

Efektivitas Pelayanan Jemput Bola Cetak Akta Duduk Langsung Jadi (Cak Duladi)

Oleh:

¹ Ayu Lintang Metasari; ² Ananta Prathama

¹²Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Email. aayulintang@gmail.com

Abstrak

Kepemilikan akta kelahiran dan akta kematian merupakan hal yang penting dalam mewujudkan tertib administrasi kependudukan. Rendahnya kepemilikan akta kelahiran dan akta kematian membuat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang membuat sebuah inovasi pelayanan dengan model jemput bola yaitu Cetak Akta Duduk Langsung Jadi (Cak Duladi). Pelayanan ini dilakukan untuk memudahkan serta mendekatkan jarak pelayanan kepada masyarakat. Tujuan dari penelitian ini untuk mendeskripsikan efektivitas pelayanan Cetak Akta Duduk Langsung Jadi (Cak Duladi). Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif dengan teknik analisis data menggunakan teknik analisis data interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Cetak Akta Duduk Langsung Jadi (Cak Duladi) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang sudah efektif namun belum maksimal. 1) Sumber daya yang disediakan, efektif namun masih terdapat kendala seperti jaringan yang terputus sehingga membuat pelayanan tidak dapat diselesaikan dihari yang sama serta kurangnya fasilitas ruang tunggu pada beberapa kecamatan tertentu dengan jumlah pemohon yang banyak. 2) Jumlah dan mutu yang dihasilkan, efektif karena masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. 3) Batas waktu, efektif karena sesuai dengan standar waktu pelayanan. 4) Tata cara, efektif karena model pelayanan dapat memudahkan masyarakat.

Kata Kunci: Efektivitas; Pelayanan; Jemput Bola

Abstract

The ownership of birth and death certificates is important for realizing an orderly population administration. The low ownership of birth and death certificates made the Population and Civil Registration Office of Jombang Regency create a service innovation with a ball pick-up model, namely the effectiveness the service of making a certificate instantly (Cak Duladi). This service is conducted to facilitate and bring the service closer to the community. This research aims to describe the effectiveness the service of making a certificate instantly (Cak Duladi) service. The research method used was qualitative with a descriptive approach using data analysis techniques and interactive data analysis techniques. The results showed that the effectiveness the service of making a certificate instantly (Cak Duladi) service at the Population and Civil Registration Office of Jombang Regency was effective but not optimal. 1) The resources are effective, but there are still obstacles, such as a network that is disconnected so that the service cannot be completed on the same day and the lack of waiting room facilities in certain sub-districts with a large number of applicants. 2) The amount and quality produced were effective because the community was satisfied with the services provided. 3) The time limit is effective because it is in accordance with service time standards. 4) The procedure is effective because the service model can facilitate the community.

Keywords: Effectiveness; Service; Ball Pick-up

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilangsungkan oleh pemerintah sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan dasar setiap warga negaranya

(Febriani & Prathama, 2022). Pemerintah berkewajiban untuk menyediakan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat guna memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat. Seiring meningkatnya kualitas pendidikan serta kesadaran masyarakat yang semakin meningkat, masyarakat kini lebih memperhatikan pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah. Hal ini dikarenakan masyarakat Indonesia yang menjadi semakin kritis terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah, akibatnya pemerintah dituntut agar mampu memberikan pelayanan dengan semaksimal mungkin.

Maka dari itu, dibutuhkan upaya peningkatan kualitas pelayanan agar dapat menciptakan efektivitas dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat. Menurut Siagian yang dikutip dalam Nur'aini (2021) menjelaskan bahwa kunci dari efektivitas pelayanan publik adalah penyelesaian tugas sesuai dengan batas waktu yang telah ditetapkan. Baik atau tidaknya suatu tugas dapat dinilai tergantung pada waktu penanganan tugas tersebut, apakah sudah sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan atau tidak. Dengan demikian, suatu pelayanan dapat dikatakan efektif apabila pelaksanaan pelayanan tersebut telah berhasil dilakukan sesuai dengan tugas dan ketentuan yang berlaku.

Sebagai upaya pemerintah dalam mengoptimalkan pelaksanaan pelayanan publik yang efektif yaitu dengan penyelenggaraan administrasi kependudukan. Memberikan pengakuan dan jaminan perlindungan terhadap penetapan status individu dan hukum terkait peristiwa penting dan peristiwa kependudukan yang dialami oleh penduduk merupakan salah satu usaha dalam mewujudkan terciptanya administrasi kependudukan (Raharjo & Bawono, 2021). Maka dari itu sesuai dengan yang termaktub pada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, diselenggarakanlah administrasi kependudukan yang bertujuan untuk memberikan kepastian hukum dan validitas identitas melalui dokumen kependudukan dalam setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk, serta memberikan perlindungan terhadap status hak sipil warga negara Indonesia.

Administrasi kependudukan menjadi tonggak penting dalam pengurusan data kependudukan secara profesional agar bisa memastikan legalitas penduduk, serta terciptanya keakuratan data kependudukan mengenai peristiwa penting maupun peristiwa kependudukan agar dapat tercatat serta terkelola secara jelas mengenai peristiwa kelahiran sampai dengan kematian penduduk (Tryanti & Frinaldi, 2019). Administrasi kependudukan juga mengumpulkan dan menyimpan informasi dan data kependudukan secara nasional, termasuk pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada berbagai kelompok, dengan cara yang akurat, terkini, lengkap serta mudah dijangkau (Raharjo & Bawono, 2021). Kelengkapan data kependudukan tersebut nantinya akan dapat terwujudnya tertib administrasi kependudukan secara nasional dan terintegrasi sehingga dapat terbentuknya *database* kependudukan yang valid. Terbentuknya *database* kependudukan yang valid ini dapat digunakan pemerintah sebagai dasar acuan dalam merumuskan suatu program/kebijakan dan perencanaan pembangunan di masa depan.

Dilihat dari prespektif kegunaan penduduk, maka administrasi kependudukan bertujuan untuk memberikan layanan publik dan perlindungan terhadap dokumen kependudukan dengan tidak melakukan diskriminasi terhadap siapa pun. Dalam administrasi kependudukan ini juga dilakukan pemenuhan terhadap hak-hak administratif dan hak-hak perlindungan atas status hak sipil warga negara Indonesia (Raharjo & Bawono, 2021). Maka dari itu, setiap penduduk memiliki tugas untuk melaporkan setiap peristiwa kependudukan yang mereka alami, seperti kelahiran dan kematian, kepada lembaga yang berwenang, yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) dengan melengkapi dokumen yang dibutuhkan. Dalam administrasi kependudukan salah satu bentuk pelayanannya adalah penerbitan dokumen kependudukan berupa akta catatan sipil.

Menurut Tutik (2015) akta kelahiran dan akta kematian merupakan akta catatan sipil yang memiliki peran dan kedudukan yang penting dan nantinya dapat digunakan sebagai ajuan dalam proses pembangunan secara nasional karena dapat memberikan manfaat bagi pemerintah maupun individu. Dokumen kependudukan akta catatan sipil tersebut akan diperlukan sebagai salah satu persyaratan guna memperoleh pelayanan publik yang telah disediakan oleh pemerintah. Tanpa adanya kelengkapan dokumen tersebut, masyarakat tidak akan bisa memperoleh serta menikmati pelayanan yang telah disediakan oleh pemerintah.

Pembuatan akta kelahiran adalah cara bagi negara agar dapat memberikan perlindungan serta pengakuan terhadap status hukum anak yang berkaitan dengan nama, tempat dan tanggal lahir, kedua orang tuanya, dan kewarganegaraannya. Akta kelahiran juga penting bagi berbagai aspek kehidupan masyarakat, seperti administrasi, pendidikan, kesehatan, pekerjaan, pemenuhan hak-hak sipil, dll. Akta kelahiran digunakan sebagai dasar pembuatan dokumen kependudukan lainnya. Oleh karena itu, akta kelahiran merupakan dokumen penting yang dibutuhkan dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat. Sehingga kesadaran masyarakat terkait kepemilikan akta kelahiran menjadi sangat penting.

Selanjutnya, pencatatan kematian juga merupakan hal yang penting bagi keluarga yang ditinggalkan maupun bagi pemerintah (Suriyani, 2021). Dari perspektif keluarga yang ditinggalkan, penerbitan akta kematian ini berperan sebagai bukti legalitas bahwa seseorang benar telah meninggal dunia sehingga dapat mencegah terjadinya penyelewengan data oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Akta kematian juga dapat digunakan sebagai persyaratan dalam pengurusan hak waris, asuransi, dll. Tanpa adanya akta kematian maka proses hukum akan menjadi sulit serta memakan waktu yang lama. Namun sayangnya, Kementerian Dalam Negeri mengungkapkan bahwa terdapat ketimpangan antara jumlah kematian dengan jumlah penerbitan akta kematian di Indonesia, dengan rasio kepemilikan akta kematian terhadap jumlah kematian hanya sekitar 30:100. Artinya, hanya sekitar 30 akta kematian yang diterbitkan untuk setiap 100 kematian (Kartika, 2022).

Tuntutan pengoptimalan pelayanan dokumen kependudukan membuat Dispendukcapil Kabupaten Jombang membuat inovasi pelayanan jemput bola dengan

nama Cetak Akta Duduk Langsung Jadi atau biasa disebut Cak Duladi. Cak Duladi adalah sebuah layanan jemput bola yang disediakan oleh Dispendukcapil Kabupaten Jombang untuk mempermudah proses pengurusan akta kelahiran dan akta kematian bagi masyarakat. Dalam layanan ini, Dispendukcapil Kabupaten Jombang akan mengunjungi masyarakat langsung untuk menerbitkan akta kelahiran atau akta kematian tanpa harus datang ke kantor Dispendukcapil. Hal ini bertujuan untuk memperpendek jarak antara layanan publik dan masyarakat. Pelayanan jemput bola ini dilakukan agar dapat membantu mempercepat target capaian kepemilikan akta kelahiran dan akta kematian secara nasional di Kabupaten Jombang agar nantinya dapat terciptanya masyarakat Jombang yang sadar dan tertib akan administrasi kependudukan.

Pelayanan jemput bola Cak Duladi diberikan sebagai solusi atas masalah dalam penerbitan akta kelahiran dan kematian yang disebabkan oleh kurangnya kesadaran masyarakat dalam menjalankan administrasi kependudukan secara tertib. Hingga kini, masih banyak penduduk yang mengabaikan dan tidak memahami pentingnya memiliki akta kelahiran dan akta kematian (Musabry et al., 2020). Sejalan dengan pendapat tersebut, Rosydi (2022) menjelaskan bahwa tingkat kesadaran masyarakat Jombang akan kepemilikan akta kelahiran dan akta kematian masihlah tergolong rendah. Hal tersebut dibuktikan dengan masih banyaknya dari kalangan remaja hingga orang tua yang belum memiliki akta kelahiran. Rendahnya pengurusan akta kelahiran di Kabupaten Jombang dikarenakan masyarakat masih banyak yang berpandangan bahwa akta kelahiran masih belum terlalu diperlukan dalam kehidupan sehari-hari (Grandista, 2016). Hal tersebut juga berlaku untuk akta kematian, masyarakat masih memandang akta kematian bukanlah dokumen yang penting dan tidak dibutuhkan. Di Jombang pengurusan akta kematian hanya dilakukan oleh beberapa golongan yang membutuhkan untuk pengurusan hak waris, pensiunan, dll. Padahal kepemilikan akta kelahiran maupun akta kematian merupakan dokumen kependudukan yang penting agar dapat tercatat pada database kependudukan dan terwujudnya tertib administrasi kependudukan.

Selanjutnya, rendahnya kepemilikan akta kelahiran dan akta kematian juga dikarenakan masyarakat yang mengeluhkan proses pengurusan yang rumit (Rosydi, 2022), serta jauhnya lokasi tempat tinggal dengan kantor Dispendukcapil Kabupaten Jombang. Masyarakat merasa bahwa hasil yang diperoleh tidak sebanding dengan jauhnya perjalanan yang telah ditempuh untuk pengurusan akta kelahiran maupun akta kematian. Adanya pelayanan jemput bola Cak Duladi maka masyarakat dapat lebih mudah mengakses layanan penerbitan akta kelahiran dan kematian tanpa harus pergi ke kantor Dispendukcapil yang jaraknya jauh, sehingga masyarakat dapat merasakan kemudahan dan kenyamanan dalam melakukan permohonan penerbitan akta. Masyarakat hanya perlu mendatangi kantor kecamatan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Model pelayanan jemput bola diambil sebagai upaya untuk mendekatkan jarak pelayanan kepada masyarakat, dan diharapkan dapat meningkatkan efisiensi waktu serta terciptanya efektivitas pelayanan agar dapat tercapainya tujuan pelayanan yaitu mampu mencapai target kepemilikan akta kelahiran dan akta kematian.

Meskipun pelayanan jemput bola Cak Duladi di Kabupaten Jombang telah memudahkan masyarakat yang sulit mengurus akta kelahiran karena jarak atau keterbatasan transportasi, namun pelayanan tersebut masih tergolong konvensional dan kurang efektif apabila dibandingkan dengan daerah lain yang telah menyediakan pelayanan online yang lebih efisien dan terstruktur. Namun, karena keterbatasan teknologi dan infrastruktur menjadi salah faktor penghambat dalam upaya memberikan pelayanan secara online di Kabupaten Jombang, sehingga pengoptimalan pelayanan cetak akta kelahiran dan akta kematian masih dilakukan melalui pelayanan jemput bola Cak Duladi.

Agar pelaksanaan pelayanan Cak Duladi dapat berjalan dengan efektif maka diperlukan adanya sumber daya yang mendukung pelaksanaan pelayanan. Sumber daya tersebut berupa sumber daya manusia (SDM), dana, serta sarana dan prasarana. SDM dalam pelayanan Cak Duladi haruslah memiliki kecakapan dalam memberikan proses pelayanan penerbitan akta kelahiran maupun kematian. Kemudian untuk mendukung berjalannya kegiatan pelayanan agar dapat berjalan lancar juga diperlukan dukungan dari dana serta kelengkapan sarana dan prasarana yang mencukupi.

Pelayanan jemput bola Cak Duladi yang dilakukan oleh Dispendukcapil Kabupaten Jombang hanya melayani permohonan penerbitan dokumen kependudukan berupa akta kelahiran dan akta kematian. Hal tersebut disebabkan karena masih rendahnya tingkat kesadaran masyarakat terkait pentingnya memiliki akta kelahiran dan akta kematian, sehingga jumlah kepemilikan akta tersebut masih belum mencapai target yang ditetapkan. Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomor 1 Tahun 2019 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Jombang Tahun 2018-2023 menyebutkan bahwa target kepemilikan akta kelahiran dan akta kematian di Kabupaten Jombang adalah sebesar 100%. Capaian kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Jombang pada tahun 2021 mencapai 92,88% dari keseluruhan jumlah anak usia 0-18 tahun yaitu 358.543 anak. Sedangkan, capaian kepemilikan akta kematian pada tahun 2021 hanya mencapai 2,52% dari total 71.809 pelaporan kematian. Jumlah tersebut tentunya masih sangat jauh dengan target kepemilikan akta kematian. Tinggi rendahnya jumlah penerbitan akta kematian dipengaruhi oleh jumlah kematian yang ada serta kemauan masyarakat untuk mengurus berkas administrasi kependudukan.

Pelaksanaan pelayanan Cak Duladi pada tahun 2022 adalah sebanyak 2 putaran, dengan periode pertama yaitu pada bulan februari-maret dan periode kedua pada bulan juni-agustus. Pelayanan Cak Duladi memperoleh respon positif dari masyarakat, hal tersebut terlihat dari tingginya antusias masyarakat terhadap pelayanan Cak Duladi yang sudah berkumpul dan antri di kantor kecamatan saat pelaksanaan pelayanan Cak Duladi sejak pagi. Masyarakat juga berharap agar pelayanan Cak Duladi terus diadakan secara rutin. Tingginya antusias masyarakat seharusnya membuat Dispendukcapil Kabupaten Jombang dalam menjalankan pelayanan Cak Duladi menjadi lebih sering lagi.

Namun sebelum pelaksanaan pelayanan Cak Duladi dilakukan, tidak ada sosialisasi mengenai apa itu Cak Duladi, pelayanan apa saja yang disediakan di dalamnya, serta pentingnya kepemilikan akta kelahiran dan akta kematian yang

dilakukan oleh Dispendukcapil Kabupaten Jombang. Pemberitahuan informasi pelayanan hanya berdasarkan surat perintah yang dikeluarkan oleh Kepala Dispendukcapil yang ditujukan kepada camat di setiap kecamatan. Surat pemberitahuan tersebut nantinya akan dikoordinasikan kepada perangkat desa untuk menyebarkannya jadwal pelaksanaannya kepada masyarakat.

Berdasarkan fenomena yang telah dijabarkan diatas, dapat diketahui bahwa sebagai upaya guna meningkatkan capaian kepemilikan akta kelahiran dan akta kematian maka Dispendukcapil Kabupaten Jombang membuat inovasi pelayanan jemput bola bernama Cetak Akta Duduk Langsung Jadi (Cak Duladi). Oleh karenanya, perlu diketahui sejauh mana keefektivitasan program pelayanan Cak Duladi yang dilakukan oleh Dispendukcapil Kabupaten Jombang. Dalam mengukur suatu efektivitas program maka diperlukan beberapa indikator untuk mencapai keefektifan tersebut. Untuk menganalisis hal tersebut, peneliti menggunakan teori yang telah dikemukakan oleh Siagian (2016) yang didalamnya terdapat 4 indikator untuk mengukur keefektifan berjalannya suatu program. Indikator tersebut diantaranya adalah 1) sumber daya, yang didalamnya mencakup SDM, dana, serta sarana dan prasarana; 2) jumlah dan mutu; 3) batas waktu; 4) tata cara. Berdasarkan pada pemaparan latar belakang di atas, maka kajian penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan seberapa efektif pelayanan Cetak Akta Duduk Langsung Jadi (Cak Duladi) yang dilakukan oleh Dispendukcapil Kabupaten Jombang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang terdapat di lapangan secara menyeluruh sesuai dengan kajian penelitian. Fokus penelitian ini ialah efektivitas pelayanan Cetak Akta Duduk Langsung Jadi (Cak Duladi) yang dianalisis dengan menggunakan teori indikator efektivitas yang dikemukakan oleh Siagian (2016). Sumber data yang digunakan ialah sumber data primer dan sekunder. Informan ditentukan berdasarkan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara serta dokumentasi. Kemudian, metode analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data interaktif yang dikembangkan oleh Miles et al., (2014) yang meliputi pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Keefektifitasan suatu pelayanan dapat dicapai secara maksimal bila tujuan, perencanaan sampai dengan pelaksanaannya dapat berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya (Brianda & Hasan, 2022). Suatu pelayanan publik dapat dikatakan efektif apabila pelayanan yang diberikan kepada masyarakat telah berhasil dalam mencapai tujuan yang diinginkan dengan hasil yang memuaskan, sehingga dapat memenuhi kebutuhan bagi masyarakat yang dilayani. Adanya inovasi pelayanan jemput bola Cetak Akta Duduk Langsung Jadi (Cak Duladi) merupakan salah satu bentuk upaya yang dilakukan oleh Dispendukcapil Kabupaten Jombang dalam menciptakan pelayanan publik yang lebih optimal serta mempercepat target kepemilikan akta

kelahiran dan akta kematian secara nasional agar terwujudnya tertib administrasi kependudukan.

Cak Duladi merupakan pelayanan jemput bola penerbitan akta kelahiran dan akta kematian yang dilakukan oleh Dispendukcapil Kabupaten Jombang secara bergilir di 20 kecamatan yang ada di Kabupaten Jombang. Sesuai dengan namanya pelayanan Cak Duladi ini melayani penerbitan akta kelahiran dan akta kematian dan permohonan yang masuk akan langsung diproses jadi di hari yang sama dan selesai dihari yang sama. Cak Duladi merupakan kelanjutan dari program yang sudah berjalan sejak tahun 2015 yang bernama “Jemput Bola Akta Kelahiran” dan hanya melayani permohonan penerbitan akta kelahiran saja. Kemudian pada tahun 2019 program jemput bola ini berganti nama menjadi “Cak Duladi” yang merupakan singkatan dari “Cetak Akta Duduk Langsung Jadi” yang didalamnya melayani permohonan penerbitan akta kelahiran dan akta kematian.

Berikut adalah hasil temuan penelitian yang ditemukan dilapangan sesuai dengan fokus penelitian yaitu efektivitas pelayanan jemput bola Cak Duladi dengan menggunakan teori efektivitas yang dikemukakan oleh (Siagian, 2016), yang didalamnya meliputi: (1) sumber daya, yang didalamnya mencakup SDM, dana, serta sarana dan prasarana; (2) jumlah dan mutu; (3) batas waktu; (4) tata cara.

Sumber Daya

Untuk mendukung kelancaran penyelenggaraan pelayanan maka dibutuhkan dukungan dari sumber daya memadai. Sumber daya yang dimaksudkan yaitu meliputi SDM sebagai pelaksana kegiatan pelayanan, dana serta sarana dan prasarana yang nantinya akan mendukung kelancaran kegiatan pelayanan. Sejalan dengan pendapat tersebut, pendapat lain diungkapkan oleh Siagian (2016) bahwa salah satu indikator dalam mengukur efektivitas adalah dengan penyediaan sumber daya, dana, serta sarana dan prasarana yang dapat dimanfaatkan telah ditentukan dan dibatasi.

Berdasarkan hasil penelitian, SDM dalam pelaksanaan pelayanan Cak Duladi adalah petugas Dispendukcapil Kabupaten Jombang yang telah memiliki kualitas serta kuantitas dalam memberikan pelayanan penerbitan akta kelahiran dan akta kematian secara efektif kepada masyarakat. Dari segi kualitas, petugas pelayanan Cak Duladi telah memiliki keterampilan serta kemampuan dalam memberikan pelayanan Cak Duladi sesuai dengan operasional prosedur yang berlaku serta peraturan-peraturan yang berlaku. Sejalan dengan pendapat tersebut, Indriyani (2020) menjelaskan bahwa kualitas SDM merupakan kemampuan seseorang dalam melakukan aktivitas untuk menciptakan produk atau layanan yang memuaskan berhubungan dengan keahlian, kemampuan, dan keterampilan kerja seseorang. Selanjutnya dari segi kuantitas, sumber daya manusia yang disediakan dalam pelayanan Cak Duladi telah memenuhi jumlah petugas yang diperlukan dalam pelayanan Cak Duladi sesuai dengan tugasnya. Tim jemput bola Cak Duladi terdiri dari 5-7 orang untuk pelayanan di setiap kecamatan. Jumlah petugas yang mengikuti program jemput bola Cak Duladi di setiap kecamatan tersebut telah mencukupi untuk dapat menyelesaikan pelayanan penerbitan akta kelahiran dan akta kematian sesuai dengan waktu pelayanan yang ditentukan, yaitu satu hari kerja.

Sehingga setiap petugas yang ikut memiliki tugas serta bagiannya masing-masing, sehingga sumber daya manusia yang dikeluarkan tidak sia-sia. Petugas juga telah berpenampilan rapi dan sopan sesuai dengan ketentuan pelayanan.

Selanjutnya, dana merupakan biaya layanan serta biaya operasional yang terdapat dalam pelayanan Cak Duladi. Untuk biaya pelayanan penerbitan akta kelahiran dan akta kematian pada pelayanan Cak Duladi adalah tidak dikenakan biaya (gratis), hal tersebut telah sesuai dengan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang Nomor: 188/03/415.39/2022 Tentang Penetapan Standar Pelayanan Di Lingkungan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang Tahun 2022. Pelayanan Cak Duladi dapat dikatakan efektif karena telah meminimalisir adanya calo yang dapat merugikan para pemohon, hal tersebut dikarenakan pelayanan dilakukan dengan menggunakan model jemput bola yang mana membuat masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk menggunakan jasa calo. Kemudian, biaya operasional pelayanan Cak Duladi yaitu berupa biaya penyediaan dan perawatan sarana prasarana serta biaya perjalanan dinas yang dialokasikan berdasarkan pertimbangan mengenai diperlukannya pelayanan jemput bola di setiap kecamatan untuk menciptakan tertib administrasi kependudukan dalam pencatatan kelahiran dan kematian.

Kemudian, sarana dan prasarana berperan sebagai alat pendukung keberhasilan pelayanan publik. Apabila kedua hal tersebut tidak tersedia, maka pelaksanaan pelayanan tidak akan mencapai hasil sesuai dengan rencana awal yang diharapkan (Irwan et al., 2020). Sarana dan prasarana penunjang dalam pelaksanaan pelayanan Cak Duladi telah disediakan dan dipenuhi oleh Dispendukcapil Kabupaten Jombang sebagai penyelenggara pelayanan untuk dapat melakukan pelayanan Cak Duladi secara efektif sampai dengan selesai. Untuk tempat serta ruang tunggu pelayanan disediakan oleh kecamatan tempat dilaksanakannya pelayanan Cak Duladi, yaitu berupa pendopo yang dilengkapi dengan kursi duduk dengan kondisi yang baik. Namun masih terdapat kekurangan, yaitu jaringan yang tiba-tiba terputus sehingga menyebabkan *error* serta mengganggu kelancaran kegiatan pelayanan. Selain itu pada beberapa kecamatan dengan jumlah pemohon yang banyak, kursi yang disediakan di ruang tunggu pelayanan kurang sehingga masyarakat harus duduk dilantai.

Jumlah dan Mutu

Jumlah dan mutu pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan saat pelayanan berlangsung akan mempengaruhi efektivitas pelayanan. Penetapan jumlah dan mutu barang dan jasa yang harus dihasilkan adalah salah satu indikator yang digunakan untuk mengukur efektivitas pelayanan publik (Siagian, 2016). Berdasarkan hasil penelitian, indikator jumlah dan mutu pada pelayanan Cak Duladi telah dilaksanakan secara efektif. Pada pelayanan Cak Duladi melayani dua jenis pelayanan, yaitu penerbitan akta kelahiran dan akta kematian. Pelayanan ini dilakukan untuk menciptakan tertib administrasi kependudukan bagi warga Jombang yang belum mencatat peristiwa kelahiran dan kematian sehingga dapat terciptanya efektivitas dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Selanjutnya dilihat dari jumlah capaian pemohon dalam pelayanan Cak Duladi di setiap kecamatannya memiliki peminat yang bervariasi, bahkan pada beberapa kecamatan ada yang melebihi target jumlah pelayanan. Kemudian mutu pelayanan yang diberikan oleh petugas Cak Duladi telah dirasa sudah bagus dan memuaskan oleh pengguna layanan Cak Duladi, karena dalam memberikan pelayanan petugas Cak Duladi telah tanggap dan berkompeten dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Sejalan dengan hal tersebut, Mulyadi (2015) menjelaskan bahwa mutu keseluruhan dari proses dan hasil pelayanan publik harus memenuhi prinsip-prinsip pelayanan publik, yang bertujuan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, serta kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.

Batas Waktu

Batas waktu penyelesaian pelayanan menjadi indikator dalam mengukur keefektivitasan pelayanan diberikan. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Siagian (2016) yang menjelaskan bahwa efektivitas ialah pemanfaatan sumber daya, dana, sarana dan prasarana dalam jumlah yang telah ditentukan sebelumnya, guna menghasilkan barang dan jasa dengan kualitas yang diinginkan dalam waktu yang tepat. Efektif atau tidaknya suatu pelayanan dapat dilihat dari kemampuan penyelenggara pelayanan dalam menyelesaikan pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar waktu yang telah ditentukan. Kepuasan masyarakat dapat dicapai apabila waktu pelayanan dilakukan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditentukan. Jika standar pelayanan terlaksana dan masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, maka dapat dikatakan bahwa pelayanan tersebut efektif.

Berdasarkan hasil penelitian, batas waktu pada pelayanan Cak Duladi sudah dilaksanakan dengan baik sehingga dapat terciptanya efektifitas pelayanan. Waktu pelayanan yang diberikan petugas dalam melayani sudah sesuai dengan standar batas waktu pada pelayanan Cak Duladi yaitu satu hari kerja. Meskipun telah berjalan dengan baik, namun dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala yang tidak bisa diprediksi. Kendala tersebut adalah kendala jaringan, baik jaringan internet maupun jaringan SIAK terpusat. Dari 20 kecamatan terdapat 3 kecamatan dengan kendala jaringan. Adanya kendala tersebut menyebabkan proses pengerjaan berkas masuk yang seharusnya bisa diselesaikan dalam satu hari kerja menjadi memakan waktu lebih lama, karena berkas akan diproses di kantor Dispendukcapil dan memerlukan yang lebih lama yaitu sekitar 2-3 hari kerja.

Tata Cara

Efektivitas pelayanan sangat berkaitan dengan tata cara pelayanan yang baik. Salah satu indikator dalam mengukur efektivitas adalah tata cara atau prosedur yang harus dilalui untuk menyelesaikan tugas telah ditetapkan (Siagian, 2016). Tata cara pelayanan merujuk pada prosedur atau langkah-langkah yang harus dilakukan oleh penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang memadai pengguna layanan. Adanya tata cara pelayanan maka dapat memastikan bahwa semua proses pelayanan berjalan dengan lancar dan sesuai dengan standar yang telah ditentukan.

Berdasarkan hasil penelitian, tata cara yang harus ditempuh dalam pelayanan Cak Duladi telah dilakukan sesuai dengan prosedur pelayanan yang berlaku. Dapat dikatakan efektif karena dengan model pelayanan jemput bola yang mana petugas tidak lagi menunggu pengajuan pelayanan melainkan petugas menjemput pelayanan di setiap kecamatan maka dapat mendekatkan jarak pelayanan dengan masyarakat tanpa melanggar aturan yang berlaku. Prosedur pelayanan juga sederhana dan mudah diikuti. Hal tersebut sejalan dengan pendapat yang diungkapkan oleh Dwijayanto (2021), bahwa tata cara dalam pelayanan harus direncanakan secara tepat agar penyelenggaraannya dapat berjalan dengan mudah, cepat, dan tanpa hambatan, sehingga mudah dipahami dan dilaksanakan. Pelaksanaan pelayanan Cak Duladi dapat meningkatkan efisiensi waktu serta terciptanya efektivitas dalam pemberian pelayanan kependudukan bagi masyarakat agar tercapainya tujuan pelayanan Cak Duladi yaitu dapat mencapai target nasional penerbitan akta kelahiran dan akta kematian bagi Kabupaten Jombang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dijabarkan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan Cak Duladi yang dilakukan oleh Dispendukcapil Kabupaten Jombang telah berjalan secara efektif namun belum bisa dikatakan secara maksimal. Hal tersebut sesuai dengan indikator efektivitas sebagai berikut: (1) sumber daya dalam pelayanan Cak Duladi sudah efektif namun belum maksimal, hal tersebut dikarenakan masih terdapat berapa kekurangan seperti jaringan yang terputus serta kurangnya fasilitas ruang tunggu pada beberapa kecamatan tertentu dengan jumlah pemohon yang banyak. (2) Jumlah dan mutu yang dihasilkan dalam pelayanan Cak Duladi sudah efektif karena masyarakat sebagai pengguna layanan telah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. (3) Batas waktu dalam pelayanan Cak Duladi yang diberikan kepada masyarakat sudah berjalan dengan efektif namun masih terdapat kendala yang tidak bisa diprediksi, yaitu jaringan. (4) Tata cara yang ditempuh pada pelayanan Cak Duladi sudah efektif karena dengan model pelayanan jemput bola yang mana petugas tidak lagi menunggu pengajuan pelayanan melainkan petugas menjemput pelayanan di setiap kecamatan maka dapat mendekatkan jarak pelayanan dengan masyarakat tanpa melanggar aturan yang berlaku.

Adapun saran yang dapat diberikan penulis yaitu agar Dispendukcapil Kabupaten Jombang mengadakan sosialisasi mengenai pentingnya akta kelahiran dan akta kematian serta mengenai adanya program jemput bola Cak Duladi yang memudahkan pelayanan tersebut kepada masyarakat agar informasi mengenai pelayanan Cak Duladi dapat merata kepada seluruh masyarakat Jombang. Kemudian, perlu dilakukan peningkatan terhadap beberapa indikator yang masih memiliki kekurangan, agar pelaksanaan pelayanan dapat berjalan dengan lancar tanpa ada kendala.

DAFTAR PUSTAKA:

- Brianda, W. O., & Hasan, A. (2022). Efektifitas Pelayanan Jemput Bola Kartu Identitas Anak (KIA) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis (JEBS)*, 2(1), 397–410. <https://doi.org/10.47233/jeps.v2i1.122>

- Dwijayanto, A. (2021). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.
- Febriani, E. R., & Prathama, A. (2022). *Strategi Peningkatan Pelayanan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo 4.0 (SiPraja 4.0)*. 13(4), 354–360.
- Grandista, I. (2016). *Implementasi Pasal 27 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Terhadap Pendaftaran Akta Kelahiran (Studi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jom*. Universitas Brawijaya.
- Indriyani, A. (2020). *Manajemen SDM Dalam Upaya Meningkatkan Mutu dan Kualitas Pelayanan Di Ridwan Institue Cirebon*. 2(8), 14. <https://all3dp.com/2/fused-deposition-modeling-fdm-3d-printing-simply-explained/>
- Irwan, H., Surnata, Tungkup, D. L., & Perdana, F. W. (2020). *Karakteristik Pelabuhan Penyeberangan*. Nas Media Pustaka.
- Kartika, S. A. (2022). *Peningkatan Kesadaran Masyarakat dalam Kepemilikan Akta Kematian Di Dinas Kabupaten Bandung Barat* [Institut Pemerintahan Dalam Negeri]. <http://eprints.ipdn.ac.id/8419/>
- Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang Nomor: 188/03/415.39/2022 Tentang Penetapan Standar Pelayanan Di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang Tahun 2022, (2022).
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis : A Methods Sourcebook (Edition 3)*. In *SAGE*. SAGE Publications.
- Mulyadi. (2015). *Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.
- Musabry, Burhanuddin, & Haerana. (2020). Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Dan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar. *Unismuh*, 2(2), 427–442. <https://journal.unismuh.ac.id /index.php/ kimap/ article/view/3756/3435>
- Nur'aini, A. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Leok 1 Kecamatan Biau Kabupaten Buol. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(12), 2567–2573. <https://stp-mataram.e-journal.id/JIP/article/view/520>
- Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomor 1 Tahun 2019 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Jombang Tahun 2018-2023.
- Raharjo, M. M., & Bawono, I. R. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik* (Tarmizi (ed.)). Bumi Aksara.
- Rosydi, R. E. (2022). *Optimalisasi Inovasi Pelayanan Cetak Akta Duduk Langsung Jadi (Cak Duladi) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang* [Universitas Sebelas Maret]. <https://digilib.uns.ac. id/dokumen/ detail/92068/ Optimalisasi-Inovasi-Pelayanan-Cetak-Akta-Duduk-Langsung-Jadi-Cak-Duladi-Di-Dinas-Kependudukan-dan-Pencatatan-Sipil-Kabupaten-Jombang>
- Siagian, S. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.

- Suriyani, E. (2021). Analisis Pengaruh Status Sosial Ekonomi Terhadap Tingkat Partisipasi Masyarakat Dalam Program Pembuatan Akta Kematian Di Desa Bincau Kecamatan Martapura Kota Kabupaten Banjar. *Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan*, 11(02), 12–21. <https://doi.org/10.20572>
- Tryanti, W., & Frinaldi, A. (2019). Efektivitas Implementasi E-Government Dalam Pelayanan Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang. *Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 1(3), 424–435. <https://jurnal.ranahresearch.com/index.php/R2J/article/view/75>
- Tutik, T. T. (2015). *Hukum Perdata Dalam Sistem Hukum Nasional*. Kencana.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.