

**EFEKTIVITAS PROGRAM ALPUKAT DALAM PENERBITAN AKTA KELAHIRAN
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA PALU
PROVINSI SULAWESI TENGAH**

MUHAMMAD SYADILLAH ARDHIKZAH
NPP. 29.1466

*Asdaf Provinsi Sulawesi Tengah
Program Studi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil*

Email:

Syadillah.20@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): *(Contains the background behind the research). The ownership of birth certificates in Palu City is still very low from the national target, so that children's rights regarding the fulfillment of birth certificates in Palu City have not been fully implemented. The Department of Population and Civil Registration of the City of Palu created an innovation program, namely ALPUKAT (Children Born Home With a Certificate) regarding birth certificate issuance services in Palu City. This study aims to determine and analyze the effectiveness of birth certificate issuance services through ALPUKAT, as well as to find out the inhibiting factors and describe what efforts are being made to increase birth certificate ownership in the city of Palu. **Objective:** to find out and analyze the effectiveness of birth certificate issuance services through ALPUKAT, and to find out the inhibiting factors and describe what efforts are being made to increase birth certificate ownership in the city of Palu **Method:** This study uses descriptive qualitative research methods with an inductive approach, where the authors obtain data by means of interviews, observation and documentation **Result:** In order to increase the coverage of birth certificates in Palu City, the City Population and Civil Registration Service in carrying out birth certificate issuance services through the ALPUKAT program has been running well and smoothly and has experienced a significant increase from before the ALPUKAT program, although birth certificate ownership in Palu City is still less than the national target. The thing that becomes the inhibiting factor for the lack of birth certificate ownership in Palu City is the lack of awareness from the Palu City community about the importance of having a birth certificate. **Conclusion:** In order to increase the coverage of birth certificates in Palu City, the City Population and Civil Registration Service provides birth certificate issuance services through the ALPUKAT program. innovations from the Dukcapil of Palu City continue to spread widely. Birth certificate issuance services using the ALPUKAT program in Palu City have been carried out well. Judging from the 5 dimensions of effectiveness used, all of them have been maximally achieved. As for the production dimension, precisely in the outcome indicator, that the number of birth certificates issued.*

Keywords: *Service, Birth Certificate, ALPUKAT*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): (Berisi background yang melatarbelakangi penelitian). Kepemilikan akta kelahiran di Kota Palu masih sangat rendah dari sasaran nasional, sehingga hak anak mengenai pemenuhan akta kelahiran di Kota Palu belum semuanya terlaksanakan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu membuat suatu program inovasi yaitu ALPUKAT (Anak Lahir Pulang Bawa Akta) mengenai pelayanan penerbitan akta kelahiran di Kota Palu.. **Tujuan:** untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas pelayanan penerbitan akta kelahiran melalui ALPUKAT, serta dapat mengetahui faktor penghambat dan mendeskripsikan upaya apa saja yang dilakukan untuk meningkatkan kepemilikan akta kelahiran di kota palu. **Metode:** Penelitian ini menggunakan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif, dimana penulis mendapatkan data dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** dalam rangka meningkatkan cakupan akta kelahiran di kota palu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota dalam melakukan pelayanan penerbitan akta kelahiran melalui program ALPUKAT telah berjalan dengan baik dan lancar serta mengalami peningkatan yang signifikan dari sebelum adanya program ALPUKAT, walaupun kepemilikan akta kelahiran di kota palu masih kurang dari sasaran nasional. hal yang menjadi faktor penghambat dari kurangnya kepemilikan akta kelahiran di kota palu ini yaitu kurangnya kesadaran dari masyarakat kota palu sendiri akan pentingnya kepemilikan akta kelahiran. **Kesimpulan** dalam rangka meningkatkan cakupan akta kelahiran di kota palu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota dalam melakukan pelayanan penerbitan akta kelahiran melalui program ALPUKAT. Oleh karenanya penulis menyarankan untuk melakukan sosialisasi dengan bekerja sama dengan *influencer* atau orang yang berpengaruh di media sosial Kota Palu agar informasi terkait inovasi dari dukcapil Kota Palu terus menyebar luas. pelayanan penerbitan akta kelahiran menggunakan program ALPUKAT di Kota Palu sudah terlaksana dengan baik. Dilihat dari 5 dimensi efektivitas yang digunakan bahwa seluruhnya sudah tercapai dengan maksimal. Adapun pada dimensi produksi tepatnya di indikator hasil, bahwa jumlah penerbitan akta kelahiran

Kata kunci: Pelayanan, Akta Kelahiran, ALPUKAT



I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia saat ini tercatat menjadi negara yang memiliki penduduk terbanyak ke-4 di dunia. Hal tersebut berdasarkan data yang bersumber dari Lembaga resmi sensus internal, PBB, maupun organisasi internasional. Pemerintah harus memiliki ide maupun inovasi yang baik dan prima dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat kedepannya, mengingat perkembangan zaman saat ini yang memungkinkan pemerintahan kita untuk tidak hanya terpaku atau diam saja terkait pelayanan yang ketinggalan zaman dan kurang efektif terhadap masyarakat. Negara Indonesia memiliki suatu tujuan yang sangat berarti bagi masyarakat yaitu untuk melindungi seluruh rakyat Indonesia, hal tersebut berkaitan dengan memberikan pengakuan terhadap status penduduk yang terjadi pada setiap peristiwa penting melalui pencatatan sipil yang dialami oleh masyarakat Indonesia.

Pemerintah Kota Palu memiliki wewenang untuk mengurus administrasi kependudukan sebagaimana telah diatur dalam Peraturan Daerah Kota Palu Nomor 1 Tahun 2009 tentang Administrasi Kependudukan. Berdasarkan data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu kepemilikan akta kelahiran di Kota Palu masih rendah dari tujuan yang diharapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu. Kepemilikan akta kelahiran di Kota Palu masih belum mencapai target nasional dengan angka 92%. Kota Palu sebagai pemerintah daerah memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat dalam segala sektor tidak terkecuali pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam hal dokumen akta kelahiran. Berbagai upaya dilakukan pemerintah Kota Palu untuk mendapatkan kepercayaan kepada masyarakat dalam hal kualitas pelayanan. Adapun upaya yang dilakukan pemerintah Kota Palu dalam menciptakan suatu inovasi baru untuk mempercepat pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran ini yaitu dengan membuat suatu program yang bernama ALPUKAT (Anak Lahir Pulang Bawa Akta). Program ALPUKAT ini merupakan suatu inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran dengan secara *online*.

Program ALPUKAT pertama kali di bentuk pada Tahun 2019. Pada awal pembentukan inovasi program ini, dibentuk pula tim lintas sektor yang terlibat dalam inovasi ini. Pelayanan menggunakan program ALPUKAT ini pada awalnya masih di fungsikan secara manual dimana petugas rumah sakit atau puskesmas mengirim persyaratan melalui aplikasi whatsapp dan di verifikasi di pusat data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu. Kemudian setelah

tercetak diambil kembali oleh petugasnya. Tentunya hal tersebut masih terdapat keterbatasan dan dinilai kurang efisien, sehingga melalui perkembangan digitalisasi yang ada, saat ini layanan ALPUKAT telah melakukan proses pengembangan ke tahap yang lebih sempurna dan dapat diakses di seluruh Rumah sakit dan Puskesmas yang ada di Kota Palu, sehingga pembuatan dokumen akta kelahiran dapat dilaksanakan secara maksimal.

Berdasarkan Uraian yang telah dipaparkan, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“EFEKTIVITAS PROGRAM ALPUKATDALAM PENERBITAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PALU PROVINSI SULAWESI TENGAH”**.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Kepemilikan akta kelahiran di Kota Palu masih sangat rendah dari sasaran nasional, sehingga hak anak mengenai pemenuhan akta kelahiran di Kota Palu belum semuanya terlaksanakan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu membuat suatu program inovasi yaitu ALPUKAT (Anak Lahir Pulang Bawa Akta) mengenai pelayanan penerbitan akta kelahiran di Kota Palu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas pelayanan penerbitan akta kelahiran melalui ALPUKAT, serta dapat mengetahui faktor penghambat dan mendeskripsikan upaya apa saja yang dilakukan untuk meningkatkan kepemilikan akta kelahiran di kota palu..

1.3 Penelitian Terdahulu

Pertama, Musabry 2020 ,dengan judul Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran dan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar. Menggunakan metode kualitatif deskriptif. Adapun hasil penelitiannya yakni inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian menggunakan program KUCATAKI di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar sudah cukup bagus dan memenuhi target sasaran khususnya ibu hamil yang tidak perlu repot lagi jika ingin membuat akta kelahirannya di RSIA/Puskesmas tempat mereka akan melahirkan dan juga masyarakat yang ingin membuat akta kematian langsung bisa mengurusnya di kelurahan tempat tinggal mereka.

Kedua, Ferry Perdian (2018) ,dengan judul P Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh .Menggunakan metode kualitatif deskriptif . Adapun hasil penelitiannya menunjukkan bahwa inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran yang dilakukan secara online ini adalah cara yang baru yang dapat dilakukan untuk berinteraksi langsung dengan masyarakat untuk melaksanakan pendaftaran dan pencatatan secara online dengan mengakses website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh. Inovasi pembuatan akta kelahiran secara online ini adalah strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh untuk mempermudah masyarakat dalam menerima pelayanan. Masyarakat dapat mengakses maupun melakukan pendaftaran dokumen akta kelahiran ini kapan saja dan dimana saja, tetapi masih banyak juga masyarakat yang kurang memahami mengenai proses pembuatan akta kelahiran secara online.

Ketiga, Ifrianto S. Rahman, (2015), dengan judul Efektivitas Pelayanan Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Gorontalo Utara . Menggunakan metode kualitatif deskriptif . Adapun hasil penelitiannya yakni pelaksanaan pelayanan oleh pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo belum maksimal. Pernyataan ini sesuai dengan bukti hasil jawaban para responden berdasarkan indikator yaitu 1) Kesederhanaan 2) Kejelasan dan Kepastian 3) Keterbukaan 4) Keadilan 5) Ketepatan Waktu 6) Kecakapan. Dari enam indikator tersebut terdapat hasil analisis peneliti dari penelitian ini bahwa pelaksanaan pelayanan oleh pihak pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo belum terlaksana dengan baik dan masih perlu meningkatkan kualitas pelayanannya.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan keadaan yang baharu serta informan yang lebih luas. GAP penelitian juga hanya ada dan merupakan masalah khusus yang terjadi diLokus Penulis.

1.5 Tujuan

Adapun tujuan penulis dalam melakukan penelitian mengenai program ALPUKAT ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas pelayanan penerbitan akta kelahiran melalui program ALPUKAT (Anak Lahir Pulang Bawa Akta) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu
2. Untuk mengetahui dan menjelaskan hambatan yang terjadi dalam proses pelayanan penerbitan akta kelahiran melalui program ALPUKAT (Anak Lahir Pulang Bawa Akta) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu
3. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan upaya dalam menanggapi hambatan yang terjadi dalam proses pelayanan penerbitan akta kelahiran melalui program ALPUKAT (Anak Lahir Pulang Bawa Akta) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu

II. METODE

Peneliti dalam penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif sebab peneliti fokus dalam menggambarkan peristiwa yang terjadi dilapangan secara sistematis, logis, objektif dan benar-benar terjadi, agar dapat dipahami setiap fakta yang terjadi guna mendapatkan kesimpulan atas permasalahan yang terjadi. Operasionalisasi konsep sesuai dengan yang ada pada kerangka berpikir dengan menggunakan teori dari Gibson and Steers dalam Sumaryadi (2005) untuk mengukur efektivitas program ALPUKAT (Anak Lahir Pulang Bawa Akta) yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu. Berikut gambaran mengenai Operasionalisasi Konsep dalam penelitian ini.

Sumber data dalam penelitian kualitatif dapat berupa kata-kata lisan maupun tertulis dan benda-benda yang telah diteliti oleh peneliti dalam suatu penelitian sampai detail agar dapat dimengerti makna yang ada dalam dokumen atau benda tersebut. Jadi sumber data yang akan diteliti tersebut harus data yang asli dan memperoleh bukti yang kuat adanya. Menurut sugiyono (2014:137) pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai seting, berbagai sumber, dan berbagai cara. Apabila dilihat dari setingnya, data dapat dikumpulkan pada seting alamiah (*natural setting*), pada laboratorium dengan metode eksperimen, disekolah dengan tenaga pendidik dan kependidikan, dirumah dengan berbagai responden, pada suatu seminar, diskusi, dijalan dan lain-

lain”. Berdasarkan data tersebut, tentunya data yang diperoleh haruslah sesuai dengan fakta sehingga dapat menjadi referensi yang akan menimbulkan beberapa klasifikasi data.

Dalam penelitian ini peneliti mengambil informan dengan Teknik *purposive sampling* dan *insidental sampling* sesuai dengan yang dikemukakan oleh Sugiyono (2013:218-219) bahwa *purposive sampling* merupakan Teknik pengambilan sampel sesuai dengan sumber data dengan pertimbangan tertentu. Dan *insidental sampling* adalah Teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu jika orang tersebut berkaitan dengan penelitian dan cocok sebagai sumber data.

Sugiyono (2014:62) mengemukakan bahwa, “setiap peneliti harus dapat menyajikan data yang diperoleh melalui observasi, wawancara kuesioner (angket) atau dokumen”. Prinsip dasar penyajian data adalah komunikasi dan kelengkapan, dalam artian data yang disajikan dapat menarik perhatian pihak lain untuk membacanya dan dengan mudah memahami isinya. Data yang diperoleh berupa data kuantitatif dari skor jawaban masyarakat dan data kualitatif dari jawaban wawancara.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Efektivitas Program Alpukat dalam Penerbitan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah

A. Produksi

Produksi merupakan suatu hasil dan jasa untuk yang diciptakan suatu organisasi untuk menambah nilai guna. Dalam melaksanakan suatu kegiatan atau program tentunya suatu organisasi harus menghasilkan barang dan jasa yang maksimal agar hasilnya menjadi lebih bernilai, sama halnya dengan Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota palu dalam membuat suatu inovasi program ALPUKAT dalam mempermudah masyarakat untuk menerbitkan akta kelahiran. Dari hasil penerbitan akta kelahiran ini kita dapat melihat efektifnya suatu program, apakah dari adanya program tersebut dapat menerbitkan banyak akta kelahiran di kota palu atau tidak.

1. Jumlah Penerbitan Akta Kelahiran

Penerbitan akta kelahiran merupakan suatu tugas sangat penting yang diberikan kepada Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil guna meningkatkan cakupan akta secara nasional. kepemilikan akta kelahiran di kota palu sudah sangat naik dibandingkan dari tahun 2019 yang persentase kepemilikan akta di kota palu hanya 44%. sasaran nasional kepemilikan akta kelahiran

yaitu 92%. Dimana masih ada 9 provinsi yang belum memenuhi target cakupan akta kelahiran yaitu Aceh, Sumatera Utara, Riau, Nusa Tenggara Timur, Maluku, Maluku Utara, Papua, Papua Barat, dan Sulawesi Tengah. Jadi, yang dapat disimpulkan oleh penulis mengenai dinas kependudukan dan pencatatan sipil serta program ALPUKAT ini bahwa program ini sudah berjalan dengan efektif sejak pertama kali di launching pada tahun 2019. Program ini sangat membantu pihak pemerintah dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota palu dan masyarakat dalam menerbitkan akta kelahiran sehingga dapat dikatakan program ini sudah berjalan dengan efektif.

2. **Jangkauan Program**

Jangkauan program dalam kaitannya dengan pelayanan melalui ALPUKAT ini ialah seberapa jauh atau luas cakupan program ALPUKAT ini bisa menjangkau masyarakat. jangkauan program ALPUKAT ini sudah mencapai pelosok kota palu, jadi masyarakat bisa mengurus akta kelahiran ini dengan proses yang mudah tanpa harus ribet lagi ke Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota palu.

B. Kualitas

Kualitas pelayanan dalam suatu organisasi dapat terlaksana dengan baik apabila masyarakat telah memenuhi standar pelayanan yang sempurna. penerbitan akta kelahiran menggunakan ALPUKAT ini paling lama 3 hari. Jadi pihak rumah sakit yang menyampaikan langsung kepada masyarakat setelah melahirkan dan menyampaikan berkas yang diperlukan untuk diproses menjadi akta kelahiran. Akta kelahiran itu juga jika telah selesai diproses selama kurang lebih 2-3 hari maka akan diberikan kepada pihak rumah sakit ataupun puskesmas yang mengajukan, selanjutnya akan diberikan kepada masyarakat bersangkutan melalui whatsapp atau bisa diambil di tempat.

C. Efisiensi

Efisiensi dapat diartikan sebagai pemanfaatan waktu dan sumberdaya seminimal mungkin untuk mendapatkan hasil yang maksimal. Pelayanan penerbitan akta kelahiran menggunakan ALPUKAT ini tentunya sebuah inovasi yang memiliki prosedur yang bertahap agar penggunaannya dilakukan secara efisien. dalam melakukan penerbitan akta kelahiran menggunakan ALPUKAT, admin dari ALPUKAT sendiri bisa melakukan pengecekan terhadap berkas pengunggahan dari rumah sakit atau puskesmas itu kapan saja dan dimana saja, hanya saja jika terjadi koneksi jaringan internet yang kurang stabil, para admin dari ALPUKAT sendiri telah

melakukan pelayanan dengan maksimal, proses pelayanan yang dilakukan untuk menerbitkan akta kelahiran menggunakan ALPUKAT ini tentunya sangat mudah karena bisa dilakukan dengan cepat baik itu menggunakan perangkat computer maupun menggunakan handphone dan hambatan yang ditemukan yaitu jaringan yang kurang stabil sehingga mengganggu proses pengunggahan. pelayanan penerbitan akta kelahiran melalui inovasi ALPUKAT oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu telah berjalan secara efisien dan maksimal sesuai dengan sasaran yang ditentukan.

D. Adaptasi

Adaptasi dalam suatu organisasi merupakan hal yang penting bagi proses pelayanan. Adaptasi diperlukan agar suatu organisasi tersebut dapat memahami tujuan dan sasaran yang akan dicapai. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu tentunya harus memiliki strategi dan tujuan agar dapat menghasilkan produk atau pelayanan yang berbeda nantinya. permasalahan yang dihadapi sekarang harus memiliki jawaban dan tindak lanjutnya, agar tidak terhenti di permasalahan yang dihadapi sekarang ini, jadi adaptasi dalam suatu organisasi harus terus dilaksanakan.

1. Strategi

Dalam rangka memenuhi tertib administrasi tentunya diperlukan strategi yang jelas dari pihak pemerintah penyelenggara pelayanan agar pelaksanaan suatu program atau inovasi berjalan dengan lancar dan dapat mengantisipasi setiap hambatan yang ada, dalam hal ini yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu. terdapat strategi kedepannya yang sedang direncanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu guna meningkatkan cakupan kepemilikan akta kelahiran dan administrasi kependudukan lainnya dengan melakukan program jemput bola di kelurahan, tempat-tempat umum dan memanfaatkan media sosial sebagai wadah untuk mengembangkan inovasi.

2. Tujuan

Dalam memberikan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu memiliki tujuan yaitu untuk dapat memberikan kualitas pelayanan yang maksimal kepada seluruh masyarakat kota palu yang mengurus dokumen kependudukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil terkhusus untuk akta kelahiran, karena cakupan akta kelahiran di kota palu yang masih belum memenuhi sasaran. pernyataan sebelumnya terkait strategi kedepannya yang dihadapi

oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota palu sudah jelas dan terarah, yaitu untuk meningkatkan cakupan akta kelahiran yang ada di kota palu.

E. Kepuasan

Kepuasan masyarakat terhadap pihak penyelenggara pelayanan public merupakan sesuatu yang sangat penting agar dalam melaksanakan kegiatan di suatu tempat berjalan dengan lancar serta mendapat kepercayaan dari kedua belah pihak. Hal tersebut tidak boleh dianggap remeh karena kesalahan sedikitpun akan berakibat yang tidak main-main. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu sebagai penyelenggara pelayanan administrasi kependudukan tentunya berhadapan langsung dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan, baik itu dalam melayani akta kelahiran, akta kematian, e-ktip dan lain sebagainya. Pelayanan yang cepat juga menjadi sebuah nilai tambah dalam penyelenggara pelayanan publik, karena dengan pelayanan yang cepat dapat memberikan kepercayaan dan komentar yang baik dari masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu pun dalam menerbitkan akta kelahiran melalui program ALPUKAT diutamakan kecepatan layanan guna menghasilkan produk yang efisien sehingga tidak membuat masyarakat menunggu begitu lama dalam penerbitan akta kelahiran. Pelayanan akta kelahiran menggunakan program ALPUKAT ini sudah sangat efektif dan pelaksanaannya sangat mudah dan cepat. Akta kelahiran bisa diurus dan bisa ditunggu paling lama 4 hari.

3.2 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Musabry 2020 ,dengan judul Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran dan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar. Adapun temuan hasil penelitiannya yakni inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian menggunakan program KUCATAKI di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar sudah cukup bagus dan memenuhi target sasaran khususnya ibu hamil yang tidak perlu repot lagi jika ingin membuat akta kelahirannya di RSIA/Puskesmas tempat mereka akan melahirkan dan juga masyarakat yang ingin membuat akta kematian langsung bisa mengurusnya di kelurahan tempat tinggal mereka.

Ferry Perdian (2018) ,dengan judul P Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh . Adapun htemuan asil penelitiannya menunjukkan bahwa inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran yang dilakukan secara online ini adalah cara yang baru yang dapat dilakukan untuk berinteraksi langsung dengan masyarakat untuk

melaksanakan pendaftaran dan pencatatan secara online dengan mengakses website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh. Inovasi pembuatan akta kelahiran secara online ini adalah strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh untuk mempermudah masyarakat dalam menerima pelayanan. Masyarakat dapat mengakses maupun melakukan pendaftaran dokumen akta kelahiran ini kapan saja dan dimana saja, tetapi masih banyak juga masyarakat yang kurang memahami mengenai proses pembuatan akta kelahiran secara online.

Ifrianto S. Rahman, (2015), dengan judul Efektivitas Pelayanan Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Gorontalo Utara . Adapun temuan hasil penelitiannya yakni pelaksanaan pelayanan oleh pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo belum maksimal. Pernyataan ini sesuai dengan bukti hasil jawaban para responden berdasarkan indikator yaitu 1) Kesederhanaan 2) Kejelasan dan Kepastian 3) Keterbukaan 4) Keadilan 5) Ketepatan Waktu 6) Kecakapan. Dari enam indikator tersebut terdapat hasil analisis peneliti dari penelitian ini bahwa pelaksanaan pelayanan oleh pihak pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo belum terlaksana dengan baik dan masih perlu meningkatkan kualitas pelayanannya.

Pembaharuan temuan penelitian sebelumnya dari penelitian terdahulu yakni dalam rangka meningkatkan cakupan akta kelahiran di kota palu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota dalam melakukan pelayanan penerbitan akta kelahiran melalui program ALPUKAT. Oleh karenanya penulis menyarankan untuk melakukan sosialisasi dengan bekerja sama dengan *influencer* atau orang yang berpengaruh di media sosial Kota Palu agar informasi terkait inovasi dari dukcapil Kota Palu terus menyebar luas. pelayanan penerbitan akta kelahiran menggunakan program ALPUKAT di Kota Palu sudah terlaksana dengan baik. Dilihat dari 5 dimensi efektivitas yang digunakan bahwa seluruhnya sudah tercapai dengan maksimal. Adapun pada dimensi produksi tepatnya di indikator hasil, bahwa jumlah penerbitan akta kelahiran

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Efektivitas Pelayanan Program ALPUKAT (Anak Lahir Pulang Bawa Akta) Dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Kota Palu, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Efektivitas Pelayanan Program ALPUKAT (Anak Lahir Pulang Bawa Akta) Dalam Penerbitan Akta Kelahiran Di Kota Palu, secara keseluruhan sudah terlaksana dengan baik dan efektif, dari 5 dimensi yang penulis gunakan untuk mengukur suatu efektivitas yang dikemukakan oleh Steers and Gibson antara lain Produksi, Kualitas, Efisiensi, Adaptasi, dan Kepuasan semuanya sudah terlaksana dengan baik, hanya saja dalam dimensi produksi, hasil dari penerbitan akta kelahiran belum mencapai target nasional yaitu 92%, tetapi jika melihat tingkat kepemilikan akta kelahiran di Kota Palu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu sangat terbantu dengan adanya program ALPUKAT ini dan sudah sangat serius dalam meningkatkan cakupan akta kelahiran di Kota Palu. Hal ini dibuktikan dengan hasil cakupan akta dari tahun ke tahun yang meningkat sangat drastis dari sebelum adanya ALPUKAT sampai sekarang.
2. Hambatan yang ditemukan yaitu kurangnya pemahaman dan kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan khususnya akta kelahiran. Masyarakat masih banyak yang kurang antusias dalam mengurus dokumen kependudukan sehingga cakupan akta kelahiran di Kota Palu pun juga belum mencapai sasaran. Adapun hambatan lain yang ditemukan yaitu jaringan internet yang kurang stabil sehingga dalam melakukan proses pemberkasan dan penyerahan kadang terjadi kesalahan server.
3. Upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu dalam mengatasi hambatan yang dihadapi yaitu pertama melakukan sosialisasi kepada masyarakat dengan memanfaatkan media sosial karena sekarang ini media sosial sudah sangat sering digunakan, baik itu menggunakan platform Instagram, Facebook, WA dan sebagainya. Sosialisasi ini terus dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu di akun resmi Instagram dan lainnya. Kemudian yang kedua, dalam mengatasi jaringan yang kurang stabil, pihak Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu menambah router atau modem dan menaikkan tarif kecepatan jaringan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu agar para pengguna jaringan internet di kantor tidak mengalami gangguan atau masalah dalam melayani masyarakat.

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 Gibson saja.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan Efektivitas Program Alpukat dalam Penerbitan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih serta penghargaan sebesar- besarnya kepada Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah serta jajaran, seluruh dosen pengajar, pembimbing dan penguji juga seluruh pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Badu, Syamsu Q. dan Novianty Djafri. 2017. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Gorontalo: Ideas Publishing.
- Daraba, Dahyar. 2019. *Reformasi Birokrasi & Pelayanan Publik*. Makassar: Leisyah.
- Mulyawan, Rahman. 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: Unpad Press.
- Mardiasmo. 2016. *Efisiensi dan Efektivitas*. Jakarta: Andy
- Nyoman, Sumaryadi, 2005. *Efektivitas Implementasi Kebijakan Daerah Otonom*. Jakarta: Citra Utama.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Siyoto, Sandu. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing
- Sazali, Hasan. 2020. *Penelitian Kualitatif*. Medan: Wal ashri Publishing
- Yusuf, Muri. 2017. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana.