TA’ ada pengurusan akta kelahiran gratis dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone melalui Pelayanan Jemput Bola, saya pergi untuk mengurus akta kelahiran anak saya, sampai saat sudah berjalan 1 bulan lebih akta kelahiran itu belum dicetak. Sehingga saya belum merasa puas atas pelaksanaan Program Jemput Bola dalam penerbitan akta kelahiran. Saya berharap proses pencetakan akta kelahiran tersebut segera diselesaikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.”

Selain itu penulis juga melakukan wawancara dengan Bapak Abdul pada hari Minggu 9 Januari 2022 pukul 12.00 WITA, beliau menyatakan “Pelaksanaan pelayanan jemput bola ini dilaksanakan 2-3 bulan sekali, jadi masyarakat yang memiliki jarak tempuh yang jauh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sangat memberikan kemudahan dalam pengurusan dokumen kependudukan khususnya akta kelahiran. Tetapi untuk pencetakan akta kelahirannya kami masih menunggu dalam kurun waktu cukup lama.

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka penulis dapat menarik kesimpulan 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.

Hambatan Pelaksanaan Pelayanan Jemput Bola dalam Penerbitan Akta Kelahiran

Setiap pelaksanaan suatu kegiatan dalam organisasi/kelompok tidak selalu berjalan dengan baik dikarenakan terdapat faktor penghambat dalam pelaksanaan kegiatan tersebut. Adapun faktor penghambat Pelayanan Jemput Bola dalam penerbitan akta kelahiran yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone yaitu :

Kurangnya Pemahaman dan Kesadaran Masyarakat Terhadap Pelayanan Jemput Bola dalam Penerbitan Akta Kelahiran. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bidang Pencatatan Sipil, pada hari Selasa, 11 Januari 2022 Pukul 09.00 WITA. Beliau menyatakan bahwa, “Banyak masyarakat yang belum tau maksud dan tujuan tim pelaksanaan Pelayanan Jemput Bola saat datang ke Desa setempat. Sehingga pada saat tim pelaksana turun ke lapangan diawal pelaksanaan program, dari pagi sampai sore hanya sekitar 7 - 10 berkas yang masuk di pelayanan. Terkadang masyarakat yang datang di kantor desa hanya datang bertanya tentang persyaratan apa yang harus disiapkan untuk mengurus akta kelahiran.

Padahal harapan kami masyarakat sudah siap dengan membawa berkas untuk mengurus akta kelahiran juga masyarakat masih belum sadar akan pentingnya memiliki akta kelahiran dan banyak yang baru mau melakukan permohonan pada saat hanya mau digunakan saja.” Sebagian masyarakat Kabupaten Bone belum mengerti maksud dan tujuan Program Jemput Bola atau pelayanan keliling yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone.

Kurangnya Sarana dan Prasarana Dalam Pelaksanaan Pelayanan Jemput Bola dalam Penerbitan Akta Kelahiran. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Pemanfaatan Data dan Inovasi, Bapak Idris SH, pada hari selasa, 11 Januari 2022 pukul 09.00 WITA. Beliau menyatakan bahwa “Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone masih kurang dalam pengadaan sarana prasarana khususnya dalam pencetakan akta sehingga proses untuk melakukan pencetakan akta kelahiran masih membutuhkan waktu yang cukup lama.”

Pelaksanaan Pelayanan Jemput Bola dalam hal sarana prasarana masih kurang memadai khususnya komputer dan printer untuk melakukan cetak akta kelahiran.

Melonjaknya Kasus *Covid-19* di Kabupaten Bone. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Seksi Pencatatan Kelahiran, Bapak Mulyadi S.Sos, pada hari selasa, 11 Januari 2022 pukul 09.00 WITA. Beliau menyatakan bahwa “Melonjaknya kasus *covid-19* di Kabupaten Bone di awal tahun 2021 juga memberikan dampak pada Pelayanan Jemput Bola ini karena untuk melakukan mobilisasi ke wilayah wilayah dibatasi dan disaat bersamaan juga pemerintah memberlakukan PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat) serta setia pegawai negeri sipil juga melakukan WFH (*Work From Home*).”

Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara Dalam Mengatasi Hambatan-Hambatan

Dinas Kependudukan dan Pecatatan Sipil Kabupaten Bone memberikan sosialisasi kepada Pemerintah Desa setempat agar Pemerintah Desa yang mensosialisasikan kepada warganya akan pentingnya kepemilikan akta kelahiran serta tata cara pengurusan pembuatan akta kelahiran melalui Pelayanan Jemput Bola. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone mengajukan permohonan bantuan kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Bone untuk mendukung pelayanan akta kelahiran dengan meningkatkan sarana dan prasarana seperti komputer dan printer untuk mempercepat proses pencetakan akta kelahiran melalui Program Jemput Bola. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone serta Pemerintah Daerah Kabupaten Bone melakukan penyesuaian kembali serta menetapkan protokol kesehatan yang ketat sehingga Pelayanan Jemput Bola dapat terlaksana kembali.

KESIMPULAN

Pelaksanaan Pelayanan Jemput Bola yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone dimulai sejak Tahun 2019. Kesimpulan dalam penelitian ini menyatakan 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.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ahmad, A. (2015). Efektivitas Dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 7(2), 809–820. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/index>
- [2] Asmara, O. D., Tenda, E. D., Singh, G., Pitoyo, C. W., Rumende, C. M., Rajabto, W., Ananda, N. R., Trisnawati, I., Budiyo, E., Thahadian, H. F., Boerma, E. C., Faisal, A., Hutagaol, D., Soeharto, W., Radityamurti, F., Marfiani, E., Romadhon, P. Z., Kholis, F. N., Suryadinata, H., ... van Geffen, W. H. (2023). Lung Cancer in Indonesia. *Journal of Thoracic Oncology*, 18(9), 1134–1145. <https://doi.org/10.1016/j.jtho.2023.06.010>
- [3] Bayu, T., & Andi, W. (2020). Efektivitas Aplikasi Kucata'ki Dalam Penerbitan Akta Kematian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar Provinsi Sulawesi Selatan. *2aEFEKTIVITAS APLIKASI KUCATA'KI DALAM PENERBITAN AKTA KEMATIAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MAKASSAR PROVINSI SULAWESI SELATAN*, V(1).
- [4] Brianda, W. O., & Hasan, A. (2022). Efektifitas Pelayanan Jemput Bola Kartu Identitas Anak (KIA) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis (JEBS)*, 2(1), 397–410. <https://doi.org/10.47233/jebs.v2i1.122>
- [5] Elkesaki, R. 'Arsy, Oktaviani, R. D., & Setyahrilambang, M. P. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kota Bandung. *Jurnal Caraka Prabhu*, 5(1), 69–90. <https://doi.org/10.36859/jcp.v5i1.456>
- [6] Ghunu, A., Purwatiningsih, A., Fithriana, N., Studi, P., Publik, A., & Tunggadewi, U. T. (2024). Efisiensi Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Guna Mewujudkan Pelayanan Prima Pemerintah Kelurahan Tlogomas. 13(1), 86–97.
- [7] Hadi Mousavi, M. D. N. (2020). A new decade for social changes. *Technium Social Sciences Journal*, 6(December), 101–105.
- [8] Ioniță, F., Ursacescu, M., & Burlacu, S. (2009). Public Services as Poles of Regional Competitiveness in Sustainable Development. *Review of International Comparative Management*, 10(3), 552–565.
- [9] Jubaedah, E., Agustino, L., & Arenawati. (2023). Mekanisme Penyederhanaan Birokrasi Melalui Penyetaraan dan Pengalihan Jabatan Administrasi Ke Dalam Jabatan Fungsional di Kabupaten Serang. *JDKP Jurnal Desentralisasi Dan Kebijakan Publik*, 4(2), 61–71. <https://doi.org/10.30656/jdkp.v4i2.6064>
- [10] Khasanah, P. D. P., Mirza, M., & Emelsi, S. (2024). Efektifitas Pelayanan Publik dalam Memberikan Informasi Pentingnya Memiliki Akta Kelahiran diDukcapil Kabupaten Tangerang. *Social Science Academic*, 2(1), 129–138. <https://doi.org/10.37680/ssa.v2i1.4515>
- [11] Oktavia, E., & Saragih, S. (2022). Library Research the Effect of Problem Based Learnig

- (PBL) Learning Model on Students ' Critical Thinking Skills. *Journal of Mathematics Education and Application (JMEA)*, 1(3), 148–155.
- [12] Oleksandr DOROFYEYEV , Vitalii PASHNIEV *THE CONCEPT AND STRUCTURE OF THE MECHANISM OF PUBLIC*. (2023). 256–261.
- [13] Piranda, A., & Zulkifli, Z. (2019). Studi Pelayanan Jemput Bola Akta Kelahiran Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 233–243. [https://doi.org/10.25299/jiap.2019.vol5\(2\).4348](https://doi.org/10.25299/jiap.2019.vol5(2).4348)
- [14] Shaumi, D. R., Ma'arif, S., & Taryana, A. (2023). The Effect of Organizational Change on Enhancing Government Employee Performance. *International Journal of Research and Review*, 10(11), 475–482. <https://doi.org/10.52403/ijrr.20231155>