



**EFEKTIVITAS PELAYANAN KEPENDUDUKAN/PENCATATAN SIPIL
PADA PROGRAM One Day Service 3 in 1
OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA CIMAHI**

Mona Indrianie S.Sos., S.H., M.H

Administrasi Publik, monaindrianie@unpas.ac.id, Universitas Pasundan

ABSTRACT

“one day service 3 in 1” is a one-time service program where each applicant takes care of one document later the service will provide 3 documents at once. This service program is to serve population/civil registration in the population and civil registration office of the city of Cimahi, but from several types of services in the service program it only focuses on one type of service, namely birth certificates, 3 documents will be made by the service such as (birth certificate), family cards, and children's identity cards) in order to provide easy services for the community.

This study aims to describe and analyze the effectiveness of population/civil registration services in the one day service 3 in 1 program at the Cimahi City Population and Civil Registration Service. In this report the results of this study will discuss the effectiveness of population services/civil registration in the program, the obstacles faced in population services/civil registration in the program, the population and civil registration service of the city of cimahi.

This study uses a qualitative descriptive research method. the data collection techniques used are observation, interviews, and documentation. for the theory used in this study using the theory and indicators of Moenir (2006).

This study shows that the effectiveness of the population service/civil registration program 3 in 1 one day service has not been effective, because it has problems such as those that have not been responded to and by the operator due to time constraints during PPKM level 4, the network is sometimes slow, disciplined during setting and determine the negligence of every employee who manages the service program.

Keywords: *Effectiveness, Population/Civil Registration Services One Day Service 3 in 1*

Abstrak

“one day service 3 in 1” merupakan program pelayanan satu percepatan dimana setiap pemohon yang mengurus satu dokumen nantinya pihak dinas memberikan 3 dokumen sekaligus. program pelayanan ini untuk melayani kependudukan/pencatatan sipil di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota cimahi, tetapi dari beberapa jenis layanan dalam program pelayanan tersebut peneliti hanya berfokus pada satu jenis layanan saja yaitu akta kelahiran nantinya akan dibuatkan 3 dokumen sama pihak dinas seperti (akta kelahiran, kartu keluarga (penambahan anggota keluarga), dan kartu identitas anak) agar dapat memberikan kemudahan pelayanan bagi masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis tentang efektifitas pelayanan kependudukan/pencatatan sipil pada program one day service 3 in 1 di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Cimahi. Dalam laporan hasil penelitian ini akan dibahas mengenai Efektivitas Pelayanan Kependudukan/pencatatan sipil pada program tersebut, hambatan yang dihadapi dalam pelayanan kependudukan/pencatatan sipil pada program tersebut dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota cimahi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. untuk teori yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teori dan indikator dari Moenir (2006).

Penelitian ini menunjukkan bahwa efektifitas pelayanan kependudukan/pencatatan sipil pada program one day service 3 in 1 belum efektif, karena memiliki permasalahan seperti banyak yang belum ditanggapi dan diproses oleh operator disebabkan keterbatasan waktu selama PPKM level 4, jaringan kadang-kadang lambat,

kurang disiplin selama bertugas yang ditetapkan dan kelalaian setiap pegawainya yang mengurus program pelayanan tersebut.

Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan Kependudukan/Pencatatan Sipil One Day Service 3 in 1

1. PENDAHULUAN

Pelayanan yang diberikan instansi pemerintahan seperti kelurahan/kecamatan atau di dinas setempat tergolong dalam jenis pelayanan publik. Pelayanan pada dasarnya, melibatkan dua pihak yang saling berhubungan yaitu organisasi pemberi pelayanan di satu pihak dan masyarakat sebagai penerima pelayanan di pihak lainnya. Jika organisasi mampu memberikan pelayanan optimal dan memenuhi tuntutan masyarakat, maka dapat dikatakan organisasi tersebut telah mampu memberikan pelayanan yang memuaskan pada masyarakat. Alamsyah, K (2016:161).

Hal tersebut menyinggung dalam pelayanan publik tentu dalam pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil menjadi salah satu hal yang harus ditingkatkan lagi untuk meningkatkan kepuasan masyarakat yang dimana masyarakat menilai pelayanan tersebut dinilai berkualitas atas keefektifitasnya pada pelayanan yang dilakukan oleh pegawai tersebut. Salah satu pelayanan yang dimana sudah masyarakat tahu adalah pelayanan pembuatan akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian, juga, Kartu tanda penduduk (KTP), Kartu Keluarga, dan ada masyarakat yang masih belum tahu dan sudah tau tentang pembuatan kartu identitas anak (KIA) dimana pada saat baru lahir atau memasuki usia 1 tahun bisa membuat kartu tersebut dan tinggal mengajukan pembuatan dokumen tersebut ke bagian pelayanan.

Kemudian pada masyarakat untuk mengurus surat-surat baik itu kartu keluarga, kartu tanda penduduk (KTP), akta kelahiran/kematian, akta perkawinan/perceraian, dan lain-lain masih saja pada pegawai tertentu membuat beberapa dokumen khusus tertentu dan untuk update data nya masih sama data kependudukan nya digolongkan ke berbagai jenis.

Kemudian berdasarkan pada paragraf diatas yang diutarakan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi meluncurkan inovasi pelayanan yaitu Program One Day Service 3 in 1, program tersebut dimana dokumen administrasi kependudukan yang dimohonkan oleh salah seorang warga kepada kami dan sudah kami proses. Artinya, ketika ada warga memohon satu dokumen, maka pegawai sebagai melayani akan segera dan sudah langsung buat tiga dokumen yang memang semuanya sudah terupdate datanya.

Hal tersebut dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota cimahi langsung memberikan 3 dokumen misalnya : surat nikah, KTP suami istri dengan status baru, dan kartu keluarga (KK), menurutnya, inovasi program One Day Service 3 in 1 ini sekaligus melengkapi berbagai upaya dan terobosan lainnya yang sudah dijalankan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota cimahi dalam rangka menciptakan pelayanan yang berkualitas dan efisien.

Adapun jenis-jenis layanan dalam program One Day Service 3 in 1 yang dijalankan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi ini terdiri dari :

- 1..Akta kelahiran, KK (penambahan anggota keluarga), kartu identitas anak
- 2..Akta kematian, KK (data yang meninggal ditiadakan dari KK), KTP-EL (perubahan status kematian)
- 3..Akta perkawinan, KK (terbentuk KK baru bagi pasangan suami- istri), KTP-EL suami-istri
- 4..Akta perceraian, KK (perubahan elemen data), KTP-EL
- 5..SKPWNI (surat keterangan pindah WNI), SKDWNI (surat keterangan datang WNI), (KK dan KTP-EL)
- 6..Dan lain-lain.

Hal tersebut dalam PERMENDAGRI No. 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Secara Daring bahwa pada BAB I pasal 1 ayat 1 menyatakan bahwa “administrasi kependudukan secara daring yang selanjutnya disebut *adminduk daring* adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan berbasis elektronik melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan public dan pembangunan sektor lain.” juga pada peraturan yang sama di BAB III pasal 3 ayat 1 menyatakan bahwa “pelayanan *adminduk daring* dilakukan melalui SIAK sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan.”

Kemudian terdapat di pasal 5 ayat 1 menyatakan bahwa “pelayanan *adminduk daring* sebagaimana dimaksud dalam pasal 3, terdiri dari : “pelayanan pendaftaran penduduk dan pelayanan pencatatan sipil.” Selanjutnya pada pasal 9 ayat 1 a dan b tentang register/pendaftaran dalam pelayanan *adminduk* secara daring yang menyatakan bahwa : “(1.a) penduduk melakukan registrasi pada laman aplikasi pelayanan mandiri *Adminduk Daring* untuk mendapatkan akun dan verifikasi kebenaran data. (1.b) penduduk melakukan pengisian formulir elektronik dan melengkapi persyaratan sesuai dengan pilihan pelayanan yang dibutuhkan.” Hal tersebut tentu jika sudah dilakukan oleh pemohon (penduduk) maka sebagai pegawai yang bertugas sebagai operator (layanan online) akan memproses dan kemudian memverifikasi/memvalidasi

data-data yang telah dikumpulkan melalui formulir elektronik, dengan itu maka terdapat di pasal 10 ayat 1 a sampai n yang menyatakan bahwa : “(1) dokumen kependudukan yang diterima penduduk sebagaimana dimaksud dalam pasal 9 ayat 2, dilakukan dengan cara : (a) operator melakukan verifikasi dan validasi kebenaran dan kelengkapan dokumen. (b) operator membubuhkan paraf elektronik hasil verifikasi dan validasi dan selanjutnya dikirim kepada pejabat pengawas. (c) pejabat pengawas melakukan verifikasi dan validasi dokumen yang dikirimkan oleh operator. (d) pejabat pengawas membubuhkan paraf elektronik hasil verifikasi dan validasi dan selanjutnya dikirim kepada pejabat administrator. (e) dalam hal pejabat pengawas tidak setuju, maka dokumen dikembalikan kepada operator untuk perbaikan atau pejabat pengawas dapat memperbaiki sendiri. (f) pejabat administrator melakukan verifikasi dan validasi dokumen yang dikirimkan oleh pejabat pengawas. (g) pejabat administrator membubuhkan paraf elektronik hasil verifikasi dan validasi untuk selanjutnya dikirimkan kepada kepala disdukcapil kabupaten/kota. (h) dalam hal pejabat administrator tidak setuju, dokumen dikembalikan kepada pejabat pengawas untuk perbaikan atau pejabat administrator dapat memperbaiki sendiri. (i) kepala disdukcapil kabupaten/kota melakukan verifikasi dan validasi dokumen yang dikirimkan oleh pejabat administrator. (j) kepala disdukcapil kabupaten/kota membubuhkan TTE pada dokumen elektronik. (k) dalam hal kepala disdukcapil kabupaten/kota tidak setuju, dokumen dikembalikan kepada pejabat administrator untuk dilakukan perbaikan. (l) hasil dokumen elektronik yang telah dibubuhkan TTE dikirimkan kepada penduduk dan disimpan dalam resipatori sikminduk. (m) penduduk dapat mencetak dokumen elektronik yang diterima dari disdukcapil kabupaten/kota sebagai salinan dokumen elektronik dan. (n) khusus untuk dokumen kutipan akta kelahiran, perkawinan, perceraian, kematian, dan kartu keluarga dicetak oleh disdukcapil kabupaten/kota dengan menggunakan kertas khusus”.

Hal tersebut Dengan melihat program inovasi yang diluncurkan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota cimahi yang kedepannya untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas dan efisien kepada masyarakat sekitar. Namun, dari layanan yang diadakan oleh program One Day Service 3 in 1 peneliti hanya berfokus pada 1 jenis layanan saja dalam program 3 in 1 yaitu layanan Akta kelahiran dimana sudah dijelaskan pada setiap jenis layanannya bahwa setiap pemohon yang akan membuat dokumen tersebut nantinya akan dibuatkan 3 dokumen sekaligus seperti : (Akta kelahiran, Kartu Keluarga (penambahan anggota keluarga) yang sudah diupdate datanya, dan Kartu identitas anak (KIA)).

Dalam Kartu identitas anak pada PERMENDAGRI No. 2 Tahun 2016 Tentang Kartu identitas anak Bahwa Pada BAB I pasal 1 ayat 7 menyatakan bahwa “kartu identitas anak yang selanjutnya disingkat menjadi KIA adalah identitas resmi anak sebagai bukti diri anak yang berusia kurang dari 17 tahun dan belum menikah yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota”. Juga pada peraturan yang sama di BAB II pasal 2 menyatakan bahwa “pemerintah menerbitkan KIA bertujuan untuk meningkatkan pendataan, perlindungan dan pelayanan publik serta sebagai upaya memberikan perlindungan dan pemenuhan hak konstitusional negara”.

Kemudian di BAB III pasal 3 ayat 1 yang menyatakan “Dinas menerbitkan KIA baru bagi anak kurang dari 5 tahun bersamaan dengan penerbitan kutipan akta kelahiran”. Di ayat 2 yang menyatakan juga “dalam hal anak kurang dari 5 tahun sudah memiliki akta kelahiran tetapi belum memiliki KIA, penerbitan KIA dilakukan setelah memenuhi persyaratan : fotocopy kutipan akta kelahiran dan menunjukkan yang asli, KK asli orang tua/wali, dan KTP-el asli kedua orang tua/wali”. Di ayat 3 juga yang menyatakan “Dinas menerbitkan KIA untuk anak usia 5 tahun sampai dengan usia 17 tahun kurang satu hari, dengan persyaratan : fotocopy kutipan akta kelahiran yang asli, KK asli orang tua/wali, KTP-el asli kedua orang tua/wali, pas foto anak berwarna ukuran 2x3 sebanyak dua lembar”. Kemudian di pasal 15 yang menyatakan “Blangko KIA berlaku seluruh secara nasional di seluruh wilayah Republik Indonesia”.

Dari alenia diatas, Pelayanan pada program One Day Service 3 in 1 merupakan pelayanan yang secara keseluruhan baik itu layanan pendaftaran kependudukan dan layanan pencatatan sipil dimana dalam mengurus layanan tersebut oleh pegawainya ada sangkut paut atau kerja sama dengan bidang pelayanan pendaftaran penduduk, bidang pelayanan pencatatan sipil, dan Bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan pemanfaatan data (bila layanan tersebut secara online/Daring), dengan layanan tersebut ada yang berbasis Online/Daring dan ada yang berbasis tatap muka tergantung jenis layanannya.

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil memiliki tugas pokok untuk membantu walikota dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dibidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Selain itu dinas kependudukan dan pencatatan sipil memiliki fungsi untuk merumuskan kebijakan lingkup kependudukan dan pencatatan sipil, melaksanakan kebijakan lingkup kependudukan dan pencatatan sipil, melaksanakan evaluasi dan pelaporan lingkup kependudukan dan pencatatan sipil, melaksanakan administrasi dinas lingkup kependudukan dan pencatatan sipil, dan melaksanakan fungsi lain yang diberikan oleh walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

Sebagai satuan kerja perangkat daerah yang memiliki tugas untuk melayani masyarakat dalam bidang pelayanan pendaftaran kependudukan dan bidang pelayanan pencatatan sipil khususnya program one day service 3 in 1 dimana kedua bidang tersebut saling kerjasama untuk meningkatkan dan memberikan pelayanan prima terhadap masyarakat melalui online.

Namun, dalam program pelayanan one day service 3 in 1 pada pelaksanaannya pelayanan pencatatan sipil seperti pembuatan akta kelahiran, dalam hal jika sudah selesai proses pembuatan akta tersebut yang nantinya akan dibuatkan/diupdate datanya berupa kartu keluarga dan kartu identitas anak (KIA) masih mengalami permasalahan yang mana banyak pemohon yang belum ditanggapi/diproses oleh pegawai/operator sebagai pelayanan baik melalui google form dan juga whats app (jika setiap pemohon kurang lengkap persyaratan dan akan menyerahkan berkas kembali melalui WA), kemudian masih yang sama pada dalam WA (whats App) yang setiap pemohon yang melengkapi kembali dan diserahkan via WA terdapat hal yang sama (belum ditanggapi/diproses dan diinput melalui SIAK oleh pegawai/operator sebagai pelayan).

Hal tersebut dikarenakan keterbatasan waktu dalam masa pandemic covid-19 juga menerapkan PPKM level 3-4 lalu disebabkan pula oleh jaringan yang kadang-kadang suka melambat yang dapat melambatnya memproses/menginput data yang sudah dikirimkan secara lengkap oleh setiap pemohon, kemudian jika berkas setiap pemohon sudah di input/dimasukkan melalui SIAK (sistem informasi administrasi kependudukan) yang kemudian di cetak berupa Draft akta kelahiran dan disatukan sama berkas kependudukan yang sudah lengkap dari melalui google form atau Whats App (Jika ada perbaikan lalu diserahkan kembali melalui WA) dan sudah di proses/ditanggapi/diverifikasi oleh pegawai/operator masih terdapat disimpan di bawah meja operator (sebagai pelayan) dan belum diserahkan ke KASI kelahiran dimana KASI kelahiran yang memvalidasi dan mengurus berkas tersebut bersama Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk (KASI identitas penduduk) pada mengurus layanan 3 in 1 yang akan dibuatkan 3 dokumen sekaligus dan pihak dinas tersebut akan melaporkan ke pusat untuk ditangani secara sah. Dikarenakan kurang kesadaran, disiplin atau kelalaian oleh setiap pegawai nya yang mengurus layanan tersebut.

Dengan demikian, dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran dalam one day service 3 in 1 jika setiap pemohon menggunakan layanan 3 in 1 maka pemrosesan pembuatan tersebut akan melambat apalagi yang kemudian akan dibuatkan pada dokumen lainnya seperti KIA (kartu identitas anak), dan Kartu Keluarga yang akan diupdate datanya, mengalami terhambat yang disebabkan oleh hal tersebut. Maka mengenai hal ini tentu masyarakat atau setiap pemohon kadang-kadang mengunjungi ke kantor disdukcapil untuk meminta/menanyakan ke pegawai/pelayanan perihal sudah jadi atau belum nya dokumen tersebut yang setiap pemohon ajukan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Administrasi

Administrasi sebagai kegiatan yang akan dilakukan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang dicapai bila suatu yang dikerjakan benar-benar efektif dan efisien tanpa ada hambatan baik itu sumber daya manusia.

Menurut Leonard D. White dikutip Handyaningrat (1988:2) mengatakan :

‘Administrasi adalah suatu proses yang pada umumnya terdapat pada semua usaha kelompok, negara atau swasta, sipil atau militer, usaha yang besar atau yang kecil dan sebagainya.

Menurut The Liang Gie dikutip TriSakti (2018:51) mengatakan : “Administrasi adalah segenap rangkaian penataan terhadap pekerjaan politik yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerja sama mencapai tujuan tertentu.”\

Menurut Dimock dikutip Muhammad(2019:29) mengatakan : “Administrasi negara adalah ilmu yang mempelajari apa yang dikehendaki rakyat melalui pemerintahan, dan cara mereka memperolehnya.”

Menurut Waldo dikutip Muhammad (2019:29) mengatakan : “Administrasi negara sebagai organisasi dan manajemen manusia dalam pemerintahan guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Selain itu, administrasi negara merupakan seni dan ilmu tentang manajemen yang digunakan untuk mengatur urusan- urusan negara.”

Pengertian Administrasi Publik Menurut Nicholas Henry (1988) yang dikutip oleh pasolong (2019:9) mendefinisikan administrasi publik sebagai :

“Administrasi publik merupakan suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik dengan tujuan mensosialisasikan pemahaman pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat dan juga mendorong kebijakan publik untuk lebih responsive terhadap kebutuhan sosial. Melembagakan praktik dari manajemen agar sesuai dengan efektifitas, efisiensi dan segala bentuk

pemenuhan kebutuhan masyarakat secara lebih baik.”

2.1.1. Manajemen Publik

Manajemen public sebagai studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi, dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen, seperti planning, organizing, dan controlling satu sisi, dengan sumber daya manusia, keuangan fisik, informasi dan politik. Manajemen public juga akan berkaitan dengan berbagai macam aspek kehidupan yang kompleks.

Menurut Pasolong dikutip satibi (2012:12) mengatakan : ‘Manajemen public sebagai “manajemen instansi pemerintah”, kendati pun pengertian semacam ini mengandung makna yang sangat umum, namun, esensinya menyentuh kepada bagaimana upaya untuk mengelola suatu instansi pemerintah.’

Menurut satibi (2012:13) mengatakan : “Manajemen public dapat diterjemahkan sebagai “pengelolaan sektor-sektor public yang dilakukan oleh institusi public (pemerintah), baik terkait dengan aspek perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, strategi maupun evaluasi terhadap sumber daya lainnya yang diarahkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.”

2.1.2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada prinsip nya merupakan suatu proses penyediaan kebutuhan masyarakat yang dilakukan oleh institusi public sesuai dengan jenis layanan yang diberikan, baik menyangkut pelayanan barang, jasa maupun administratif. Pelayanan publik merupakan salah satu aspek krusial dan menjadi bagian penting dalam mendukung penguatan pelaksanaan manajemen publik. Sementara esensi pelayanan yang menyentuh pada kepuasan masyarakat yaitu sebagai kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan, sampara (2000:6).

Menurut satibi (2012:33) mengatakan : “Pelayanan public segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh institusi publik baik dalam pelayanan barang, jasa publik maupun administratif yang dapat memberikan manfaat dalam rangka memenuhi tuntutan, kebutuhan dan dinamika kehidupan masyarakat sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang berlaku.”

Menurut sinambela dikutip satibi (2012:30) mengatakan : ‘Pelayanan publik 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.’

2.1.3. Pengertian Efektivitas

Dunn (2008:429) menyatakan bahwa “efektivitas merupakan pengukuran dari suatu alternatif dapat mencapai hasil (akibat) yang diharapkan atau mencapai tujuan dari diadakannya tindakan”. Effendy (2010) menyatakan bahwa “efektivitas merupakan komunikasi yang prosesnya mencapai tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan dan jumlah personil yang ditentukan”.

Menurut Moenir (2006) beberapa faktor yang mempengaruhi efektivitas yaitu :

1. Faktor kesadaran : adanya kesadaran dapat membawa seseorang kepada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan atau melaksanakan suatu kehendak. Kehendak dalam lingkungan kerja organisasi tertuang dalam bentuk tugas, baik tertulis maupun tidak tertulis, mengikat semua orang dalam organisasi kerja, antara lain kerjasama antar pegawai (pimpinan dan bawahan), disiplin pegawai dalam melayani masyarakat, sikap petugas, kepedulian yang ditunjukkan petugas, keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani masyarakat.
2. Faktor aturan : aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Aturan demikian besar dalam hidup masyarakat maka dengan sendirinya aturan harus dibuat, dipatuhi, dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan maksudnya, seperti persyaratan administrasi yang dibutuhkan dalam pelayanan, proses/alur pelayanan dan kejelasan prosedur pelayanan.
3. Faktor organisasi : organisasi yang dimaksud disini tidak semata-mata dalam perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai, adalah sebagai berikut : penetapan sistem, pedoman, standar pelaksanaan administrasi kependudukan, koordinasi antar instansi dalam urusan administrasi kependudukan.

4. Faktor pendapatan : pendapatan adalah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga, dana, serta pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu. Pendapatan juga dimaksud dengan ada tidaknya pemungutan biaya pada saat pembuatan dokumen administrasi kependudukan, pencetakan, penerbitan, dan distribusi blangko dokumen kependudukan.
5. Faktor kemampuan dan keterampilan : kemampuan yang dimaksud adalah keadaan yang ditujukan pada sifat keadaan seseorang dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan atas ketentuan-ketentuan yang ada adalah sebagai berikut : pengolahan dan penyajian data kependudukan berskala nasional dan penempatan pegawai sesuai dengan latar belakang pendidikan.
6. Faktor sarana pelayanan : sarana pelayanan yang dimaksud disini adalah segala jenis pelayanan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu, antara lain : kondisi ruang pelayanan, ketersediaan fasilitas pendukung dalam pelayanan, penyediaan sarana teknologi informasi dan komunikasi dan lokasi kantor.

3. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Sama halnya dengan pendapat sugiyono (2015:1), “penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi(gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi”.

Tabel 3.1

Oprasional Variabel

<i>Variabel</i>	<i>Dimensi</i>	<i>Indikator</i>
<i>Efektivitas Pelayanan</i>	Faktor Kesadaran	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kerja sama antar pegawai 2. Disiplin pegawai 3. Kepedulian yang ditunjukkan petugas/pegawai 4. Keramahan dan kesopanan petugas 5. Sikap petugas

Faktor Aturan	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Persyaratan administrasi yang dibutuhkan dalam pelayanan</i> 2. <i>Prosedur/alur pelayanan</i> 3. <i>Kejelasan prosedur pelayanan</i>
Faktor Organisasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Pedoman/petunjuk</i> 2. <i>Standar pelaksanaan administrasi kependudukan</i> 3. <i>Penetapan sistem</i> 4. <i>Koordinasi antar instansi</i>
Faktor Pendapatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>pencetakan</i> 2. <i>penerbitan</i> 3. <i>distribusi dokumen kependudukan</i>
Faktor Kemampuan dan Keterampilan	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>pengelolaan dan penyajian data</i> 2. <i>penempatan pegawai sesuai latar belakang pendidikan</i>
<i>Faktor Sarana Pelayanan</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>kondisi ruang pelayanan</i> 2. <i>Ketersediaan fasilitas pendukung dalam pelayanan</i> 3. <i>Penyediaan sarana teknologi informasi dan komunikasi dan lokasi kantor</i>

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Efektivitas Pelayanan Kependudukan/Pencatatan Sipil Pada Program *One Day Service 3in 1*

Pada dasarnya efektivitas melihat pada hasil atau keluaran yang sesuai dengan harapan, dengan demikian apabila sesuatu yang dikerjakan dilakukan dengan baik dan hasilnya sesuai dengan apa yang diharapkan, maka dapat dikatakan efektif. Sedangkan pelayanan dapat dikatakan efektif apabila masyarakat mendapat kemudahan prosedur yang singkat, cepat, dan tepat serta memuaskan. bahwa program pelayanan tersebut pada pembuatan (akta kelahiran, kartu keluarga (penambahan anggota keluarga), dan kartu identitas anak) yang akan diberikan 3 dokumen sekaligus ke setiap pemohon menjadi program pelayanan yang membuat suatu percepatan pelayanan yang efektif dan efisien sehingga outputnya sudah tercapai namun, pada pelaksanaan pelayanan nya masih saja seperti hambatan, kendala dan keterbatasan waktu juga terhadap masyarakat yang masih saja yang belum memahami tata cara mendaftar secara online disebabkan keterbatasan kemampuan, skill sehingga masih belum maksimal.

2. Faktor-faktor Penghambat dalam Pelayanan Kependudukan/Pencatatan Sipil melalui program *One Day Service 3 in 1*

Peneliti akan memaparkan dan menganalisis mengenai Faktor-Faktor yang menghambat dalam Pelayanan Kependudukan/Pencatatan Sipil, dengan mengacu terhadap teori yang digunakan untuk pencarian data dan informasi yang peneliti lakukan di lokasi. Dalam penelitian ini teori yang digunakan adalah faktor yang mempengaruhi efektivitas yang dikemukakan oleh Moenir (2006) sebagai berikut :

- 1) Faktor kesadaran
- 2) Faktor aturan
- 3) Faktor organisasi
- 4) Faktor pendapatan
- 5) Faktor kemampuan dan keterampilan
- 6) Faktor sarana dan prasarana

Dan akan dipaparkan secara jelas dibawah ini :

1) Faktor kesadaran

program pelayanan tersebut adanya 3 bidang yang selalu berkoordinasi, berkaitan untuk mengurus layanan seperti pembuatan dokumen tersebut tetapi 1 bidang (bidang Piak) itu yang menyediakan layanan yang berbasis online yang disebarkan ke dua bidang seperti bidang pelayanan pendaftaran penduduk dan bidang pencatatan output/dinilai efektif juga untuk memudahkan masyarakat. Kemudian pelaksanaan pelayanan juga mengurus seperti pembuatan dokumen tersebut selalu bertegang pada aturan yang didasarkan SOP (standar operasional prosedur) dan SPM (standar pelayanan minimal) yang tidak boleh dilanggarkan. Kemudian hal itu perlu mempertimbangkan pada kinerja pegawai, waktu, juga tidak selalu melayani/mengurus program pelayanan pada pembuatan dokumen tersebut, sehingga masih dinilai belum maksimal pada program pelayanan pada pembuatan dokumen tersebut, yang disebabkan 3 poin tersebut Tetapi itu pun akan dipenuhi sama setiap pegawai baik di bidang pelayanan pendaftaran penduduk dan bidang pelayanan pencatatan sipil pada urusan tersebut. Sikap, keramahan dan kesopanan terhadap masyarakat oleh setiap pegawai/operator selama bertugas selalu senyum, ramah dan membantu masyarakat.

2) Faktor aturan

program pelayanan tersebut pada pembuatan (akta kelahiran, kartu keluarga (penambahan anggota keluarga), dan kartu identitas anak) berbasis online adanya sedikit perubahan dimana sebelumnya setiap pemohon mengakses lewat G-Form kini dialihkan ke website (disdukcapil.cimahi.go.id) peralihan layanan secara online tersebut bertujuan untuk meningkatkan program pelayanan tersebut menjadi

pelayanan yang maksimal dan mudah diakses baik operator yang bertugas maupun masyarakat/setiap pemohon

3) Faktor organisasi

Pada program pelayanan tersebut dalam pedoman/petunjuk yang dilakukan oleh pegawai/operator sebagai pelayan selama bertugas itu ada kaitannya dengan faktor kesadaran dan aturan dimana sudah ada SOP nya namun, program pelayanan tersebut pada pembuatan dokumen tersebut belum begitu maksimal walaupun ada peralihan layanan secara online dari G-Form kesitus(disdukcapil.cimahi.go.id) juga belum launching. Tetapi akan dipenuhi oleh pegawai yang mengurus program pelayanan tersebut pada pembuatan dokumen tersebut yang harus sipil. Hal ini menjadi satu percepatan pelayanan untuk menghasilkan outputnya jelas dan tercapai sehingga bisa mempermudah masyarakat dengan program pelayanan tersebut.

4) Faktor pendapatan

Program pelayanan tersebut untuk pembuatan dokumen (akta kelahiran, kartu keluarga (penambahan anggota keluarga), dan kartu identitas anak) pada anggaran yang diperlukan oleh masyarakat itu tidak ada pemungutan sedikit pun alias gratis. Pada penerbitan yang dilakukan terhadap 3 dokumen tersebut itu masih diurus sama pihak dinas. Untuk pencetakan yang 2 dokumen seperti akta kelahiran dan kartu keluarga (penambahan anggota keluarga) itu setiap pemohon yang mencetak sendiri yang sudah dikirim melalui email berbentuk PDF sebelumnya. Sedangkan untuk satu dokumen lagi yaitu kartu identitas anak berbentuk blangko manual yang masih diurus sama pihak dinas untuk pencetakannya.

5) Faktor kemampuan dan keterampilan

Setiap pegawai/operator sudah memiliki kemampuan yang baik dan benar dalam menjalankan perangkat elektronik selama bertugas dalam mengoperasikan sudah lancar dalam mengatur tata cara yang harus dilakukan. Pada pengolahan dan penyajian data itu tidak ada yang harus dilakukan karena bidang Pengelolaan informasi administrasi kependudukan (Piak) berfungsi sebagai menyebarkan ke dua bidang seperti bidang pelayanan pendaftaran penduduk dan bidang pelayanan pencatatan sipil untuk menyediakan layanan secara online, pegawai/operator kedua bidang tersebut hanya tinggal menggunakan saja apa yang diperlukan.

6) Faktor sarana prasarana

Keadaan ruangan pelayanan sudah cukup memadai apalagi kondisi saat ini masih pandemic yang tidak berkerumun pegawai/operator nyaprotokol kesehatan dan nyaman juga apalagi sudah dipenuhi fasilitas yang ada seperti tempat duduk sudah lengkap, WiFi gratis bagi setiap pemohon yang mengambil dokumen seperti kartu identitas anak dalam program pelayanan tersebut bila menunggu lama dan jenuh, dan mesin pendingin ruangan (AC) agar tidak kepanasan di dalam ruangan. Kemudian sarana perangkat elektronik yang digunakan setiap operator yang bertugas masih ada kira-kira satu atau dua perangkat elektronik yang diajukan oleh pihak dinas ke pemerintah pusat tetapi belum dipenuhi, dikarenakan anggaran tersebut digunakan untuk penanganan covid-19. Hal itu pihak dinas akan memenuhi program pelayanan tersebut pada pembuatan dokumen tersebut dengan semaksimal mungkin.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan yaitu Efektivitas Pelayanan Kependudukan/Pencatatan Sipil pada Program One Day Service 3in 1 sudah efektif. Namun, masih belum maksimal dalam menjalankan pelayanan yang dilakukan.
2. Meski dinilai belum maksimal dalam efektivitasnya, dapat dilihat pada faktor-faktor sebagai berikut :
 - 1) faktor kesadaran
yaitu setiap pegawai baik bidang pelayanan pendaftaran penduduk dan pelayanan pencatatan sipil yang mengurus program pelayanan tersebut pada sisi koordinasi, terintegrasi, hubungan,

kinerja, dan waktu belum bisa dipenuhi maksimal, dikarenakan setiap pegawai tersebut tidak hanya melayani/mengurus program pelayanan tersebut pada pembuatan (akta kelahiran, kartu keluarga (penambahan anggota keluarga), dan kartu identitas anak). Setiap pegawai pun mengurus/melayani seperti pembuatan akta kelahiran dewasa, pbenaran identitas KTP, penginputan NIK KTP untuk vaksinasi (bila tidak terdaftar), dan lain-lain. juga dilihat disisi kedisiplinan pegawai pun juga masih ada beberapa operator yang keluar dari tanggung jawab selama bertugas di jam kerja dan beberapa pegawai/operator yang telat masuk kerja yang sudah ditetapkan jam masuk kerja, sehingga hal tersebut pada program pelayanan tersebut pada pembuatan (akta kelahiran, kartu keluarga (penambahan anggota keluarga), dan kartu identitas anak) dinilai lambat pada mengurus/melayani program pelayanan tersebut disebabkan oleh beberapa poin tersebut.

- 2) faktor aturan
dengan peralihan layanan ke situs tersebut terhadap masyarakat ada yang sudah mengetahui dan ada yang belum. Jika setiap pemohon yang sudah mengetahui sebelumnya berdatangan ke kantor untuk meminta situs tersebut, dan jika sudah mendaftar terdapat berkas-berkas yang dikirimkan ke situs tersebut masih belum lengkap yang telah diperiksa oleh operator dan memberitahu untuk segera melengkapi kembali disebabkan masih belum mencermati, memahami apa saja yang harus ditetapkan. Tidak hanya itu setiap mengakses terdapat ada kendala seperti kadang-kadang servernya yang bermasalah. Sedangkan masyarakat/setiap pemohon yang belum mengetahui berbondong-bondong ke kantor. Sebab, program pelayanan tersebut berbasis online melalui situs (disdukcapil.cimahi.go.id) belum launching dan belum disosialisasikan terhadap masyarakat sekitar.
- 3) faktor organisasi
hal ini berkaitan pada faktor diatas pada terhadap koordinasi antar instansi terhadap program pelayanan tersebut berbasis online dengan peralihan situs kini pihak dinas berencana akan mensosialisasikan terhadap masyarakat sekitar sekaligus akan me-launching supaya masyarakat sekitar dapat memahami.
- 4) faktor pendapatan
dimana pada pemungutan pembuatan dokumen tersebut terhadap masyarakat tidak ada sama sekali oleh pihak dinas alias gratis, juga pada penerbitan dan pencetakan 3 dokumen tersebut untuk penerbitannya masih diurus sama pihak dinas, pada pencetakannya untuk 2 dokumen seperti akta kelahiran dan kartu keluarga (penambahan anggota keluarga) itu setiap pemohon yang mencetak sendiri dengan menggunakan kertas HVS A4 80gram dimana sebelumnya kedua dokumen tersebut telah dikirim melalui email berbentuk PDF. Untuk 1 dokumen lagi yaitu kartu identitas anak itu masih berbentuk blangko manual yang masih diurus sama pihak dinas pada pencetakannya
- 5) faktor kemampuan dan keterampilan
pada pengolahan dan penyajian data itu tidak ada pengolahan dan penyajian data lagi semuanya sudah masuk ke sistem di situs (disdukcapil.cimahi.go.id) juga pada penempatan pegawai pun setiap operator yang bertugas sudah menjalankan/mengerjakannya dengan lancar dan benar.
- 6) faktor sarana prasarana dalam kondisi ruang pelayanan dan ketersediaan fasilitas pendukung dalam pelayanan dimana sudah memadai, bagus, nyaman apalagi dalam masa pandemi ini dalam ruangan sudah baik.

DAFTAR PUSTAKA**Referensi Cetak:**

Alamsyah, Kamal, 2016, Kebijakan Publik Konsep dan Aplikasi. Cet. I, Bandung : MediaCitra Mandiri PRESS Handayaniingrat, Soewarno, 1982, Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen, Cet. II, Jakarta : CV Haji Masagung

Tri Sakti, Fajar, 2018, Morfologi Filsafat Administrasi, Cet. I, Bandung : FISIP UNPAS PRESS

Rudi, Bobby, Hadi, ed, 2019, Pengantar Ilmu Administrasi Negara, Cet. I Lhokseumawe : UNIMAL PRESS

Pasolong, Harbani, 2019, Teori Administrasi Publik, Jilid 1, Cet. IX Bandung : Alfabeta

Satibi, Iwan, 2012, Manajemen Publik dalam Perspektif Teoritik dan Empirik. Bandung : UNPAS PRESS

Moenir, H. A. S, 2006, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta : Bumi Aksara

Satibi, Iwan. (2011). Teknik Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi. Bandung : CEPLAS.

Sugiyono. (2009). Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D) Bandung : Alfabet.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2016

Referensi Elektronik:

Disdukcapil.cimahikota.go.id Sumber dari Internet Cimahi Utara, Diskominfoarpus, Inovasi Terbaru Disdukcapil Kota Cimahi: One Day Service 3 in 1, <https://cimahikota.go.id/berita/detail/81395-inovasi-terbaru-disdukcapil-kota-cimahi--one-day-service-3-in-1>