

**EVALUASI PROGRAM PAKET CETAK AKTA
KELAHIRAN, KIA, DAN KARTU KELUARGA
KERJASAMA LAYANAN INTEGRASI RUMAH SAKIT
(PACAKELA TERUS) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA PALEMBANG**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian
Persyaratan Dalam Menempuh Derajat
Sarjana S-1 Administrasi Publik**



Oleh :

KARINA SHIRLY AMARI

07011282126111

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

2025

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

**EVALUASI PROGRAM PAKET CETAK AKTA KELAHIRAN, KIA, DAN
KARTU KELUARGA KERJASAMA LAYANAN INTEGRASI RUMAH
SAKIT (PACAKELA TERUS) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian
Persyaratan Dalam Menempuh Derajat
Sarjana S-1 Administrasi Publik**

Oleh :

KARINA SHIRLY AMARI

NIM. 07011282126111

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, Februari 2025

Pembimbing

Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA

NIP. 196911101994011001



**Mengetahui,
Ketua Jurusan**



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

EVALUASI PROGRAM PAKET CETAK AKTA KELAHIRAN, KIA, DAN KARTU KELUARGA KERJASAMA LAYANAN INTEGRASI RUMAH SAKIT DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PALEMBANG

SKRIPSI

Oleh :
KARINA SHIRLY AMARI
NIM. 07011282126111

Telah dipertahankan di depan penguji
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada tanggal 14 Maret 2025

Pembimbing :

1. Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

Tanda Tangan



Penguji :

1. Rizky Ghoffar Ismail, S.Psi., M.Si
NIP. 198806032023211013

Tanda Tangan



2. Rahmat Rafinzar, S.I.P., M.A.P.
NIP. 199705052024061001



Mengetahui,



LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Karina Shirly Amari

NIM : 07011282126111

Jurusan : Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi saya yang berjudul “Evaluasi Program Paket Cetak Akta Kelahiran, KIA, Dan Kartu Keluarga Kerjasama Layanan Integrasi Rumah Sakit (PACAKELA TERUS) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang” ini adalah benar-benar karya seni sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang akan dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Yang membuat pernyataan,

Inderalaya, 10 Maret 2025



METERAI
TEMPEL
37AMX226461184

Karina Shirly Amari

NIM. 07011282126111

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Hinaan Dijadikan Penyemangat”

“Pujian Dijadikan Peningat”

“Doa Dijadikan Penyelamat”

“Harapan Orang Tua Jadikan Kenyataan”

-Karina Shirly Amari-

“Bahagiakan Orang Tua Dengan Kesuksesanmu, Karena Rasa Bahagia Mu Ada Saat
Orang Tua Turut Merasakan Kesuksesan Itu”

-Karina Shirly Amari-

Atas Ridho Allah SWT, Skripsi Ini Saya
Persembahkan Kepada :

1. Kepada Orang Tua Saya, Ibu dan Ayah
2. Kakak, Adik dan Keluarga Besar Saya
3. Seluruh Dosen dan Staf FISIP
Universitas Sriwijaya
4. Teman-teman Administrasi Publik
Angkatan 2021
5. Almamater Kuning Kebanggaan,
Universitas Sriwijaya

ABSTRACT

The Birth Certificate, child identity card (KIA), and Family Card Printing Package Programme in cooperation with Hospital Integration Services (PACAKELA TERUS) at the Palembang City Population and Civil Registration Office is one of the efforts made by Disdukcapil in increasing awareness and making it easier for people after giving birth to take care of population documents. This study was conducted to determine and evaluate the PACAKELA TERUS programme implemented by Disdukcapil of Palembang City. The method used is descriptive qualitative research method with data collection techniques through interviews, observation and documentation. This research uses Stufflebeam's CIPP (Context, Input, Process, Product) evaluation model. The results showed that the PACAKELA TERUS programme in Disdukcapil Palembang City in the context dimension all aspects were good. In the input dimension, the availability of human resources has been maximised, the availability of information and budget has been effective, but the facilities/infrastructure have not been optimal. The process dimension of the programme implementation mechanism is effective while the time of programme implementation is not optimal. The product dimension of programme results and impacts shows good results and positive impacts. Based on these four dimensions, it can be said that the PACAKELA TERUS programme in Palembang City Disdukcapil has run well and optimally. Some efforts that can be made by the Palembang City Disdukcapil are to increase cooperation with health institutions, add human resources to implement the programme, and improve the quality of the programme.

Keywords : Evaluation, Birth Certificate, KIA, and Family Card Printing Package Programme, Palembang City Population and Civil Registration Office.

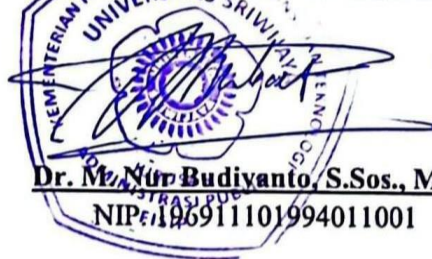
Pembimbing



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

Inderalaya, 21 Februari 2025

Ketua Jurusan Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

ABSTRAK

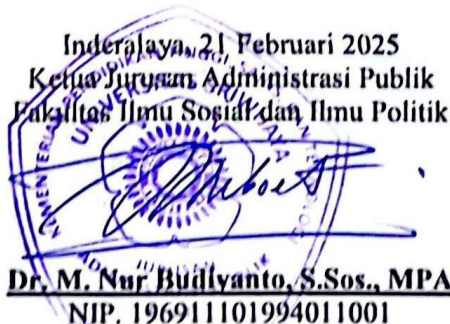
Program Paket Cetak Akta Kelahiran, KIA, dan Kartu Keluarga Kerjasama Layanan Integrasi Rumah Sakit (PACAKELA TERUS) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang merupakan salah satu upaya yang dilakukan Disdukcapil dalam meningkatkan kesadaran dan memudahkan masyarakat pasca melahirkan mengurus dokumen kependudukan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan mengevaluasi program PACAKELA TERUS yang dilaksanakan oleh Disdukcapil Kota Palembang. Metode yang digunakan yaitu metode penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan model evaluasi CIPP (*Context, Input, Process, Product*) Stufflebeam. Hasil penelitian menunjukkan program PACAKELA TERUS di Disdukcapil Kota Palembang pada dimensi *context* seluruh aspeknya sudah baik. Pada dimensi *input* aspek ketersediaan sumber daya manusia sudah maksimal, ketersediaan informasi dan anggaran sudah efektif, tetapi sarana/prasarana belum optimal. Dimensi *process* mekanisme pelaksanaan program sudah efektif sedangkan waktu pelaksanaan program belum maksimal. Dimensi *product* hasil dan dampak program menunjukkan hasil yang baik dan berdampak positif. Berdasarkan keempat dimensi tersebut dapat dikatakan bahwa program PACAKELA TERUS di Disdukcapil Kota Palembang sudah berjalan baik dan optimal. Beberapa upaya yang dapat dilakukan Disdukcapil Kota Palembang yaitu meningkatkan kerjasama dengan institusi kesehatan, menambahkan SDM pelaksana, meningkatkan kualitas jaringan serta menyediakan fitur monitoring di website program.

Kata Kunci : Evaluasi, Program Paket Cetak Akta Kelahiran, KIA, dan Kartu Keluarga, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang

Pembimbing



Dr. M. Nur Budlyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

Inderajaya, 21 Februari 2025
Ketua Jurusan Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. M. Nur Budlyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Evaluasi Program Paket Cetak Akta Kelahiran, KIA, Dan Kartu Keluarga Kerjasama Layanan Integrasi Rumah Sakit Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang”**. Skripsi ini merupakan tugas akhir yang harus diselesaikan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana S-1 Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini dapat selesai berkat adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Orang tua saya yang hebat, untuk ayah yang menjadi cinta pertamaku, meskipun selama masa perkuliahan ayah sudah tidak menemani terima kasih atas waktu singkat yang telah ayah berikan sebelumnya. Terima kasih sudah didik saya jadi anak mandiri, pemberani dan pantang menyerah. Terima kasih juga atas nama indah yang ayah berikan untuk saya (Karina Shirly Amari), nama yang penuh doa dan harapan semoga semua urusan saya selalu dimudahkan (Aamiin). Untuk ibuku tercinta, terkasih, dunia dan akhiratku. Terima kasih sudah kuat dan berjuang menjadi ibu sekaligus ayah untuk saya, kakak, dan adik. Terima kasih telah menjadi pendengar dan penasihat saya selama masa penyusunan proposal hingga akhir skripsi. Terima kasih juga atas semua pengorbanan dan doa-doa nya bu yang membantu saya menjadi lebih mudah dalam menjalani dan menyelesaikan perkuliahan ini hingga selesai. Semoga lelah dan setiap tetesan keringat ibu menjadi ladang pahala yang berlimpah untuk ibu. Sehat selalu dan hidup lebih lama lagi ya bu (Aamiin), agar ibu bisa melihat dan merasakan kesuksesan anak gadis ibu. Gelar ini kayin persembahkan untuk ibu.
2. Orang tua kedua saya emak (Nurhayati) makasi atas segala bantuan finansial yang telah diberikan kepada saya, semoga emak sehat dan panjang umur.
3. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Dr. H. Azhar, S.H., M.Sc., LL.M selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
5. Ibu Hoirun Nisyak, S.Pd., M.Pd selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
6. Bapak Dr. Andries Lionardo, M.Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
7. Bapak Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik sekaligus Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya dalam mengarahkan, mendukung, dan membimbing penulis hingga menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak Januar Eko Aryansah, S.IP., S.H., M.Si selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Publik.
9. Ibu Annada Nasyaya S.IP., M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik.

10. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta Staf Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
11. Saudara kandung tercinta, yakni M. Prayuda Dwi Putra, M. Rizky Ramadhani dan M. Ryan Andrian yang selalu memberikan doa, dukungan dan semangat.
12. Sahabat terdekat saya, yakni Aisa Selvira yang selalu membantu penulis saat bimbingan dan penelitian serta memberikan semangat dan dukungan.
13. Teman sekaligus dulur ku Nadia Arini yang senantiasa membantu dan mendukung semasa akhir perkuliahan.
14. Teman-teman Jurusan Administrasi Publik Angkatan 2021 yang senantiasa mendukung dan berbagi informasi selama masa perkuliahan.
15. Diri saya sendiri Karina Shirly Amari terima kasih atas semangat, usaha dan kerja kerasmu. Terima kasih telah kuat dan mampu menyelesaikan perkuliahan ini sampai akhir. Meski banyak rintangan dan tangis air mata yang telah tercurah, tetaplah kuat demi harapan dan doa orang tua yang harus diwujudkan. Semoga kesuksesan dan kebahagiaan segera menghampirimu. Jaga kesehatan dan hidup lebih lama ya kayin karena ada banyak kebahagiaan yang belum dirasakan dan khayalan ibu yang harus dijadikan kenyataan. Semangat kamu harus bisa mengangkat derajat keluarga, Aamiin.

Demikianlah penulis mengharapkan agar skripsi ini dapat memberikan manfaat dan sumbangan yang berarti bagi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya serta bagi mahasiswa/i lainnya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun agar dapat menjadi lebih baik lagi.

Inderalaya, 10 Maret 2025



Karina Shirly Amari

NIM. 07011282126111

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
DAFTAR SINGKATAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Administrasi Publik.....	10
2.1.2 Kebijakan Publik.....	12
2.1.3 Evaluasi Program	14
2.1.4 Teori Evaluasi	16

2.1.5	Model-Model Evaluasi Program	17
2.1.6	Model Evaluasi Program Yang Digunakan.....	21
2.1.7	Layanan Integrasi	22
2.1.8	PACAKELA TERUS.....	23
2.2	Penelitian Terdahulu	25
2.3	Kerangka Berfikir Penelitian.....	33
BAB III METODE PENELITIAN		34
3.1	Jenis Penelitian.....	34
3.2	Definisi Konseptual.....	35
3.3	Fokus Penelitian	36
3.4	Jenis dan Sumber Data	39
3.4.1	Data Primer	39
3.4.2	Data Sekunder	39
3.5	Informan Penelitian	40
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.7	Teknik Analisis Data.....	41
3.8	Sistematika Penulisan	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		45
4.1	Deskripsi Lokasi Penelitian.....	45
4.1.1	Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang	45
4.1.2	Visi, Misi, Motto, Maklumat dan Kompensasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang	46
4.1.3	Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.....	48
4.2	Informan Penelitian	49
4.3	Hasil Penelitian	50

4.4	Pembahasan/Diskusi.....	79
BAB V PENUTUP		82
5.1	Kesimpulan	82
5.2	Saran	84
5.2.1	Saran Teoritis	84
5.2.2	Saran Praktis	84
DAFTAR PUSTAKA.....		85

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Jumlah Anak Yang Belum Memiliki Akta Kelahiran dan KIA Di Kota Palembang Tahun 2022 – 2024	3
Tabel 2. Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3. Fokus Penelitian.....	36
Tabel 4. Informan Penelitian.....	40
Tabel 5. Data Informan Penelitian	48
Tabel 6. Penyelesaian Pengaduan Program PACAKELA TERUS Pada Tahun 2023 – 2024	76
Tabel 7. Rekap Hasil Temuan Penelitian.....	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Tampilan Website PACAKELA TERUS Saat Gangguan Jaringan	5
Gambar 2. Jadwal Jam Operasional Disdukcapil Kota Palembang.....	6
Gambar 3. Human Error Dalam Penginputan Data	7
Gambar 4. Pohon Teori Evaluasi Alkin, M. C. (2012).....	16
Gambar 5. Kerangka Berpikir.....	33
Gambar 6. Model Analisis Interaktif	42
Gambar 7. Struktur Organisasi	49
Gambar 8. Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan	53
Gambar 9. Tujuan Program PACAKELA TERUS	56
Gambar 10. Media Informasi Program PACAKELA TERUS	61
Gambar 11. Pemberian Informasi Langsung Kepada Masyarakat Yang Melakukan Pengajuan.....	62
Gambar 12. Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Satuan Kerja Perangkat Daerah Tahun 2023	63
Gambar 13. Sarana/Prasarana Program PACAKELA TERUS Di Disdukcapil Kota Palembang.....	65
Gambar 14. Data Jumlah Institusi Kesehatan Yang Sudah Bekerjasama.....	69
Gambar 15. Pengajuan Perbaikan Data Yang Salah.....	70
Gambar 16. Dokumentasi Pemberian Dokumen Ke Masyarakat	73
Gambar 17. Penghargaan Program PACAKELA TERUS	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keputusan Pembimbing Skripsi.....	88
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian	90
Lampiran 3. Surat Balasan Penelitian.....	91
Lampiran 4. Kartu Bimbingan Seminar Usulan Skripsi.....	92
Lampiran 5. Lembar Perbaikan Seminar Usulan Skripsi	93
Lampiran 6. Kartu Bimbingan Skripsi.....	94
Lampiran 7. Lembar Perbaikan Komperhensif	95
Lampiran 8. Pedoman Wawancara	96
Lampiran 9. Dokumentasi Penelitian.....	99

DAFTAR SINGKATAN

PACAKELA TERUS	: Paket Cetak Akta Kelahiran, KIA, dan Kartu Keluarga Kerjasama Layanan Integrasi Rumah Sakit
KIA	: Kartu Identitas Anak
KK	: Kartu Keluarga
RS	: Rumah Sakit
Kasi	: Kepala Seksi
Kabid	: Kepala Bidang
Disdukcapil	: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Adminduk	: Administrasi Kependudukan
Pencapil	: Pencatatan Sipil
Dafduk	: Pendaftaran Penduduk

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Administrasi kependudukan memegang peranan krusial dalam kehidupan bermasyarakat, karena menjadi landasan agar terjamin dan terpenuhinya berbagai hak warga negara seperti hak atas pendidikan, layanan kesehatan, dan akses ke berbagai fasilitas sosial lainnya. Hal ini tercantum dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, yang memiliki arti yaitu serangkaian aktivitas penataan dan penerbitan suatu dokumen serta data kependudukan melalui proses registrasi penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, dan pemanfaatan hasilnya guna pelayanan publik dan pengembangan sektor lainnya. Melalui undang-undang tersebut pemerintah telah berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan.

Seiring dengan pesatnya perkembangan era digital, masyarakat akan semakin membutuhkan akses pelayanan yang mudah, cepat dan terintegrasi. Kemudahan akses tersebut menjadi salah satu aspek yang dianggap penting karena saat ini masyarakat cenderung menginginkan layanan yang dapat diakses dengan praktis dan cepat tanpa melewati proses yang berbelit-belit. Berdasarkan Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2003, pelayanan publik merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh penyedia layanan guna memenuhi keperluan pengguna layanan yaitu masyarakat, serta untuk melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan di bidang administrasi kependudukan merupakan salah satu wujud nyata

dari kewajiban negara untuk menjaga seluruh warga negaranya. Dimana negara berupaya memberikan jaminan agar setiap individu mempunyai akses yang gampang dan transparan dalam memenuhi kebutuhan administrasinya.

Pemerintah sebagai aparatur sipil negara yang bertugas dan bertanggung jawab dalam pelaksanaan layanan harus mampu melayani seluruh masyarakat sesuai dengan kebutuhannya dalam hal administrasi kependudukan. Layanan administrasi kependudukan yang disediakan oleh pemerintah mencakup layanan pembuatan dokumen resmi yang penting dan diperlukan oleh setiap individu seperti dokumen resmi tentang status kewarganegaraan seseorang berupa Akta Kelahiran, Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Identitas Anak (KIA) dan lain sebagainya. Dokumen-dokumen tersebut tidak hanya berfungsi sebagai identitas dan pengakuan terhadap keberadaan dan status kewarganegaraan seseorang, melainkan juga sebagai penjamin atas hak-hak sipil masyarakat yang diakui secara negara.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan instansi pemerintah yang memberikan layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Dimana masyarakat sebagai penerima layanan tidak akan pernah terlepas dari kegiatan administrasi mulai dari dilahirkan hingga meninggal dunia. Selain terpenuhinya hak-hak setiap warga negara, kegiatan administrasi kependudukan juga merupakan kewajiban bagi setiap individu untuk terlibat dan melakukan kegiatan administrasi kependudukan. Namun kenyataannya, pelaksanaan layanan adminduk kerap kali menghadapi tantangan, seperti birokrasi yang berbelit, lamanya durasi layanan, terbatasnya aksesibilitas masyarakat dan berbagai macam hambatan administratif lainnya. Kendala tersebut terutama dirasakan dalam pengurusan akta kelahiran sebagai dokumen penting dan mendasar guna mengurus berbagai keperluan lainnya

baik segi pendidikan, kesehatan, dan juga jaminan sosial. Dari hasil data yang dikumpulkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang berikut jumlah anak yang masih belum memiliki Akta Kelahiran dan KIA pada tahun 2022-2024 sebagai berikut :

Tabel 1. Data Jumlah Anak Yang Belum Memiliki Akta Kelahiran dan KIA Di Kota Palembang Tahun 2022 – 2024

Tahun	Jumlah Anak Yang Belum Memiliki Dokumen Kependudukan	
	Akta Kelahiran	KIA
2022	29.012	299.859
2023	11.712	252.337
2024	5.137	182.928

Sumber : Diolah Oleh Penulis Berdasarkan Data Dari Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang

Berdasarkan data di atas dapat diketahui dengan jelas bahwa jumlah anak yang belum memiliki dokumen tersebut memang sudah mengalami penurunan, namun belum sepenuhnya mencapai angka yang ideal. Sementara untuk jumlah anak yang belum memiliki atau tercantum di dalam Kartu Keluarga (KK) tidak dapat diketahui jumlahnya. Hal ini didasarkan pada pernyataan Bapak SS selaku Kabid Dafduk sebagai berikut :

“Kalau untuk jumlah anak yang belum terdaftar atau tercantum di dalam KK itu sulit untuk mengetahui dan menghitungnya kecuali terkait jumlah anak yang belum mempunyai KIA dan Akta Kelahiran sistem dapat membacanya...”

Selain hambatan administratif, rendahnya kesadaran masyarakat akan kepemilikan dokumen kependudukan juga menjadi penghambat. Hal ini berdasarkan dari wawancara yang penulis lakukan dengan Ibu DM selaku informan utama sebagai berikut :

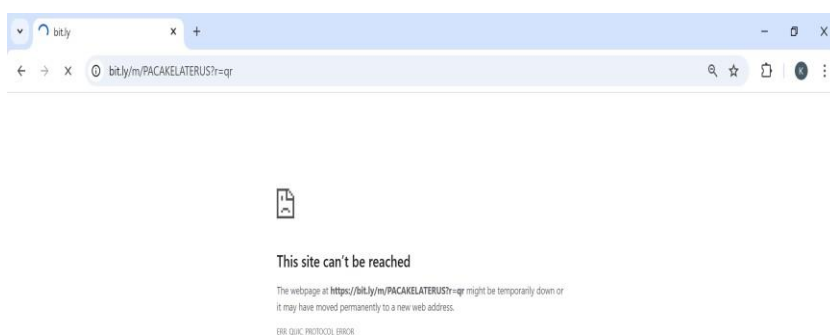
“Selama ini masih banyak masyarakat yang lalai atau lupa untuk mengurus dokumen kependudukan seperti Akta kelahiran dan Kartu Keluarga (KK), padahal dokumen tersebut sangat penting bagi mereka. Pada saat anak sakit ataupun saat anak ingin mendaftar sekolah orang tua baru akan mengurus dokumen tersebut ketika anaknya sudah besar...”

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang sebagai lembaga pemerintah yang bertanggung jawab untuk mengelola administrasi kependudukan dan pencatatan sipil menyadari betapa pentingnya pemenuhan kebutuhan administrasi masyarakat, sehingga itu Disdukcapil Kota Palembang berinovasi untuk mengatasi permasalahan tersebut dengan meluncurkan program Paket Cetak Akta Kelahiran, KIA, dan Kartu Keluarga Kerjasama Layanan Integrasi Rumah Sakit (PACAKELA TERUS) berdasarkan Keputusan Walikota Palembang Nomor 492/KPTS/BPP-LITBANG/2023 yang bertujuan untuk mempercepat dan mempermudah proses penerbitan tiga dokumen kependudukan yaitu Akta Kelahiran, Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui pengintegrasian layanan rumah sakit dan Disdukcapil dalam suatu rangkaian pelayanan yang terpadu. Program ini hadir sebagai jawaban atas tantangan dalam pengurusan akta kelahiran yang sering kali dianggap kompleks, memakan waktu dan membutuhkan biaya tambahan bagi masyarakat. Koordinasi antar instansi secara digital dengan penggunaan aplikasi bukan hanya mempercepat layanan, tetapi juga meningkatkan transparansi, akuntabilitas dan efisiensi birokrasi.

Mengacu pada penjelasan di atas, terdapat situasi yang menjadi permasalahan dalam program PACAKELA TERUS di Disdukcapil Kota Palembang. Setelah dilakukan observasi di lokasi penelitian maka terdapat beberapa permasalahan, yaitu :

- 1) Gangguan sinyal yang menghambat proses integrasi data antara rumah sakit dan Disdukcapil. Berikut data pendukungnya :

Gambar 1. Tampilan Website PACAKELA TERUS Saat Gangguan Jaringan



Sumber : Webiste PACAKELA TERUS

Adanya gangguan sinyal yang menghambat proses integrasi data antara rumah sakit dan Disdukcapil karena program ini dilakukan secara *online* melalui website sehingga apabila terjadi gangguan jaringan maka proses pengajuan dan penerbitan dokumen kependudukan tidak dapat dilakukan. Hal serupa juga dialami pada penelitian Widiyarta & Lestari (2023), hasil penelitian memperlihatkan bahwa pelayanan akta kelahiran online melalui Klampid New Generation (KNG) di Kantor Kelurahan Tambaksari sudah terlaksana dengan baik meski terdapat kendala terkait sarana/prasarana yang belum optimal.

- 2) Terbatasnya jam operasional Disdukcapil yang hanya melayani pada hari kerja. Berikut data pendukungnya :

Gambar 2. Jadwal Jam Operasional Disdukcapil Kota Palembang



Sumber : Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang

Terbatasnya jam operasional Disdukcapil yang hanya melayani pada hari kerja yaitu Senin - Jum'at atau tidak beroperasi pada akhir pekan (Sabtu dan Minggu). Hal ini menjadi hambatan bagi masyarakat yang melahirkan di akhir pekan karena kelahiran dapat terjadi kapan saja sementara proses penerbitan dokumen kependudukan (Akta kelahiran, KIA, dan Kartu keluarga) belum dapat langsung diproses oleh pihak Disdukcapil pada hari Sabtu dan Minggu sehingga menyebabkan penumpukan pengajuan dan keterlambatan dalam penerbitan dokumen kependudukan.

- 3) Masalah *human eror* atau kesalahan sumberdaya manusia dalam penginputan dokumen kependudukan. Berikut data pendukungnya :

Gambar 3. Human Error Dalam Penginputan Data



Sumber : WhatsApp Group PACAKELA TERUS

Masalah *human error* atau kesalahan sumberdaya manusia dalam penginputan dokumen kependudukan seperti ketidakcocokan data atau kelalaian dalam pengisian formulir kerap kali terjadi selama pelaksanaan program sehingga mengakibatkan dokumen kependudukan tersebut berupa Akta kelahiran, KIA, dan Kartu keluarga tidak akurat dan juga mengakibatkan keterlambatan proses penerbitan dokumen kependudukan.

Dari permasalahan diatas tersebut membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Evaluasi Program Paket Cetak Akta Kelahiran, KIA, dan Kartu Keluarga Kerjasama Layanan Integrasi Rumah Sakit (PACAKELA TERUS). Hasil evaluasi dapat dijadikan landasan dalam mengidentifikasi keberhasilan, kendala, dampak serta peluang perbaikan dalam pelaksanaan program sehingga dapat diketahui apakah program ini akan dilanjutkan, direvisi, atau bahkan dihentikan. Oleh sebab itu, penulis melakukan penelitian terkait Evaluasi Program Paket Cetak Akta Kelahiran, KIA, dan Kartu Keluarga Kerjasama Layanan Integrasi

Rumah Sakit (PACAKELA TERUS) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang dengan maksud untuk mengetahui apakah program tersebut layak untuk diteruskan, atau perlu diperbaiki, atau bahkan dihentikan.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana Evaluasi Program Paket Cetak Akta Kelahiran, KIA, dan Kartu Keluarga Kerjasama Layanan Integrasi Rumah Sakit (PACAKELA TERUS) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk menganalisis dan mengevaluasi program Paket Cetak Akta Kelahiran, KIA, dan Kartu Keluarga Kerjasama Layanan Integrasi Rumah Sakit (PACAKELA TERUS) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai rekomendasi bagi peneliti berikutnya atau sebagai referensi untuk menambah informasi terkait Evaluasi Program Paket Cetak Akta Kelahiran, KIA, dan Kartu Keluarga Kerjasama Layanan Integrasi Rumah Sakit (PACAKELA TERUS) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Manfaat yang dapat diperoleh mahasiswa dari penelitian ini yaitu menambah pemahaman mahasiswa mengenai pentingnya penilaian atau pengevaluasian pada suatu program, serta kemampuan merumuskan dan memecahkan suatu masalah.

b. Bagi Instansi

Hasil penelitian diharapkan membantu instansi terkait dalam meningkatkan atau menyempurnakan program agar lebih baik serta memecahkan masalah yang berkaitan dengan program PACAKELA TERUS di Disdukcapil Kota Palembang.

c. Bagi Universitas

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai rekomendasi atau bahan referensi tambahan dalam rangka memperbanyak kajian tentang evaluasi program.

DAFTAR PUSTAKA

- Alkin, M. C. (2012). *Evaluation roots: A wider perspective of theorists' views and influences*. Sage Publications.
- Ananda, R., & Rafida, T. (2017). Pengantar Evaluasi Program Pendidikan. In *Perdana Publishing* (Vol. 53, Issue 9).
- Anderson, J. E. (2006). *Public Policy Making: An Introduction*. Houghton Mifflin Company.
- Bogdan, R. C., & Biklen, S. K. (1982). *Qualitative Research for Education: An Introduction to Theory and Methode*.
- Brinkerhoff, R. O., Brethower, D. M., Hluchyj, T., & Nowakowski, J. R. (1986). *Program Evaluation*.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches Fifth Edition*. SAGE.
- Djaali, Muljono, P., & Ramly. (2000). *Pengukuran Dalam Bidang Pendidikan*.
- Dye, T. R. (1992). *Understanding Public Policy*.
- Fitri, Y. S., & Malau, H. (2023). Evaluasi Program Pelayanan Online Kartu Keluarga, Akta Pencatatan Sipil dan Surat Keterangan Pindah di Nagari Binjai Kabupaten Pasaman. *PUBLICNESS: Journal of Public Administration Studies*, 2(1), 95–100. <https://doi.org/10.24036/publicness.v2i1.20>
- Garini, D. A., Amalia, R., & Ristiani, I. Y. (2021). Efektivitas Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Melalui Aplikasi Salaman Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. *Jurnal Registratie*, 3(1), 25–39. <https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v3i1.2360>
- Gie, T. L. (2009). *Administrasi Perkantoran Modern* (Cet. 9).
- III, G. C. E., & Sharkansky, I. (1978). *The Policy Predicament: Making and Implementing Public Policy*. W.H. Freeman and Company.

- Kirkpatrick, D. L., & Kirkpatrick, J. D. (2006). *Evaluating Training Programs: The Four Levels*.
- Kurniawan, R. C. (2017). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *Fiat Justisia Journal of Law*, 10(3), 569–586. <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v10no3.794>
- Limbong, L. V. S., & Sihombing, T. (2022). Evaluasi Program Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (GISA) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Sibolga. *Jurnal Komunikasi & Administrasi Publik*, 9(2), 393–404.
- Matra, C. A., & Trimurni, F. (2024). Implementasi Program Siap Akta Kelahiran Dan Kartu Identitas Anak (Program Si Adik) Pada Tingkat Sekolah Dasar Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Binjai. *PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 10(1), 87–101. <https://doi.org/10.25299/jiap.2024.16400>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook*. SAGE Publications.
- Ndia, V., & Sasmito, C. (2019). Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Program 3 In 1 Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu). *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (JISIP)*, 8(2), 48–54. <https://doi.org/https://doi.org/10.33366/jisip.v8i2.1715>
- Pangestu, A. A., & Reviandani, O. (2024). Implementasi Layanan Paket Hemat (PaHe) Akta Kelahiran Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kelurahan Sidotopo Wetan. *Reslaj : Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 6, 2266–2282. <https://doi.org/10.47476/reslaj.v6i6.1559>
- Ratnawati, S., Ismail, & Kurniawati, R. (2023). Evaluasi Pelayanan Program Kartu Identitas Anak Pada Sistem Layanan Kependudukan Go Digital Di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *JIAN - Jurnal Ilmiah Administrasi Negara*, 7(2), 14–27. <https://doi.org/10.56071/jian.v7i2.665>

- Schneider, & Bowen. (1985). Service Quality and the Service Delivery System: A Diagnostic Framework. *Journal of Retailing*.
- Sciven, M., Tyler, R. W., & Gagne, R. M. (1967). *Perspectives of Curriculum Evaluation*.
- Sinaga, D. (2023). *Buku Ajar Metodologi Penelitian (Penelitian Kualitatif)*.
- Stake, R. E. (1975). *Evaluating the Arts in Education: A Responsive Approach*. Merrill.
- Stufflebeam, D. L. (1996). The CIPP Model for Evaluation. *International Handbook of Educational Evaluation*, 31–62. https://doi.org/10.1007/978-94-010-0309-4_4
- Subagdja, R. O. (2024). Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Menuju Transformasi Digital di Kabupaten Bogor. *Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia (JPPI)*, 10(3), 242–247. <https://doi.org/10.29210/020243975>
- Sugiyono. (2013). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D (Bandung: Alfabeta)*.
- Tarantika, H. V., & Megawati, S. (2022). Evaluasi Layanan Kawin, Lahir, Mati, Pindah, Datang (Klampid) Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Surabaya. *Publika*, 1123–1136. <https://doi.org/10.26740/publika.v10n4.p1123-1136>
- Taylor, S. J., Bogdan, R., & DeVault, M. L. (2015). *Introduction to Qualitative Research Methods: A Guide Book and Resource*.
- Turban, E., King, D., Lee, J. K., Liang, T.-P., & Turban, D. C. (2015). *Electronic Commerce: A Managerial and Social Networks Perspective*.
- Widiyarta, A., & Lestari, D. (2023). Implementasi Pelayanan Akta Kelahiran Online Menggunakan Klampid New Generation (Kng) Di Kelurahan Tambaksari. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(19), 46–52. <https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.8378524>