

EFEKTIVITAS PROGRAM ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAFTAR SENDIRI CETAK SENDIRI (AKU DICARI) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BADUNG

Kadek Mas Febby Pratiwi¹⁾, Ni Putu Anik Prabawati²⁾, Putu Eka Purnamaningsih³⁾

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana

Email : febbypratiwi23@gmail.com¹⁾, prabawati@unud.ac.id²⁾, ekapurnama@unud.ac.id³⁾

ABSTRACT

Registration Population Administration Program (AKU DICARI) is a program issued by the Department of Population and Civil Registration of Badung Regency. The purpose of the program is to provide convenience and bring services closer to the community. This study uses descriptive qualitative methods with data collection techniques of observation, interviews and documentation. The results of this study were analyzed using the effectiveness theory proposed by Duncan which consists of 3 factors, namely the achievement of goals, integration and adaptation, then shows that the implementation of the AKU DICARI Program has not been fully effective because there are still several problems in the indicators, namely the absence of the AKU DICARI Program SOP, there is a daily quota limit for submitting applications, file collection is still being done at the office, socialization is not optimal, lack of supporting facilities and infrastructure and inadequate skills possessed by human resources.

Keywords: *Effectiveness, AKU DICARI Program*

1. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pelayanan publik ialah layanan yang diutamakan kepada masyarakat luas baik warga negara atau secara legal menjadi penduduk di negara yang berkaitan. Pelayanan publik difasilitasi oleh pemangku publik. Yang sarasanya yaitu seseorang atau komunitas masyarakat yang memerlukan proses layanan. Adapun yang menjadi ruang lingkupnya meliputi layanan barang publik, jasa publik dan juga pelayanan administratif yang diatur dalam undang-undang. Pengelompokan jenis pelayanan dilihat dari Lembaga Administrasi Negara (dalam SANKRI Buku III (2004:185) terdapat beberapa kelompok pelayanan yaitu layanan pembangunan, utilitas, sandang, pelayanan kemasyarakatan dan pemerintahan. Pelayanan pemerintahan dapat dikatakan jenis layanan kepada masyarakat yang berhubungan dengan tugas umum dari aparat yaitu antarlain pemberian pelayanan KTP, perpajakan, izin dan imigrasi. Dimana hal tersebut dapat digolongkan sebagai jenis dokumen kependudukan. Dokumen kependudukan memiliki sifat yang formal yang dikeluarkan oleh pemerintah melalui instansi yang menjadi pelaksana administrasi kependudukan.

Dokumen kependudukan dapat berupa identitas kependudukan seperti : Kartu Identitas Anak, KTP, KK, surat keterangan kependudukan dan akte. Banyaknya dokumen yang harus dimiliki masyarakat

sebagai suatu identitas dapat menimbulkan permasalahan baik dari pihak penyelenggara administrasi kependudukan ataupun dari masyarakat itu sendiri. Salah satu yang dapat menjadi ancaman bagi penyelenggara administrasi kependudukan yaitu jika terjadinya peningkatan jumlah penduduk sehingga pihak penyelenggara akan kewalahan dalam proses pendataannya ditambah masyarakat yang enggan untuk mengurus data dirinya karena banyaknya dokumen yang harus dimiliki.

Bali merupakan salah satu provinsi yang mengalami kenaikan jumlah penduduk tiap tahunnya yang ditunjukkan dari data statistik provinsi Bali. Dimana peningkatan jumlah penduduk tersebar di delapan kabupaten dan satu kota madya. Kabupaten Badung menduduki peringkat kedua setelah Kota Denpasar yang memiliki jumlah penduduk yang tinggi dan terjadi peningkatan setiap tahunnya yaitu pada tahun 2018 berjumlah 662.900 juta jiwa, pada tahun 2019 yaitu 678.900 juta jiwa dan tahun 2020 yaitu 695.000 juta jiwa. Hal tersebut dapat mengakibatkan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan pemenuhan administrasi kependudukan yang harus dimiliki. Dan tentunya menimbulkan tuntutan masyarakat akan perwujudan pelayanan prima dari pemerintah. Mengatasi hal tersebut Pemerintahan Kabupaten Badung terkhusus pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengeluarkan banyak inovasi guna terus meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat. Salah satu inovasinya

yaitu adanya Program Administrasi Kependudukan Daftar Sendiri Cetak Sendiri (AKU DICARI). Yang dimana program ini merupakan program yang berbasis online. Dalam program ini banayaknya pelayanan yang dapat diakses pada *website*. Namun, program yang telah berjalan selama hampir dua tahun terdapat kendala yang terjadi. Pertama, yaitu belum adanya SOP (*Standard Operating Prosedure*) khusus tentang program AKU DICARI. Kedua, adanya batasan kuota per hasi untuk mengajukan permohonan. Ketiga, yaitu pengumpulan berkas yang telah di upload pada sistem tetap dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung. Keempat, yaitu belum optimalnya sosialisasi yang dilakukan. Kelima, yaitu kurangnya sarana dan prasarana yang menunjang. dan keenam yaitu kurang memadainya skill yang dimiliki oleh SDM. Berdasarkan berbagai permasalahan yang dijabarkan, penulis berminat untuk melakukan penelitian dengan judul efektivitas program administrasi kependudukan daftar sendiri cetak sendiri (aku dicari) pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten badung.

2. KAJIAN PSTAKA

Teori Efektivitas

Efektivitas memiliki arti yakni suatu ukuran yang menyatakan tingkat keberhasilan yang telah dicapai oleh organisai atau kegiatan program yang mana

target tersebut telah ditentukan sebelumnya. Dalam melihat suatu efektivitas penyelenggaraan adapun beberapa indikator yang dapat dijadikan tolak ukur. Indikator yang dikemukakan oleh Duncan (dalam Kharisma, 2017) terbagi atas tiga indikator, yaitu:

a. Pencapaian Tujuan

Yaitu setiap rangkaian usaha yang dilakukan guna pencapaian tujuan harus ditetapkan sebagai suatu proses. Dalam pencapaian tujuan terdapat segenap indikator yaitu dasar hukum, kurun waktu pencapaian dan pencapaian sasaran yang merupakan target kongkrit.

b. Integrasi

Yakni pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi guna menjalankan kegiatan dari program kerja yang telah disepakati dan mengadakan sosialisasi dengan pihak lain. Pada integrasi ini terdapat beberapa indikator, diantaranya yaitu prosedur dan proses sosialisasi.

c. Adaptasi

berarti kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Pada adaptasi terdapat beberapa indikator yang

menjadi tolak ukur, diantaranya yaitu pengadaan (sarana dan prasarana) dan pengisian tenaga kerja (peningkatan kemampuan dan sumber daya manusia dalam suatu organisasi).

3. METODELOGI PENELITIAN

Kualitatif deskriptif yang menjadi jenis penelitian yang digunakan. Sumber datanya menggunakan data primer yang didapat langsung melalui wawancara serta data sekunder yang didapat dari literatur yang berhubungan dengan penelitian. Penentuan informan yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* yang artinya informan ini dipilih sesuai kriteria dan tidak menutup kemungkinan saat dilakukannya penelitian adanya informan tambahan yang mengetahui informasi dari objek yang diteliti sehingga selain teknik tersebut juga digunakan teknik *snowball sampling*.

4. HASIL PEMBAHASAN

Berdasarkan dari penelitian yang dilakukan oleh penulis kemudian dijabarkan menggunakan tiga indikator yang dikemukakan oleh Duncan, yaitu sebagai berikut:

1. Pencapaian Tujuan

Tujuan dari adanya program AKU DICARI pada Dinas Dukcapil Badung dengan program yang berbasis online yaitu pada dasarnya memberikan kemudahan dan juga

guna lebih mendekatkan pelayanan kepada masyarakat karena dalam hal ini masyarakat dapat melakukan pengajuan melalui online bisa hanya dari rumah saja. Dari rumah melakukan pengajuan dan dapat mencetaknya secara langsung sehingga masyarakat dapat melayani dirinya sendiri dengan sangat mudah. Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur yang terdiri atas tiga faktor, diantaranya yaitu:

- a. Faktor Dasar Hukum, dimana dalam pelaksanaan Program yang menjadi dasar hukum yaitu merujuk kepada SOP (*Standard Operating Prosedure*), namun dalam pelaksanaan program selama ini belum adanya SOP khusus melainkan pihak dinas masih menggunakan SOP yang sudah ada yaitu sesuai dengan pengajuan permohonan masyarakat dan menyesuaikannya dengan SP (standar pelayanan) yang sudah ditetapkan secara umum.
- b. Faktor kurun waktu, dimana dalam hal ini kurun waktu yang dimaksud yaitu waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu berkas dokumen kependudukan. Dalam pelaksanaan program juga terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi penyelesaian dokumen pada program AKU DICARI, diantaranya yaitu:

1). Faktor kelengkapan berkas persyaratan untuk mengajukan permohonan. Hal ini merupakan faktor yang sangat mempengaruhi waktu yang diperlukan untuk penyelesaian berkas. Dimana jika masyarakat sudah memenuhi persyaratan berkas dan berkas yang diupload sudah benar maka dokumen bisa selesai dalam satu hari dan maksimal tiga hari. Namun jika masyarakat mengupload dokumen belum lengkap atau dokumen yang di upload salah maka hal ini dapat menghambat penyelesaian berkas yaitu bisa sampai tiga hari atau lebih. Adapun faktor yang mempengaruhi pemenuhan kelengkapan berkas yang diperlukan oleh masyarakat yaitu harus mengurus surat atau formulirnya dengan berjenjang yaitu mulai dari Kepala Lingkungan atau Kelian kemudian ke Desa atau Kelurahan dan kemudian ke Kecamatan. Selanjutnya baru mereka dapat mengajukan pengajuan online.

2). Adanya batasan kuota untuk pengajuan permohonan pada sistem. Kuota yang dibatasi dapat membuat terhambatnya pengajuan yang dilakukan oleh masyarakat karena jika hari itu kuotanya habis harus mengajukan besoknya dan begitu juga seterusnya. Ketiga, yaitu jam

operasionalnya untuk mengajukan permohonan yang terbatas yaitu dibuka pada pukul 8 pagi hingga 12 siang. Namun, hal ini tidak terlalu berpengaruh karena jika kuota yang tersedia sudah penuh maka sebelum batas jam operasional pun sudah tidak bisa mengajukan permohonan.

- c. Sasaran tujuan yang merupakan target konkrit, dimana sasaran dari Program tersebut ialah seluruh masyarakat Kabupaten Badung yang bersangkutan yang memiliki kepentingan dan memerlukan pelayanan penerbitan dokumen kependudukan, termasuk juga WNI, WNA, dan masyarakat luar Kabupaten Badung yang melakukan pindah datang. Namun, pada pelaksanaannya masih saja adanya Kepala Lingkungan yang melakukan pengajuan permohonan bukan masyarakat yang bersangkutan yang memiliki kepentingan tersebut yang mengajukan permohonannya.

B. Integrasi

- a. Prosedur Pelaksanaan Program
Pada dasarnya karena program tersebut berbasis online makadari itu pengajuannya dalam bentuk online juga. Pertama masyarakat dapat mendownload formulir- formulir yang diperlukan dari sistem. Kemudian melakukan pengisian dan juga

melengkapi yang harus dilengkapi dan yang harus ada tanda tangan kelian ataupun Kepala Desa atau Lurah dicarikan terlebih dahulu. kemudian diajukan permohonan dan akan diverifikasi oleh tim pelaksana. Kemudian adapun hal lain yang harus dipedulikan, yaitu:

- 1). Saat melengkapi persyaratan berkas yaitu saat pengisian formulir, terdapat beberapa formulir yang harus diisi tanda tangan dari pihak-pihak terkait. Sehingga masyarakat harus mengurusnya terlebih dahulu dengan cara berjenjang yaitu dari Kepala Lingkungan atau Kelian kemudian ke Kepala Desa atau Lurah dan selanjutnya ke Kecamatan setelah itu baru dapat melakukan pengajuan permohonan.
- 2). Setelah pengajuan kemudian dari pihak pelaksana teknis akan memverifikasi untuk mengecek kelengkapan dan keaslian dokumen.
- 3). Setelah dinyatakan lengkap dan dinyatakan berhasil masyarakat bisa mengambilnya ke kantor Dinas dengan membawa dokumen asli yang telah diupload dan menukarkannya dengan dokumen yang telah diterbitkan.

b. Proses Sosialisasi

Proses sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas yaitu dengan keberadaannya

program ini saat keadaan covid maka pihak dinas memaksimalkan melakukan proses sosialisasi secara online saja namun ada juga yang bersifat langsung tetapi hanya pada saat adanya kegiatan-kegiatan pertemuan. Sehingga dapat dikatakan bahwa proses sosialisasi secara langsungnya bukan dilakukan oleh dinas, melainkan dari pihak Kepala Lingkungan dan instansi lainnya yang ada dibawah Disdukcapil seperti aparat lurah atau desa dan juga kecamatan. Adapun cara Dinas untuk melakukan proses sosialisasinya yaitu:

- 1). Melakukan sinergi dengan pihak-pihak yang terlibat dalam melakukan pelayanan seperti Kepala Lingkungan, Kepala Desa atau Lurah dan dengan pihak Kecamatan.
- 2). Melakukan koordinasi melalui *whatsapp group* dengan kepala Lingkungan karena terdapat *whatsapp Group* khusus untuk seluruh kepala lingkungan yang ada di Kabupaten Badung.
- 3). Melakukan sosialisasi melalui instagram dan juga facebook yang dimiliki oleh Dinas. Namun, sosialisasi pada sosmed tersebut dapat dikatakan belum optimal karena tidak adanya sosialisasi yang berkala dapat dilihat bahwa postingan terakhir mengenai program AKU DICARI pada media

instagram yaitu pada tanggal 21 Mei 2021.

3. Adaptasi

a. Peningkatan kemampuan aparatur pada pelaksana Program dapat dikatakan masih kurang optimal. Situasi saat ini di covid-19 ini peningkatan kemampuan yang dilakukan yaitu hanya dengan melakukan pelatihan internal dengan bertukar pikiran dan saling mengedukasi antara senior dengan junior atau yang lebih mengerti mengedukasi yang kurang paham. Yang dulunya sebelum adanya covid dilakukannya pelatihan yang bersifat formal.

Upaya kedua yang dilakukan yaitu dengan membuat video pendek mengenai cara mengoperasikan sistem atau program AKU DICARI. Selain meningkatkan kemampuan SDM internal, pihak dinas juga berusaha untuk meningkatkan kemampuan dari Kepala Lingkungan karena merekalah orang pertama yang akan ditemui oleh masyarakat saat memerlukan suatu dokumen yaitu dengan memberikan video pendek dan juga dengan membantunya secara face to face jika adanya permasalahan yang dihadapi.

b. Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana yang dipakai untuk menjalankan program ialah komputer, laptop, printer, dan juga loket khusus untuk pengambilan berkas. Katagori sarana dan

prasarana yang dimiliki oleh Dinas dapat dikatakan masih kurang serta diperlukannya adanya perbaikan-perbaikan dan juga pembaharuan sesuai dengan perkembangan teknologi. Namun untuk saat ini yang sudah tersedia digunakan semaksimal mungkin dan seadanya.

5. Kesimpulan

Berdasarkan analisis hasil temuan di lapangan mengenai Efektivitas Program Administrasi Kependudukan Daftar Sendiri Cetak Sendiri (AKU DICARI) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan Program Administrasi Daftar Sendiri Cetak Sendiri (AKU DICARI) sudah berjalan dengan baik namun belum dapat dikatakan efektif karena masih adanya kendala-kendala yang ditemui pada pelaksanaan baik pada masyarakat maupun pada tim pelaksana. Kendala- kendala tersebut yang kemudian dapat dijabarkan dan dikaitkan dengan teori Efektivitas oleh Duncan yaitu yang terdiri dari tiga indikator diantaranya pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa :

1. Pada indikator pencapaian tujuan yang terdiri dari tiga faktor yaitu dasar hukum, kurun waktu dan juga sasaran tujuan sebagai target konkrit sudah dilaksanakan dengan cukup baik. Namun, adanya kendala-kendala yang

dihadapi yang dapat menjadi penghambat dari pelaksanaan Program diantaranya yaitu pada faktor dasar hukum belum adanya SOP (*Standard Operating Prosedur*) khusus Program AKU DICARI. Pada faktor kurun waktu dalam melengkapi persyaratan formulir yang memerlukan waktu yang panjang bagi masyarakat karena harus mengurusnya dengan berjenjang mendatangi kantor desa atau lurah ataupun kecamatan. Serta adanya batasan kuota per hari untuk mengajukan permohonan pada sistem membuat masyarakat yang tidak kebagian kuota harus melakukan pengajuan di keesokan harinya. Pada faktor sasaran tujuan dapat dikatakan cukup baik dikarenakan sasaran yang sebenarnya masyarakat yang bersangkutan yang mengajukan pelayanan namun, pada kenyataannya masih ada Kepala Lingkungannya yang mengajukan permohonan. Namun tujuannya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat tetap dapat terpenuhi.

2. Indikator integrasi pada pelaksanaan Program terpecah menjadi dua faktor yaitu prosedur

pelaksanaan dan juga proses sosialisasi. pada indikator integrasi sudah dilaksanakan namun dapat dikatakan belum optimal. dapat dilihat dari prosedur pelaksanaannya yang dimana masyarakat masih mendatangi Kepala Lingkungan atau datang ke kantor desa atau kelurahan untuk meminta formulir yang diperlukan. Yang dimana hal ini disebabkan oleh faktor kedua yang juga kurang optimal, yaitu faktor proses sosialisasi. Proses sosialisasi yang dilakukan memaksimalkan sosialisasi menggunakan media sosial yaitu *instagram* dan *facebook* namun postingan yang berkaitan dengan program AKU DICARI tidak diposting secara berkala terlihat pada *instagram* terakhir di bulan mei 2021 dan *facebook* pada bulan desember 2020. Sehingga masih banyak masyarakat yang belum mengenal keberadaan program AKU DICARI.

3. Indikator adaptasi pada pelaksanaan Program terurai menjadi dua faktor yaitu peningkatan kemampuan aparatur serta sarana dan prasarana. Pelaksanaa indikator adaptasi dapat dikatagorikan cukup baik. Dimana pada faktor peningkatan kemampuan

aparatur tidak adanya pelatihan yang bersifat formal dan berkala, melainkan hanya sebatas mengedukasi antara yang lebih mengerti memberitahu yang kurang mengerti. Namun, adanya video pendek yang berkaitan dengan cara mengoperasikan program juga dapat membantu. Pada faktor sarana dan prasarana dapat dikatakan kurang optimal dikarenakan masih adanya sarana dan prasarana yang kurang diperbaiki karena keterbatasan biaya perbaikan dan masih kurangnya sarana dan prasarana yaitu tidak sebanding dengan SDM yang ada. Serta diperlukannya adanya pengembangan sarana dan prasarana sesuai dengan perkembangan teknologi.

6. DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

- Anggara, S. 2016. Ilmu Administrasi Negara. Bandung: Pustaka Setia.
- Ekasari, R. 2020. Model Efektivitas Dana Desa untuk Menilai Kinerja Desa Melalui Pemberdayaan Ekonomi. Cetakan Pertama. AE Publishing. Kapanjen.
- Indrajit, R.E (2004). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan*

Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital. Yogyakarta: andi

Makmur. (2011). Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan. Bandung: PT. Refika Aditama.

Sigit, Soehardi.2003.Esensi Perilaku Organisasi.Yogyakarta: Lukman Offset

Sumber Jurnal dan Karya Ilmiah Sejenis

Purnamaningsih, Putu Eka. (2021), Efektivitas Penyelenggaraan Program Bidikmisi Di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana, Jurnal Ilmiah Satyagraha 4 (1), 70-79,2021

Enitasari, R. & Hertati, D. (2019), Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi Berkas Mlaku Dewe Di Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo, *Publik Administration Journal*, 2(5), 136-149

Nusrullah. (2021), *The Service Quality of Family Card Administration at The Office of Population and Civil Registration of Palu, International Journals of Sciences and High Technologies*, 25(1), 587- 594

Primanda, R. (2017), Efektivitas Program SMS Gateway Pada Masyarakat Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan, Jurnal Ilmu Administrasi Negara FISIP UMRH, 5(2), 1-6

Undang- Undang

Instruksi Presiden Nomor No. 3 Tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional Pembangunan *E-Government*

Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

Peraturan Daerah Kabupaten Badung Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Badung Nomor 10 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung Nomor 52 Tahun 2020 yaitu tentang penetapan pelayanan Administrasi Kependudukan Daftar Sendiri Cetak Sendiri (AKU DICARI)