

**EVALUASI PELAKSANAAN STRATEGI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA
PALEMBANG DALAM PELAYANAN PEMBUATAN AKTA
KELAHIRAN DI MASA PANDEMI COVID-19 TAHUN 2021**

SKRIPSI

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



Oleh :

MUHAMMAD HASYIR RIZKI
07011281823188

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
JUNI 2022**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

**EVALUASI PELAKSANAAN STRATEGI DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PALEMBANG DALAM
PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN
DI MASA PANDEMI COVID-19 TAHUN 2021**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Menempuh
Derajat Sarjana S-1 Ilmu Administrasi Publik**

Oleh :

MUHAMMAD HASYIR RIZKI

07011281823188

Pembimbing I

Tanda Tangan

Tanggal


1 Dr. Hj. Nurmah Semil, M.Si
NIP. 196712011992032002



7 Juli 2022

Pembimbing II

2 Dwi Mirani, S.IP., M.Si
NIP. 198106082008122002



21 Juni 2022

Mengetahui,
Ketua Jurusan



Dwi Mir Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196301101994011001

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

**EVALUASI PELAKSANAAN STRATEGI DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PALEMBANG DALAM
PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN
DI MASA PANDEMI COVID-19 TAHUN 2021**

SKRIPSI

Oleh :
MUHAMMAD HASYIR RIZKI
07011281823188

**Telah dipertahankan di depan penguji
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada tanggal 14 Juli 2022**

Pembimbing :

1 Dr. Nurmah Semil, M.Si
NIP. 196712011992032002

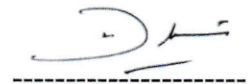
2 Dwi Mirani, S.IP., M.Si
NIP. 198106082008122002

Penguji :

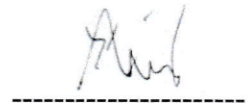
1 Prof. Dr. H. Slamet Widodo, MS., MM
NIP. 195811191985031003

2 Drs. Syaifudin Zakir, M.Sc
NIP. 196512071992031004

Tanda Tangan



Tanda Tangan



Mengetahui,

Dekan FISIP UNSRI,

Prof. Dr. Alfitri, M.Si
NIP. 196601221990031004

Ketua Jurusan Administrasi Publik,

Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 19691110 199401 1 001

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Hasyir Rizki
NIM : 07011281823188
Tempat dan Tanggal Lahir : Palembang, 30 Januari 2000
Program Studi/ Jurusan : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi : Evaluasi Pelaksanaan Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2021

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengelolaan serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik baik di Universitas Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lainnya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari ditemukan bukti ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Palembang, 7 Juli 2022

Yang membuat pernyataan



Muhammad Hasyir Rizki

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Berjalan dengan kecepatanmu sendiri. Jika kamu terburu-buru untuk sampai ke depan,
kamu akan kehilangan banyak hal-hal penting”

“Setiap orang punya gilirannya sendiri-sendiri, bersabarlah dan tunggulah!” -Gol D. Roger

“Lakukan yang terbaik untuk hari ini dan besok biarlah menjadi rahasia indah Allah SWT”

Skripsi Ini Saya Persembahkan Kepada :

1. Kepada kedua Orangtua saya,
2. Kakak dan Adik-Adik saya,
3. Seluruh Dosen dan Pegawai FISIP UNSRI
4. Rekan seperjuangan Ilmu Administrasi
Publik 2018
5. Almamater kampus kebanggan saya

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Evaluasi Pelaksanaan Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Palembang dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di masa Pandemi Covid-19 Tahun 2021”. Latar belakang dipilihnya judul tersebut karena adanya keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan pembuatan akta kelahiran di masa pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Palembang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Palembang dalam melakukan pelayanan pembuatan akta kelahiran di masa pandemi Covid-19 tahun 2021. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskripsi dengan pendekatan kualitatif. Teknik analisa data menggunakan kondensasi data, display data dan verifikasi data atau kesimpulan. Penelitian ini menggunakan model teori evaluasi strategi oleh Richard P. Rumelt (1997) yang terdiri dari dimensi kesesuaian, konsistensi, kelayakan dan keunggulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari evaluasi pelaksanaan strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Palembang dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran di masa pandemi Covid-19 yang dilakukan sudah cukup baik disebagian besar aspek karena strategi yang dilakukan sudah berdasarkan kebijakan yang berlaku saat ini, selain itu sumber daya yang tersedia juga sudah mampu mendukung berjalannya strategi tersebut walaupun masih dirasa kurang tapi sudah dapat dimanfaatkan dengan optimal. Akan tetapi masih terdapat keluhan dari masyarakat terkait keunggulan dari strategi yang diterapkan tersebut seperti pelayanan tidak selesai pada waktu yang dijanjikan dan cenderung lambatnya respon yang diberikan oleh petugas. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, sebaiknya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Palembang dapat memperbaiki komunikasi dengan masyarakat dalam memberikan jaminan informasi yang lebih jelas agar dapat menghindari timbulnya permasalahan, selain itu dapat secara bertahap untuk menambah ataupun memperbarui sarana dan prasarana yang tersedia dan kembali membuka pelayanan secara *offline* sebagai alternatif pilihan bagi masyarakat.

Kata Kunci: Pelaksanaan, Strategi, Pelayanan, Covid-19

Pembimbing I,



Dr. Nurmah Semil, M.Si
NIP. 196712011992032002

Pembimbing II,



Dwi Mirani, S.IP., M.Si
NIP. 198106082008122002

Indralaya, 26 Juli 2022

**Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



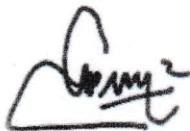
Dr. M. Nur Budhyanto, S.Sos., MPA
NIP. 19691110 199401 1 001

ABSTRACT

This research entitled "Evaluation of the Strategy Implementation of the Population and Civil Registration Office of Palembang City in the Service of Making Birth Certificates during the Covid-19 Pandemic in 2021". The background for choosing the title was due to complaints from the public against the service for making birth certificates during the Covid-19 pandemic at the Palembang City Population and Civil Registration Service. The purpose of this study was to determine the implementation of the strategy of the Palembang City Population and Civil Registration Office in providing birth certificate services during the Covid-19 pandemic in 2021. The method used in this study was a description with an approach. Data analysis techniques use condensation data, display data and verify or conclusions. This study uses a strategic evaluation theory model by Richard P. Rumelt (1997) which consists of the dimensions of consonance, consistency, feasibility, and advantage. The results showed that from the evaluation of the strategy implementation of the Palembang City Population and Civil Registration Service in the service of making birth certificates during the Covid-19 pandemic, which was carried out was good in most aspects because the strategy carried out was based on current policies. Available are also able to support the running strategy, although it is still felt to be lacking but can be utilized optimally. However, there are still complaints from the public regarding the advantages of the implemented strategy, such as the service not being completed on time and the response from the officers tends to be slow. Based on the results of the research conducted, it is better if the Population and Civil Registration Office of Palembang city can improve communication by providing clearer information guarantees so that problems can arise, in addition to gradually adding available facilities and infrastructure and reopening offline services as an alternative choice for society.

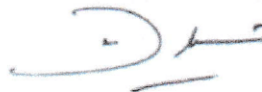
Key Word: Implementation, Strategy, Service, Covid-19

Supervisor I,



Dr. Nurmah Semil, M.Si
NIP. 196712011992032002

Supervisor II,



Dwi Mirani, S.IP., M.Si
NIP. 198106082008122002

Indralaya, 26 July 2022

Chairman Department of Public Administration
Faculty of Social and Political Sciences



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan Proposal Skripsi ini dengan baik. Proposal Skripsi ini berjudul “Evaluasi Pelaksanaan Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2021” Proposal Skripsi ini dibuat berdasarkan data yang diambil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.

Proposal skripsi ini merupakan kewajiban yang harus diselesaikan oleh Mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Sriwijaya. Tujuan utama penulisan proposal skripsi ini untuk menilai kecakapan mahasiswa dalam memecahkan masalah secara ilmiah melalui penelitian mandiri, menganalisa dan menarik kesimpulan secara sistematis serta melaporkan hasil penelitian tersebut dalam bentuk skripsi.

Dalam pembuatan proposal skripsi ini penulis menyadari bahwa proposal skripsi ini masih belum sempurna, oleh karenanya dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran konstruktif demi penyempurnaan kualitas tulisan ini. Pada kesempatan ini juga, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya yang disampaikan kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Ridho-Nya sehingga saya bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Kedua orang tua serta keluarga yang telah memberikan dukungan moral, motivasi dan doa.
3. Bapak Prof. Dr. Anis Saggaf, MSCE, IPU selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si, selaku Dekan FISIP Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos., MPA, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik FISIP Universitas Sriwijaya.
6. Bapak Januar Eko Aryansyah, S.IP., S.H., M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik FISIP Universitas Sriwijaya.
7. Ibu Ermanovida S.Sos., M.Si, selaku Dosen Pembimbing Akademik.
8. Ibu Dr. Nurmah Semil, M.Si, selaku Dosen Pembimbing I
9. Ibu Dwi Mirani, S.IP., M.Si, selaku Dosen Pembimbing II
10. Seluruh Dosen, Staf dan Karyawan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
11. Nakama saya Indi D. Teach; Roronoa Rinal dan Rafly Voldigoad yang selalu menemani dalam mengarungi lautan kehidupan perkuliahan.
12. PAHHI Corporation dan Kenten Manji yang selalu memberikan support dan motivasi.
13. Rekan seperjuangan Ilmu Administrasi Publik Angkatan 2018 Universitas Sriwijaya.

Penulis berharap proposal skripsi ini dapat bermanfaat bagi rekan-rekan mahasiswa-mahasiswa dan pembaca agar dapat menambah dan dapat memberikan pengetahuan. Akhirnya semoga jasa baik semua pihak, mendapat limpahan rahmat dan hidayah dari Allah SWT.

Indralaya, 7Juli 2022



Muhammad Hasyir Rizki

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN COVER	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR ISTILAH DAN SINGKATAN	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	15
A. Latar Belakang Masalah	15
B. Rumusan Masalah	23
C. Tujuan Penelitian.....	24
D. Manfaat Penelitian.....	24
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	25
A. Landasan Teori	25
B. Teori Evaluasi Strategi	28
C. Penelitian Terdahulu.....	30
D. Kerangka Pemikiran	36
BAB III METODE PENELITIAN	37

A. Jenis Penelitian	37
B. Definisi Konsep	37
C. Fokus Penelitian	38
D. Bagian Analisis Data	39
E. Jenis dan Sumber Data	39
F. Informan Penelitian	40
G. Teknik Pengumpulan Data	41
H. Teknik Analisis Data	42
I. Sistematika Penulisan	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	45
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	45
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan	54
BAB V PENUTUP	83
A. Kesimpulan.....	83
B. Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Pelayanan Akta Kelahiran secara <i>Offline</i>	19
Gambar 2 Pendaftaran Pelayanan Pencatatan Sipil secara <i>Online</i>	20
Gambar 3 Kerangka Pemikiran	36
Gambar 4 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Palembang	45
Gambar 5 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang	49
Gambar 6 Contoh Akta Kelahiran	53
Gambar 7 Permendagri No. 7 Tahun 2019.....	55
Gambar 8 Surat Mendagri No 443.1/2978/Dukcapil.....	57
Gambar 9 Surat Edaran Mendagri No. 19 Tahun 2021	58
Gambar 10 Perwali Palembang Nomor 15 Tahun 2020.....	59
Gambar 11 Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran ..	63
Gambar 12 Penerimaan berkas pembuatan akta kelahiran secara online oleh Petugas.....	64
Gambar 13 Grup koordinasi Petugas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran secara online	66
Gambar 14 Ruangan Staf Pelayanan Akta Kelahiran Disdukcapil kota Palembang.....	72
Gambar 15 Masyarakat yang Menunggu untuk Mengambil Akta Kelahiran	75

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Penerbitan Akta Kelahiran pada Disdukcapil kota Palembang.....	22
Tabel 2 Penelitian Terdahulu.....	33
Tabel 3 Fokus Penelitian	38
Tabel 4 Sumber Daya Manusia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang Berdasarkan Golongan/ Pangkat.....	50
Tabel 5 Sumber Daya Manusia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang Berdasarkan Eselon/ Jabatan	50
Tabel 6 Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran Anak Umur 0-18 Tahun di Kota Palembang	68
Tabel 7 Jumlah Pembuatan Akta Kelahiran	69
Tabel 8 Komposisi Pegawai Menurut Jenjang Pendidikan	71
Tabel 9 Matriks Hasil Penelitian	79

DAFTAR ISTILAH DAN SINGKATAN

ASN	: Aparatur Sipil Negara
Covid-19	: <i>Corona Virus Disease-19</i>
Disdukcapil	: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Gaptek	: Gagap Teknologi
Kemendagri	: Kementrian Dalam Negeri
Mendagri	: Menteri Dalam Negeri
PANRB	: Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
Perwali	: Peraturan Walikota
PNS	: Pegawai Negeri Sipil
SDM	: Sumber Daya Manusia
SIAK	: Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
SOP	: Standar Operasional Prosedur
WFH	: <i>Work From Home</i>
WFO	: <i>Work From Office</i>

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Tugas Skripsi

Lampiran 2 Surat Penelitian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Palembang

Lampiran 3 Kartu Bimbingan 1 Seminar Proposal

Lampiran 4 Kartu Bimbingan 2 Seminar Proposal

Lampiran 5 Lembar Revisi Sempro

Lampiran 6 Surat Keterangan Skripsi

Lampiran 7 Kartu Bimbingan 1 Ujian Komprehensif

Lampiran 8 Kartu Bimbingan 2 Ujian Komprehensif

Lampiran 9 Pedoman Wawancara

Lampiran 10 Dokumentasi Wawancara

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kegiatan pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting dalam kehidupan manusia, karena kegiatan pelayanan publik tidak dapat dipisahkan dari aktivitas manusia termasuk pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat menjadi pertimbangan penting dalam pelayanan publik. Hal ini dikarenakan pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan layanan berkualitas tinggi kepada masyarakat yang dilayaninya. Dalam upaya meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum, pemerintah mengatur sebagaimana yang dijelaskan dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan pemenuhan tuntutan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi seluruh warga dan penduduk penyelenggara pelayanan publik dalam hal produk, pelayanan dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus memastikan bahwa tindakan yang dilakukan benar-benar ditujukan untuk mencapai tujuan dan dilaksanakan sesuai dengan rencana, maka dilakukan pengawasan yang telah ditetapkan sebelumnya sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa Instansi Pemerintah dalam hal ini Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah berkewajiban untuk melaksanakan pemantauan dan

evaluasi guna memperoleh gambaran tentang kondisi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik untuk kemudian dilakukan perbaikan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

Evaluasi merupakan proses untuk membandingkan hasil yang telah dicapai dari suatu program, rencana, atau kegiatan dengan harapan yang ingin dicapai dan telah ditentukan sebelumnya (Arikunto, 2002). Evaluasi dilakukan sebagai upaya meningkatkan atau mengoptimalkan alokasi sumber daya dalam perencanaan inisiatif masa depan dan perbaikan pelaksanaan program, termasuk unsur-unsur yang mempengaruhinya, dan juga sebagai upaya untuk memeriksa kembali relevansinya dan melacak kemajuannya menuju tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. (Suprihanto, 1988).

Salah satu instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (yang selanjutnya disingkat Disdukcapil) sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan bahwa Disdukcapil bertugas untuk melaksanakan urusan pemerintahan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan menjelaskan bahwa Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan rangkaian kegiatan pencatatan kependudukan, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, dan pemanfaatan hasil untuk pelayanan publik dan pertumbuhan sektor lain, semuanya merupakan bagian dari rangkaian pengorganisasian dan pengaturan tindakan yang terlibat dalam penerbitan surat dan data kependudukan. Hal ini berarti bahwa setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting memerlukan

bukti yang sah untuk dilakukan pengadministrasian dan pencatatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Disdukcapil memiliki tanggung jawab untuk menjamin bahwa seluruh warga negara tercatat dalam pencatatan sipil, hal ini diperlukan agar negara dapat memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk. Administrasi kependudukan juga penting karena memberikan perlindungan status hak sipil, untuk memberikan data dan informasi kependudukan secara nasional, serta untuk mewujudkan tertib administrasi secara terpadu. Guna mewujudkan tertib administrasi secara terpadu tersebut, pemerintah melalui Kementerian Dalam Negeri mengeluarkan Instruksi Menteri Dalam Negeri No 470/837/SJ tanggal 7 Februari 2018 tentang Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (#GISA) hal ini bertujuan untuk memberikan pelayanan pengelolaan kependudukan yang efektif dan disukai masyarakat melalui perbaikan perilaku aparatur, penyederhanaan mekanisme dan syarat, pemanfaatan inovasi, dan pembuatan sistem pelayanan administrasi yang *online* dan terintegrasi antara pemerintah dan masyarakat umum.

Saat ini pandemi Covid-19 masih menyebar luas di Indonesia, hal ini mewajibkan seluruh sektor pelayanan masyarakat agar dapat menyesuaikan dengan keadaan yang ada guna terus memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Untuk tetap dapat memberikan pelayanan yang optimal meski di masa pandemi seperti saat ini, setiap instansi harus dapat menciptakan terobosan pelayanan yang inovatif dengan memaksimalkan peran digitalisasi. Dilansir dari menpan.go.id Direktur Jenderal Dukcapil Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) Zudan Arif Fakrulloh menjelaskan bahwa dalam menghadapi pandemi Covid-19, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki inovasi pelayanan yaitu "*Dukcapil Go Digital*", inovasi ini mengimplementasikan dan memaksimalkan peran digitalisasi dalam pelayanan yang

diberikan oleh Disdukcapil, inovasi tersebut sudah mulai diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sejak tahun 2019.

Meski di masa pandemi seperti saat ini pemerintah berkewajiban untuk terus melayani masyarakat dalam hal pengadministrasian kependudukan yang salah satunya dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. Adapun salah satu jenis pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil kota Palembang adalah pelayanan pembuatan akta kelahiran.

Di masa pandemi *Coronavirus Disease* 2019 (Covid-19) seperti saat ini pemerintah sebagai pelayan masyarakat harus menyiapkan strategi agar dapat mengadakan pelayanan publik pada tatanan normal baru (*New Normal*). Dilansir dari menpan.go.id Deputi Bidang Pelayanan Publik PANRB Diah Natalisa mengatakan, strategi untuk melakukan transformasi penyelenggaraan pemerintahan, termasuk pelayanan publik dalam tatanan normal baru telah dilakukan, antara lain penerapan *work from home* (WFH) dan *work from office* (WFO) dan melakukan reformasi layanan, di mana layanan tatap muka diubah menjadi layanan *online* dan Disdukcapil kota Palembang telah menerapkannya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Palembang terus berinovasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat guna memberikan pelayanan yang cepat, efektif dan efisien meski di tengah pandemi karena pemerintah sebagai penyedia layanan publik memiliki tanggung jawab untuk melakukan yang terbaik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam rangka mewujudkan pelayanan prima. Dimasa Pandemi Covid-19 masyarakat dihimbau untuk membatasi pergerakan dan menghindari terciptanya kerumunan dan pemerintah merespons hal tersebut dengan mendorong upaya pemanfaatan layanan digital, hal ini sesuai dengan upaya yang dilakukan oleh Disdukcapil kota Palembang dengan mengadakan pelayanan pencatatan sipil secara

online yang mulai berlaku sejak maret 2020. Pengadaan pelayanan daring dalam pelayanan administrasi kependudukan ini diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 tahun 2019. Pelayanan pembuatan akta kelahiran secara *online* di Disdukcapil kota Palembang juga berlandaskan Peraturan Walikota Palembang Nomor 15 Tahun 2020 yang menjelaskan bahwa dalam rangka memberikan pelayanan publik yang cepat dan efisien, diperlukan sistem pelayanan publik berbasis elektronik. Pelayanan akta kelahiran secara *online* ini memanfaatkan aplikasi “WhatsApp” sebagai media dalam menyelenggarakan pelayanan *online*.

Diadakannya pelayanan secara *online* ini bertujuan untuk mempermudah dan juga mengefektifkan pelayanan kepada masyarakat.dalam membuat akta kelahiran karena dapat menghemat waktu serta lebih efektif dan efisien sebab tidak harus datang secara langsung ke kantor terlebih dahulu untuk menggunakan layanan. Terhitung sejak Oktober 2021 Disdukcapil kota Palembang mulai mengadakan kembali pelayanan secara *offline* guna menjadi alternatif pilihan bagi masyarakat yang akan menggunakan layanan akta kelahiran dan dengan tetap mematuhi protokol kesehatan dalam memberikan pelayanan.



Gambar 1 Pelayanan Akta Kelahiran secara *Offline*
Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Palembang, Tahun 2021

Adapun untuk mengakses pelayanan akta kelahiran secara *online* dapat dilakukan melalui langkah langkah sbb:

PENDAFTARAN PELAYANAN PENCATATAN SIPIL
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PALEMBANG

PETUGAS PENDAFTARAN AKTA

NO	NAMA	JENIS AKTA	NO. TELP/WA
1	Apri	PENDAFTARAN AKTA KELAHIRAN DAN KEMATIAN	0895 800 510 899
2	Eva		0821 7626 7339
3	Leni		0852 6865 8812
4	Kurniawati	PERBAIKAN AKTA KELAHIRAN	0813 6901 0788
5	Tamrin	PENDAFTARAN AKTA PERKAWINAN DAN PERCERAIAN	0821 8626 4299

AKTA KELAHIRAN

1. Fotocopy Kartu Keluarga
2. Fotocopy KTP Orang Tua
3. Fotocopy Buku Nikah Orang Tua
4. Surat Keterangan Lahir dari Rumah Sakit/Bidan

AKTA KEMATIAN

1. Fotocopy Surat Keterangan Kematian dari Kelurahan / Rumah Sakit Yang Mencantumkan Nomor Kartu Keluarga dan NIK yang Meninggal

AKTA PERKAWINAN

1. Fotocopy Kartu Keluarga
2. Fotocopy KTP Suami/Istri
3. Fotocopy Surat Nikah dari Pemuka Agama
4. Pas Photo Berwarna Suami/Istri 4 x 6
5. Bagi Janda/Duda Cerai Mati Melampirkan Akta Kematian Pasangan
6. Bagi Janda/Duda Cerai Hidup Melampirkan Akta Perceraian

Gambar 2 Pendaftaran Pelayanan Pencatatan Sipil secara *Online*
 Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Palembang, Tahun 2021

Berikut langkah dalam menggunakan pelayanan akta kelahiran secara *online*:

1. Masyarakat pengguna menghubungi salah satu nomor “WhatsApp” Petugas layanan pencatatan sipil bagian akta kelahiran (Gambar 5). Kemudian petugas akan memberikan balasan berupa link untuk mendownload formulir pendaftaran dan pemberitahuan mengenai syarat-syarat apa saja yang dibutuhkan.
2. Masyarakat kemudian memprint formulir yang telah didownload tadi dan mengisinya serta melengkapi dokumen persyaratan lain yang diminta oleh Disdukcapil berupa; Kartu keluarga (nama yang akan dibuat akta kelahiran sudah ada di dalam KK), buku nikah orang tua, KTP orang tua dan keterangan kelahiran.
3. Masyarakat kemudian memfoto dengan jelas seluruh dokumen persyaratan yang telah disebutkan pada langkah ke 2 tadi dan mengirimkannya kembali kepada petugas layanan informasi yang telah dihubungi tadi.

4. Kemudian petugas akan memberikan balasan berupa tanggal untuk melakukan pengambilan akta kelahiran yang telah selesai dan pengambilannya masih harus dilakukan secara langsung datang ke kantor Disdukcapil kota Palembang.
5. Berkas yang dikirimkan oleh masyarakat telah diterima dan akan segera diproses oleh petugas.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Palembang berharap dengan diberlakukannya pelayanan secara online ini mampu mengurangi terjadinya penumpukkan masyarakat yang menggunakan pelayanan publik serta mampu mewujudkan tata kelola pemerintahan kota pintar dengan pelayanan yang lebih cepat, efektif dan komunikatif melalui inovasi dan adopsi teknologi yang terintegrasi, serta terus meningkatkan kinerja birokrasi. Meskipun proses pencatatan sipil di kota Palembang telah menerapkan sistem pencatatan sipil secara online guna mempermudah pelayanan, namun kebijakan ini menuai kritik dari masyarakat karena belum mampu secara tuntas mengatasi kesulitan yang terjadi di masyarakat selama ini padahal kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan. Salah satu hal yang menjadi permasalahan adalah masyarakat lebih memilih untuk melakukan pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dibandingkan menggunakan pelayanan secara online. Hal tersebut berdasarkan pengamatan penulis serta informasi yang diperoleh dari petugas pelaksana layanan informasi pembuatan akta kelahiran yang menyatakan bahwa masyarakat lebih memilih melakukan pelayanan secara offline karena dinilai lebih mudah untuk dilakukan karena sebagian masyarakat pengguna layanan tersebut mengeluhkan bahwa mereka gagap teknologi (gaptek) sehingga lebih memilih cara biasa yang mereka pahami saja. Selain itu strategi pelaksanaan pelayanan pembuatan akta kelahiran secara online juga mendapatkan keluhan dari sebagian masyarakat pengguna layanan

pencatatan akta kelahiran yang salah satunya disebabkan karena pelayanan tidak selesai tepat dengan waktu yang telah dijanjikan dan masyarakat pengguna harus kembali menunggu beberapa hari lagi agar pelayanan dapat selesai. Hal ini kemudian menimbulkan pandangan negatif dari masyarakat pengguna layanan tersebut terhadap strategi yang dilakukan karena dengan diberlakukannya pelayanan secara online harusnya dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat dibandingkan dengan pelayanan secara offline akan tetapi kenyataan yang diterima masyarakat tidak sesuai. Selain itu terdapat juga masyarakat pengguna layanan pencatatan akta kelahiran yang mengeluhkan bahwa respon yang diberikan petugas pelayanan secara online sangat lambat dan cenderung tidak ada respon sehingga membuat masyarakat harus datang secara langsung untuk menggunakan layanan.

Selain terdapatnya keluhan dari masyarakat pengguna layanan pembuatan akta kelahiran secara *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Palembang, Penulis juga melihat bahwa terjadinya penurunan angka yang cukup tinggi (sekitar 54% pada tahun 2020) dalam pembuatan akta kelahiran selama masa pandemi Covid-19 yang dapat dilihat pada tabel 1 dibawah ini.

Tabel 1 Penerbitan Akta Kelahiran pada Disdukcapil kota Palembang

No	Bulan	Tahun		
		2019	2020	2021
1	Januari	5.815	3.271	2.931
2	Februari	6.616	2.958	2.663
3	Maret	4.927	2.703	3.397
4	April	3.389	1.623	2.747
5	Mei	8.114	1.281	1.941
6	Juni	4.759	2.715	3.891
7	Juli	4.365	2.339	2.960
8	Agustus	3.580	2.192	-
9	September	3.729	2.970	-
10	Oktober	3.437	2.483	-
11	November	3.496	2.865	-
12	Desember	3.207	2.721	-
TOTAL		55.434	30.121	20.530

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Palembang, Tahun 2021

Strategi pelaksanaan pelayanan pembuatan akta kelahiran secara *online* yang diterapkan oleh Disdukcapil kota Palembang dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran di masa pandemi ini sudah dijalankan lebih dari 1 tahun namun belum terjadi peningkatan yang cukup signifikan dari hasil penggunaan strategi yang telah digunakan tersebut, padahal dengan adanya peningkatan akan memastikan tujuan-tujuan strategi yang telah ditetapkan sudah tercapai.

Berdasarkan temuan temuan yang dijelaskan pada latar belakang tersebut bahwa munculnya keluhan dari masyarakat pengguna layanan pembuatan akta kelahiran secara *online* tersebut terhadap pelaksanaan strategi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Palembang dalam memberikan pelayanan di masa pandemi khususnya pelayanan pembuatan akta kelahiran dan mengingat pentingnya evaluasi bagi suatu instansi agar dapat menghasilkan pencapaian yang lebih baik kedepannya maka perlu dikaji lebih lanjut lagi pelaksanaan strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Palembang dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran di masa pandemi Covid-19 tahun 2021.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka laporan ini akan memuat “Bagaimana Pelaksanaan Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Palembang dalam Melakukan Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di masa Pandemi Covid-19 Tahun 2021”

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Palembang dalam melakukan pelayanan pembuatan akta kelahiran di masa pandemi Covid-19 tahun 2021.

D. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu kemajuan ilmu pengetahuan pada umumnya, dan administrasi publik pada khususnya, serta bermanfaat bagi peneliti masa depan.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini kiranya dapat digunakan untuk memberikan informasi kepada pihak-pihak terkait termasuk masyarakat yang membutuhkan informasi mengenai pelaksanaan pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Palembang di masa pandemi Covid-19 tahun 2021 dan dapat menjadi bahan masukan bagi Disdukcapil kota Palembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad. (2019). Evaluasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Wajo. *Jurnal Sosio Sains*, 5(2).
- Anisa K.S. (2010). *Evaluasi Kinerja BKM (Badan Keswadayaan Masyarakat) Periode 2008 sampai dengan 2010 Studi Kasus : BKM Berkah Mulyo Yogyakarta*. STIE Widya Wihana.
- Arikunto, & Abdul Jabar. (2010). *Evaluasi Program pendidikan : Pedoman Teoretis Praktis bagi Mahasiswa dan Praktisi Pendidikan*. Bumi Aksara.
- Crown Dirgantoro. (2001). *Manajemen Stratejik: Konsep, Kasus, dan Implementasi*. Grasindo.
- Darodjat Daryanto. (2014). *Evaluasi Pendidikan*. Rineka Cipta.
- Disdukcapil kota Palembang. (2019). *Profil Perkembangan Kependudukan Kota Palembang (Disdukcapil)*. Disdukcapil Palembang.
- Eddy Yunus. (2016). *Manajemen Strategis*. CV Andi Offset.
- FISIP Unsri. (2016). *Buku Pedoman Penulisan Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Negara*. Unsri.
- Fred R. David. (2014). *Manajemen Strategis: Konsep* (12th ed.). Salemba Empat.
- Husein Umar. (1999). *Riset Strategi Perusahaan*. Gramedia Pustaka Utama.
- John Suprihanto. (1988). *Manajemen Modal Kerja*. BPFE.
- Kasmir, & Jakfar. (2012). *Studi Kelayakan Bisnis*. Kencana.
- Kemenpan RB. (2003). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Kemenpan RB. (2017). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*.
- Kemenpan RB. (2020a). *Dukcapil Go Digital Semakin Optimal Selama Pandemi*. <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/dukcapil-go-digital-semakin-optimal-selama-pandemi>.
- Kemenpan RB. (2020b). *Strategi Pelayanan Publik Pada Tatanan Normal Baru*. <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/strategi-pelayanan-publik-pada-tatanan-normal-baru>.
- Kementerian Dalam Negeri. (2018). *Instruksi Menteri Dalam Negeri No 470/837/SJ tentang Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (#GISA)*.
- Kementerian Dalam Negeri. (2019a). *Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring*.

- Kementerian Dalam Negeri. (2019b). *Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan*.
- Lawrence R Jauch, & Wiliam F. Gluech. (1998). *Manajemen Strategis dan Kebijakan Perusahaan* (Ketiga). Erlangga.
- Lexy J. Meleong. (2007). *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Melinda A. Michiko Tuju, Marthen Kimbal, & dkk. (2017). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Selatan. *Eksekutif: Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 2(2).
- Mulyadi. (2001). *Akuntansi Manajemen : Konsep, Manfaat dan Rekayasa* (Ketiga). Salemba Empat.
- Muslim Zainuddin, & Mansari. (2018). Strategi Perluasan Cakupan Akta Kelahiran Sebagai Wujud Pemenuhan Hak Anak Di Banda Aceh Dan Aceh Besar. *Gender Equality: Internasional Journal of Child and Gender Studies*, 4(1).
- Nurkholifah, Eva Siti, & dkk. (2021). Kinerja Pembuatan Akta Kelahiran. *Jurnal Governansi*, 7(2).
- Nurmah Semil. (2018). *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah*. Prenadamedia Group.
- P. Milgrom, & J. Roberts. (1992). *Economics, Organization & Management*. Prentice Hall.
- Pemerintah RI. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.
- Pemerintah RI. (2013). *Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan*.
- Pemerintah RI. (2020). *Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (COVID-19)*.
- Pemerintah RI. (2022). *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak*.
- Philip Kotler, & Kevin Lane Keller. (2011). *Manajemen Pemasaran* (Bob Sabran, Ed.; 2nd ed.). Erlangga.
- Putri Wulandari, & Yunni Susanty. (2016). Strategi Pengembangan Model Inovasi Akta Kelahiran Online Di Kota Bandung. *Jurnal Transformasi Administrasi*, 6(2).
- Putri Wulandari, & Yunni Susanty. (2017). Strategi Pengembangan Inovasi Delivery Service Akta Kelahiran Di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 14(1).
- Ramadhan Tosepu, Joko Gunawan, & dkk. (2020). Correlation between Weather and Covid-19 Pandemic in Jakarta, Indonesia. *Sci. Total Environ*, 725(138436).
- Richard P. Rumelt. (2017). *Good Strategy Bad Strategy*. Kepustakaan Populer Gramedia.
- Singarimbun, & Effendi. (1995). *Metode Penelitian Survai*. Pustaka LP3ES.

- Soediro, Dewi Bayu, & dkk. (2021). Optimalisasi Strategi Implementasi Kebijakan Percepatan Kepemilikan Akta Kelahiran. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 8(1).
- Sudikno Mertokusumo. (1993). *Hukum Acara Perdata Indonesia (Keempat)*. Liberty.
- Sugiyono. (2004). *Metode Penelitian*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. (2002). *Metodologi Penelitian*. Rineka Cipta.
- Takahepis, Joshua K.R., & dkk. (2021). Efektivitas Pelayanan Akta Kelahiran Secara Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado. *Jurnal Governance*, 1(2).
- Taufan Alwany. (2020). Strategi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Pelayanan Kepemilikan Akta Kelahiran Bagi Anak-Anak Panti Asuhan Di Kota Makassar. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa*, 5(1).
- Walikota Palembang. (2020). *Peraturan Walikota Palembang Nomor 15 Tahun 2020 tentang penyelenggaraan Pelayanan Masyarakat berbasis Elektronik*.
- Wheelen, & Hunger. (2010). *Strategic Management and Business Policy: Achieving Sustainability* (12th ed.). Nj Pearson Education, Inc.
- WHO. (2020). *Coronavirus disease 2019 (COVID-19): situation report, 73*. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/331686>.
- Windyani, Amita Rizka, & dkk. (2014). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pembuatan Akta Kelahiran di Depok, Jawa Barat. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 12(1).