

## EFEKTIVITAS PROGRAM PELAYANAN KOLABORASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GOWA

Irawani Anis<sup>1\*</sup>, Jaelan Usman<sup>2</sup>, Sitti Rahmawati Arfah<sup>3</sup>

1. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
3. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

### Abstract

*This study purposed was to determine the effectiveness of the Population Administration Collaboration Service Program in the Department of Population and Civil Registration of Gowa. This study used qualitative descriptive research type. Data collection techniques using the method of observation, interviews, and documentation. Data analysis techniques using data reduction steps, data presentation, and conclusions. The results showed from the indicators of measuring the effectiveness of understanding of the program was quite good, seen from each party and the community had understood their duties and responsibilities in implementing the Pak Adnan program. accuracy of targeting, had achieved through collaboration carried out by each party in the Pak Adnan program. Punctuality could not be said to be effective because there were still various obstacles so that the time needed to complete the birth certificate was not as determined. The achievement of the objectives could not be said to have been achieved because there were still parties or people who had not felt the ease in implementing the Pak Adnan program, and real changes could not be said to be effective because they were only able to provide real changes to the collaborating parties,*

**Keywords:** *effectiveness, service, administration*

### Abstrak

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui Efektivitas Program Pelayanan Kolaborasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa. Jenis penelitian ini menggunakan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data dengan menggunakan langkah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan dari indikator pengukuran efektivitas yaitu pemahaman program cukup baik dilihat dari setiap pihak serta masyarakat telah memahami tugas dan tanggungjawabnya dalam pelaksanaan program pak adnan, ketepatan sasaran, dapat dikatakan telah tercapai melalui kolaborasi yang dilakukan setiap pihak dalam program pak adnan, ketepatan waktu belum dapat dikatakan efektif karena masih terdapat berbagai hambatan sehingga waktu yang dibutuhkan dalam penyelesaian akta kelahiran tidak sesuai dengan yang ditentukan. Tercapainya tujuan belum dapat dikatakan tercapai dikarenakan masih terdapat pihak atau masyarakat yang belum merasakan kemudahan dalam pelaksanaan program pak adnan, serta perubahan nyata belum dapat dikatakan efektif karena hanya mampu memberikan perubahan nyata kepada pihak yang berkolaborasi.

**Kata Kunci:** efektivitas, pelayanan, administrasi

---

\* irawanianis@gmail.com

## PENDAHULUAN

Perkembangan zaman begitu cepat, teknologi dan informasi juga semakin berkembang sehingga menuntut adanya kecepatan dan ketepatan dalam proses kerjasama antara setiap kelompok kepentingan termasuk pemerintah dan masyarakat, akan tetapi keinginan masyarakat yang tinggi berbanding terbalik dengan sistem kerja pemerintah dalam hal memberikan pelayanan kepada publik.

Setiap kelompok mempunyai hak dalam hal menerima pelayanan publik yang baik dari pemerintah serta memiliki hak dalam memperoleh perlindungan berkaitan akan hak-haknya, didengar aspirasinya, serta dapat dihargai preferensinya. Oleh karena itu, setiap individu mempunyai hak dalam menilai, menolak, serta mengharuskan siapapun yang secara politis bertanggungjawab atas penyediaan pelayanan kepada publik. Pelayanan seharusnya mampu memenuhi kepuasan objek yang menerima pelayanan, karena tingkat kepuasan menjadi salah satu metode dalam mengukur apakah pelayanan yang diberikan telah mencapai standar normatif yang diharapkan masyarakat.

Pelayanan merupakan suatu proses dalam memenuhi kebutuhan, aktivitas yang secara langsung dilakukan dengan tujuan agar masyarakat mendapat kepuasan. Terlebih lagi, jika pelayanan telah mengarah kepada sistem yang lebih canggih dengan kualitas peralatan yang mendukung. Dengan demikian, waktu dalam proses pelayanan berjalan dengan efektif, namun hingga saat ini persoalan pelayanan publik masih saja menjadi permasalahan yang sering menjadi pusat perhatian serta sangat sulit dalam mencari solusinya, padahal pelayanan merupakan hak konstitusi setiap warga Negara yang telah di pertegas dalam UU No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Berdasarkan UU tersebut sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan harus mampu dalam memenuhi kebutuhan setiap warga negaranya, karena pelayanan merupakan hal yang sangat penting yang menyangkut kepentingan-kepentingan berbagai pihak. Oleh karena itu aparat pemerintah berkewajiban tidak hanya mengatur dan menetapkan prosedur-prosedur saja, tetapi juga mampu memberikan pelayanan yang efektif sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang di berikan.

Pelayanan yang efektif khususnya di sektor pemerintah merupakan yang di harapkan oleh masyarakat, Pelayanan yang efektif itu ketika mampu membuat masyarakat memperoleh kemudahan dalam proses pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat, serta memuaskan. Akan tetapi hal yang menjadi masalah juga sering ditemukan dalam proses pelayanan umum, khususnya pelayanan administrasi kependudukan yang sering dikategorikan belum efektif di masyarakat sebagai penerima layanan. Padahal pelayanan administrasi kependudukan begitu penting dalam kehidupan masyarakat karena merupakan hak dan kebutuhan dasar masyarakat sebagai penduduk, menjamin keberadaan, identitas warga dan hak-hak sipil lainnya.

Seperti yang diamanatkan oleh UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Dalam UU ini yang di maksud dengan Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Dalam pembuatan identitas kependudukan khususnya akta kelahiran merupakan salah satu dokumen terpenting yang merupakan kewajiban pemerintah karena menyangkut identitas diri dari status kewarganegaraan, pembuatan akta kelahiran artinya melindungi anak, menghargai dan mengakui status anak, penting dilakukan orang tua.

Seperti yang diamanatkan dalam UU No.23 Tahun 2002 tentang perlindungan anak pasal tersebut menyebutkan bahwa “Setiap anak berhak atas suatu nama sebagai identitas diri dan Status Kewarganegaraan”. Kemudian hal ini juga ditegaskan dalam pasal 27 ayat (1) dan (2) yang menyatakan, ayat (1) “Identitas diri setiap anak harus diberikan sejak kelahirannya”, dan ayat (2) “identitas sebagaimana dimaksud ayat (1) dituangkan dalam akta kelahiran”.

Akta kelahiran juga menjadi bukti yang sangat kuat bagi anak untuk mendapatkan hak waris dari orang tuanya, mencegah pemalsuan umur, perkawinan dibawah umur, tindak kekerasan terhadap anak, perdagangan anak, adopsi illegal dan eksploitasi seksual, anak secara yuridis berhak untuk mendapatkan perlindungan, kesehatan, pendidikan, pemukiman, hak-hak lainnya sebagai warga Negara.

Di Kabupaten Gowa cakupan kepemilikan akta kelahiran masih tergolong rendah pada tahun 2016 dari jumlah 235.617 orang penduduk berusia 0-18 tahun, hanya 95.112 yang memiliki akta kelahiran atau 40,37%. Artinya terdapat 140,505 anak yang belum tercatat kelahirannya. Faktor utama yang menyebabkan anak tidak memiliki akta kelahiran karena kendala akses, biaya, dan kondisi geografis wilayah kabupaten Gowa padahal akta kelahiran merupakan hak dasar pertama anak.

Jarak terjauh ibu kota kecamatan ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Gowa adalah  $\pm$ 140 km serta terdapat wilayah pegunungan dan wilayah yang sulit diakses dengan kendaraan, rendahnya pengetahuan masyarakat terhadap persyaratan penerbitan akta kelahiran sehingga menganggap bahwa pengurusan dokumen kependudukan sangat sulit dan berbelit-belit.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa melakukan sejumlah cara dalam menangani masalah tersebut dengan mengeluarkan sebuah inovasi tepatnya pada Mei 2017 berupa program pelayanan kolaborasi administrasi kependudukan “pak adnan”. sistem kerja program Pak adnan yaitu menjalin

kerjasama lintas sektor dengan multi pihak yang memiliki jejaring strategis dan langsung membantu masyarakat cepat dan mudah mendapatkan Akta Kelahiran, yakni Dinas Kesehatan melalui Puskesmas, Dinas Pendidikan melalui sekolah, serta Dinas Sosial melalui peksos dan Tksk. Bersama Dinas Kesehatan Disduk Capil menyediakan aplikasi online bagi petugas kesehatan untuk menginput data-data bayi yang baru lahir untuk dibuatkan Akta Kelahiran.

Suatu program yang dijalankan dapat dikatakan efektif apabila mampu memenuhi target yang telah ditetapkan. Untuk menilai efektivitas suatu program perlu dilakukan agar dapat mengetahui sejauhmana dampak dan manfaat yang dihasilkan oleh program tersebut. karena efektifnya suatu program merupakan gambaran keberhasilan organisasi dalam tercapainya sasaran yang telah ditetapkan.

Kata efektivitas berasal dari bahasa Inggris *effective* yang berarti berhasil atau dilakukan dengan baik. Dalam kamus ilmiah mendefinisikan efektivitas sebagai ketetapan, hasil guna, atau menunjang tujuan. Secara umum, efektivitas dapat diartikan seberapa jauh tercapainya suatu tujuan yang telah ditentukan sebelumnya, konsep efektivitas sering berkaitan

antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang telah dicapai. Efektivitas dapat diartikan sebagai tingkat atau derajat dalam mencapai tujuan yang diharapkan (Edy,2011).

Robbins dalam Tika (2010: 129) memberikan definisi efektivitas merupakan sebuah pencapaian dalam suatu organisasi baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Begitu juga pendapat dari A.F Stoner dalam Nawawi (2013: 190) mengartikan efektivitas sebagai kemampuan dalam menentukan tujuan yang ingin dicapai. Richard L. Daft dalam Priansa, Doni Juni; Garnia (2013:11) mengungkapkan bahwa efektivitas yaitu seberapa jauh organisasi dalam mencapai tujuannya.

Komaruddin dalam Dyah Mutiarin & Arif Zainuddin (2014:96), efektivitas adalah tingkat keberhasilan atau kegagalan dalam suatu aktivitas manajemen dalam menapai tujuannya. Jadi dari beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan standar yang digunakan dalam mengukur dengan tujuan untuk menggambarkan tingkat keberhasilan sebuah manajemen dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Penilaian efektivitas suatu program harus dilakukan agar dapat mengetahui sejauh mana dampak atau manfaat yang dihasilkan oleh program

yang telah dilaksanakan, sehingga melalui pengukuran efektivitas ini dapat menjadi pertimbangan mengenai program tersebut. Makmur (2011:7-9) mengungkapkan indikator efektivitas dilihat dari beberapa segi kriteria efektivitas, yaitu sebagai berikut: 1) Ketepatan Waktu, merupakan dasar dalam menentukan keberhasilan sesuatu kegiatan atau aktivitas yang dilakukan dalam sebuah organisasi tetapi juga dapat memberikan dampak berupa kegagalan terhadap suatu aktivitas organisasi. Apabila mampu menggunakan waktu secara tepat maka akan mampu menciptakan efektivitas dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya; 2) Ketepatan perhitungan biaya, berhubungan dengan ketepatan dalam pemanfaatan biaya, yang berarti tidak terjadi kekurangan juga kelebihan dalam pembiayaan sampai tiba saatnya kegiatan terlaksana dan diselesaikan dengan baik. Ketepatan dalam hal biaya merupakan komponen dasar dari efektivitas; 3) Ketepatan dalam pengukuran, merupakan gambaran dari pada efektivitas kegiatan yang merupakan tanggung jawab dalam suatu organisasi; 4) Ketepatan dalam menentukan pilihan, dalam menentukan pilihan tidaklah merupakan suatu persoalan yang mudah dan bukan hanya suatu

prediksi melainkan melalui suatu proses, sehingga mampu menemukan yang terbaik diantara yang baik atau yang terjujur diantara yang jujur atau juga kedua-duanya yang terbaik dan terjujur diantara yang baik dan jujur; 5) Ketepatan Berpikir, ketepatan didalam berfikir akan menciptakan keefektivan sehingga kesuksesan yang sering diharapkan itu dalam melakukan kerjasama akan memberikan hasil yang maksimal; Ketepatan dalam melakukan perintah

Keberhasilan aktivitas suatu organisasi sangat banyak dipengaruhi oleh kemampuan seorang pemimpin, misalnya kemampuan didalam memberikan perintah yang jelas serta mudah dimengerti oleh bawahannya. Jika perintah yang diberikan tidak mampu dimengerti serta dipahami maka dapat terjadi kegagalan yang akan memberikan pengaruh buruk terhadap organisasi: 6) Ketepatan dalam menentukan tujuan, merupakan aktivitas organisasi didalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Tujuan yang tepat akan mampu mendukung efektivitas pelaksanaan terutama yang berorientasi kepada jangka panjang; 7) Ketepatan Sasaran, Penentuan sasaran yang tepat dari suatu individu atau organisasi akan sangat menentukan keberhasilan

aktivitas organisasi, begitu juga sebaliknya jika sasaran yang ditentukan itu kurang tepat, maka akan menghambat pelaksanaan kegiatan tersebut.

Untuk mengukur efektivitas program menurut sutrisno (2007: 125-126) mengidentifikasi hasil studi para ahli mengenai ukuran efektivitas program didalam sebuah organisasi, yaitu :1) Pemahaman program, dilihat dari sejauhmana masyarakat dapat memahami kegiatan program;2) Tepat Sasaran, dilihat dari apa yang diinginkan tercapai atau menjadi kenyataan;3) Tepat Waktu, dilihat dari sejauhmana program bisa mempengaruhi penggunaan waktu dalam pelaksanaan pelayanan; 4) Tercapainya Tujuan, diukur dengan melalui pencapaian tujuan program yang telah dijalankan;5) Perubahan Nyata, diukur dengan melalui sejauhmana program tersebut mampu memberikan suatu efek atau dampak serta perubahan nyata bagi masyarakat.

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya membantu menyediakan segala bentuk kebutuhan orang lain. Menurut pendapat dari Sinambela (2010:3), pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat

dipisahkan dari kehidupan setiap manusia. Pelayanan merupakan bagian dari sebuah jasa. Pelayanan merupakan suatu kegiatan atau proses dalam memberikan jasa kepada pengguna jasa.

Hayat (2017: 22) pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga Negara atau masyarakat yang sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang telah diatur dalam peraturan perundang-undang. Pelayanan memiliki makna melayani orang yang dilayani atau pelayanan juga dapat dikatakan melayani dengan serius kepada orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan atau kepentingannya dengan tujuan memberikan kepuasan dan manfaat.

Pemerintah harus mampu menciptakan suatu kondisi kepada masyarakat agar mampu mengembangkan kreativitasnya demi tercapai tujuan bersama. Oleh karena itu, pemerintah mempunyai kewajiban serta tanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang baik, berkualitas, dan profesional. Untuk meningkatkan pelayanan, dapat dilakukan dengan cara masyarakat diusahakan mampu terlibat dalam survei kepuasan, menyampaikan keluhan, dan apresiasi.

Di Indonesia istilah administrasi awalnya berasal dari Eropa Barat, perkembangan penggunaan istilah administrasi di Indonesia juga masih menunjukkan berbagai macam pandangan, persepsi ataupun pendapat. Berbagai pihak mengartikan administrasi yaitu kegiatan tata usaha, pengelolaan sumber daya manusia, dan yang terakhir berpandangan bahwa administrasi merupakan suatu kegiatan dalam mengelolah suatu informasi.

Administrasi dapat juga di artikan sebagai sekelompok kegiatan kerjasama manusia yang jika digabungkan akan membentuk sebuah rangkaian aktivitas yang didalamnya terdapat tujuan yang ingin dicapai. Siagian yang dikutip oleh Pasolong dalam bukunya Teori Administrasi Publik (2011:3) mengartikan administrasi adalah keseluruhan proses dalam pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih melalui usaha kerjasama demi tercapainya tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Sudah menjadi suatu ketentuan, setiap makhluk hidup yang berada dimuka bumi ini tidak terlepas dari suatu kebutuhan. Dari berbagai macam kebutuhan tersebut tidak dapat terpenuhi secara sendirian, akan tetapi membutuhkan bantuan orang lain karena adanya sifat saling

ketergantungan, sehingga mereka perlu bekerja sama memenuhi kebutuhan agar tujuan lebih mudah tercapai.

Kondisi seperti ini dapat terjadi secara terus-menerus di masyarakat dengan beragam jenis tujuan. Semakin besar tujuan yang ingin dicapai maka akan membutuhkan dua orang atau lebih yang harus bekerja sama sehingga mampu mencapai tujuan. Suatu rangkaian kegiatan kerjasama untuk mencapai tujuan ini yang disebut administrasi, agar lebih memahami secara luas mengenai administrasi beberapa ahli akan mengemukakan pendapat sesuai sudut pandangnya masing-masing.

Dann Sugandha dalam Murad (2013:1) berpendapat bahwa administrasi adalah organisasi dan manajemen dari seluruh sumbernya agar berdayaguna dan berhasil guna sehingga mampu mencapai tujuan yang telah ditentukan. Administrasi yang berkualitas adalah administrasi yang memiliki informasi yang memenuhi beberapa indikator persyaratan, yaitu: lengkap, mutakhir, akurat, dapat di percaya, dan disimpan sehingga data dapat lebih mudah dicari agar dapat digunakan sebagai pendukung dalam berbagai kegiatan. Untuk dapat menciptakan administrasi yang baik serta mampu memenuhi seluruh

persyaratan tersebut di butuhkan pengelolaan data yang baik, sarana dan prasarana yang mendukung.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian dilaksanakan selama dua bulan mulai tanggal 27 Juni sampai tanggal 27 September 2020. Penelitian ini berlokasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa Jalan tumanurung No. 2, Sungguminasa, Makassar, Kabupaten Gowa, Sulawesi Selatan 92114. Adapun kegiatan yang dilakukan oleh peneliti yaitu mengukur efektivitas program dan lokasi inilah program pelayanan kolaborasi administrasi kependudukan dilaksanakan.

Jenis penelitian menggunakan jenis pendekatan kualitatif yang berusaha menjelaskan objek berdasarkan fakta dari kejadian yang diteliti atau penelitian yang dilakukan, sehingga memudahkan peneliti untuk memperoleh data yang objektif, Tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif yang memberikan gambaran berdasarkan fenomena atau kenyataan yang terjadi mengenai Efektivitas Program Pelayanan Kolaborasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa.

Adapun sumber data yang digunakan terbagi dua yaitu data primer dan sekunder. Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik diantaranya observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi yang dilakukan peneliti yaitu dengan melakukan pengamatan secara langsung dilapangan yaitu pertama peneliti melakukan pengamatan seperti apa kondisi lapangan dan pelaksanaan program pak adnan, serta bagaimana pelaksanaan pelayanannya menurut para informan yang terkait di lokasi penelitian. Adapun Wawancara yang dilakukan peneliti dengan informan penelitian, dalam hal ini peneliti melakukan tanya jawab secara langsung melalui daftar pertanyaan yang telah di persiapkan sebelumnya. Adapun Dokumentasi yang dilakukan peneliti yaitu mengumpulkan data dengan cara mengambil data-data dari catatan, dokumentasi, administrasi yang sesuai dengan masalah yang di teliti. Dalam hal ini peneliti mengambil dokumentasi pada setiap kegiatan penelitian yang dilakukan, dokumentasi yang akan diambil yaitu berbentuk rekaman atau foto.

Teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Selanjutnya dilakukan pengabsahan

data dengan menggunakan hasil triangulasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Suatu program dikatakan efektif apabila usaha atau tindakan yang dilakukan sesuai dengan hasil yang diharapkan. Junia (2010:26) efektivitas program dapat dirumuskan sebagai tingkat dalam melihat sasaran, sejauh mana sasaran program telah ditetapkan. Suatu program atau kegiatan dapat di katakan efektif apabila mampu memberikan efek, akibat, pengaruh, hasil, dan tentu memberikan kepuasan terhadap masyarakat.

Penilaian efektivitas ini dapat menjadi hasil akhir terkait kelanjutan program tersebut, dalam mengukur tingkat efektivitas, teori yang dikembangkan dalam penelitian ini yaitu teori dari Sutrisno (2007: 125-126) yang mengatakan bahwa ukuran efektivitas antara lain pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata. Dalam penelitian ini penulis akan berfokus pada Efektivitas Program Pelayanan Kolaborasi Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa dengan menggunakan teori dari Sutrisno dalam mengukur efektivitas.

## **Pemahaman Program**

Pemahaman program yaitu melihat bagaimana program pak adnan dapat membuat pihak yang terlibat mampu mengetahui tugas dan tanggungjawabnya serta masyarakat mengetahui dan memahami maksud dari program yang dilaksanakan, dalam hal ini dibutuhkan peranan para perangkat daerah dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat sehingga informasi mengenai program pak adnan dapat tersampaikan secara merata.

Berdasarkan hasil observasi dan hasil wawancara menilai bahwa pihak pelaksana telah memahami akan tugas dan tanggungjawabnya sesuai dengan tugas pokok dan fungsi mereka masing-masing selain itu masyarakat juga telah memahami persyaratan apa saja yang dibutuhkan dalam pembuatan akta kelahiran. Dalam hal ini dapat dikatakan bahwa pemahaman program dalam pelaksanaan program pak adnan dapat dikatakan efektif.

## **Tepat Sasaran**

Tepat sasaran merupakan hal yang sangat penting dalam menentukan berhasil tidaknya suatu program, dalam pelaksanaan program yang ingin dilihat adalah ketepatan sarannya apakah sudah sesuai dengan sasaran yang sudah

ditentukan sebelumnya atau sebaliknya. Oleh karena itu, keberhasilan sangat berpengaruh dengan sasaran yang ingin dicapai.

Berdasarkan hasil observasi dan hasil wawancara menilai bahwa program pak adnan dapat dikatakan efektif dalam mencapai sasaran yang telah ditentukan yaitu mampu melampaui target nasional cakupan kepemilikan akta kelahiran dengan memanfaatkan sistem kolaborasi dengan SKPD terkait.

## **Tepat Waktu**

Tepat waktu yaitu dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Hal ini dapat dilihat dari kemampuan aparat Dinas maupun pihak yang berkolaborasi dalam menyelesaikan tugas dengan sarana yang memadai. Berdasarkan hasil observasi dan hasil wawancara menilai bahwa program pak adnan belum sepenuhnya tepat dan sesuai waktu yang telah ditetapkan.

Ketepatan waktu dalam program pak adnan dalam hal ini belum dapat dikatakan efektif karena adanya berbagai kendala yang terjadi yang menyebabkan program pak adnan tidak dapat dikatakan efektif, kendala yang dimaksud yaitu adanya gangguan koneksi jaringan, sarana dan prasarana

yang kurang mendukung, serta masih terdapat masyarakat yang belum memenuhi persyaratan dalam mengurus akta kelahiran, kendala seperti ini yang membuat prosesnya menjadi lama sehingga penyelesaiannya tidak sesuai dengan waktu yang ditetapkan.

### **Tercapainya Tujuan**

Tercapainya tujuan yaitu sejauhmana tujuan program pak adnan yang telah disepakati bersama dapat terealisasi dengan baik, hal ini dapat dilihat dari sejauh mana hasil pelaksanaan program pak adnan sesuai dengan tujuan yang diharapkan, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa jika tujuan tersebut tidak tercapai dengan baik maka dikatakan tidak efektif dan apabila tujuan tersebut telah tercapai dengan baik maka dapat dikatakan efektif.

Berdasarkan hasil observasi dan hasil wawancara menilai bahwa program pak adnan belum dapat dikatakan efektif atau belum berjalan dengan baik karena masih terdapat masalah atau hambatan bagi pihak terkait dalam mengurus akta kelahiran, serta masih ada pihak yang belum merasakan kemudahan dalam mengurus akta kelahiran salah satunya pihak LKSA yang mengaku belum mendapat kemudahan dalam mengurus akta

kelahiran anak-anak di LKSA Panti asuhan Mustaqima.

### **Perubahan Nyata**

Perubahan nyata yang dimaksud yaitu melihat bahwa sejauhmana program pak adnan dapat memberikan efek atau dampak serta perubahan yang nyata bagi pihak terkait. Dalam hal ini maka perubahan nyata dilihat dari sejauhmana program pak adnan memberikan dampak atau perubahan nyata terhadap pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Apakah pihak terkait dapat merasakan adanya perubahan atau dampak dengan adanya pelaksanaan program pak adnan.

Berdasarkan hasil observasi dan hasil wawancara menilai bahwa program pak adnan belum dapat dikatakan efektif karena hanya mampu memberikan perubahan nyata kepada pihak yang berkolaborasi, perubahan nyata yang dimaksud yaitu mampu memberikan perubahan keadaan, baik dari keadaan sulit menjadi lebih baik. Tetapi disisi lain perubahan tidak dapat dirasakan oleh sebagian masyarakat dari proses pelayanan akta kelahiran yang masih belum mendapatkan kemudahan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan indikator pada pengukuran efektivitas pada program pak adnan dilihat dari pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata dalam proses pelaksanaan program pak adnan dapat ditarik kesimpulan bahwa:

Pemahaman program, menunjukkan bahwa pihak pelaksana telah memahami akan tugas dan tanggungjawabnya sesuai dengan tugas pokok dan fungsi mereka masing-masing selain itu masyarakat juga telah memahami persyaratan apa saja yang dibutuhkan dalam pembuatan akta kelahiran.

Tepat Sasaran, dapat dikatakan efektif dalam mencapai sasaran yang telah ditentukan yaitu mampu melampaui target nasional cakupan kepemilikan akta kelahiran dengan memanfaatkan sistem kolaborasi dengan SKPD terkait.

Ketepatan waktu, menunjukkan belum dapat dikatakan efektif karena terdapat hambatan yang dirasakan oleh beberapa pihak dalam mengurus akta kelahiran diantaranya masalah koneksi jaringan yang tidak stabil, serta sarana dan prasarana yang kurang mendukung sehingga proses

penyelesaian akta kelahiran tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Tercapainya tujuan, belum berjalan dengan baik dikarenakan masih saja terdapat masyarakat atau pihak yang kesulitan dalam mengurus akta kelahiran.

Perubahan Nyata, menunjukkan belum dapat dikatakan efektif karena hanya mampu memberikan perubahan nyata kepada pihak yang berkolaborasi, tetapi disisi lain perubahan tidak dapat dirasakan oleh sebagian masyarakat dari proses pelayanan akta kelahiran yang masih belum mendapatkan kemudahan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Edy, Soetrisno. 2011. *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Kencana.
- Mutiarin, Dyah dan Arif Zainuddin. 2014. *Manajemen birokrasi dan kebijakan*. Yogyakarta: Pustaka belajar.
- Murad, R. 2013. *Administrasi pertanahan dan praktek*. Bandung: CV Mandar maju.
- Makmur.2011.*Efektivitas kebijakan kelembagaan pengawasan*. Bandung: PT Revika Aditama.
- Nawawi, Ismail. 2013. *Budaya Organisasi kepemimpinan dan kinerja*. Jakarta: PT. Fajar interpratama mandiri
- Priansa, Doni Juni dan Garnida A. 2013. *Manajemen Perkantoran: Efektif, Efisien, dan professional*. Bandung: Alfabeta.

- Sinambela, poltak lijan. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan Dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sutrisno, Edy. 2007. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Tika, M.P. 2010. *Budaya organisasi dan peningkatan perusahaan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.