

Implementasi Layanan Paket Hemat (PaHe) Akta Kelahiran Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kelurahan Sidotopo Wetan

¹Aryan Adi Pangestu, ²Oktarizka Reviandani

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Surabaya
¹aryanadipangestu@gmail.com, ²oktarizka.r.adneg@upnjatim.ac.id

ABSTRACT

This research aims to find out how the Save Package (PaHe) service for making birth certificates is implemented as a public service innovation in Sidotopo Wetan Village. The Birth Certificate Savings Package (PaHe) service aims to make it easier for people to process population documents, one of which is making a birth certificate. Even though there have been these innovations, there are still many people who are late and have not processed birth certificates in accordance with existing policies. This research uses qualitative research methods to describe the phenomena that occur, where the data sources used in this research are primary data sources (interviews, field observations) and secondary data (books, journals, news, articles, etc.). The focus of this research is to see how the Birth Certificate Savings Package (PaHe) service is implemented in Sidotopo Wetan Village with indicators of communication, resources, disposition and organizational structure. Based on the research results previously explained, it can be concluded that the implementation of the Birth Certificate Savings Package (PaHe) service as one of the public service innovations in Sidotopo Wetan Subdistrict can be said to have been implemented quite well even though it has not been optimal as expected. Suggestions that can be made are to increase the number of service officers and increase public awareness regarding orderly population administration.

Keywords: Implementation, Economical Package Services, Birth Certificates, Public Services

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi layanan Paket Hemat (PaHe) pembuatan akta kelahiran sebagai inovasi pelayanan publik di Kelurahan Sidotopo Wetan. Adapun layanan Paket Hemat (PaHe) akta kelahiran ini bertujuan untuk memberikan kemudahan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan salah satunya adalah pembuatan akta kelahiran. Meskipun sudah terdapat inovasi tersebut, masih banyak masyarakat yang telat dan belum mengurus akta kelahiran sesuai dengan kebijakan yang ada. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif untuk dapat mendeskripsikan fenomena terjadi, dimana Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan sumber data primer (wawancara, observasi lapangan), dan data sekunder (buku, jurnal, berita, artikel, dll). Fokus dari penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana implementasi layanan Paket Hemat (PaHe) akta kelahiran di Kelurahan Sidotopo Wetan dengan indikator komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur organisasi. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan bahwa implementasi layanan Paket Hemat (PaHe) akta kelahiran sebagai salah satu inovasi pelayanan publik di Kelurahan Sidotopo Wetan dapat dikatakan sudah cukup baik dilaksanakan

meskipun belum optimal seperti apa yang diharapkan. Saran yang dapat dilakukan adalah dengan penambahan jumlah petugas pelayanan serta meningkatkan kesadaran Masyarakat terkait dengan tertib administrasi kependudukan.

Kata kunci: Implementasi, Layanan Paket Hemat, Akta Kelahiran, Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Perkembangan zaman yang semakin hari semakin melesat pesat membuat setiap negara di dunia ini mencoba untuk dapat terus melakukan inovasi untuk dapat bersaing di era global saat ini. Salah satu wujud dari upaya peningkatan kualitas sebuah negara agar dapat bersaing dengan negara-negara lain salah satunya adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Selain dalam konteks tersebut, penyelenggaraan pelayanan publik juga menjadi sebuah penjabaran tugas serta fungsi terkait penyelenggaraan tugas-tugas umum pemerintahan oleh aparatur pemerintah (Maisyarah, 2019). Menurut dasar hukum pelayanan publik yaitu UU Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk baik itu berupa barang, jasa, dan pelayanan administratif (Alfrida & Astuti, 2019). Salah satu jenis pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah adalah terkait dengan pelayanan administrasi kependudukan, Dimana hal tersebut berkaitan dengan penerbitan dokumen serta data kependudukan baik itu pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pemanfaatan datanya (Cristianingsih, 2020).

Di Indonesia pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan di tingkat Kabupaten/Kota dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di tiap daerah. Hal tersebut merupakan salah satu wujud dari adanya desentralisasi salah satunya di bidang administrasi kependudukan yang bertujuan untuk dapat meningkatkan kapasitas pemerintahan daerah (*local government*) di dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas dalam rangka menciptakan Pembangunan ekonomi serta peningkatan kesejahteraan masyarakat di daerah tersebut (Zulkenedi et al., 2023). Adanya desentralisasi di bidang administrasi diharapkan setiap daerah mampu berlomba-lomba untuk menciptakan berbagai inovasi layanan publik yang dapat dirasakan oleh masyarakat salah satunya di bidang administrasi kependudukan. Hal tersebut bertujuan untuk memberikan kemudahan akses pelayanan administrasi kependudukan kepada Masyarakat, serta menjalankan salah satu fungsi pemerintah yakni terkait dengan memberikan pelayanan terkait hak identitas dan kewarganegaraan bagi setiap penduduk (Novrizal & Jumiati, 2020).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya selaku pihak yang menyelenggarakan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan terus berupaya untuk berinovasi dan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat Kota Surabaya. Upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan agar dapat mudah dijangkau oleh masyarakat

Kota Surabaya adalah dengan memberikan kemudahan layanan pengurusan administrasi kependudukan yang tidak hanya dapat diakses di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya saja melainkan pelayanan lebih didekatkan lagi kepada masyarakat mulai dari kecamatan, kelurahan, balai RW, hingga dapat diakses secara mandiri oleh warga melalui inovasi KNG (Klampid New Generation). Selain itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya juga melakukan inovasi salah satunya dalam rangka pelayanan penerbitan akta kelahiran dimana inovasi tersebut biasanya dikenal dengan istilah Paket Hemat (PaHe). Inovasi layanan Paket Hemat (PaHe) akta kelahiran tersebut bertujuan untuk dapat memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang efektif dan efisien bagi masyarakat khususnya di Kota Surabaya (Ningtyas & Umiyati, 2023).

Hadirnya inovasi layanan tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan masyarakat akan pengurusan akta kelahiran. Namun hal tersebut terkadang masih menemui kendala dalam implementasinya salah satunya adalah terkait dengan masyarakat yang belum paham terkait pentingnya kepemilikan akta kelahiran terutama bagi anak-anak (Ritonga et al., 2021). Padahal sesuai dengan Pasal 27 ayat 1 UU Nomor 35 Tahun 2014 menyatakan bahwa identitas diri setiap anak harus diberikan sejak kelahirannya (Zainuddin & Mansari, 2019). Hal tersebut tentunya dapat menimbulkan beberapa permasalahan seperti anak tidak dapat mendaftar sekolah, tidak memiliki identitas kependudukan (KIA) dan lain-lain (Curtinawati et al., 2020). Salah satu wilayah di Kota Surabaya yang memiliki tingkat kelahiran tinggi adalah Kecamatan Kenjeran. Dimana menurut data yang dihimpun oleh Dinas Kesehatan Kota Surabaya pada tahun 2022 jumlah angka kelahiran yang ada di Kecamatan Kenjeran berjumlah sekitar 2.690 peristiwa kelahiran (Disdukcapil Kota Surabaya, 2023). Kelurahan Sidotopo Wetan sebagai salah satu wilayah yang ada di Kecamatan Kenjeran dengan jumlah penduduk terbanyak yaitu dengan jumlah populasi sekitar 61.991 jiwa, dimana masih banyak warganya yang masuk dalam data belum memiliki akta kelahiran dengan jumlah sebanyak 354 jiwa dan yang sudah *update* baru 70 jiwa atau kurang lebih baru 19,77 persen.

Terdapat beberapa penelitian yang membahas terkait dengan implementasi layanan pembuatan akta kelahiran yang dilakukan di beberapa daerah. Pertama ada penelitian yang dilakukan oleh (Sutresni et al., 2018) yang berjudul "Optimasi Pelaksanaan Kebijakan Percepatan Kepemilikan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangli". Penelitian tersebut dilakukan untuk mengetahui bagaimana tanggapan masyarakat serta faktor pendukung dan penghambat proses optimalisasi implementasi kebijakan percepatan kepemilikan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangli. Adapun hasil yang didapat dari penelitian yaitu pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangli terkait akta kelahiran sudah baik dimana terdapat penambahan petugas serta pemangkasan prosedur yang lebih ringkas.

Penelitian kedua yang dilakukan oleh (Curtinawati et al., 2020) yang berjudul "Implementasi Program Peningkatan Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran (Studi

Terhadap Permendagri No. 9 Tahun 2016 Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil)". Penelitian tersebut dilakukan untuk menganalisis implementasi peningkatan pelayanan penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa implementasi peningkatan pelayanan penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun belum berjalan dengan baik terutama pada layanan akta kelahiran *online*, beberapa faktor yang mempengaruhinya adalah pemerintah daerah setempat yang masih belum siap melaksanakan kebijakan tersebut serta masyarakat yang belum terbiasa dengan adanya kebijakan tersebut.

Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan sebelumnya dan juga beberapa penelitian yang telah dilakukan oleh beberapa orang terkait dengan implementasi layanan pembuatan akta kelahiran, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait dengan bagaimana implementasi layanan Paket Hemat (PaHe) akta kelahiran sebagai inovasi pelayanan publik yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya khususnya di wilayah Kelurahan Sidotopo Wetan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian kualitatif, dimana Basrowi dan Suwandi (2008) mendefinisikan penelitian kualitatif memiliki pengertian sebagai salah satu metode penelitian yang membuat peneliti dapat mengenali subjek serta merasakan apa yang dialami subjek terkait dengan fenomena yang terjadi (Fadli, 2021). Adapun tujuan dari penelitian kualitatif adalah untuk dapat memahami serta mendeskripsikan secara rinci mengenai suatu kondisi nyata yang ada di lapangan terkait dengan suatu fenomena. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan sumber data primer yang berdasar pada wawancara dan observasi lapangan, yang didukung dengan data sekunder yang didapatkan dari buku, jurnal, berita, artikel dan lain sebagainya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya selaku instansi yang memberikan pelayanan di bidang administrasi kependudukan terus berupaya untuk melakukan inovasi dalam hal pemberian layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat Kota Surabaya salah satunya adalah meluncurkan program inovasi layanan Paket Hemat (PaHe) akta kelahiran. Dalam penerapan inovasi layanan tersebut sebenarnya banyak sekali penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat seperti prinsip transparansi, efektivitas dan efisiensi, responsif, orientasi pada konsensus, serta adanya kepastian hukum dan juga akuntabilitas yang dapat dirasakan oleh masyarakat.

Puluhan Ribu Warga Surabaya Terlambat Laporkan Kelahiran Sepanjang 2023, Disdukcapil Ingatkan Denda

Laporan oleh Meilita Elaine
Kamis, 23 November 2023 | 20:20 WIB

Bagikan    



Antonius Rachmat Wirtarto Ketua Tim Kerja, Kerja Sama dan Inovasi Pelayanan Disdukcapil Surabaya, Kamis (23/11/2023). Foto: Meilita suasurabaya.net

Gambar 1. Berita keterlambatan lapor kelahiran di Surabaya

Sumber: www.suarasurabaya.net

Namun terkadang upaya inovasi tersebut masih kurang bisa berdampak pada peningkatan kesadaran masyarakat terkait dengan tertib administrasi, terutama dalam kepengurusan akta tepat waktu dan juga kepemilikannya. Hal tersebut dapat dilihat dari berita di atas, bahwa di Kota Surabaya saja masih banyak masyarakat yang telat dalam melaporkan kelahiran dimana hal tersebut tentunya seharusnya tidak terjadi karena pelayanan pembuatan akta kelahiran sudah bisa dibilang sangat mudah untuk diakses masyarakat dengan layanan Paket Hemat (PaHe) akta kelahiran dimana masyarakat akan mendapatkan tiga dokumen kependudukan sekaligus dalam satu kali pengurusan yaitu akta kelahiran, kartu keluarga, dan juga cetak KIA. Belum lagi adanya kebijakan penghapusan denda administratif terkait dengan keterlambatan pengurusan akta kelahiran.

Oleh karena itu peneliti mencoba untuk melakukan analisis terkait dengan bagaimana implementasi layanan Paket Hemat (PaHe) akta kelahiran sebagai inovasi pelayanan publik di Kelurahan Sidotopo Wetan menggunakan teori George Edward III (Nainggolan et al., 2023) yang didalamnya terdapat beberapa indikator seperti berikut:

Komunikasi

Pada pelaksanaan suatu kebijakan komunikasi menjadi salah satu hal yang dapat menentukan berhasil atau tidaknya implementasi suatu kebijakan, dimana sebuah implementasi kebijakan dapat dikatakan efektif apabila para implementor kebijakan tersebut sudah mengetahui apa saja yang harus mereka kerjakan (Hidayat, 2021). Adanya komunikasi yang baik dari antar implementor maupun pihak-pihak terkait dapat meminimalisir adanya salah pengertian (*miskomunikasi*) yang terjadi di lapangan. Dalam upaya implementasi layanan Paket Hemat (PaHe) akta kelahiran di Kelurahan Sidotopo Wetan tentunya baik itu pihak kelurahan Sidotopo Wetan dan juga Disdukcapil Kota Surabaya berusaha melakukan komunikasi dengan berbagai pihak salah satunya adalah dengan masyarakat selaku pengguna layanan. Hal tersebut dilakukan baik secara langsung maupun melalui media, dimana

sosialisasi terkait layanan Paket Hemat (PaHe) akta kelahiran biasanya dilakukan oleh pihak kelurahan melalui acara musyawarah kelurahan kepada jajaran RT RW. Selain itu pihak Dispendukcapil Kota Surabaya juga membantu terkait sosialisasi layanan Paket Hemat (PaHe) akta kelahiran kepada masyarakat, salah satunya adalah melalui berbagai platform media sosial mereka. Hal tersebut seperti yang diungkapkan oleh Ibu Ita Puspita Sari selaku pegawai Dispendukcapil Kota Surabaya di Kelurahan Sidotopo Wetan. Beliau mengatakan bahwa:

“Pihak Dispendukcapil juga melakukan berbagai cara sosialisasi terkait layanan Paket Hemat (PaHe) akta kelahiran melalui berbagai cara salah satunya adalah menggunakan media sosial seperti Instagram, Tik Tok, Youtube Disdukcapil Kota Surabaya maupun Swargaloka, dimana mereka secara rutin membuat konten terkait administrasi kependudukan salah satunya tentang layanan Paket Hemat (PaHe) akta kelahiran”.
(Hasil wawancara 27 Desember 2023)

Selain itu dengan adanya program magang MSIB yang diikuti oleh mahasiswa di Dispendukcapil Kota Surabaya juga membantu dalam upaya sosialisasi terkait layanan Paket Hemat (PaHe) akta kelahiran kepada masyarakat sesuai dengan wilayah penempatan masing-masing. Hal tersebut dilaksanakan melalui program KALIMASADA, dimana mahasiswa akan turun langsung ke masyarakat dengan menjalin komunikasi dengan RW, RT, dan Ibu-ibu KSH terkait dengan sosialisasi terkait tertib administrasi salah satunya terkait dengan pembuatan akta kelahiran. Pihak Dispendukcapil Kota Surabaya juga menjalin komunikasi dan kerja sama dengan sebagian besar instansi pelayanan kesehatan baik itu rumah sakit, puskesmas, hingga bidan praktik mandiri untuk dapat membantu melaporkan dan mengurus akta kelahiran ketika ada pasien yang melahirkan di tempatnya. Hal tersebut tentunya juga sebenarnya cukup membantu masyarakat dalam mempermudah mengurus dokumen administrasi kependudukannya salah satunya adalah kepemilikan akta kelahiran melalui layanan Paket Hemat (PaHe) akta kelahiran.

Namun hal tersebut terkadang masih ditemukan kendala seperti masih kurangnya kesadaran masyarakat terkait tertib administrasi salah satunya adalah kepemilikan akta kelahiran, padahal pemerintah sebagai penyedia layanan sudah memberikan fasilitas dan informasi terkait dengan pentingnya memiliki identitas kependudukan salah satunya untuk anak yaitu terkait dengan kepemilikan akta kelahiran dimana orang tua memiliki kewajiban mengurus dokumen kependudukan untuk anaknya.

Sumber Daya

Faktor lain yang mempengaruhi keberhasilan implementasi suatu kebijakan adalah terkait dengan masalah sumber daya, dimana terdapat beberapa variabel dalam sumber daya ini seperti sumber daya manusia, serta sarana dan prasarana, dimana hal tersebut juga perlu diperhatikan dalam proses implementasi sebuah kebijakan. Faktor pertama yaitu terkait dengan sumber daya manusia sebagai

implementor kebijakan, dimana hal tersebut dapat menjadi sumber kegagalan dalam implementasi kebijakan dikarenakan terbatasnya jumlah petugas belum lagi ditambah dengan kurang berkompeten (Hidayat, 2021). Untuk masalah sumber daya manusia di Kelurahan Sidotopo Wetan sendiri terkait dengan bagian pelayanan administrasi kependudukan berjumlah 3 orang pegawai kelurahan baik ASN maupun Non ASN, dimana jumlah petugas tersebut masih dirasa belum mencukupi untuk dapat melayani jumlah pemohon yang banyak di Kelurahan Sidotopo Wetan. Hal tersebut diungkapkan oleh Ibu Retno Wulansari selaku Plt. Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik, beliau mengatakan bahwa :

"Jumlah petugas dirasa masih belum mencukupi, karena jumlah pemohon pelayanan administrasi kependudukan, salah satunya adalah akta kelahiran ditambah lagi jumlah penduduk yang cukup banyak dimana selama ini kita masih bisa terbantu oleh adanya mahasiswa dan juga anak sekolah yang melaksanakan magang di Kelurahan Sidotopo Wetan." (Hasil wawancara 28 Desember 2023)

Namun meskipun secara kuantitas dirasa masih belum mencukupi untuk dapat secara optimal melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan salah satunya implementasi layanan Paket Hemat (PaHe) akta kelahiran, namun secara kualitas atau kompetensi yang dimiliki oleh setiap pegawai baik itu pegawai kelurahan maupun anak magang sudah dirasa cukup baik dan menguasai SOP yang ada. Kemudian terkait dengan sumber daya sarana dan prasarana yang dimiliki kantor kelurahan dalam menunjang implementasi layanan Paket Hemat (PaHe) akta kelahiran dirasa sudah cukup memadai, namun juga masih perlu adanya peningkatan baik kualitas maupun kuantitas sarana dan prasarana yang ada tersebut. Hal tersebut juga bertujuan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat merasa puas ketika diberikan pelayanan oleh petugas.

Disposisi

Disposisi atau sikap dari pelaksana kebijakan juga berpengaruh dalam implementasi suatu kebijakan, dimana para implementor kebijakan diharapkan memiliki komitmen yang cukup dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya serta memiliki pemahaman terkait apa saja yang akan mereka kerjakan dalam mengimplementasikan suatu kebijakan (Anta & Simanungkalit, 2022). Adapun sikap yang selama ini ditunjukkan oleh baik itu petugas Kelurahan Sidotopo Wetan maupun pegawai Dpendukcapil Kota Surabaya sudah cukup baik, dimana mereka mendukung penuh terkait dengan adanya implementasi layanan Paket Hemat (PaHe) akta kelahiran untuk mendukung terciptanya lingkungan masyarakat yang sadar administrasi kependudukan. Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Ita Puspita Sari selaku pegawai Dpendukcapil Kota Surabaya di Kelurahan Sidotopo Wetan. Beliau mengatakan bahwa :

"Saya selaku petugas Dpendukcapil dan juga Kelurahan Sidotopo Wetan tentunya mendukung penuh implementasi kebijakan tersebut, dimana kami sebagai petugas berusaha memberikan pelayanan terbaik"

kepada masyarakat terutama dalam mengurus akta kelahiran. Adanya layanan Paket Hemat (PaHe) akta kelahiran ini selain mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen adminduk, juga mempermudah tugas kami sebagai petugas dalam melaksanakan pekerjaan karena dalam satu pengurusan output yang dihasilkan banyak seperti akta kelahiran, KK, dan juga KIA". (Hasil wawancara 27 Desember 2023)

Selain itu pihak Dispendukcapil Kota Surabaya juga mengeluarkan beberapa kebijakan yang membantu masyarakat dalam pengurusan akta kelahiran, salah satunya adalah dengan melakukan penghapusan sanksi administrasi terkait dengan keterlambatan pengurusan akta kelahiran. Hal tersebut tentunya sangat membantu masyarakat yang sudah terlanjur telat mengurus akta kelahiran dan mulai ingin tertib administrasi. Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Aprilia Susanti yang merupakan warga Kelurahan Sidotopo Wetan yang mengungkapkan bahwa :

"Adanya layanan Paket Hemat (PaHe) akta kelahiran ini lebih memudahkan kami sebagai masyarakat terkait dengan pengurusan akta kelahiran anak-anak kami karena dalam satu kali pengurusan banyak dokumen yang diterbitkan. Selain itu dengan adanya aturan penghapusan sanksi administrasi tersebut juga cukup membantu dalam menarik minat masyarakat untuk segera mengurus akta kelahiran"
(Hasil wawancara 27 Desember 2023)

Struktur Birokrasi

Pada suatu organisasi struktur organisasi menjadi salah satu hal yang harus dimiliki, dimana dengan adanya struktur organisasi yang jelas membuat pelaksanaan kebijakan menjadi lebih terarah terkait dengan pembagian tugas dan kewenangan serta *standart operational procedure* (SOP) yang akan dilaksanakan oleh pelaksana kebijakan (Anta & Simanungkalit, 2022). Terkait dengan struktur organisasi baik yang ada di Kelurahan Sidotopo Wetan maupun di Dispendukcapil Kota Surabaya sudah cukup jelas terkait dengan pembagian tugas dan kewenangan dalam melaksanakan tugas pelayanan terutama di bidang administrasi kependudukan. Di Kelurahan Sidotopo sendiri terkait dengan masalah pelayanan administrasi kependudukan dilaksanakan oleh Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik yang dipimpin oleh seorang Kasie.

Dalam melaksanakan tugas pelayanan publik kepada masyarakat, pihak kelurahan sendiri berpedoman pada dasar hukum yang ada yaitu Perwali Surabaya Nomor 81 Tahun 2023 Tentang Standar Pelayanan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya. Selain itu dalam pelaksanaan tugas setiap harinya tidak ada pembagian tugas secara khusus dari pimpinan kepada petugas pelayanan dimana diharapkan petugas pelayanan paham dan mampu memberikan berbagai macam jenis pelayanan sehingga dapat meningkatkan kemampuan petugas dalam pemberian pelayanan terutama di bidang administrasi kependudukan. Hal tersebut senada dengan yang diungkapkan oleh Ibu Ita Puspita Sari selaku pegawai Dispendukcapil Kota Surabaya di Kelurahan Sidotopo Wetan. Beliau mengatakan bahwa:

“Kalau sekarang sudah tidak lagi ada spesialisasi pekerjaan dimana satu orang mengerjakan satu bagian saja. Sebenarnya secara tidak langsung dengan tidak adanya spesialisasi pekerjaan ini membuat pengetahuan dan kemampuan kami sebagai petugas juga bertambah sehingga dapat memberikan berbagai jenis pelayanan kepada masyarakat terutama dalam pembuatan akta kelahiran melalui layanan layanan Paket Hemat (PaHe) akta kelahiran ini”. (Hasil wawancara 27 Desember 2023).

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan bahwa implementasi layanan Paket Hemat (PaHe) akta kelahiran sebagai salah satu inovasi pelayan publik di Kelurahan Sidotopo Wetan dapat dikatakan sudah cukup baik dilaksanakan meskipun belum optimal seperti apa yang diharapkan. Hal tersebut dapat dilihat dari semua indikator penelitian dari teori implementasi kebijakan George Edward III sudah terpenuhi. Adapun indikator keberhasilan implementasi layanan Paket Hemat (PaHe) akta kelahiran sebagai salah satu inovasi pelayan publik di Kelurahan Sidotopo Wetan adalah: 1. Komunikasi, dimana baik pihak Kelurahan dan Dispendukcapil Kota Surabaya melaksanakan komunikasi aktif kepada berbagai pihak salah satunya kepada masyarakat. 2. Sumber daya, meskipun dalam jumlah sumber daya manusia dirasa belum cukup, tetapi petugas yang memberikan pelayanan memiliki kompetensi/kemampuan yang cukup memadai dalam memberikan pelayanan. 3. Disposisi, para petugas pelayanan memiliki komitmen dan mendukung penuh implementasi kebijakan layanan Paket Hemat (PaHe) akta kelahiran. 4. Struktur Birokrasi, pemberian tugas dari atasan kepada petugas pelayanan sudah jelas dan tidak ada spesialisasi pekerjaan sehingga petugas memiliki kemampuan yang lebih terkait semua jenis pelayanan.

Meskipun sudah dapat dikatakan berhasil, namun terdapat beberapa hambatan dapat proses implementasi layanan Paket Hemat (PaHe) akta kelahiran di Kelurahan Sidotopo Wetan yang bisa dijadikan bahan evaluasi ke depannya, seperti jumlah petugas pelayanan yang dikatakan belum cukup dengan jumlah pemohon yang banyak dan masih kurangnya kesadaran masyarakat terkait dengan tertib administrasi kependudukan terutama dalam hal kepemilikan akta kelahiran. Pada intinya harus ada sinergitas yang kuat antara pemerintah sebagai pemberi layanan dan masyarakat selaku penerima layanan sehingga implementasi layanan Paket Hemat (PaHe) akta kelahiran di Kelurahan Sidotopo Wetan dapat berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan.

DAFTAR PUSTAKA

Alfrida, R. M., & Astuti, R. S. (2019). Karakteristik Inovasi E-Service Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang (Studi Kasus Pelayanan Akta Kelahiran Dan Akta Kematian). *Journal of Public Policy and Management Review*, 8(4), 441–453.

- Anta, I. G. K. C. B., & Simanungkalit, Y. T. S. (2022). Implementasi Insentif Pajak Menurut Model G Edward III. *Jurnal Pajak Dan Keuangan Negara (PKN)*, 3(2), 236–248.
- Cristianingsih, E. (2020). Implementasi kebijakan administrasi Kependudukan di kabupaten bandung. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*, 12(2).
- Curtinawati, R. F., Suryono, A., & Wijaya, A. F. (2020). Implementation Of Birth Certificate Issuance Service Improvement Program (A Study of Permendagri No. 9 of 2016 in the Population and Civil Registration Office). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 6(2), 241–248.
- Disdukcapil Kota Surabaya. (2023). *PROFIL PERKEMBANGAN KEPENDUDUKAN KOTA SURABAYA TAHUN 2022*. <https://disdukcapil.surabaya.go.id/wp-content/uploads/2023/05/PROFIL-KEPENDUDUKAN-2022.pdf>
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika, Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, 21(1), 33–54.
- Hidayat, E. (2021). Implementasi kebijakan dana desa untuk penanggulangan pandemi covid-19 di sampang. *Soetomo Communication and Humanities*, 2(1).
- Maisyarah, S. (2019). Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar Tahun 2019. *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 4(2), 46–53.
- Nainggolan, E. M., Mardiana, S., & Adam, A. (2023). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH TENTANG PROGRAM BELA PENGADAAN. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 10(1), 1–16.
- Ningtyas, P. C., & Umiyati, S. (2023). Inovasi Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Program Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan Dpendukcapil Kota Surabaya. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(5), 4382–4396.
- Novrizal, R., & Jumiati, J. (2020). Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 2(4), 36–43.
- Ritonga, M. K., Hasibuan, M. N., Rohana, R., Andriani, S., Ersari, E., & Salviani, E. (2021). Sosialisasi Penting Akte Kelahiran Bagi Penduduk Warga Negara Indonesia di Desa Bandar Kumbul. *IKA BINA EN PABOLO: PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT*, 1(1), 69–75.
- Sutresni, N. N., Widnyana, I. K., & Suidiana, A. A. (2018). Optimization of Implementation of Acceleration Policy of Birth Certificate Ownership In The Department of Population And Civil Registration In Bangli Regency. *SCIRJ Scientific Reaserch Journal*, 4(V).

Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal

Volume 6 Nomor 6 (2024) 2532 – 2542 P-ISSN 2656-274x E-ISSN 2656-4691

DOI: 10.47476/reslaj.v6i6.1559

Zainuddin, M., & Mansari, M. (2019). Strategi Perluasan Cakupan Akta Kelahiran Sebagai Wujud Pemenuhan Hak Anak di Banda Aceh Dan Aceh Besar. *Gender Equality: International Journal of Child and Gender Studies*, 4(1), 23–38.

Zulkenedi, Z., Frinaldi, A., & Magriasti, L. (2023). Desentralisasi Administratif Untuk Mewujudkan Pelayanan Publik dan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 8(6), 4326–4333.