

**PENINGKATAN PELAYANAN PROGRAM *THREE IN ONE* KAKIKU SAKTI
OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN POSO PROVINSI SULAWESI TENGAH**

Sasha Savitri¹⁾, Fernandes Simangunsong²⁾

Institut Pemerintahan Dalam Negeri,

Jl. Raya Bandung-Sumedang Km. 20 Jatinangor

email : sasha@gmail.com¹⁾ dan kisankiel@yahoo.co.id²⁾

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis peningkatan pelayanan program *three in one*, mengetahui dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat peningkatan pelayanan program *three in one*, mengetahui dan menganalisis upaya dalam mengatasi faktor penghambat peningkatan pelayanan program *three in one* oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso Provinsi Sulawesi Tengah. Teori yang digunakan yaitu W. Edward dan Joseph (dalam sedarmayanti, 2012) yang terbagi 7 (tujuh) jenis peningkatan pelayanan yaitu *Understand Service Quality Improvement Needs, State The Quality Problem, Evaluate The Root Cause, Plan The Solutions, Do Or Implement The Solutions, Check The Solutions Result, Act To Standardize The Solutions*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi, sedangkan teknik analisis data menggunakan teknik analisis data triangulasi. Adapun informan dalam penelitian ini adalah Bupati Kabupaten Poso, Sekretaris Daerah, Asisten Administrasi Umum, Kepala BAPPEDA Kabupaten Poso, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pencatatan Sipil, Kepala Sub Bidang Data, Camat Poso Kota, Camat Lore Barat, Tokoh Masyarakat, Tokoh Pendidikan, Tokoh Agama, Tokoh Perempuan, dan Tokoh Pemuda. Hasil penelitian menjelaskan bahwa pelayanan Program KAKIKU SAKTI terus meningkat, hanya saja kurangnya pegawai dengan keahlian khusus serta kesadaran masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan masih kurang menjadi hambatan dalam peningkatan pelayanan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terus melakukan upaya perbaikan yang dapat mendukung peningkatan program KAKIKU SAKTI.

Kata Kunci : peningkatan pelayanan, program *three in one*, administrasi kependudukan.

A. Pendahuluan

Pemerintah Daerah memiliki tanggung jawab besar terhadap pelayanan publik yang diberikan, dimana dalam Undang-undang Nomor 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan dinyatakan bahwa Negara Kesatuan Republik Indonesia wajib memberikan perlindungan dan pengakuan atas peristiwa kependudukan atau peristiwa penting yang dialami penduduk dengan tujuan sebagai

perwujudan dari tertib administrasi kependudukan dengan terciptanya database kependudukan nasional dan kebenaran dokumen kependudukan yang diterbitkan telah teruji keabsahannya. Dalam implementasinya, pemerintah diharapkan mampu melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan, sehingga kesalahan-kesalahan yang kerap terjadi dalam proses pendataan dan pencatatan dapat diminimalisir.



Berdasarkan pasal 8 ayat (1) Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan bahwa instansi pelaksana Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus memberikan pelayanan yang profesional kepada setiap penduduk atas pelaporan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting. Salah satu pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ialah layanan pembuatan akta kelahiran.

Anak merupakan anugrah yang diberikan oleh Yang Maha Kuasa, anak juga dianggap sebagai generasi penerus yang sangat potensial sebagai asset bangsa. Dalam Undang-Undang nomor 35 Tahun 2014 pasal 5 dinyatakan bahwa setiap anak berhak atas suatu nama yang berfungsi sebagai identitas dan status kewarganegaraannya. Kemudian, pemerintah sebagai pelaksana pelayanan publik merealisasikannya dalam

penerbitan suatu akta kelahiran yang sah secara hukum. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso selalu memberikan inovasi-inovasi terbaru dalam menggalakkan tertib administrasi di Kabupaten Poso. Pada tahun 2017 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengeluarkan program *Three in one* KAKIKU SAKTI. Program KAKIKU SAKTI adalah program pelayanan yang dalam sekali pendaftaran akan langsung mendapatkan 3 (tiga) dokumen yaitu Akta Kelahiran, Perubahan Kartu Keluarga dan Kartu Identitas Anak. Program ini cukup berhasil dalam peningkatan penerbitan dokumen kependudukan bagi anak usia 0-18 tahun. Program ini bekerja sama dengan instansi terkait yang ada di Kabupaten Poso seperti Dinas Kesehatan, Rumah Sakit Umum Daerah serta Puskesmas yang ada. Berikut pencapaian yang diperoleh program KAKIKU SAKTI yakni

Tabel 1
DATA IBU MELAHIRKAN DAN INOVASI LAYANAN *THREE IN ONE* “KAKIKU SAKTI”

DI RSUD POSO DAN PUSKESMAS KAYAMANYATAHUN 2017-2019

N o	Tah un	Ibu Melahir kan (orang)	Inovasi Layanan “KAKIKU SAKTI” (Orang)	Rata2 Ibu Melahir kan (orang/bulan)	Rata-rata Pelayana n (orang/bulan)	Persent asi (%)
1.	2017	1.234	361	103	30	29,25
2.	2018	1.252	532	104	44	42,49
3.	2019	1.240	650	103	54	52,42

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Dari data Inovasi Layanan *Three in one* “KAKIKU SAKTI” yang dilakukan di RSUD Kabupaten Poso maupun di Puskesmas Kayamanya bahwa rata-rata pengurusan dokumen kependudukan yaitu

Kartu Keluarga Akta Kelahiran dan Kartu Identitas Anak menunjukkan persentase kenaikan dari tahun 2017 sebesar 29,25% menjadi 42,49% di tahun 2018 dan meningkat 52,42% di tahun 2019.



Tabel 2
DATA KELAHIRAN ANAK DAN PELAYANAN *THREE IN ONE* “KAKIKU SAKTI”
DI KABUPATEN POSO TAHUN 2017-2019

N o	Tah un	Ibu Melahirkan (orang)	Inovasi Layanan “KAKIKU SAKTI” (Orang)	Rata2 Ibu Melahirkan (orang/bulan)	Rata-rata Pelayanan (orang/bulan)	Persent asi (%)
1.	2017	3.854	1.014	321	85	26,31
2.	2018	3.444	1.421	287	118	41,26
3.	2019	3.291	1.719	274	143	52,23

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso ini guna menindaklanjuti Peraturan Daerah Nomor 36 tahun 2008 yang mana sebagai instansi pelaksana yang mengelola administrasi kependudukan wajib menyelenggarakan administrasi kependudukan salah satu diantaranya ialah menerbitkan akta kelahiran, pengurusan atau perubahan kartu keluarga serta penerbitan kartu identitas anak. Menurut Kepala seksi data kependudukan pencatatan sipil (Bapak Yance Rembet) saat di wawancarai peneliti via aplikasi whatsapp pada 21 Oktober 2020 mengemukakan bahwa 2 (dua) hal penting dalam permasalahan peningkatan pelayanan program *Three in one* KAKIKU SAKTI yakni sarana prasarana penunjang serta budaya dan adat masyarakat Poso. Menurut Kepala Bagian Pendaftaran Penduduk (Bapak Fikry Mardjun) melalui wawancara via aplikasi Whatsapp mengatakan bahwa “Untuk penerbitan akta kelahiran telah diterbitkan sesuai dengan RPJMN yaitu target 85% sedangkan untuk Kartu Keluarga maupun penerbitan KIA belum ditetapkannya Target yang harus dicapai secara nasional”. Dilansir oleh www.sulteng.antaranews.com bahwa menurut Kepala Dinas Dukcapil Poso

(Bapak Sophia Porajouw) menyatakan bahwa “Iya, kami akui kurangnya sarana pendukung menyebabkan pelayanan kami yang kurang maksimal”. Beliau juga menambahkan tentang penempatan petugas yang tidak sesuai ilmu serta keahlian di bidangnya yang tidak tepat sehingga sistem pelayanan tidak berjalan dengan maksimal. Selain itu, Beber kadis saat ditemui di ruang kerjanya menyampaikan bahwa "Per-30 November 2017, secara nasional, Poso sudah berhasil mencapai target akta kelahiran khusus usia 0-18 tahun. Bahkan kami sudah melebihi target hingga 91,26 persen dari target yang diberikan Kementerian bahwa sebanyak 85% penduduk di Kabupaten Poso (77.339 jiwa), telah memiliki Akta Kelahiran yaitu sebanyak 70,580 jiwa, sementara yang belum memiliki sebanyak 6,859 jiwa". Berdasarkan latar belakang diatas, maka untuk mengkaji dan meneliti tentang pelayanan program *Three in one* KAKIKU SAKTI di Kabupaten Poso difokuskan pada “**Peningkatan Pelayanan Program Three In One Kakiku Sakti Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso Provinsi Sulawesi Tengah**”.

B. Kerangka Pemikiran

Dalam peningkatan pelayanan program, menurut W. Edward dan Joseph



(dalam Sedarmayanti, 2012) bahwa dalam mengembangkan manajemen kualitas yang berkaitan dengan standarisasi pelayanan prima, dapat menggunakan pendekatan berikut

1. *Understand Service Quality Improvement Needs* yang menjelaskan tentang Memahami kebutuhan perbaikan kualitas
2. *State The Quality Problem* yang menjelaskan tentang Menyatakan masalah kualitas
3. *Evaluate The Root Cause* yang menjelaskan tentang Mengevaluasi akar penyebab masalah kualitas
4. *Plan The Solutions* yang menjelaskan tentang Menentukan proses yang perlu diperbaiki, Menentukan perbaikan yang akan dilakukan dan Menentukan data dan informasi yang diperlukan
5. *Do Or Implement The Solution* yang menjelaskan tentang Mengumpulkan informasi untuk menentukan jalannya proses dan Menguji asumsi berdasarkan data
6. *Check The Solutions Result* yang menjelaskan tentang Mengecek keefektifan perubahan
7. *Act To Standardize The Solutions* yang menjelaskan tentang Memutuskan perubahan, Menyusun prosedur, Melakukan pelatihan, Mengkaji dampak yang terjadi dan Memantau pelaksanaan

Adapun penelitian ini didasarkan pada beberapa landasan yuridis berikut :

1. Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir Dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak
6. Peraturan Daerah Kabupaten Poso Nomor 36 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

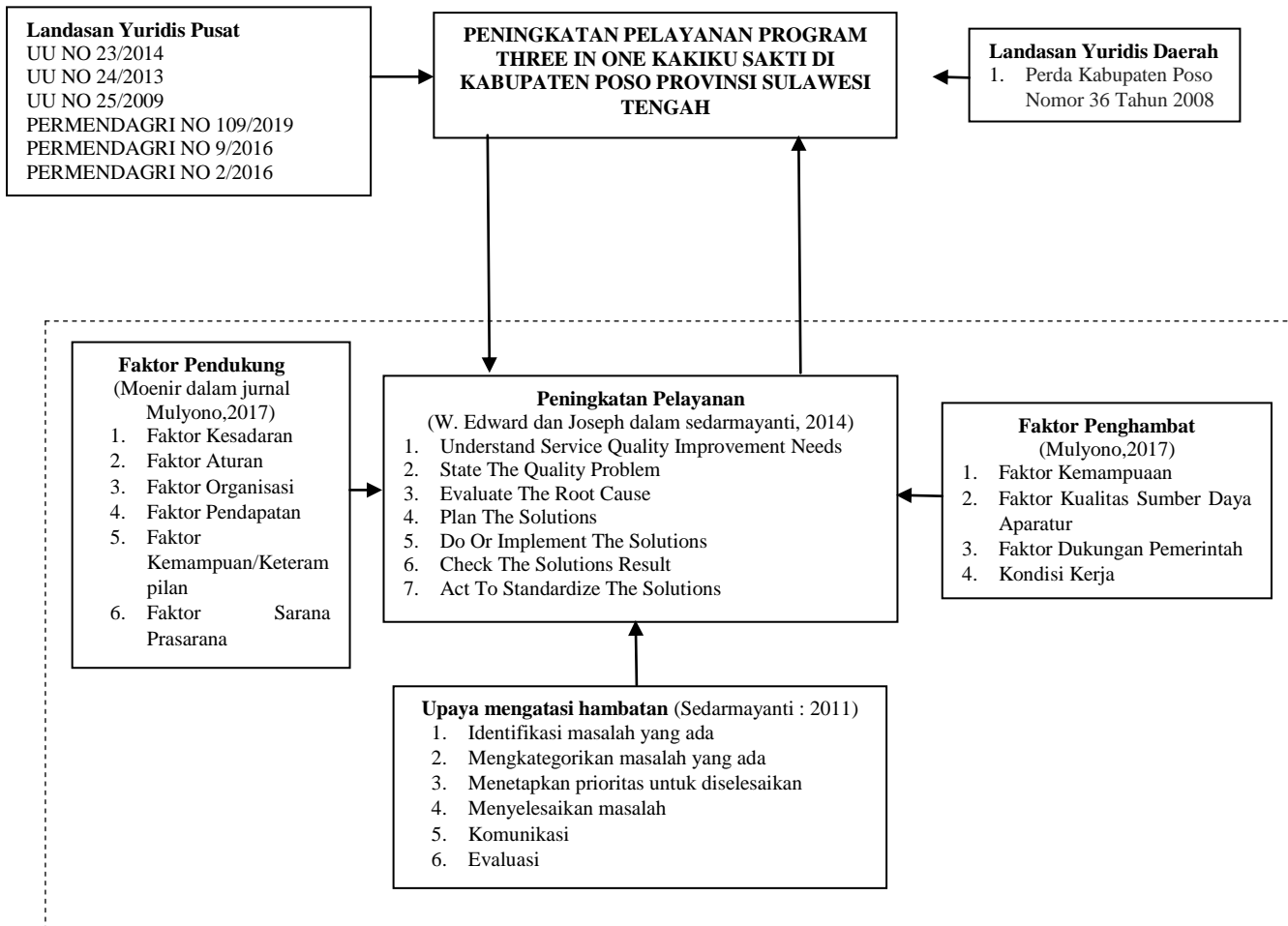
Adapun beberapa faktor yang mempengaruhi peningkatan pelayanan program KAKIKU SAKTI yaitu faktor pendukung dan faktor penghambat. beberapa faktor pendukung yaitu faktor kesadaran, faktor aturan, faktor organisasi, faktor pendapatan, faktor kemampuan/keterampilan, faktor sarana prasarana. beberapa faktor penghambat yaitu sebagai berikut faktor kemampuan, faktor kualitas sumber daya aparatur, faktor dukungan pemerintah, dan kondisi kerja. Beberapa upaya dalam mengatasi faktor penghambat menurut Sedarmayanti (2011) yaitu sebagai berikut :

1. Identifikasi masalah yang ada
2. Mengkategorikan masalah yang ada
3. Menetapkan prioritas untuk diselesaikan
4. Menyelesaikan masalah
5. Komunikasi
6. Evaluasi

Adapun Kerangka Pemikiran dapat dijelaskan sebagai berikut :



Gambar 1
KERANGKA PEMIKIRAN



C. Hipotesis Kerja

Menurut Simangunsong (2016:173) menyatakan bahwa “Hipotesis kerja merupakan anggapan dasar terhadap suatu masalah yang sedang dikaji”. Berdasarkan hipotesis kerja bahwa hipotesa yang dibuatnya akan dibuktikan dengan keadaan yang sebenarnya di lapangan berdasarkan data dan fakta yang ada yang akan dibuktikan secara empiris oleh peneliti langsung. Adapun konsep yang dipakai pada paper ini adalah menurut W. Edward dan Joseph (dalam Sedarmayanti, 2012)

bahwa peningkatan pelayanan dilihat dari “*Understand Service Quality, State The Quality Problem, Evaluate The Root Cause, Plan The Solutions, Do Or Implement The Solutions, Check The Solutions dan Act To StandardizeThe Solutions*”.

D. Metodologi

Menurut Simangunsong (2017:190) menyatakan bahwa “Penelitian kualitatif dapat dipandang juga sebagai penelitian partisipatif yang desain penelitiannya memiliki sifat fleksibel atau dimungkinkan



untuk diubah guna menyesuaikan diri dari rencana yang telah dibuat, dengan gejala yang ada pada tempat penelitian yang sebenarnya”. Dalam pelaksanaan wawancara, menyiapkan pedoman wawancara penelitian pemerintahan menurut Simangunsong (2017:216) dilakukan dengan contoh pola kerja sebagai berikut :

1. Menetapkan informan penelitian
2. Menetapkan rumah tema penelitian
3. Menetapkan item pertanyaan berdasarkan tema
4. Menetapkan klasifikasi pertanyaan berdasarkan informan
5. Menetapkan hasil wawancara berdasarkan informan

Adapun Informan dalam Penelitian ini yaitu :

1. Bupati Kabupaten Poso, sebagai informan ke-1
2. Sekretaris Daerah, sebagai informan ke-2
3. Asisten Administrasi Umum, sebagai informan ke-3

4. Kepala BAPPEDA Kabupaten Poso, sebagai informan ke-4
5. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, sebagai informan ke-5
6. Kepala Bidang Pencatatan Sipil, sebagai informan ke-6
7. Kepala Sub Bidang Data, sebagai informan ke-7
8. Camat Poso Kota, sebagai informan ke-8
9. Camat Lore Barat, sebagai informan ke-9
10. Tokoh Masyarakat, sebagai informan ke-10
11. Tokoh Pendidikan, sebagai informan ke-11
12. Tokoh Agama, sebagai informan ke-12
13. Tokoh Perempuan, sebagai informan ke-13
14. Tokoh Pemuda, sebagai informan ke-14

Adapun rumah tema dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 3
Rumah Tema Penelitian

JUDUL	TEMA	SUB TEMA	SUB-SUB TEMA
1	2	3	4
		1. <i>Understand Service Quality Improvement Needs</i>	Memahami kebutuhan perbaikan kualitas
		2. <i>State The Quality Problem</i>	Menyatakan masalah kualitas
		3. <i>Evaluate The Root Cause</i>	Mengevaluasi akar penyebab masalah kualitas
		4. <i>Plan The Solutions</i>	Menentukan proses yang perlu diperbaiki
			Menentukan perbaikan yang akan



Peningkatan Pelayanan Program <i>Three in one</i> KAKIKU SAKTI di Kabupaten Poso Provinsi Sulawesi Tengah	Peningkatan Pelayanan Program <i>Three in one</i> KAKIKU SAKTI di Kabupaten Poso Provinsi Sulawesi Tengah		dilakukan	
			Menentukan data dan informasi yang diperlukan	
		5. <i>Do Or Implement The Solutions</i>	Mengumpulkan informasi untuk menentukan jalannya proses	
			Menguji asumsi berdasarkan data	
		6. <i>Check The Solutions Result</i>	Mengecek keefektifan perubahan	
		7. <i>Act To Standardize The Solutions</i>	Memutuskan perubahan	
			Menyusun prosedur	
			Melakukan pelatihan	
			Mengkaji dampak yang terjadi	
			Memantau pelaksanaan	
	Faktor Pendukung dan Penghambat (Moenir:2015)	Faktor Pendukung		Faktor Kesadaran
				Faktor Aturan
				Faktor Organisasi
				Faktor Pendapatan
				Faktor Kemampuan/Keterampilan
			Faktor Sarana Pelayanan	
Faktor Penghambat			Faktor Kemampuan	
			Faktor Kualitas Sumber Daya Aparatur	
		Faktor Dukungan Pemerintah		
		Kondisi Kerja		
Upaya mengatasi hambatan (Sedarmayanti : 2011)	Upaya langsung		Identifikasi masalah yang ada	
			Mengkategorikan masalah yang ada	
			Menetapkan prioritas untuk diselesaikan	
	Upaya Tidak Langsung		Menyelesaikan masalah	
			Komunikasi	
			Evaluasi	

Sumber : Diolah Oleh Peneliti

E. Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil analisis terhadap permasalahan di lapangan baik berupa wawancara, observasi dan dokumentasi terkait penelitian mengenai peningkatan pelayanan program *three in one* KAKIKU SAKTI oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. ANALISIS PENINGKATAN PELAYANAN PROGRAM THREE

IN ONE KAKIKU SAKTI OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN POSO PROVINSI SULAWESI TENGAH

a. *Understand Service Quality Improvement Needs*

1) Memahami Kebutuhan Perbaikan Kualitas

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Poso



melaksanakan proses pelayanan dengan baik

b. State The Quality Problem

1) Menyatakan masalah kualitas

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Poso telah melaksanakan proses pelayanan tersebut dengan berlandaskan hukum yang berlaku.

c. Evaluate The Root Cause

1) Mengevaluasi akar penyebab masalah kualitas

Dinas Dukcapil Kabupaten Poso terus melaksanakan evaluasi terhadap program guna mendapatkan akar penyebab dari kendala yang dihadapi

d. Plan The Solutions

1) Menentukan proses yang perlu diperbaiki

Kecanggihan teknologi menjadi hal yang penting yakni dimana Dinas Dukcapil harus terus memperbaiki proses pelayanan yang digunakan untuk mengefektifkan pelayanan yang diberikan

2) Menentukan perbaikan yang akan dilakukan

Teknologi menjadi hal yang penting yakni dimana Dinas Dukcapil harus terus memperbaiki proses pelayanan yang digunakan untuk mengefektifkan pelayanan yang diberikan. Sehingga dapat memenuhi segala kebutuhan dokumen kependudukan masyarakat.

3) Menentukan data dan informasi yang diperlukan

Data dan informasi yang tepat, sehingga pengembangannya sudah terencana dengan benar, tepat sasaran, dan hasil

pengembangannya dapat diprediksikan dengan lebih tepat.

e. Do Or Implement The Solutions

1) Mengumpulkan informasi untuk menentukan jalannya proses

Dinas Dukcapil menggunakan kotak saran ataupun *call center* pengaduan masyarakat untuk mengetahui kendala apa yang sering terjadi pada masyarakat dalam berlangsungnya program KAKIKU SAKTI.

2) Menguji asumsi berdasarkan data

Data dan informasi yang tepat, sehingga pengembangannya sudah terencana dengan benar, tepat sasaran, dan hasil pengembangannya dapat diprediksikan dengan lebih tepat.

f. Check The Solutions Result

1) Mengecek keefektifan perubahan

Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso menggunakan manajemen pekerjaan yang tepat dalam mencapai tujuan dinas tersebut

g. Act To Standardize The Solutions

1) Memutuskan perubahan

Pelayanan program KAKIKU SAKTI oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Poso melaksanakan proses pelayanan dengan baik, walaupun terdapat kendala dalam melaksanakannya.

2) Menyusun prosedur

Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso menggunakan manajemen pekerjaan yang tepat dalam mencapai tujuan dinas tersebut. Namun, manajemen pekerjaan yang digunakan tidak dapat



dijelaskan secara mendetail. Hal ini dikarenakan setiap bidang mempunyai cara masing-masing dalam melaksanakannya.

3) Melakukan pelatihan

Selain penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi, adapun keterampilan kecakapan sosial yang sangat dibutuhkan pegawai. Hal itu agar pegawai mampu memberikan informasi dengan baik kepada masyarakat dari berbagai kalangan.

4) Mengkaji dampak yang terjadi

Tingkat kesadaran masyarakat dalam kepemilikan akta lahir mulai meningkat. Hal ini tidak lepas dari berbagai pengurusan keperluan administratif yang mewajibkan masyarakat memiliki dokumen kependudukan.

5) Memantau pelaksanaan

Pekerjaan Rumah bagi Dinas Kependudukan untuk lebih mensosialisasikan lagi tentang program KAKIKU SAKTI. Sehingga masyarakat lebih mengetahui alur pendaftaran program ini. Pelayanan dinas tersebut sudah berjalan cukup baik, namun terdapat beberapa permasalahan yang tidak signifikan terjadi dalam peningkatan pelayanan program. Peningkatan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tersebut saya bagi atas tujuh garis besar yaitu, *Understand Service Quality Improvement Needs, State The Quality Problem, Evaluate The Root Cause, Plan The Solutions, Do Or Implement The Solutions, Check The Solutions Result dan Act To Standardize The Solutions.* Dinas sudah memahami

kebutuhan perbaikan kualitas yang terjadi dan telah melaksanakan proses pelayanan dengan baik, Dinas telah mengetahui masalah kualitas yang terjadi. Dinas telah mengevaluasi akar penyebab masalah kualitas yang terjadi. Dinas telah merencanakan tindakan dengan benar dan memiliki serangkaian target yang jelas serta telah mengidentifikasi proses terkait pencapaian masing-masing target tersebut. Dinas telah mengimplementasikan solusi yang telah direncanakan sebelumnya dalam penanganan masalah yang dihadapi. Dinas telah mengkonfirmasi keefektifan solusi yang diterapkan. Dinas telah bertindak sesuai dengan konsep pelayanan yang prima. Namun dinas tersebut tetap memiliki beberapa kendala dalam melaksanakan pelayanan program KAKIKU SAKTI kepada masyarakat.

2. FAKTOR PENDUKUNG DAN PENGHAMBAT PENINGKATAN PELAYANAN PROGRAM THREE IN ONE KAKIKU SAKTI OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN POSO PROVINSI SULAWESI TENGAH

a. Faktor Pendukung

1) Faktor Kesadaran

Tingkat kesadaran masyarakat dalam kepemilikan akta lahir mulai meningkat. Hal ini tidak lepas dari berbagai pengurusan keperluan administratif yang mewajibkan masyarakat memiliki dokumen kependudukan.



2) Faktor Aturan

Belum ada sanksi bagi masyarakat yang belum memiliki akta kelahiran. Namun telah ditetapkan dalam undang-undang bahwa setiap warga negara Indonesia wajib memiliki kartu identitas agar dapat memperoleh hak dan menjalankan kewajibannya sebagai warga negara.

3) Faktor Organisasi

Penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi, adapun keterampilan kecakapan sosial yang sangat dibutuhkan pegawai. Hal itu agar pegawai mampu memberikan informasi dengan baik kepada masyarakat dari berbagai kalangan.

4) Faktor Pendapatan

Faktor pendapatan mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan. Dimana apabila faktor ini tidak diperhatikan bahkan tidak mencukupi untuk kebutuhan fisik minimum, maka akan menimbulkan keresahan dan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan, sehingga karyawan tersebut dengan terpaksa melakukan pekerjaan tambahan di luar bidang tugasnya, agar terpenuhi kebutuhan hidupnya.

5) Faktor

Kemampuan/Keterampilan

Kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Poso telah menggunakan teknologi yang canggih dalam proses pendaftaran melalui program KAKIKU SAKTI via *Whatsapp*.

6) Faktor Sarana Pelayanan

Kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Poso telah menggunakan teknologi yang canggih dalam proses pendaftaran melalui program KAKIKU SAKTI via *Whatsapp*. Faktor pendukung dalam menunjang peningkatan pelayanan dinas Dukcapil tersebut terdapat tiga bagian. Dimana, bagian pertama faktor kesadaran, dimana kesadaran masyarakat tentang kepemilikan akta kelahiran, Kartu Keluarga dan KIA meningkat setiap tahunnya, sehingga Kabupaten Poso dapat melampaui target RPJMD 85% hingga 92%. Kemudian bagian kedua adalah faktor aturan yaitu Peraturan Daerah Kabupaten Poso Nomor 36 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyatakan bahwa Instansi Pelaksana Administrasi kependudukan melaksanakan pendataan, pencatatan dan pemutakhiran biodata penduduk dan belum ada sanksi hukuman bagi masyarakat yang belum memiliki akta kelahiran. Selanjutnya faktor organisasi yaitu Dinas Dukcapil telah melakukan kerjasama dengan Dinas Kesehatan, Rumah Sakit dan Puskesmas dalam penyelenggaraan program KAKIKU SAKTI. Faktor pendapatan telah dijalankan sesuai dengan peraturan. Faktor Kemampuan/Keterampilan, pegawai di Dinas Dukcapil sudah memenuhi standar



pelayanan namun mungkin bisa ditingkatkan lebih baik lagi. Faktor Sarana Pelayanan Dinas Dukcapil sudah canggih dan mendukung pelayanan via online.

b. Faktor Penghambat

1) Faktor Kemampuan

Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso rata-rata telah melek teknologi. Namun, tidak menutup kemungkinan bahwa masih ada pegawai yang sulit beradaptasi dengan kemajuan teknologi. Hal ini yang perlu diperhatikan oleh Dinas Dukcapil kedepannya.

2) Faktor Kualitas Sumber Daya Aparatur

Keterampilan dalam penggunaan teknologi sangat perlu untuk ditingkatkan. Hal ini sesuai juga dengan PerPres Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yaitu penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada penggunanya.

3) Faktor Dukungan Pemerintah

Pemerintah terus mendukung segala program kerja yang dilakukan oleh Dinas Dukcapil Kabupaten Poso guna meningkatkan kepemilikan akta kelahiran, KIA dan Kartu Keluarga.

4) Kondisi Kerja

Pemerintah terus mendukung segala program kerja yang dilakukan oleh Dinas Dukcapil Kabupaten Poso entah dari segi

fasilitas atau berupa promosi kepada masyarakat guna meningkatkan kepemilikan akta kelahiran, KIA dan Kartu Keluarga. Selain faktor pendukung, faktor yang menghambat pelayanan program KAKIKU SAKTI terbagi atas 4 jenis yaitu Faktor Kemampuan yakni masih ada pegawai dan masyarakat yang sulit beradaptasi dengan kecanggihan teknologi, Faktor Kualitas Sumber Daya Aparatur masih ada pegawai yang sulit beradaptasi dengan kecanggihan teknologi, Faktor Dukungan Pemerintah yaitu pemerintah terus mendukung segala program kerja yang dilakukan oleh Dinas Dukcapil Kabupaten Poso guna meningkatkan kepemilikan akta kelahiran, KIA dan Kartu Keluarga., Kondisi Kerja berdasarkan hasil pengamatan penulis tempat untuk pengepakan dokumen kependudukan yang kurang luas, sehingga terkadang ruangan tersebut menumpuk dengan dokumen kependudukan lainnya.

3. UPAYA MENGATASI HAMBATAN PENINGKATAN PELAYANAN PROGRAM THREE IN ONE KAKIKU SAKTI OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN POSO PROVINSI SULAWESI TENGAH

a. Upaya Secara Tidak Langsung

1) Identifikasi Masalah yang Ada

Pelayanan program KAKIKU SAKTI oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan



Sipil Poso melaksanakan proses pelayanan dengan baik, walaupun terdapat kendala dalam melaksanakannya. Namun, yang paling penting ialah melaksanakan proses pelayanan tersebut dengan berlandaskan hukum yang berlaku.

2) Mengkategorikan masalah yang ada

Dinas terkait dapat memilah dan memilih apa saja yang menjadi penyebab masalah yang terjadi sehingga hal tersebut dapat ditanggulangi

3) Menetapkan Prioritas Untuk Diselesaikan

Dinas terkait dapat menyelesaikan masalah dari yang perlu untuk segera diperbaiki

b. Upaya Secara Langsung

1) Menyelesaikan Masalah

Dinas Dukcapil selalu memberikan pelayanan terbaik. Dengan adanya proses interaksi yang berjalan baik antar aparatur, maka kendala yang dihadapi akan mudah diselesaikan

2) Komunikasi

Proses interaksi dan evaluasi Dinas Dukcapil sudah cukup baik. Pola pendekatan ini mengikuti pendekatan Bottom-Up dan Top-Down. Dimana hasil aspirasi yang berupa solusi atas kendala yang terjadi di Dinas Dukcapil kemudian bisa diolah menjadi suatu perencanaan baru untuk memperbaiki kendala dalam pelayanan sebelumnya.

3) Evaluasi

Dinas Dukcapil telah melakukan evaluasi setiap bulannya dengan rapat staf internal secara berkala guna memantau hasil dari pelaksanaan program. Upaya

yang dilakukan Dinas dalam menghadapi hambatan yaitu identifikasi masalah yang ada yaitu mampu menemukan masalah dan bagaimana mengatasi masalah tersebut agar tercapai standar yang diharapkan. Upaya selanjutnya yaitu mengkategorikan masalah yang ada yaitu dinas terkait dapat memilah dan memilih apa saja yang menjadi penyebab masalah yang terjadi sehingga hal tersebut dapat ditanggulangi, Upaya selanjutnya yaitu menetapkan prioritas untuk diselesaikan yakni menyelesaikan masalah dari yang perlu untuk segera diperbaiki, Upaya selanjutnya yaitu menyelesaikan masalah dengan mengimplementasikan yang harus dilakukan selanjutnya berdasarkan solusi yang disajikan atas masalah yang terjadi. Upaya selanjutnya yaitu komunikasi yakni bertujuan untuk mempengaruhi, menguasai opini, mengajak kerja sama. Kemudian upaya yang terakhir adalah evaluasi yaitu memantau hasil dari upaya mengatasi hambatan.

F. Penutup

Berdasarkan hasil analisis serta pengamatan yang dilakukan terhadap Program Kakiku Sakti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso, maka dapat disampaikan beberapa saran kepada Pemerintah Daerah khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso antara lain :

1. ANALISIS PENINGKATAN PELAYANAN PROGRAM THREE IN ONE KAKIKU SAKTI OLEH



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN POSO PROVINSI
SULAWESI TENGAH DAPAT
DISARANKAN SEBAGAI
BERIKUT :**

**a. Understand Service Quality
Improvement Needs**

**1) Memahami kebutuhan
perbaikan kualitas**

Pemerintah Daerah Kabupaten Poso sebagai motor penggerak pemerintahan harus lebih meningkatkan inovasi pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

b. State The Quality Problem

1) Menyatakan masalah kualitas

Mengatasi hambatan-hambatan yang ada dengan meningkatkan, mengembangkan kemampuan dan sumber daya yang ada dengan maksimal demi terwujudnya tertib administrasi kependudukan di Kabupaten Poso.

c. Evaluate The Root Cause

1) Mengevaluasi akar penyebab masalah kualitas

Mengatasi hambatan-hambatan yang ada dengan meningkatkan, mengembangkan kemampuan dan sumber daya yang ada dengan maksimal demi terwujudnya tertib administrasi kependudukan di Kabupaten Poso.

d. Plan The Solutions

1) Menentukan proses yang perlu diperbaiki

Mempertahankan cara atau seni pegawai dalam melaksanakan pekerjaan.

2) Menentukan perbaikan yang akan dilakukan

Mempertahankan prinsip dalam pengelolaan sesuai hukum yang berlaku.

3) Menentukan data dan informasi yang diperlukan

Menciptakan regulasi yang tegas bagi pegawai dalam meningkatkan pelayanan.

e. Do Or Implement The Solutions

1) Mengumpulkan informasi untuk menentukan jalannya proses

Membuat sosial media dan web resmi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Poso untuk memberikan informasi kepada masyarakat secara virtual.

2) Menguji asumsi berdasarkan data

Menambah pegawai dengan keahlian yang dibutuhkan.

f. Check The Solutions Result

1) Mengecek keefektifan perubahan

Mempertahankan proses interaksi yang baik secara vertikal dan horizontal

g. Act To Standardize The Solutions

1) Memutuskan perubahan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso harus lebih aktif lagi dalam mensosialisasikan inovasi programnya dengan mengadakan pertemuan di kelurahan-kelurahan guna menjangkau masyarakat yang berada di wilayah yang sulit terjangkau.

2) Menyusun prosedur

Membuat spanduk alur pelayanan di Dinas Dukcapil dan Memberikan inovasi dalam pelayanan dengan berpedoman kepada kearifan lokal.

3) Melakukan pelatihan

Menetapkan jangka waktu yang jelas dalam menjalankan program

4) Mengkaji dampak yang terjadi



Memberdayakan tokoh masyarakat dalam menyebarkan informasi

5) Memantau pelaksanaan

Menetapkan jangka waktu yang jelas dalam menjalankan program dan memberdayakan tokoh pemuda dalam menyebarkan informasi

2. FAKTOR PENDUKUNG DAN PENGHAMBAT PENINGKATAN PELAYANAN PROGRAM THREE IN ONE KAKIKU SAKTI OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN POSO PROVINSI SULAWESI TENGAH DAPAT DISARANKAN SEBAGAI BERIKUT :

a. Faktor Pendukung

1) Faktor Kesadaran

Menyelesaikan masalah yang sangat darurat terlebih dahulu

2) Faktor Aturan

Memberikan sanksi kepada pegawai yang melanggar

3) Faktor Organisasi

Dinas Dukcapil Kabupaten Poso memberikan pelatihan kepada pegawai dan Menambah hubungan kerja dengan dinas lainnya guna pengembangan pelayanan dinas dukcapil

4) Faktor

Kemampuan/Keterampilan

Perlunya pegawai lulusan perpustakaan

5) Faktor Sarana Pelayanan

Membuat peraturan bagi pegawai

b. Faktor Penghambat

1) Faktor Kemampuan

Memberikan sanksi bagi pegawai yang tidak kompeten

2) Faktor Kualitas Sumber Daya Aparatur

Memberikan pelatihan kepada pegawai.

3) Faktor Dukungan Pemerintah

Pemerintah daerah yaitu pemerintah daerah Kabupaten Poso sebagai motor penggerak pemerintahan harus lebih meningkatkan inovasi pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

4) Kondisi Kerja

Pemerintah daerah yaitu pemerintah daerah Kabupaten Poso sebagai motor penggerak pemerintahan harus lebih meningkatkan inovasi pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

3. UPAYA MENGATASI HAMBATAN PENINGKATAN PELAYANAN PROGRAM THREE IN ONE KAKIKU SAKTI OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN POSO PROVINSI SULAWESI TENGAH DAPAT DISARANKAN SEBAGAI BERIKUT :

a. Upaya Secara Tidak Langsung

1) Identifikasi masalah yang ada

Dinas Dukcapil Kabupaten Poso yaitu dengan terus menmemberikan inovasi kepada masyarakat dengan segala kearifan lokal yang ada. Seperti contoh memberikan regulasi tentang jangka waktu untuk pemberian nama ke anak. Hal ini disebabkan karena ada beberapa adat istiadat yang menunda memberikan nama kepada anak hingga diselenggarakannya ritual.

2) Mengkategorikan masalah yang ada



Memberikan regulasi tentang jangka waktu untuk pemberian nama ke anak. Adapun saran lainnya yaitu dengan memprioritaskan untuk menyelesaikan masalah yang dinilai mendesak terlebih dahulu.

3) Menetapkan prioritas untuk diselesaikan

Dinas Dukcapil Kabupaten Poso yaitu dengan terus memberikan inovasi kepada masyarakat dengan segala kearifan lokal yang ada.

b. Upaya Secara Langsung

1) Menyelesaikan masalah

Dinas Dukcapil Kabupaten Poso yaitu dengan terus menjalankan proses interaksi secara berkala, baik secara vertikal ataupun horizontal. Dan tetap menjalankan sesuai dengan peraturan yang ada. Terus tingkatkan bentuk pelayanan kepada masyarakat.

2) Komunikasi

Dinas Dukcapil Kabupaten Poso yaitu dengan terus menjalankan proses interaksi secara berkala, baik secara vertikal ataupun horizontal dan tetap menjalankan sesuai dengan peraturan yang ada.

3) Evaluasi

Terus menjalankan proses evaluasi secara berkala, untuk setiap program yang dijalankan, dan tetap menjalankan sesuai dengan peraturan yang ada

Kedua Edisi Revisi. Bandung. CV Mandar Maju.

3. _____. 2010. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: PT Refika Aditama
4. Simangunsong, Fernandes. 2017. *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Bandung : Alfabeta.
5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah
6. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan
7. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
8. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir Dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak
12. Peraturan Daerah Kabupaten Poso Nomor 36 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
13. <https://media.neliti.com/media/publications/114707-ID-faktor-faktor-yang-menghambat-kinerja-pe.pdf>
14. [repository.unpas.ac.id](https://repository.unpas.ac.id/handle/123456789/12345) > BAB 2 RISMA (diakses pada 08 Oktober 2020, pukul 17:00)
15. [repository.usu.ac.id](https://repository.usu.ac.id/handle/123456789/12345) > handle (diakses pada 08 Oktober 2020, pukul 17:30)

DAFTAR PUSTAKA

1. Moenir. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta. Bumi Aksara
2. Sedarmayanti. 2012. Good Governance “Kepemerintahan yang Baik. Bagian.



16. <https://sulteng.antaranews.com/berita/38274/pencatatan-akta-kelahiran-poso-lampau-target-nasional> (diakses 06 Oktober 2020)
17. www.wikipedia.com tentang Kartu Keluarga (diakses 09 Oktober 2020)
18. www.posokab.go.id (diakses 06 oktober 2020)

