
Efektivitas Pelayanan Akta Kelahiran Secara Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado

Joshua K.R. Takahepis¹

Ventje Kasenda²

Donald Monintja³

ABSTRAK

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan keperluan individu atau sekelompok orang yang mempunyai kepentingan pada suatu instansi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Memberi pelayanan adalah tugas dari pemerintah, guna memenuhi kepentingan masyarakat, artinya pemerintah dalam hal ini bukanlah melayani dirinya sendiri atau sebaliknya dilayani oleh rakyat, akan tetapi pemerintah adalah “pelayan rakyat”. Akta kelahiran merupakan salah satu dokumen yang dibutuhkan oleh warga Negara yang pada masa pandemic covid 19 Pemerintah Kota Manado mengeluarkan kebijakan pembuatan akta kelahiran secara online. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk dapat mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Penelitian ini berlokasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dan Dan mengacuh pada teori yang dikemukakan oleh S.P.Siagian (2008:77). Dari hasil penelitian ditemukan bahwa Pelayanan Akta Kelahiran secara online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado belum berjalan dengan maksimal di masyarakat di karenakan kurangnya tingkat penggunaan aplikasi berbasis online dalam pengurusan akta kelahiran.

Kata Kunci : Efektivitas, Akta Kelahiran, Online

¹Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

²Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

³Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

Pendahuluan

Pelayanan publik (public service) adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas - fasilitas umum, baik jasa maupun barang yang dilakukan oleh organisasi publik. Seperti yang tertera pada Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam pengelolaan dokumen. Pembuatan akta kelahiran secara online ini juga diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 7 tahun 2019 tentang, Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring.

Ada beberapa jenis pelayanan publik yang diberikan aparatur kepada masyarakat, mulai dari urusan akta kelahiran sampai dengan urusan surat kematian atau yang dikenal dengan istilah catatan sipil. Catatan sipil juga merupakan suatu catatan yang menyangkut kedudukan hukum seseorang. Upaya pemerintah dalam melaksanakan tugas ini sesuai yang diamanahkan undangundang bahwa setiap peristiwa kelahiran dicatatkan pada instansi pelaksana ditempat terjadinya kelahiran.

Dari berbagai pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil tersebut salah satunya adalah pendataan kelahiran yaitu pembuatan akta kelahiran, dimana akta kelahiran itu sendiri menjadi penting bagi masyarakat karena merupakan bukti yang kuat dan sah secara hukum atas kelahiran seseorang. Akta kelahiran ini juga berguna untuk persyaratan administrasi mendaftarkan anak ke sekolah serta sebagai bukti yang sah atas anak itu sendiri atau legalitas terhadap anak tersebut, namun tidak semua masyarakat menyadari pentingnya akta kelahiran.

Sehingga dibutuhkan motivasi atau dorongan yang dari Dinas Kependudukan

dan Catatan Sipil kepada masyarakat tersebut agar mengetahui pentingnya fungsi akta kelahiran. Selain itu, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil juga harus mampu berinovasi guna memberikan pelayanan akta kelahiran yang efektif dan efisien.

Saat ini telah dilaksanakan pelayanan akta kelahiran secara online yang dihadirkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado demi mengefektifkan dan juga mengefisiensi pelayanan kepada masyarakat. Program ini ditujukan agar masyarakat lebih mudah dalam membuat akte kelahiran tanpa memikirkan banyaknya biaya yang dikeluarkan dan juga lebih menghemat waktu dalam kata lain efektif dan efisien.

Dalam melaksanakan pelayanan administrasi Pemerintah Kota Manado melakukan inovasi yaitu dengan melakukan *smart governance* dengan menggunakan *smart technology*. Salah satunya adalah penggunaan aplikasi yang bernama BIVI. Aplikasi ini adalah dengan menggunakan *smartphone* untuk mendaftar antrian dalam mengurus dokumen. Dan salah satu dinas yang menggunakan aplikasi ini adalah dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil kota Manado. Aplikasi ini dirilis pada tanggal 3 Oktober 2019 dan di *update* tanggal 9 April 2020. Aplikasi ini akan membantu masyarakat kota Manado dalam menentukan hari apa, jam berapa, untuk mengantri dalam mengurus berbagai dokumen yang dikeluarkan oleh dinas Kependudukan dan catatan Sipil kota manado. Saat ini dengan penduduk kota Manado berjumlah 527.007 jiwa dengan perbandingan 52% penduduk perempuan dan 48% penduduk laki-laki akan sangat membantu dalam proses pelayanan apalagi dalam masa pandemi covid 19 mengurangi penumpukkan masyarakat yang tidak perlu terjadi di masa pandemi ini, dengan *smart governance* atau tata kelola pemerintahan kota yang pintar adalah konsep sekaligus praktik bagaimana mengelola manajemen dan tata pamong/kelola pemerintahan dan

layanan publik secara lebih cepat, efisien, efektif, responsive, komunikatif, dan terus melakukan peningkatan kinerja birokrasi melalui inovasi dan adopsi teknologi yang terpadu.

Sebelumnya dalam kepengurusan berbagai jenis dokumen pada dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Manado akan terjadi penumpukan masyarakat, dan belum memberikan kepastian selesainya berbagai jenis dokumen karena masyarakat tidak mengetahui kelengkapan dan persyaratan secara administrasi yang perlu disediakan sebelumnya sehingga menimbulkan berbagai kekecewaan serta tidak tertibnya proses yang terjadi secara internal.

Meskipun proses pencatatan sipil di Kota Manado sudah menerapkan sistem online, namun kebijakan tersebut belum mampu memecahkan masalah yang terjadi dimasyarakat sampai saat ini. Dimana masih banyak masyarakat yang tingkat pemahamannya terkait dengan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) masih sangat minim akan pengetahuan. Salah satu contohnya seperti yang peneliti dapatkan dari hasil observasi langsung, saat ini masyarakat lebih banyak mengurus akta kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dibandingkan mengurus akta kelahiran secara online. Juga kurangnya sosialisasi dari pemerintah kepada masyarakat menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi efektifitas program pelayanan akta kelahiran secara online di kota manado.

Dalam menunjang kinerja dan standart operasional prosedur dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado pemerintah kota manado mempunyai Peraturan Walikota Kota Manado No. 44 Tahun 2016 tentang “kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota manado”

Penerbitan akta kelahiran yang ada di kota manado juga berlandaskan kepada Peraturan Daerah Kota Manado nomor 03 tahun 2006 tentang, pelayanan

pencatatan dan penerbitan akta catatan sipil. Program pelayanan akta kelahiran secara online ini sebetulnya adalah langkah dan program yang baik bagi masyarakat dengan lebih memudahkan masyarakat dalam pengurusan dan juga pengarahan pembuatan akta kelahiran, bisa juga memangkas biaya, waktu dan juga menghindari keramaian dibanding mengurus secara langsung di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado pada masa pandemi saat ini.

Tinjauan Pustaka Konsep Efektivitas

Soejono Soekanto (1986:25) mengemukakan bahwa efektivitas berasal dari kata *effektivies* yang berarti taraf sampai atau sejauh mana suatu kelompok mencapai tujuan. menurut Emerson Handyaningrat (1985:38) bahwa efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Ukuran Efektivitas

Menurut S.P Siagian efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya.

Adapun ukuran pencapaian efektif atau tidak, sebagaimana dikemukakan oleh S.P Siagian (2008:77), yaitu :

1. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai.
2. Kejelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah “pada jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para

- implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi.
3. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuan-tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional.
 4. Perencanaan yang matang, pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi dimasa depan.
 5. Penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja.
 6. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi.
 7. Pelaksanaan yang efektif dan efisien, bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai sasarnya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuannya

Konsep Pelayanan

Pelayanan ialah menolong untuk menyediakan segala sesuatu yang diperlukan oleh orang lain di antaranya adalah pembeli. Sehingga pertolongan tersebut dapat membantu orang lain untuk bisa mengatasi masalahnya. Adapun pengertian pelayanan menurut Kotler (2008) ialah sebagai suatu tindakan ataupun kinerja yang bisa diberikan pada orang lain.

Pelayanan publik menurut Harbani Pasolong (2007:128), adalah: Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan,

dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Albercht dalam Lovelock, 1992 (Sedarmayanti 2010:243) pelayanan adalah suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis.

Menurut Gronroos (dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih 2013:2) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan

Standar Pelayanan Publik

Penyelenggaraan atau penyediaan pelayanan publik haruslah memiliki standarisasi dalam pelayanannya. Selanjutnya standarisasi pelayanan publik tersebut perlu dipublikasikan agar dapat diakses atau diketahui oleh masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik. standar pelayanan publik dimaknai sebagai suatu ukuran yang telah ditentukan oleh penyelenggara atau penyedia pelayanan publik sehingga nantinya wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan publik, sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur Pelayanan
Prosedur pelayanan yang dibagikan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu Penyelesaian
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya Pelayanan Biaya/tariff pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan Prasarana
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan
Kompetensi petugas pemberi pelayanan kompetensi harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Penelitian ini berfokus pada ukuran mengenai pencapaian tujuan efektivitas pelayanan akta kelahiran secara online yang berada di Kota Manado. Dan mengacu pada teori yang dikemukakan oleh S.P.Siagian (2008:77), yaitu :

1. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai.
2. Kejelasan strategi pencapaian tujuan
3. Proses analisis dan perumusan kebijakan
4. Perencanaan yang matang
5. Penyusunan program yang tepat
6. Tersedianya sarana dan prasarana kerja
7. Pelaksanaan yang efektif dan efisien

Informan penelitian adalah orang-orang yang dapat memberikan informasi. Informan penelitian adalah sesuatu baik orang, benda ataupun lembaga (organisasi), yang sifat keadaanya diteliti, (Sukandarumidi, 2002 : 65). Adapun informan yang dipilih oleh Peneliti adalah: Kepala Dinas, Kordinator Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Kepala Adinistrasi Kelahiran Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado dan Masyarakat

Pembahasan

1. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai
Menurut Mcelroy (2010), Pengertian kejelasan tujuan yang hendak

dicapai adalah langkah pertama menuju kesuksesan dan tujuan juga merupakan kunci menuju kedalam sebuah kesuksesan. Lebih lanjut dikatakan **Naja (2005)**, pengertian kejelasan tujuan yang hendak dicapai adalah sebagai misi organisasi masa depan, dan seorang manajer harus bertujuan untuk memimpin organisasi untuk mencapai tujuan itu. Hal yang sama juga disampaikan Suprpto (2012), kejelasan tujuan yang hendak dicapai adalah pencapaian misi tertentu dan dapat dicapai dalam waktu singkat. Tujuan adalah pernyataan tentang keadaan di mana suatu organisasi atau perusahaan ingin mencapai ini dan pernyataan tentang keadaan organisasi di masa depan sebagai upaya bersama untuk itu.

Dari hasil penelitian di lapangan peneliti memperoleh informasi sebagai berikut, Tujuan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado dengan menghadirkan suatu trobosan pendaftaran antrian pencatatan sipil secara online dan bisa di akses melalui *smartphone* adalah suatu langkah untuk memudahkan masyarkat dalam pendaftaran antrian tanpa datang langsung di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado dan masyarkat bisa menentukan sendiri kapan akan di layani dengan memasukan format tanggal dan jam akan melakukan pengurusan berkas pencatatan sipil. Di masa pandemi covid-19 masyarakat di anjurkan untuk mengurangi mobilitas dan menghindari kerumunan yang menjadi dorongan bagi pemerintah untuk lebih memberdayakan aplikasi BIVI sebagai aplikasi pendaftaran antrian pencatatan sipil. Dengan adanya aplikasi ini juga menjadi solusi bagi kurangnya ruang tunggu, daya tampung ruangan yang tidak memadai dan juga jumlah aparatur dan pegawai dalam melayani masyarakat yang ada di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado.

Dari hasil penelitian yang diperoleh dari informan peneliti mengambil kesimpulan mengenai kejelasan tujuan yang hendak dicapai yaitu, permasalahan yang ada dalam

mengimplementasikan tujuan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado masih sangat terkendala dikarenakan perencanaan dan proses manajemen yang masih kurang baik sehingga belum bisa mengefektifkan pelayanan secara online.

2. Kejelasan strategi pencapaian tujuan Menurut Chandler (2005) kejelasan strategi pencapaian tujuan merupakan alat untuk mencapai tujuan perusahaan dalam kaitannya dengan tujuan jangka panjang, program tindak lanjut, serta prioritas alokasi sumber daya. Lebih lanjut dikatakan Learned dkk (2012) mengemukakan kejelasan strategi pencapaian tujuan merupakan alat untuk menciptakan keunggulan bersaing. Dengan demikian salah satu fokus strategi adalah memutuskan apakah bisnis tersebut harus ada atau tidak ada. Hal yang sama juga disampaikan Argyris dkk (2010) mengemukakan kejelasan strategi pencapaian tujuan merupakan respon secara terus-menerus maupun adaptif terhadap peluang dan ancaman eksternal serta kekuatan dan kelemahan internal yang dapat mempengaruhi organisasi.

Berdasarkan beberapa teori mengenai kejelasan strategi pencapaian tujuan diatas maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa kejelasan strategi pencapaian tujuan yaitu sebagai suatu proses untuk menentukan rancana dan langkah yang akan diambil dan berfokus pada pencapaian tujuan yang telah direncanakan.

Dari hasil penelitian di lapangan peneliti memperoleh informasi sebagai berikut, Strategi yang diambil oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado yaitu, untuk meningkatkan efektivitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado melakukan terobosan dengan menghadirkan aplikasi BIVI sebagai aplikasi pendaftaran antrian pencatatan sipil yang beroperasi pada 08.00-19.00 untuk mengurangi kerumunan dan mobilitas masyarakat yang ada di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado, untuk meningkatkan

pemasaran dari aplikasi pendaftaran antrian pencatatan sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado melakukan kerja sama dengan pemerintah kelurahan untuk melakukan sosialisasi pencatatan sipil dan pengenalan aplikasi BIVI. Strategi menjemput bola menjadi salah satu cara yang ampuh untuk menjangkau masyarakat dan mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat. Pemilihan waktu oleh masyarakat sendiri kapan akan dilayani pun menjadi salah satu strategi dari diluncurkannya aplikasi BIVI, dengan begitu masyarakat bisa dengan leluasa memilih dan menentukan kapan akan dilayani dalam melakukan pengurusan pencatatan sipil sehingga membuat masyarakat tidak terburu-buru dan lebih memanfaatkan waktu kerja karena bisa datang sesuai dengan jadwal yang telah diatur. Strategi lainnya dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu, memanfaatkan sumber daya manusia yang ada dengan memaksimalkan jam kerja dengan tiap orang melayani masyarakat di bagian masing-masing pada jam kerja.

Dari hasil penelitian yang diperoleh dari informan peneliti mengambil kesimpulan mengenai kejelasan strategi pencapaian tujuan yaitu, Strategi yang telah dirumuskan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado dalam hal ini belum begitu efektif dalam menjawab permasalahan yang ada, masih sering ditemui jam karet pada pegawai yang datang kantor dan istirahat makan siang yang sering terlalu lama sehingga mengakibatkan kepadatan antrian dalam pengurusan berkas.

3. Proses analisis dan perumusan kebijakan

Menurut Dunn (2000:44) Proses analisis dan perumusan Kebijakan adalah suatu aktivitas intelektual dan praktis yang ditujukan untuk menciptakan, secara kritis menilai, dan mengkomunikasikan pengetahuan tentang dan di dalam proses kebijakan. Lebih lanjut dikatakan Winarno (2005:27) Proses analisis dan perumusan kebijakan adalah bentuk

penelitian terapan yang dijadikan untuk mencapai tingkat pengetahuan yang lebih mendalam tentang isue-isue teknik sosial yang membawakan solusi-solusi yang lebih baik. Hal yang sama juga disampaikan Yoder (2001) Proses analisis dan perumusan kebijakan merupakan proses kerja dari rentetan tahapan pekerjaan sebelum riset didokumentasikan melalui tahapan penulisan laporan. Analisis dapat dilihat dari berbagai perspektif.

Berdasarkan beberapa teori Proses analisis dan perumusan kebijakan diatas maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa proses analisis dan perumusan kebijakan adalah suatu rangkaian yang tidak dapat dipisahkan untuk pencapaian hasil dan kinerja yang baik. Analisis atau analisa adalah suatu proses observasi yang memikirkan dampak dan juga tahapan suatu proses perumusan kebijakan untuk menghasilkan hasil yang diharapkan.

Dari hasil penelitian di lapangan peneliti memperoleh informasi sebagai berikut, Dalam proses analisis dan perumusan kebijakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melaksanakan pengamatan proses kerja dan melakukan evaluasi bulanan terhadap hasil kerja dari tiap bidang yang ada. Analisis efektivitas kerja dan kualitas pelayanan menjadi perhatian dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil agar seluruh sumber daya aparatur yang ada bisa bekerja maksimal dan memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Dalam hal ini setiap bidang yang ada rutin melakukan rapat evaluasi bidang yang dilaksanakan satu bulan satu kali dengan agenda pembahasan hasil kerja satu bulan dan melakukan observasi dan analisis terhadap kebutuhan lapangan. Efektivitas pelayanan menjadi komitmen dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil agar masyarakat lebih di permudah dalam melakukan pengurusan pencatatan sipil dan mendapatkan pelayanan prima dari pemerintah dengan ditiadakan retribusi atau pemungutan biaya disetiap pengurusan berkas pencatatan sipil. Dari hasil analisis dan

evaluasi kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado merumuskan kebijkan-kebijakan yang baru untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado salah satunya dengan mengadopsi program nasional yaitu pendaftaran antrian pengurusan pencatatan sipil secara online yang mulai diterapkan pada 03 Oktober 2019 dan aplikasi ini di *update* pada 09 April 2020. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado mengambil kebijakan dengan memperbanyak loket-loket pelayanan dan pemasukan berkas agar tingkat pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien.

Dari hasil penelitian yang diperoleh dari informan peneliti mengambil kesimpulan mengenai proses analisis dan perumusan kebijakan yaitu, Kebijakan dari layanan ini masih menemui beberapa kendala seperti gangguan pada server layanan yang masih sering terjadi pada jam sibuk kantor. Peningkatan kualitas layanan lewat perbaikan server menjadi salah satu cara ampuh yang harus segera dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado demi peningkatan konsumen dari layanan berbasis online.

4. Perencanaan yang matang

Menurut Tjokroaminoto (2008) perencanaan sebagai proses mempersiapkan kegiatan-kegiatan secara sistematis yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu. Lebih lanjut dikatakan Atmosudirdjo (2007) mendefinisikan perencanaan adalah perhitungan dan penentuan tentang sesuatu yang akan dijalankan dalam rangka mencapai tujuan tertentu, siapa yang melakukan, bilamana, dimana, dan bagaiman melakukannya. Hal yang sama juga disampaikan Siagian (2008) mengartikan perencanaan adalah keseluruhan proses pemikiran dan penentuan secara matang menyangkut hal-hal yang akan dikerjakan di masa datang dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Berdasarkan beberapa teori mengenai perencanaan yang matang diatas maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa perencanaan yang matang adalah sebuah ide atau gagasan yang menjelaskan upaya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui prosedur yang terangkai secara logis sehingga dapat menjelaskan tahapan yang harus dilalui hingga tercapainya tujuan.

Dari hasil penelitian di lapangan peneliti memperoleh informasi sebagai berikut, Perencanaan yang matang menjadi faktor penentu suksesnya suatu program. Dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado memiliki perencanaan yang telah disusun melalui hasil analisis dan evaluasi kerja. Perencanaan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado mengacuh dari Rencana Kerja Pembangunan Daerah (RKPD) dan merupakan penjabaran dari Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) tahun 2016.

Dari hasil penelitian yang diperoleh dari informan peneliti mengambil kesimpulan, dalam perencanaan ini peneliti telah melihat beberapa fokus perencanaan dari dinas dalam usaha pengembangan kualitas pelayanan, namun masih banyak fokus perencanaan yang belum terlaksana dengan baik dan belum memiliki hasil yang memuaskan. Penertiban kepemilikan administrasi kependudukan yang belum merata masih menjadi masalah dimana masih banyak masyarakat yang belum memiliki ktp, akta kelahiran dan kartu keluarga, dengan berbagai keluhan mengenai sulitnya pengurusan dan tingkat pengetahuan akan prosedur pengurusan yang masih rendah di sebagian kalangan masyarakat. Dengan layanan berbasis online ini pemerintah mengharapkan agar tingkat kesadaran akan pentingnya memiliki data pencatatan sipil jadi meningkat karena lebih dipermudah dalam melakukan pengantrian pendaftaran.

5. Penyusunan program yang tepat

Menurut Sunarto (2005), program adalah sebuah paket instruksi dalam

berbagai bentuk misalnya skema, kode dan bahasa. Kegunaannya adalah untuk menjalankan fungsi tertentu pada komputer. Lebih lanjut dikatakan sugiyono (2010), program merupakan rangkaian yang memuat instruksi berupa bahasa yang dapat dibaca oleh komputer. Penyusunan program tersebut dilakukan secara sistematis dan logis. Hal yang sama juga disampaikan Sindhunata (2011), program adalah pernyataan yang disusun secara berurutan dan memiliki kesamaan. Lebih lengkapnya lagi, pernyataan tersebut berfungsi sebagai pedoman agar komputer dapat bekerja sesuai perintah.

Berdasarkan beberapa teori mengenai penyusunan program diatas maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa penyusunan progam yang tepat adalah proses lanjutan dari analisa, observasi dan perencanaan untuk mendapatkan hasil dari tujuan. Penyusunan program adalah bentuk perumusan kalender kerja dan pencapaian indeks kerja suatu organisasi dengan mengatur program prioritas sampai program tambahan.

Dari hasil penelitian di lapangan peneliti memperoleh informasi sebagai berikut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado dalam memberikan pelayanan yang Prima kepada masyarakat sebagai bentuk keberpihakan kepada masyarakat dengan meniadakan retribusi dan pungutan yang diatur dalam undang-undang nomor 24 Tahun 2013 memiliki program yang telah disusun melalui perencanaan yang matang berdasarkan hasil analisis dan evaluasi kerja pada setiap bidang yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado.

- a. Program pelayanan administrasi perkantoran
- b. Penyediaan jasa peralatan dan kantor
- c. Penyediaan rapat-rapat koordinasi dan konsultasi
- d. Penyediaan jasa pengelolaan pelayanan perkantoran
- e. Program peningkatan sarana dan prasarana aparatur
- f. Pembangunan gedung kantor

- g. Pengadaan kendaraan dinas/operasional
- h. Pengadaan peralatan dan perlengkapan
- i. Pemeliharaan gedung kantor
- j. Pemeliharaan kendaraan operasional
- k. Program peningkatan pengembangan sistem pelaporan capaian kinerja dan keuangan
- l. Program penataan administrasi kependudukan
- m. Program keserasian kebijakan kependudukan
- n. Program pengelolaan data kependudukan

Dari hasil penelitian yang diperoleh dari informan peneliti mengambil kesimpulan bahwa penyusunan program yang telah dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado menjadi acuan dan fokus pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Namun masih banyak ditemui program dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado belum berjalan dengan baik atau belum efektif. Pembangunan gedung kantor menjadi program yang belum terealisasi, dimana daya tampung dari kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado tidak mampu menampung jumlah masyarakat yang melakukan pengurusan berkas pencatatan sipil. Pembangunan dan pemeliharaan sarana prasarana harus lebih diperhatikan lagi sebagai penunjang kualitas pelayanan. Kualitas layanan berbasis online dalam pengantrian pendaftaran pengurusan akta kelahiranpun harus menjadi fokus untuk meningkatkan layanan berbasis online dengan meminimalisir masalah server yang sering terjadi gangguan pada jam sibuk kerja

6. Tersedianya sarana dan prasarana
Menurut Moenir (1992:119), sarana dan prasarana adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga dalam rangka kepentingan yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja. Lebih lanjut

dikatakan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Untuk lebih memudahkan membedakan keduanya. Hal yang sama juga disampaikan Hamalik (2012), sarana prasarana ini merupakan keseluruhan bentuk perantara, di mana dipakai orang dalam menyebarkan ide. Dengan begitu ide tersebut pun akan bisa sampai ke penerima.

Berdasarkan beberapa teori mengenai tersedianya sarana dan prasarana diatas maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa, sarana dan prasarana adalah segala sesuatu yang dipakai dalam menunjang kinerja pegawai dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Dari hasil penelitian di lapangan peneliti memperoleh informasi sebagai berikut, dalam menunjang pelayanan publik yang efektif dan efisien Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado didukung oleh 43 orang pegawai yang terdiri dari 17 orang pejabat struktural dan 29 orang staff fungsional dan dengan di fasilitasi sarana dan prasarana yang ada yaitu, gedung kantor tiga lantai yang terbagi, pelayanan pendaftaran penduduk berada di lantai satu, urusan catatan sipil berada di lantai 2, dan lantai 3 diperuntukkan untuk bagian arsip. Fasilitas komputer di setiap bidang dan di pegang masing-masing pegawai dalam melakukan pelayanan, jaringan internet yang memadai dan juga di fasilitasi dengan wifi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga sudah dilengkapi absensi digital yang bisa meminimalisir kecurangan saat melakukan absensi. Untuk tingkat keamanan gedung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga dilengkapi dengan cctv agar bisa mengurangi tingkat kriminal seperti pencurian dan lainnya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado juga di fasilitasi oleh

kendaraan operasional kantor untuk menunjang mobilitas ketika melakukan tugas luar dan kunjungan kepada masyarakat.

Dari hasil penelitian yang diperoleh dari informan peneliti mengambil kesimpulan bahwa, Peneliti melihat bahwa masih banyak sarana dan prasarana penunjang yang belum bisa di pertanggungjawabkan dengan kinerja yang baik, masih ditemui banyak pegawai yang makan pada jam kerja walaupun sudah diawasi oleh cctv sehingga mengurangi kualitas dari pelayanan dan menimbulkan penggelembungan antrian pada jam ramai karena tidak dilayani dengan efisien. Sebaiknya untuk mengurangi pelanggaran seperti itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado bisa mengambil tindakan yang tegas terhadap pegawai yang kedapatan melakukan pelanggaran.

7. Pelaksanaan yang efektif dan efisien

Menurut Drucker (2013) Efektif adalah mengerjakan pekerjaan yang benar (doing the right things), sedangkan efisien menurutnya adalah mengerjakan pekerjaan dengan benar (doing things right). Lebih lanjut dikatakan Steers (2010) mengemukakan bahwa efektivitas dan efisien adalah jangkauan usaha suatu program sebagai suatu sistem dengan sumber daya dan sasaran tertentu. Hal yang sama juga disampaikan Komaruddin (2011), bahwa efektivitas merupakan hal yang menunjukkan taraf tercapainya tujuan dan usaha, yang dikatakan efektif kalau usaha itu mencapai tujuan.

Berdasarkan beberapa teori mengenai tersedianya sarana dan prasarana diatas maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa, pelaksanaan yang efektif dan efisien adalah implementasi dari perumusan program kerja yang harus dijalankan secara efektif untuk sasaran dan fungsi kegunaan program dan efisien dalam memanfaatkan dan memaksimalkan waktu pelaksanaan.

Dari hasil penelitian di lapangan peneliti memperoleh informasi sebagai berikut, dalam menunjang pelaksanaan

program agar efektif dan efisien Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado memaksimalkan sumber daya yang ada dan meningkatkan kualitas kerja dari setiap bidang dalam melakukan pelayanan, paham akan sasaran menjadi salah satu indikator peningkatan kualitas pelayanan. Sasaran yang di utamakan dari penerbitan KTP adalah penduduk yang baru akan melakukan pengurusan KTP, sasaran utama dari penerbitan Akta Kelahiran adalah anak usia 0-18 tahun yang belum memiliki Akta Kelahiran dan sasaran utama dalam penerbitan Kartu Keluarga adalah keluarga yang baru menikah. Kemudian dari pada itu untuk pengurusan berkas kependudukan dan catatan sipil yang hilang atau akan diperbarui menjadi prioritas kedua.

Dari hasil penelitian yang diperoleh dari informan peneliti mengambil kesimpulan bahwa, dalam menjangkau masyarakat yang baru akan melakukan pengurusan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado melakukan kegiatan turun menjemput bola atau datang langsung kepada masyarakat, peneliti menemui beberapa masalah yaitu lamanya penerbitan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil mulai dari pengambilan berkas langsung pada masyarakat sampai pada tahap penerbitan. Sementara itu penjadwalan program turun langsung pada masyarakat ini masih belum berjalan dengan efektif atau terstruktur, rentang waktu pada satu kecamatan dan kecamatan lainnya masih belum terjadwal sehingga masyarakat tidak mendapat kepastian kapan akan dikunjungi. Sebaiknya dalam penyusunan program harus disertai dengan waktu pelaksanaan program yang terstruktur.

Penutup

Kesimpulan

1. Pelayanan Akta Kelahiran secara online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado belum berjalan dengan maksimal di masyarakat di karenakan kurangnya tingkat penggunaan aplikasi berbasis

online dalam pengurusan akta kelahiran. kurangnya sosialisasi secara intens kepada masyarakat mengenai layanan berbasis online menjadi salah satu faktor tidak efektif pelayanan akta kelahiran secara online di kota manado. Belum meratanya jumlah penggunaan smartphone juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat pelayanan berbasis online yang ada di Kota Manado.

2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado dalam menjalankan pelayanan pencatatan sipil secara online juga masih kesulitan karena server yang sering sibuk pada jam-jam tertentu dan tidak bisa menerima antrian pendaftaran yang banyak sehingga menurunkan minat pengguna layanan ini. Hal ini mengakibatkan masih banyak masyarakat yang datang langsung ke kantir Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado untuk melakukan pendaftaran antrian pengurusan berkas sehingga menimbulkan antrian dan kepadatan masyarakat di ruangan kantor.
3. Penerbitan Akta Kelahiran belum terlaksana dengan maksimal karena masih banyak masyarakat yang melakukan persalinan di rumah ataupun tidak di Rumah Sakit dan Puskesmas.
4. Strategi menjemput bola dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebenarnya adalah strategi yang sangat baik untuk mendekatkan pelayanan publik pada masyarakat, namun tingkat kesadaran masyarakat akan pentingnya administrasi kependudukan dan pencatatan sipil masih sangat kurang.
5. Masih banyak di temui masyarakat yang belum memiliki akta kelahiran dan KTP. Tingkat pemahaman yang kurang dari masyarakat akan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil menjadi permasalahan yang belum bisa di selesaikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado

Saran

1. Harus lebih ditingkatkan lagi pemasaran dari layanan secara online ini dengan lebih di rutinkan sosialisasi kepada masyarakat, melakukan publikasi di media sosial dan pemasangan iklan pada papan iklan di tempat-tempat umum.
2. Diharapkan agar server dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado agar kualitas layanan secara online lebih ditingkatkan lagi dan memperbaiki server dari aplikasi agar bisa di akses setiap waktu, juga daya tampung antrian untuk pengguna agar bisa di perbanyak.
3. Diharapkan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado untuk dapat menambah jumlah pegawai agar bisa lebih efektif dalam memberikan pelayanan dan lebih meningkatkan lagi kualitas kerja dan efisiensi waktu dalam pelayanan.
4. Sarana dan Prasarana khususnya lobi tempat tunggu bagi masyarakat bisa lebih di perbesar dan jalur pendaftaran antrian juga ditata lebih baik lagi agar menimbulkan kepadatan di ruang kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado.
5. Diharapkan dalam memberikan pelayanan Prima kepada masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil lebih memperhatikan efektivitas pelayanan pada jam produktif dengan menambah jumlah pegawai.

Daftar Pustaka

- H.R Daeng Naja, 2005, *Hukum Kredit dan Bank Garansi*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, hal 126
- Chandler, 2005, *Rangkut*, hal 4
- William N Dunn, 2000, *Analisis Kebijakan Publik edisi kedua*, hal 44
- Pramuji Ardmosudirdjo, *Hukum Administrasi Negara*. (Jakarta Ghalia Indonesia, 1994)
- Sunarto, *Angka Kelahiran Dan Laju Pertumbuhan Penduduk*, 2000, hal 21
- A.Yudi Setianto, dkk., *Panduan lengkap Mengurus Perijinan dan Dokumen*

- Pribadi, Keluarga dan Bisnis.* (Jakarta: Forum Sahabat, 2008)
- Jamaluddin Ahmad, *Metode penelitian administrasi publik teori dan aplikasi,* (Yogyakarta: GAVA MEDIA, 2015)
- Kotler, Philip dan AB. Susanto. *Manajemen Pemasaran Indonesia.* (Jakarta: Salemba Empat, 2001)
- Moenir H.A.S, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia,* (Jakarta: Bumi Aksara 2014)
- Sinambela, LijanPoltak, *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi,* (Jakarta: PT. BumiAksara, 2006)
- Sumber Jurnal**
- Waworundeng Welly dan Pioh N R, *Pelayanan Administrasi Kependudukan : Studi Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kabupaten Minahasa Provinsi Sulawesi Utara,* Volume 1, Nomor 1, Halaman 1-18, 2020
- Achmad Dwiky Kurniawan, *Inovasi Pelayanan Publik (Studi Deskript) Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik,* Volume 3, Nomor 3, September - Desember 2015.
- Aprilia Malik, Siswidiyanto, Endah Setyowati yang berjudul *“(Perencanaan Program Akta Online Dalam Meningkatkan Pelayanan Akta Kelahiran (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi)”*, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang, Volum. 1, Nomer. 5, Halaman. 1025-1032.
- Diah Nur Fitriana, *Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi Boarding Pass System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya).* Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, Volume 2, Nomor 1, Januari 2014.
- Erick S. Holle, *Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Maladministrasi Praktek Dalam Meningkatkan Public Service,* Jurnal Sasi Vol.17, hal.23, No.3 Bulan Juli-September 2011.
- Ida Hayu Dwimawanti, *Kualitas Pelayanan Publik (Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah),* Jurna Dialogue, Volum 1, Nomer 1, Januari 2004.
- Nuriyanto, *Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep “Welfare State”?* Jurnal Konstitusi, Volume 11, Nomor 3, September 2014
- Rina Mei Mirnasari, *Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purbaya-Bungurasih,* Volum 1, Nomor 1, Januari 2013.
- Yayat Rukayat, *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu,* Jurnal Kualitas, Pelayanan Publik, Volum 11, Nomer 2, 2017.