



**IMPLEMENTASI PELAYANAN *THREE IN ONE (3 IN 1)*  
DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN  
KABUPATEN KARANGANYAR**

**SKRIPSI**

Untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan

Oleh :  
Heni Nur Anisa  
NIM 3301415043

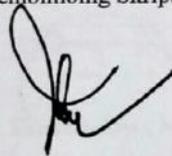
**JURUSAN POLITIK DAN KEWARGANEGARAAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG  
2019**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini telah disetujui oleh Pembimbing untuk diajukan ke Sidang Panitia Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Unnes pada:

Hari : Jumat  
Tanggal : 28 Juni 2019

Pembimbing Skripsi I



Drs Ngabiyanto, M.Si

NIP. 196501031990021001

Mengetahui,

Ketua Jurusan

Politik dan Kewarganegaraan



Drs. Tijan, M.Si

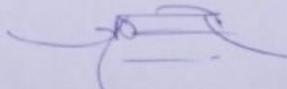
NIP. 196211201987021001

## PENGESAHAN KELULUSAN

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Sidang Panitia Skripsi Fakultas Ilmu Sosial,  
Universitas Negeri Semarang pada:

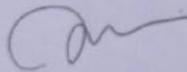
Hari : Rabu  
Tanggal : 10 Juli 2019

Penguji I



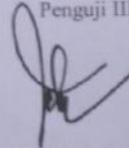
Dr. Eko Handoyo, M.Si  
NIP. 196406081988031001

Penguji II



Nugraheni Arumsari, S.Sos., M.I.Kom  
NIP. 198502072014042001

Penguji III



Drs. Ngabiyanto, M.Si  
NIP. 196501031990021001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Semarang



Dr. Moh. Solchatul Mustofa, M.A.  
NIP. 196308021988031001

## PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis orang lain, baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat di dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah.

Semarang, 10 Juli 2019



Heni Nur Anisa  
NIM 3301415043

## **MOTO DAN PERSEMBAHAN**

“Bekerja sesuai tugas dan penuh tanggung jawab serta melayani masyarakat dengan sopan santun”.

(Bapak Supardi)

“Kebersihan adalah dasar kami melayani anda”.

(Mas Herinda)

“Memberikan kenyamanan dan ketenangan saat anda berada bersama kami”.

(Mbak Jojor Forbettina Manurung)

### Persembahan

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

1. Untuk kedua orang tua saya, Ibu Parsi dan Bapak Supardi yang selalu mendoakan, memperjuangkan, memberikan semangat, mendukung serta menyayangiku.
2. Untuk kakak saya, Mas Herinda dan Mbak Jojor Forbettina Manurung yang selalu memberikan semangat, mendukung serta menyayangiku.
3. Teman-teman PPKN angkatan 2015
4. Almamater kebanggaan Universitas Negeri Semarang

## SARI

**Anisa, Heni Nur.** 2019. *Implementasi Pelayanan Three In One (3 In 1) dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Kabupaten Karanganyar*. Skripsi. Jurusan Politik dan Kewarganegaraan, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Semarang. Pembimbing Drs Ngabiyanto, M.Si. 202 halaman.

**Kata Kunci: Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan, Pelayanan Three In One (3 In 1)**

Citra negatif birokrasi adalah lamban, berbelit-belit, suka pungli dan menunda-nunda pekerjaan, bahkan minta dilayani bukannya melayani masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan melalui layanan terintegrasi dalam bentuk paket layanan di bidang Pencatatan Sipil yaitu Pelayanan *Three in One (3 in 1)*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji implementasi Pelayanan *Three In One (3 In 1)* dan faktor pendukung dan penghambat implementasi Pelayanan *Three In One (3 In 1)* dalam pelayanan administrasi kependudukan Kabupaten Karanganyar. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis menggunakan analisis model Miles dan Huberman.

Penelitian ini dianalisis menggunakan model implementasi kebijakan publik George C. Edward III dan indikator pengukuran kinerja birokrasi publik yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto. Hasil penelitian menunjukkan komunikasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dilakukan dengan beberapa lembaga pendukung. Sumber Daya sudah cukup memadai dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), namun dalam pelaksanaannya mengalami kendala pada sarana yang mengalami kerusakan yaitu kerusakan pada printer Kartu identitas Anak (KIA). Pelayanan *Three In One (3 In 1)* dapat meningkatkan cakupan kepemilikan Akta Kelahiran, Kartu Keluarga (KK), dan Kartu Identitas Anak (KIA), pelayanan dikerjakan dalam waktu singkat dan tidak menggunakan biaya administrasi/gratis. Respon yang diberikan masyarakat terhadap Pelayanan *Three In One (3 In 1)* sebagian besar sudah memberikan respon positif. Masyarakat dapat menerima 3 (tiga) dokumen yaitu Akta Kelahiran, Kartu Keluarga (KK), dan Kartu identitas Anak (KIA). Pelaksanaan didukung dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar melakukan sosialisasi dengan bekerjasama dengan 17 Kecamatan, PKK, Bagian Hukum Setda Karanganyar, Bapermades, dan Darmawanita. Adapun hambatan yang dihadapi yaitu kurang komunikasi antar bidang dan kerusakan peralatan pelayanan.

Implementasi Pelayanan *Three in One (3 in 1)* berhasil meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan mendukung tata pemerintahan yang baik (*good governance*). Saran kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar yaitu harus lebih meningkatkan sosialisasi dengan lembaga terkait, sosialisasi juga dapat dilakukan melalui media sosial maupun media cetak, menambah pegawai pembantu untuk penyerahan dan pengambilan dokumen Kartu Identitas Anak (KIA).

## ABSTRACT

**Anisa, Heni Nur.** 2019. The implementation of Three In One Service in Population Administration Services in Karanganyar Regency. Final Project. Department of Politics and Citizenship, Faculty of Social Science, Semarang State University. Adviser Drs. Ngabiyanto, M.Si. 202 pages.

**Keywords: Public Service, Population Administration, Three In One (3 In 1) Service**

The bureaucracy has a negative image that it is slow, confusing, extortionate and procrastinating, even asking to be served instead of serving the community. Therefore, the Karanganyar Regency Population and Civil Registration Service improve the quality of population administration services through integrated service in the form of service packages in the field of Civil Registration, Three in One Service.

This study aims to examine the implementation of Three In One Service and the supporting and inhibiting factors of the implementation of the Three In One Service in the population administration services of Karanganyar Regency. This study used data collection methods in the form of observation, interviews, and documentation. The analysis model used was the analysis model of Miles and Huberman.

This study was analyzed using the model of public policy implementation by George C. Edward III and indicators of performance measurement of public bureaucracy proposed by Agus Dwiyanto. The results of the study show that the communication was conducted between the Population and Civil Registration Service of Karanganyar Regency and several supporting institutions. Resources are sufficient and following the Standard Operating Procedure (SOP), but there are obstacles in the implementation caused by damaged facilities, such as the damage to the Child Identity Card printer. Three In One service can increase the ownership coverage of Birth Certificate, Family Card, and Child Identity Card. The service is done in a short time and does not need any administrative fees / free. The responses given by the community to the Three In One Service are mostly positive. The community can receive 3 (three) documents, namely Birth Certificate, Family Card, and Child Identity Card. The implementation is supported by the Population and Civil Registration Service of Karanganyar Regency to conduct socialization by collaborating with 17 Subdistricts, PKK, Legal Division of Regional Secretariat Karanganyar, Bapermades, and Darmawanita. The obstacles faced are the lack of communication between fields and the damage to the service equipment.

The implementation of the Three in One Service has succeeded in improving the quality of service to the community and supporting good governance. The suggestion to the Population and Civil Registration Service of Karanganyar Regency is to further improve the socialization with related institutions. Socialization can also be done through social media and printed media, and adding auxiliary employees to the submission and retrieval of Child Identity Card documents.

## **PRAKATA**

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmah, hidayah serta inayah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Implementasi Pelayanan *Three In One (3 In 1)* dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Kabupaten Karanganyar”.

Dalam penulisan Skripsi ini, penulis sadar bahwa keberhasilan dalam menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan, dan saran dari berbagai pihak. Untuk itu penulis menyampaikan terima kasih yang tulus kepada:

1. Prof. Dr. Fatur Rokhman, M.Hum., Rektor Universitas Negeri Semarang
2. Dr. Moh. Solehatul Mustofa, M.Pd., Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Semarang
3. Drs. Tijan, M.Si., Ketua Jurusan Politik dan Kewarganegaraan, Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Semarang
4. Drs. Ngabiyanto, M.Si., Pembimbing Utama yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Segenap Dosen Jurusan Politik dan Kewarganegaraan, Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Semarang
6. Seluruh Staf dan Karyawan Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Semarang
7. Suprpto, S.H., M.M. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar
8. Any Rahayu Satyaningrum, S.H. Kepala Bidang Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar

9. Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar
10. Orang tua dan keluarga tercinta yang telah memberikan semangat, doa dan dukungannya untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman-teman PPKn angkatan 2015
12. Pihak-pihak terkait yang telah membantu penelitian ini.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan serta semua pihak yang memiliki kaitan dengan bidang kajian ini.

Semarang, 10 Juli 2019



Heni Nur Anisa  
NIM. 3301415043

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
SARI .....	vi
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR BAGAN .....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GRAFIK .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	10
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Manfaat Penelitian .....	10
E. Batasan Istilah .....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERPIKIR .....	13
A. Deskripsi Teoretis .....	13
1. Birokrasi .....	13
2. Reformasi Birokrasi .....	18
3. Kebijakan Publik .....	20
4. Implementasi Kebijakan Publik .....	22
5. Pelayanan Publik .....	27
6. Administrasi Publik .....	42
7. Administrasi Kependudukan .....	48
B. Kajian Hasil-Hasil Penelitian yang Relevan .....	49
C. Kerangka Berpikir .....	60
BAB III METODE PENELITIAN .....	63
A. Latar Penelitian .....	63
B. Fokus Penelitian .....	63
C. Sumber Data .....	64
D. Alat dan Teknik Pengumpulan Data .....	65
E. Uji Validitas Data .....	70
F. Teknik Analisis Data .....	71
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	76
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	76
1. Gambaran Umum Kabupaten Karanganyar .....	76
2. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar .....	77

B. Hasil Penelitian .....	94
1. Implementasi Pelayanan <i>Three In One (3 In 1)</i> dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Kabupaten Karanganyar .....	94
2. Faktor pendukung dan penghambat implementasi Pelayanan <i>Three         In One (3 In 1)</i> dalam pelayanan administrasi kependudukan Kabupaten Karanganyar .....	132
C. Pembahasan .....	140
BAB V PENUTUP .....	153
A. Simpulan .....	153
B. Saran .....	155
DAFTAR PUSTAKA .....	156
LAMPIRAN .....	161

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1: Peta Administrasi Kabupaten Karanganyar .....	76
Gambar 2: Ilustrasi Alur Pelayanan <i>Three in One (3 in 1)</i> .....	96
Gambar 3: Ilustrasi Alur masing-masing Pengurusan Akta Kelahiran, Kartu Keluarga (KK), dan Kartu Identitas Anak (KIA).....	97
Gambar 4: Petugas mengecek kelengkapan berkas permohonan .....	112
Gambar 5: Operator Capil menerima mesengger data KK baru .....	113
Gambar 6: Operator a Capil menginput data Akta Kelahiran.....	113
Gambar 7: Operator Capil mengirim <i>mesengger</i> data Akta Kelahiran ke Operator KIA.....	113
Gambar 8: Spanduk yang dipasang di depan pintu masuk kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar .....	121
Gambar 9: Produk Pelayanan <i>Three In One (3 In 1)</i> .....	122
Gambar 10: Tempat tunggu di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar .....	126
Gambar 11: Banner Pelayanan <i>Three in One (3 in 1)</i> .....	126

## DAFTAR BAGAN

Bagan 1. Kerangka Berpikir .....	62
Bagan 2. Analisis Data Model Analisis Miles dan Huberman .....	71
Bagan 3. Struktur organisasi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar .....	79
Bagan 4. Mekanisme pelayanan akta kelahiran <i>Three in One</i> .....	109

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Terakhir Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran Kabupaten Karanganyar yang diambil pada Bulan Oktober 2018 .....	8
Tabel 2. Daftar Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar .....	89
Tabel 3. Jenis Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar .....	92
Tabel 4. Contoh berkas permohonan dari pemohon .....	111
Tabel 5. Sarana Utama Pelayanan <i>Three in One (3 in 1)</i> .....	125
Tabel 6. Sumber Daya Manusia (SDM) dan Pembagian kerja Pelayanan <i>Three in One (3 in 1)</i> .....	128
Tabel 7. Perbandingan sebelum dan sesudah adanya Pelayanan <i>Three In One (3 In 1)</i> .....	130
Tabel 8. Jarak Dari Ibukota Kecamatan ke Ibukota Kabupaten di Kabupaten Karaganyar (KM), 2017 .....	139

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. Data Pengguna Pelayanan <i>Three In One (3 In 1)</i> .....	101
--	-----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keputusan Dosen Pembimbing .....	162
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian .....	163
Lampiran 3 Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian .....	166
Lampiran 4 Instrumen Penelitian .....	167
Lampiran 5 Daftar Informan .....	175
Lampiran 6 Pedoman Wawancara .....	176
Lampiran 7 Hasil Observasi .....	187
Lampiran 8 Hasil Dokumentasi .....	190
Lampiran 9 Standar Operasional Prosedur Pelayanan <i>Three In One (3 In 1)</i> ..	191
Lampiran 10 Data Pengguna Pelayanan <i>Three In One (3 In 1)</i> .....	193
Lampiran 11 Reduksi Data Hasil Wawancara .....	196

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar belakang masalah**

Max Weber dalam (Mustafa, 2013: 142) menyatakan bahwa birokrasi merupakan suatu organisasi formal bersifat hierarki, yang ditetapkan oleh aturan-aturan legal rasional untuk mengkoordinasikan pekerjaan orang-orang untuk kepentingan pelaksanaan tugas administrasi agar mencapai tujuan dengan lebih efektif dan efisien. Birokrasi diperlukan kehadirannya dalam suatu negara sebagai penghubung antara pemerintah dengan rakyat, untuk memberikan layanan publik kepada publik.

Birokrasi pemerintahan sebagai instrumen pelaksana menjadi fokus utama yang harus diperbaiki melalui kebijakan reformasi birokrasi. Upaya reformasi birokrasi merupakan bagian dari *grand desain* penciptaan tata pemerintahan yang baik (*good governance*). Birokrasi pemerintah merupakan garis terdepan yang berhubungan dengan pemberian pelayanan umum kepada masyarakat (Mustafa, 2013: 103).

Birokrasi pemerintah dalam memberikan pelayanan umum dituntut lebih efektif dan efisien, sehingga akan tampak mementingkan kualitas pelayanan. Sasaran reformasi birokrasi salah satunya yaitu mewujudkan birokrasi yang efektif dan efisien. Birokrasi yang efektif merupakan birokrasi yang mampu mencapai tujuan keberadaan dan pembentukannya. Sedangkan birokrasi yang efisien merupakan upaya yang difokuskan untuk mengurangi pemborosan

penggunaan sumber daya yang terbatas melalui program-program penghematan bagi pembiayaan operasional birokrasi (Mustafa, 2013: 165).

Tujuan reformasi birokrasi adalah membangun kepercayaan masyarakat (*public trust building*) dan menghilangkan citra negatif birokrasi pemerintahan. Citra negatif birokrasi adalah lamban, berbelit-belit, suka pungli dan menunda-nunda pekerjaan, bahkan minta dilayani bukannya melayani masyarakat. Manajemen pemerintahan adalah manajemen kepercayaan. Sulit bagi pemerintah melaksanakan urusan pemerintahan dan pembangunan tanpa adanya kepercayaan masyarakat (Mustafa, 2013: 155)..

Era reformasi menuntut birokrasi pemerintahan melakukan pembaharuan. Pembaharuan ini menuntut birokrasi pemerintahan untuk lebih inovatif memperbaiki kinerjanya. Tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan bagian dari pembaharuan birokrasi pemerintah. Perwujudan tata kelola pemerintahan yang baik telah banyak dilakukan pada tingkat kabupaten/kota.

Kabupaten Karanganyar merupakan salah satu kabupaten/kota yang telah melaksanakan upaya reformasi layanan publik. Bupati Karanganyar, Juliyatmono dalam Sosialisasi Road Map Reformasi Birokrasi Senin (17/07) di Kantor Bupati Karanganyar mengatakan bahwa birokrasi terus melakukan reformasi sesuai dengan implementasi revolusi mental, karena rakyat mempunyai hak untuk diberikan pelayanan yang terbaik dan mampu mendorong masyarakat lebih sejahtera (<http://www.karanganyarkab.go.id> diakses 8 Januari 2019 21.42).

Penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah salah satunya adalah pelayanan dalam bidang administrasi kependudukan. Administrasi

Kependudukan menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dalam penerbitan Dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang selanjutnya disebut Disdukcapil adalah perangkat daerah Pemerintah Kabupaten/Kota yang bertanggungjawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Berdasarkan Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 93 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Taat Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok yaitu membantu Bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada daerah.

Dokumen Kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari Pelayanan Pendaftaran Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dokumen Kependudukan meliputi Biodata Penduduk, Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Keterangan Kependudukan, dan Akta Pencatatan Sipil yang terdiri dari: Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, dan Akta Pengakuan Anak. Dokumen tersebut tentu saja sangat penting dan dibutuhkan

oleh setiap penduduk pada setiap tahap kehidupannya baik dari lahir sampai dengan meninggal dunia.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar melakukan peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih inovatif dengan mengedepankan pada kepentingan masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar meningkatkan kemudahan layanan dan ketaatan tertib administrasi kependudukan dengan memberikan inovasi pelayanan. Salah satu inovasi pelayanan ini dilakukan untuk meningkatkan cakupan kepemilikan akta kelahiran.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar memiliki beberapa langkah yang dilakukan dalam meningkatkan cakupan kepemilikan akta kelahiran. Berdasarkan wawancara dengan Ibu Any Rahayu Satyaningrum, S.H selaku Kepala Bidang Pencatatan Sipil, langkah-langkah yang diambil sebagai berikut: (1) Pelayanan *Three in One (3 in 1)*; (2) Jemput bola pelayanan akta kelahiran melalui pelayanan RATNA di 16 Kecamatan; (3) Jemput bola pelayanan akta kelahiran di desa; (4) Pelayanan *one day service*; (5) Kerja sama dengan bidan praktik mandiri di desa-desa atau kelurahan se-Kabupaten Karanganyar; (6) Loker99.disdukcapil.karanganyarkab.go.id; (7) Pelayanan akta kelahiran melalui aplikasi *Whatsapp* bekerja sama dengan Bidan dan Rumah Sakit; (8) *Entri* data dari non-SIAK ke SIAK; (9) Penuntasan desa-desa

Pelayanan akta kelahiran berdasarkan Surat Edaran Mendagri No. 472.11/4954/SJ Tentang Akta Kelahiran Anak dalam hal peningkatan cakupan kepemilikan akta kelahiran pada anak usia 0-18 tahun, salah satu agenda

pembangunan yang menjadi prioritas pemerintah pada tahun 2015-2019 adalah peningkatan cakupan kepemilikan akta kelahiran sebagai perwujudan Nawa Cita Pertama Pemerintah saat ini untuk menghadirkan negara yang bekerja, memberikan rasa aman dan melindungi melalui pelayanan pencatatan sipil.

Pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan, Peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota. Peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan dapat dilakukan melalui layanan terintegrasi dan/atau jemput bola. Layanan terintegrasi dilakukan dalam bentuk paket layanan paling sedikit: 1) Akta Kelahiran, KK, dan Kartu Identitas Anak; 2) Akta Kematian, KK, dan KTP-el dengan status cerai mati; dan 3) Akta Perkawinan, KK, dan KTP-el dengan perubahan status perkawinan. Berkenaan dengan itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan melalui layanan terintegrasi dalam bentuk paket layanan di bidang Pencatatan Sipil yaitu Pelayanan *Three in One (3 in 1)*.

Penelitian ini meneliti implementasi Pelayanan *Three in One (3 in 1)* yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dalam meningkatkan cakupan kepemilikan akta kelahiran. Pelayanan *Three in One (3 in 1)* merupakan pelayanan yang bersifat administratif dengan pola layanan terpadu satu pintu. Layanan terpadu satu pintu merupakan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya dimulai

dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan pada satu tempat. Pelayanan *Three in One (3 in 1)* ini dilakukan dalam bentuk paket layanan dengan sekali daftar mendapat 3 (tiga) dokumen, yaitu Akta Kelahiran, Kartu Keluarga (KK), dan Kartu Identitas Anak (KIA).

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2016 tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran bahwa pada hakikatnya negara berkewajiban memberi perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum setiap peristiwa kelahiran yang dialami oleh penduduk termasuk perlindungan terhadap hak anak yang berada di dalam dan/atau di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia dalam bentuk akta kelahiran.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan Kartu Keluarga, selanjutnya disingkat KK adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan, dan hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga.

Kartu Identitas Anak dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak yang selanjutnya disingkat menjadi KIA adalah identitas resmi anak sebagai bukti diri anak yang berusia kurang dari 17 tahun dan belum menikah yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota. Pemerintah menerbitkan KIA bertujuan untuk meningkatkan pendataan, perlindungan dan pelayanan publik serta sebagai upaya memberikan perlindungan dan pemenuhan hak konstitusional warga negara.

Kehadiran pelayanan *Three in One (3 in 1)* diharapkan dapat memberikan kemudahan masyarakat Kabupaten Karanganyar dalam kepengurusan akta kelahiran dengan mendapatkan 3 dokumen sekaligus yaitu Akta Kelahiran, Kartu Keluarga (KK), dan Kartu Identitas Anak (KIA). Adanya pelayanan ini agar tidak berkembang pola pikir masyarakat tentang pemerintahan yang sulit dan rumit. Pelayanan ini dikerjakan dalam waktu singkat dan tidak menggunakan biaya administrasi/gratis sehingga proses yang sebelumnya berbelit-belit menjadi lancar dan cepat. Dengan adanya layanan terpadu satu pintu ini dapat meningkatkan kualitas layanan publik dan memberikan akses lebih luas pada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik, sehingga diharapkan terwujud pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau. Upaya pelayanan ini akan terus meningkatkan kepercayaan masyarakat pada pemerintah, khususnya pelayanan administrasi kependudukan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar.

Pelayanan publik merupakan suatu hal yang penting yang dibutuhkan masyarakat. Rasa puas masyarakat terpenuhi apabila pelayanan yang mereka terima dari birokrasi sesuai dengan harapan mereka, contohnya ketika masyarakat ingin membuat akta kelahiran dikerjakan dalam waktu yang singkat, tidak menggunakan biaya administrasi yang tinggi, dan mutu yang baik dan ada kejelasan kinerja petugas.

Berdasarkan hasil prasurvei yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar, cakupan kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Karanganyar dapat dilihat dalam Tabel 1.

Tabel 1.  
Data Terakhir Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran Kabupaten Karanganyar  
yang diambil pada Bulan Oktober 2018

No	Penduduk	Jumlah Penduduk	Kepemilikan Akta Kelahiran	Persentase (%)
1.	Total Penduduk	906.079 jiwa	366.696 jiwa	40,47%
2.	Penduduk Usia 0-18	231.091 jiwa	207.154 jiwa	89,64%
3.	Penduduk usia 0-5	57.604 jiwa	56.807 jiwa	98,62%

Sumber Data : (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar)

Hal tersebut menunjukkan beberapa indikasi yang dapat menunjukkan bahwa permasalahan mengenai kepemilikan akta kelahiran masih dirasakan. Meskipun prosedur pembuatan akta kelahiran cenderung mudah, masih banyak masyarakat yang masih menunda-nunda mengurus akta kelahiran anak yang baru lahir atau akta yang sudah hilang. Berdasarkan wawancara dengan Ibu Any Rahayu Satyaningrum, S.H selaku Kepala Bidang Pencatatan Sipil, kendala yang dihadapi sangatlah beragam seperti faktor jarak yang ditempuh karena bertempat tinggal di daerah pelosok, masyarakat yang mengalami kesulitan karena kurangnya informasi mengenai prosedur pembuatan akta kelahiran, tidak fahamnya masyarakat terhadap pentingnya akta kelahiran, kondisi merantau yang menyebabkan ketidakmampuan untuk mengurus akta kelahiran menjadi faktor yang menyebabkan masyarakat tidak mementingkan kepemilikan akta kelahiran, karena masyarakat memandang bahwa akta kelahiran hanya sebagai syarat administratif saja.

Berdasarkan data pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar, kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) pada Bulan November 2018 tercatat Kabupaten Karanganyar dengan jumlah 218.241 anak,

anak yang memiliki Kartu Identitas Anak (KIA) sejumlah 21.339 anak. Artinya cakupan kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) baru mencapai 9,78% dari jumlah keseluruhan anak di Kabupaten Karanganyar. Dari data tersebut dan wawancara dengan Ibu Any Rahayu Satyaningrum, S.H selaku Kepala Bidang Pencatatan Sipil menunjukkan bahwa salah satu kendala yang mungkin menjadi penyebab minimnya kesadaran orang tua untuk membuat Kartu Identitas Anak (KIA) bagi anaknya adalah kurangnya informasi terkait pentingnya kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) bagi anak antara lain sebagai bentuk pemenuhan hak anak, untuk persyaratan pendaftaran sekolah, maupun untuk keperluan lainnya yang membutuhkan bukti diri anak.

Inovasi pelayanan publik diperlukan seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat. Berdasarkan penelitian Dedi Purwanto (2017), inovasi pelayanan untuk merealisasikan lembaga yang sederhana, cepat, dan berbiaya ringan supaya bisa mempermudah masyarakat dalam mewujudkan hak-haknya sebagai warga negara. Pengadilan Tata Usaha Negara (PTUN) Yogyakarta melakukan terobosan baru dalam pelayanan kepada masyarakat dengan membuat Sistem *3 in 1 electronic public service* (tiga pelayanan publik *online* dalam satu *website* program). Pelayanan *3 in 1 electronic public service* adalah pelayanan administrasi yang dikeluarkan oleh PTUN Yogyakarta sebagai upaya untuk menciptakan pelayanan yang efisien, efektif, dan inovatif kepada masyarakat di Yogyakarta. Keterkaitan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah adanya kesamaan topik yang dibahas yaitu upaya menciptakan pelayanan yang efisien,

efektif, dan inovatif kepada masyarakat. Hal ini menjadi referensi bagi peneliti untuk menguatkan penelitian terkait dengan inovasi pelayanan publik.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Implementasi Pelayanan *Three In One (3 In 1)* dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Kabupaten Karanganyar”.

### **B. Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah :

- 1) Bagaimana implementasi Pelayanan *Three In One (3 In 1)* dalam pelayanan administrasi kependudukan Kabupaten Karanganyar?
- 2) Apa faktor pendukung dan penghambat implementasi Pelayanan *Three In One (3 In 1)* dalam pelayanan administrasi kependudukan Kabupaten Karanganyar?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mengkaji dan mendeskripsikan:

- 1) Implementasi Pelayanan *Three In One (3 In 1)* dalam pelayanan administrasi kependudukan Kabupaten Karanganyar.
- 2) Faktor pendukung dan penghambat implementasi Pelayanan *Three In One (3 In 1)* dalam pelayanan administrasi kependudukan Kabupaten Karanganyar.

### **D. Manfaat Penelitian**

- 1) Manfaat teoretis

Kegunaan secara teoretis penelitian ini adalah untuk pengembangan kajian tentang kebijakan publik sehingga dapat digunakan untuk referensi dalam

mata kuliah kebijakan publik. Penelitian ini khususnya mengembangkan kajian tentang kebijakan pemerintah yang pro-rakyat.

2) Manfaat praktis

a. Masyarakat Kabupaten Karanganyar

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi masyarakat Kabupaten Karanganyar tentang inovasi pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar, yaitu pelayanan *Three in One (3 in 1)* ini dilakukan dalam bentuk paket layanan dengan sekali daftar mendapat 3 (tiga) dokumen, yaitu Akta Kelahiran, Kartu Keluarga (KK), dan Kartu Identitas Anak (KIA).

b. Pemerintah Kabupaten Karanganyar

Penelitian ini dapat berguna sebagai bahan masukan bagi instansi pemerintahan dan pihak-pihak terkait dalam mengoptimalkan implementasi Pelayanan *Three In One (3 In 1)*. Memberikan sumbangan dalam mempercepat implementasi layanan terpadu satu pintu di Kabupaten Karanganyar sebagai salah satu bagian upaya meningkatkan pelayanan publik.

c. Bagi mahasiswa

Penelitian ini sebagai bahan pemahaman dan pembelajaran bagi peneliti maupun mahasiswa lain khususnya mahasiswa PPKn mengenai bidang ilmu sosial dan kebijakan publik terutama tentang pelayanan publik.

d. Bagi Program Studi PPKn

Penelitian ini sebagai literatur dan bahan ajar model pengembangan mata kuliah kebijakan publik serta memberikan pengalaman belajar yang sesuai dengan realitas lapangan.

**E. Batasan istilah**

Batasan istilah dimaksudkan untuk memfokuskan permasalahan yang akan dibahas untuk mendapatkan hasil penelitian yang mendalam. Adapun yang menjadi batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Implementasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pelaksanaan dari tujuan dan sasaran suatu program yang telah ditetapkan.
- 2) Pelayanan publik dalam penelitian ini adalah rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat yang disediakan oleh pemerintah berdasarkan aturan dan cara yang sudah ditentukan.
- 3) Administrasi Kependudukan dalam penelitian ini adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dalam penerbitan Dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.
- 4) Pelayanan *Three in One (3 in 1)* dalam penelitian ini adalah pelayanan yang dilakukan dalam bentuk paket layanan dimulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan pada satu tempat sehingga dengan sekali daftar mendapat 3 (tiga) dokumen.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERPIKIR

#### A. Deskripsi teoretis

##### 1. Birokrasi

Secara bahasa istilah birokrasi berasal dari bahasa Perancis *bureau* yang berarti kantor atau meja tulis, dan Yunani *kratein* berarti mengatur (Said, 2007: 1).

Istilah birokrasi pertama kali diperkenalkan oleh Max Weber. Max Weber (dalam Mustafa, 2013: 142) menyatakan bahwa birokrasi merupakan suatu organisasi formal bersifat hierarki, yang ditetapkan oleh aturan-aturan legal rasional untuk mengkoordinasikan pekerjaan orang-orang untuk kepentingan pelaksanaan tugas administrasi agar mencapai tujuan dengan lebih efektif dan efisien. Birokrasi diperlukan kehadirannya dalam suatu negara sebagai penghubung antara pemerintah dengan rakyat, untuk memberikan layanan publik kepada publik.

Pendapat lain dikemukakan Blau dan Meyer dalam (Sunarto, 2016: 65), Birokrasi merupakan jenis organisasi yang dirancang untuk menangani tugas-tugas administratif dalam skala besar serta mengoordinasikan pekerjaan orang banyak secara sistematis.

Definisi organisasi birokrasi yang dikemukakan Hayat (2017: 15) adalah organisasi yang dilakukan oleh aparatur yang kompeten dan mempunyai keterampilan yang memadai untuk menjalankan tugas dan fungsinya. Aparatur yang berkualitas akan menjamin tercapainya tujuan

birokrasi, yaitu meningkatkan kualitas kinerja aparatur dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dari beberapa definisi di atas, birokrasi menurut penulis adalah organisasi formal yang dilakukan oleh aparatur yang memiliki tugas dan kewajiban untuk melaksanakan tugas-tugas administrasi. Dapat disimpulkan bahwa birokrasi adalah pelaksana sistem administrasi negara untuk melayani masyarakat.

Sampai saat ini konsep yang umum digunakan adalah teori birokrasi Max Weber yang disebut dengan tipe ideal birokrasi. Adapun tipe ideal birokrasi menurut Max Weber yang dikutip Surbakti (dalam Sunarto, 2016: 65) sebagai berikut:

- a. Terdapatnya pembagian kerja dengan spesialisasi peran yang jelas;
- b. Pengorganisasian jabatan mengikuti prinsip hirarki;
- c. Kegiatan organisasi jabatan dilakukan berdasarkan sistem aturan abstrak yang konsisten, yang harus diterapkan dalam penanganan kasus-kasus yang konkrit;
- d. Setiap pejabat melaksanakan tugasnya dalam semangat dan hubungan yang formal dan impersonal;
- e. Setiap pegawai dalam birokrasi direkrut menurut prinsip kualifikasi teknis, digaji dan dipensiun menurut pangkat dan kemampuan serta dipromosikan menurut asas senioritas, kemampuan, atau keduanya;

- f. Organisasi administrasi yang bertipe birokratis dari segi pandangan teknis murni cenderung lebih mampu mencapai tingkat efisiensi yang lebih tinggi.

Birokrasi pemerintahan sebagai instrumen pelaksana menjadi fokus utama yang mesti diperbaiki melalui kebijakan reformasi birokrasi. Upaya reformasi birokrasi merupakan bagian dari *grand desain* penciptaan tata pemerintahan yang baik (*good governance*). Birokrasi pemerintah merupakan garis terdepan yang berhubungan dengan pemberian pelayanan umum kepada masyarakat. Birokrasi pemerintah dalam memberikan pelayanan umum dituntut lebih efektif dan efisien, sehingga akan tampak mementingkan kualitas pelayanan.

Untuk mewujudkan birokrasi yang berorientasi pada pelayanan publik, ada beberapa kriteria yang harus dipenuhi (Mohammad, 2003; Bapenas, 2004; Safroni, 2012 yang dikutip Hayat, 2017: 163), yaitu:

- a. Lebih memfokuskan diri pada fungsi pengaturan melalui berbagai kebijakan yang memfasilitasi berkembangnya kondisi kondusif bagi kegiatan pelayanan kepada masyarakat.
- b. Lebih memfokuskan diri pada pemberdayaan masyarakat, sehingga masyarakat mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap fasilitas-fasilitas pelayanan yang telah dibangun.
- c. Menerapkan sistem kompetensi dalam hal penyediaan pelayanan publik tertentu, sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang berkualitas.

- d. Terfokus pada pencapaian visi, misi, tujuan, dan sasaran yang berorientasi pada hasil sesuai dengan masukan yang digunakan.
- e. Mengutamakan apa yang diinginkan oleh masyarakat.
- f. Pemerintah berperan untuk mendapatkan masukan dari masyarakat terkait pelayanan publik
- g. Melakukan antisipasi terhadap persoalan pelayanan publik.
- h. Mengutamakan desentralisasi dalam pelaksanaan pelayanan
- i. Menerapkan sistem pasar dalam memberikan pelayanan.

Agus Dwiyanto (2006: 50) mengukur kinerja birokrasi publik berdasarkan adanya indikator yang secara lebih lanjut dijelaskan sebagai berikut:

- a. Produktivitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisien, tetapi juga efektivitas pelayanan. produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara *input* dengan *output*.

- b. Kualitas Layanan

Isu mengenai kualitas layanan cenderung semakin menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik.

- c. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. responsivitas dimasukkan sebagai

salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

d. **Responsibilitas**

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit.

e. **Akuntabilitas**

Akuntabilitas publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat publik yang dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu merepresentasikan kepentingan rakyat. Dalam konteks ini, konsep dasar akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian target. Kinerja sebaiknya harus dinilai dari ukuran eksternal, seperti nilai-nilai dan norma yang berlaku dalam masyarakat. Suatu kegiatan organisasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

## 2. Reformasi Birokrasi

Khan (dalam Mustafa, 2013: 136) menyatakan reformasi adalah suatu usaha melakukan perubahan-perubahan pokok dalam suatu sistem birokrasi yang bertujuan mengubah struktur, tingkah laku, dan keberadaan kebiasaan yang telah lama. Sedangkan Samonte dalam buku yang sama mengartikan reformasi sebagai perubahan-perubahan atau inovasi-inovasi dengan penggunaan perencanaan dan adopsi untuk membuat sistem administrasi sebagai bahan atau agen yang lebih efektif untuk perubahan sosial; sebagai instrumen yang baik untuk membawa persamaan politik, kemudian sosial, dan perubahan ekonomi. Reformasi birokrasi merupakan upaya penataan mendasar yang diharapkan dapat berdampak pada perubahan sistem dan struktur.

Tujuan reformasi birokrasi adalah membangun kepercayaan masyarakat (*public trust building*) dan menghilangkan citra negatif birokrasi pemerintahan. Citra negatif birokrasi adalah lamban, berbelit-belit, suka pungli dan menunda-nunda pekerjaan, bahkan minta dilayani bukannya melayani masyarakat. Manajemen pemerintahan adalah manajemen kepercayaan. Sulit bagi pemerintah melaksanakan urusan pemerintahan dan pembangunan tanpa adanya kepercayaan masyarakat (Mustafa, 2013: 155).

Pelaksanaan Reformasi birokrasi adalah dalam rangka meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan. Reformasi birokrasi yang akan mengubah sistem dan

kompetensi aparatur serta peningkatan sarana dan prasarana sebagai bagian dari kebutuhan masyarakat untuk mencapai tujuan pemerintahan yang lebih baik. Tercapainya reformasi birokrasi dan *good governance* salah satunya adalah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan publik yang diberikan secara optimal. Pelayanan publik menjadi indikator utama keberhasilan reformasi birokrasi. Reformasi yang baik dan berjalan sesuai dengan *grand design* yang sudah dicanangkan, maka tingkat kepercayaan publik atau masyarakat kepada pemerintah akan semakin tinggi (Hayat, 2017: 108).

Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025 Reformasi birokrasi bermakna sebagai sebuah perubahan besar dalam paradigma dan tata kelola pemerintahan Indonesia. Selain itu, reformasi birokrasi juga bermakna sebagai sebuah pertarungan besar bagi bangsa Indonesia dalam menyongsong tantangan abad ke-21. Jika berhasil dilaksanakan dengan baik, reformasi birokrasi akan mencapai tujuan yang diharapkan, di antaranya:

- a. mengurangi dan akhirnya menghilangkan setiap penyalahgunaan kewenangan publik oleh pejabat di instansi yang bersangkutan;
- b. menjadikan negara yang memiliki *most-improved bureaucracy*;
- c. meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat;
- d. meningkatkan mutu perumusan dan pelaksanaan kebijakan/program instansi;

- e. meningkatkan efisiensi (biaya dan waktu) dalam pelaksanaan semua segi tugas organisasi;
- f. menjadikan birokrasi Indonesia antisipatif, proaktif, dan efektif dalam menghadapi globalisasi dan dinamika perubahan lingkungan strategis.

Sasaran reformasi birokrasi salah satunya yaitu mewujudkan birokrasi yang efektif dan efisien. Birokrasi yang efektif merupakan birokrasi yang mampu mencapai tujuan keberadaan dan pembentukannya. Sedangkan birokrasi yang efisien merupakan upaya yang difokuskan untuk mengurangi pemborosan penggunaan sumber daya yang terbatas melalui program-program penghematan bagi pembiayaan operasional birokrasi (Mustafa, 2013: 165).

Menurut pendapat penulis, reformasi birokrasi adalah perubahan tata kelola pemerintah secara mendasar dalam rangka meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan reformasi birokrasi yang akan mengubah sistem dan kompetensi aparatur serta peningkatan sarana dan prasarana sebagai bagian dari kebutuhan masyarakat untuk mencapai tujuan pemerintahan yang lebih baik.

### **3. Kebijakan publik**

Kebijakan publik menurut Anderson (dalam Winarno, 2011:21) merupakan arah tindakan yang mempunyai maksud yang ditetapkan oleh seorang aktor atau sejumlah aktor dalam mengatasi suatu masalah atau suatu persoalan.

Anderson (dalam Winarno, 2011: 23), konsep kebijakan ini mempunyai implikasi, yakni *pertama*, titik perhatian dalam membicarakan kebijakan publik berorientasi pada maksud atau tujuan dan bukan perilaku secara serampangan. Kebijakan publik secara luas dalam sistem politik modern bukan sesuatu yang terjadi begitu saja melainkan direncanakan oleh aktor-aktor yang terlibat di dalam sistem politik. *Kedua*, kebijakan merupakan arah atau pola tindakan yang dilakukan oleh pejabat-pejabat pemerintah dan bukan merupakan keputusan-keputusan yang tersendiri. Suatu kebijakan mencakup tidak hanya keputusan untuk menetapkan undang-undang mengenai suatu hal, tetapi juga keputusan-keputusan beserta dengan pelaksanaannya. *Ketiga*, kebijakan adalah apa yang sebenarnya dilakukan oleh pemerintah dalam mengatur perdagangan, mengendalikan inflansi, atau mempromosikan perumahan rakyat dan bukan apa yang diinginkan oleh pemerintah. *Keempat*, kebijakan publik mungkin dalam bentuknya bersifat positif atau negatif. Secara positif, kebijakan mungkin mencakup bentuk tindakan pemerintahan yang jelas untuk mempengaruhi suatu masalah tertentu. Secara negatif, kebijakan mungkin mencakup suatu keputusan pejabat-pejabat pemerintah, tetapi tidak untuk mengambil tindakan dan tidak untuk melakukan sesuatu mengenai suatu persoalan yang memerlukan keterlibatan pemerintah.

#### 4. Implementasi kebijakan publik

Grindle (dalam Akib, 2010) implementasi merupakan proses umum tindakan administratif yang dapat diteliti pada tingkat program tertentu. Proses implementasi baru akan dimulai apabila tujuan dan sasaran telah ditetapkan, program kegiatan telah tersusun dan dana telah siap dan disalurkan untuk mencapai sasaran.

Ripley dan Franklin (dalam Winarno, 2011: 148) berpendapat implementasi adalah apa yang terjadi setelah undang-undang ditetapkan yang memberikan otoritas program, kebijakan, keuntungan (*benefit*), atau suatu jenis keluaran yang nyata (*tangible output*). Istilah implementasi menunjuk pada sejumlah kegiatan yang mengikuti pernyataan maksud tentang tujuan-tujuan program dan hasil-hasil yang diinginkan oleh para pejabat pemerintah.

Implementasi mencakup tindakan-tindakan (tanpa tindakan-tindakan) oleh berbagai aktor, khususnya para birokrat, yang dimaksudkan untuk membuat program berjalan. Lebih lagi menurut Ripley dan Franklin dalam (Winarno, 2011:148), implementasi mencakup banyak macam kegiatan. *Pertama*, badan-badan pelaksana yang ditugasi oleh undang-undang dengan tanggung jawab menjalankan program harus mendapatkan sumber-sumber yang dibutuhkan agar implementasi berjalan lancar. Sumber-sumber ini meliputi personil, peralatan, lahan tanah, bahan-bahan mentah, dan di atas semuanya uang. *Kedua*, badan-badan pelaksana mengembangkan bahasa anggaran dasar menjadi arahan-arahan konkret,

regulasi, serta rencana-rencana dan desain program. *Ketiga*, badan-badan pelaksana harus mengorganisasikan kegiatan-kegiatan mereka dengan menciptakan unit-unit birokrasi dan rutinitas untuk mengatasi beban kerja. Akhirnya, badan-badan pelaksana memberikan keuntungan atau pembatasan kepada para pelanggan atau kelompok-kelompok target. Mereka juga memberikan pelayanan atau pembayaran atau batasan-batasan tentang kegiatan atau apapun lainnya yang bisa dipandang sebagai wujud dari keluaran yang nyata dari suatu program.

Proses implementasi berkaitan dengan dua faktor utama, yakni faktor utama internal dan faktor utama eksternal. Faktor utama internal meliputi kebijakan yang akan diimplementasikan dan faktor-faktor pendukung. Sementara itu, faktor utama eksternal meliputi kondisi lingkungan dan pihak-pihak lain.

Kondisi kebijakan adalah faktor yang paling dominan dalam proses implementasi karena yang diimplementasikan justru kebijakan itu sendiri. Tanpa ada kebijakan maka tidak ada yang diimplementasikan. Faktor utama internal kedua dalam proses implementasi adalah sumber daya yang merupakan faktor pendukung terhadap kebijakan. Faktor pendukung terakhir adalah partisipasi dari masyarakat. Menurut Huntington (dalam Abidin, 2012: 151), partisipasi merupakan ciri khas dari masyarakat modern. Partisipasi ini dapat berbentuk dukungan atau persetujuan, dapat pula berbentuk penentangan atau penolakan. Faktor lingkungan dalam implementasi juga merupakan faktor penentu. Calista (dalam Abidin,

2012: 151), proses implementasi kebijakan itu bergerak dalam empat lapisan lingkungan institusional, yaitu konstitusional, kolektif, operasional, dan distribusi. Jika diamati lebih jauh terlihat bahwa implementasi pada taraf konstitusional terkait dengan peraturan perundang-undangan yang merupakan keputusan politik yang bentuknya ditentukan oleh suatu interaksi antara berbagai institusi politik, kepentingan perorangan, opini masyarakat, dan pilihan atas dasar konstitusional. Pada taraf kolektif, proses implementasi kebijakan merupakan keputusan bersama dari berbagai kekuatan dan kepentingan yang ada dalam masyarakat. Pada taraf operasional, proses implementasi adalah keputusan yang bersifat operasional yang bergerak dalam situasi yang sudah terbentuk, dan melalui kebijakan tersebut diharapkan dapat menimbulkan perubahan-perubahan ke arah yang dikehendaki. Pada taraf terakhir, proses implementasi diharapkan dapat menyebarkan hasil dari suatu kebijakan atau menimbulkan perubahan yang merupakan hasil dari suatu kebijakan.

Lester dan Stewart (dalam Winarno, 2011: 147) implementasi kebijakan dipandang dalam pengertian yang luas, merupakan tahap dari proses kebijakan segera setelah penetapan undang-undang. Implementasi dipandang secara luas mempunyai makna pelaksanaan undang-undang di mana berbagai aktor, organisasi, prosedur, dan teknik bekerja bersama-sama untuk menjalankan kebijakan dalam upaya untuk meraih tujuan-tujuan kebijakan atau program-program. Selanjutnya, van Meter dan van Horn dalam (dalam Winarno, 2011: 149) membatasi implementasi

kebijakan sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu-individu (atau kelompok-kelompok) pemerintah maupun swasta yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan-keputusan kebijakan sebelumnya.

Menurut pendapat peneliti, implementasi kebijakan publik adalah penerapan kebijakan yang telah ditetapkan dan pelaksana menjalankan kebijakan yang diarahkan pada tercapainya tujuan kebijakan. Oleh karena itu dapat disimpulkan implementasi kebijakan publik adalah tahapan dari proses kebijakan setelah adanya penetapan kebijakan dan keberhasilan implementasi ditentukan dari berbagai faktor dan masing-masing faktor saling berhubungan satu sama lain.

Keberhasilan implementasi kebijakan akan ditentukan oleh banyak variabel atau faktor, dan masing-masing variabel tersebut saling berhubungan satu sama lain. Dalam pandangan Edward III (dalam Subarsono, 2015: 90), implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel. Keempat variabel tersebut juga saling berhubungan satu sama lain yakni:

a. Komunikasi,

Keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan. Apa yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok distorsi implemementasi. Apabila tujuan dan sasaran suatu kebijakan tidak jelas atau bahkan tidak diketahui sama sekali oleh kelompok

sasaran, maka kemungkinan akan terjadi resistensi dari kelompok sasaran.

b. Sumberdaya

Walaupun isi kebijakan sudah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumberdaya untuk melaksanakan, implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumberdaya tersebut dapat berwujud sumberdaya manusia, yakni kompetensi implementor, dan sumberdaya finansial. Sumberdaya adalah faktor penting untuk implementasi kebijakan agar efektif.

c. Disposisi

Disposisi adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor.

d. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Salah satu dari aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah adanya prosedur operasi yang standar (SOP). SOP menjadi pedoman bagi setiap implementor dalam bertindak.

Penelitian ini merujuk pada teori yang dikemukakan oleh Edward III dikarenakan konsep yang dikemukakan lebih cocok dan sesuai untuk meneliti implementasi Pelayanan *Three In One (3 In 1)* dalam penelitian ini.

## 5. Pelayanan publik

Kotler dalam Sampara Lukman yang dikutip (dalam Sinambela, dkk, 2006: 5) memberi pengertian pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat mengenai pengertian pelayanan (dalam Sinambela, dkk, 2006: 5) yaitu suatu urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin, dan menyediakan kepuasan pelanggan”.

Kata publik berasal dari bahasa Yunani *publica* yang berarti orang banyak atau rakyat keseluruhan dan Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara.

Kurniawan (dalam Handoyo, 2013: 170) pelayanan publik diartikan pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Sinambela (2006: 5) pelayanan publik adalah pemenuhan kegiatan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sebenarnya diharapkan oleh masyarakat, yaitu kebutuhan pelayanan yang menjadi hak masyarakat sebagai warga negara.

Lewis dan Gilman (dalam Hayat, 2017: 21), bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelaksanaan publik dilaksanakan secara

bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggungjawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaannya kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat yang adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik.

Pengertian pelayanan publik menurut draf RUU pelayanan publik yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara publik.

Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 1 ayat (1) mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dipertegas pada ayat (7), standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat mudah, terjangkau, dan terukur.

Dari berbagai pengertian pelayanan publik di atas, memberi penegasan bahwa pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan, sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Yaitu pelayanan yang baik, mudah, murah, cepat, dan terukur adalah amanah yang harus dilakukan oleh penyelenggara pelayanan dalam pemberian pelayanan. Hal itu sebagai upaya untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dalam pelayanan publik dari pola pikir masyarakat tentang pemerintahan yang sulit dan rumit. Tantangannya adalah pemerintah harus menyediakan sarana dan prasarana yang memadai dan penyediaan sumber aparatur yang kompeten dan berkualitas sebagai syarat untuk menjalankan pelayanan publik yang prima.

Pelayanan publik adalah dari masyarakat untuk masyarakat oleh negara. Dari masyarakat, apa yang menjadi kebutuhan masyarakat. Pemenuhan kebutuhan masyarakat akan bentuk dan proses pelayanan adalah sebuah keharusan. Kecepatan pelayanan adalah bagian dari yang diharapkan oleh masyarakat dalam pemberian pelayanan. Untuk masyarakat, tentu setiap pelayanan yang diberikan adalah untuk masyarakat sebagai penerima pelayanan. Setiap pelayanan yang disediakan adalah hanya untuk masyarakat. Pelayanan itu milik masyarakat. Pemerintah menjadi fasilitator terhadap aspek seluruh pelayanan tersebut. Negara harus menyediakan kebutuhan pelayanan

masyarakat, sehingga pelayanan bersifat baik dan memuaskan (Hayat, 2017: 47).

Pelayanan publik berlandaskan teori demokrasi yang mengajarkan adanya persamaan hak diantara warga negara. Dalam model ini kepentingan publik dirumuskan sebagai hasil dialog dari berbagai nilai yang ada dalam masyarakat, kepentingan publik bukan dirumuskan oleh elit politik seperti yang tertera dalam aturan. Birokrasi yang memberi pelayanan publik harus bertanggung jawab kepada masyarakat secara keseluruhan. Peran pemerintah adalah melakukan negosiasi dan menggali berbagai kepentingan dari warga negara dan berbagai kelompok komunikasi yang ada. Dalam model ini birokrasi publik bukan hanya sekedar harus akuntabel pada berbagai aturan hukum, melainkan juga harus akuntabel pada nilai-nilai yang ada dalam masyarakat, norma politik yang berlaku, standar profesional, dan kepentingan warga negara. Inilah serangkaian konsep pelayanan publik yang ideal masa kini di era demokrasi.

Selain itu, kualitas pelayanan publik dituntut non diskriminatif, menjamin adanya persamaan warga negara tanpa membedakan asal usul, ras, dan agama, dan latar belakang kepartaian. Yang menjadi ukuran adalah masyarakat yang dibutuhkan untuk memberikan layanan maksimal kepada masyarakat.

Menurut Albrech dan Zemke sebagaimana dikutip Agus Dwiyanto (2006) kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai

aspek, yaitu sistem pelayanan, Sumber Daya Manusia (SDM) pemberi layanan, strategi dan pelanggan. Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula. Suatu sistem yang baik menerapkan prosedur pelayanan yang jelas dan pasti serta mekanisme kontrol didalam dirinya sehingga segala bentuk penyimpangan secara mudah dapat diketahui.

Suatu pelayanan publik berkualitas adalah suatu pelayanan yang dilakukan dengan sepenuh hati secara amanah dan berdedikasi tinggi dengan maksud menghasilkan suatu kebaikan bagi masyarakat pengguna jasa layanan publik tersebut. Apabila pelayanan seperti ini dilaksanakan oleh instansi pemerintah daerah akan dapat membangun kepercayaan masyarakat kepada pemerintah ataupun pemerintah daerah tersebut. Penataan sistem manajemen dan prosedur kerja di lingkungan pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan publik yang berkelas tinggi dapat terwujud dengan mengoptimalkan budaya kerja positif di kalangan aparatur sipil negara (ASN) termasuk para Pegawai Negeri Sipil (PNS) (Firaldi, 2014: 184).

Secara teoretis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, kemudian Sinambela dkk (2006: 6) mengemukakan asas-asas dalam pelayanan publik tercermin dari:

a. Transparansi

Transparansi artinya bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses semua pihak yang membutuhkan dan di sediakan secara memadai dan mudah di mengerti.

b. Akuntabilitas

Akuntabilitas artinya dapat di pertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang undangan.

c. Kondisional

Kondisional artinya sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

d. Partisipatif

Partisipatif artinya mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan hak

Kesamaan hak berarti tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status sosial ekonomi.

f. Keseimbangan hak dan kewajiban

Keseimbangan hak dan kewajiban mengacu pada pemberi dan penerima layanan harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Penyelenggaraan pelayanan publik dapat dibedakan menjadi tiga kelompok pelayanan publik (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004):

- a. Kelompok Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Akta Pernikahan, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan lain-lain.
- b. Kelompok Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya
- c. Kelompok Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang digunakan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi dan sebagainya.

Sesuai dengan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 ada beberapa pola penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

a. Fungsional

Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.

b. Terpusat

Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

c. Terpadu

- Terpadu Satu Atap

Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatuatapkan.

- Terpadu Satu Pintu

Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

d. Gugus Tugas

Petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

Pelayanan merupakan bentuk konkret pemerintah dalam melayani masyarakatnya. Kebutuhan masyarakat terhadap pemerintah adalah bersifat administratif maupun pemenuhan terhadap barang atau jasa. Pemerintah sebagai penyedia pelayanan tentunya harus melakukan pelayanan publik secara optimal untuk menghasilkan pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat. Namun demikian, pelayanan publik yang baik harus didukung oleh tingkat partisipasi yang baik dari masyarakat. Masyarakat harus bersifat aktif dan partisipasif dalam penerimaan pelayanan, pemenuhan terhadap standar pemenuhan pelayanan, mendukung program-program pelayanan yang dilakukan sehingga keseimbangan dan kerjasama pelayanan dapat dilakukan secara baik. Pemenuhan pelayanan yang baik adalah dengan tidak ada ketimpangan antara penerima dan pemberi pelayanan (Hayat, 2017: 16).

Menurut Pasuraman (dalam Suryokusumo. 2008: 29), prasyarat utama pelayanan publik meliputi lima aspek seperti di bawah ini:

a. Proses dan Prosedur

Proses dan prosedur pelayanan dapat meliputi prosedur pelayanan langsung kepada pelanggan, dan proses pengolahan pelayanan yang merupakan proses internal dalam menghasilkan pelayanan. Dalam proses dan prosedur ini meliputi seluruh aktivitas kegiatan pelayanan secara berurutan dimulai dengan aktivitas yang dilakukan ketika pertama kali pelanggan datang, dan bahkan setelah pelayanan itu selesai (*after service*).

b. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan pelayanan merupakan hal-hal yang harus dipenuhi oleh pelanggan untuk mendapatkan pelayanan. persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen atau surat-surat. Persyaratan pelayanan perlu diidentifikasi dari tiap aktivitas pelayanan sehingga untuk keseluruhan persyaratan yang harus dipenuhi oleh pelanggan termasuk biaya total yang harus dibayar oleh pelanggan.

c. Sarana dan Prasarana yang dibutuhkan

Sarana pelayanan merupakan berbagai fasilitas yang diperlukan dalam rangka memberikan pelayanan. sarana yang digunakan dapat merupakan sarana yang utama dan sarana pendukung. Sarana utama merupakan sarana yang disediakan dalam rangka proses pelayanan yang meliputi antara lain berbagai formulir, fasilitas pengolahan data. Sedangkan sarana pendukung adalah fasilitas yang pada umumnya disediakan dalam rangka memberikan pelayanan pendukung antara lain seperti penyediaan fasilitas ruang tunggu yang nyaman, penyediaan layanan antaran dan lain-lain. Sedangkan prasarana merupakan berbagai fasilitas yang mendukung sarana pelayanan antara lain berupa jalan menuju kantor pelayanan.

d. Waktu dan Biaya Pelayanan

Dengan ditentukannya waktu dan biaya terpakai untuk setiap aktivitas yang dilakukan pada proses pengolahan, maka akan dapat ditentukan waktu dan biaya yang akan digunakan untuk melayani satu jenis

pelayanan sejak awal pelanggan menemui petugas pelayanan sampai pelayanan selesai dilakukan.

e. Pengaduan Keluhan

Pengaduan keluhan merupakan mekanisme yang dapat ditempuh oleh pelanggan untuk menyatakan ketidakpuasannya terhadap pelayanan yang diterima. Pengaduan keluhan merupakan hal yang sangat penting mengingat perbaikan kualitas pelayanan terus menerus tidak lepas dari masukan pelanggan yang biasanya dalam bentuk keluhan.

Rahmayanty dalam bukunya Manajemen Pelayanan Prima (2012: 146) merekomendasikan 5 (lima) hal pokok dalam merancang pemberian pelayanan prima, yaitu:

a. Regulasi layanan (*Service Regulation*).

Idealnya dalam suatu standar pelayanan dapat terlihat dengan jelas dasar hukum, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya serta proses pengaduan, sehingga petugas pelayanan memahami apa yang seharusnya mereka lakukan dalam memberikan pelayanan. standar pelayanan tersebut disebut juga SOP (*Standard Operating Procedures*), dibuat untuk menghindari terjadinya variasi dalam proses pelaksanaan kegiatan oleh pegawai yang akan mengganggu kinerja organisasi secara keseluruhan

Manfaat lain SOP (*Standard Operating Procedures*), antara lain: (1) memberikan jaminan kepada masyarakat akan kualitas pelayanan yang dipertanggungjawabkan; (2) memberikan fokus

pelayanan kepada pelanggan/masyarakat; (3) menjadi alat komunikasi antara pelanggan dengan penyedia pelayanan dalam upaya meningkatkan pelayanan; (4) menjadi alat untuk mengukur kinerja pelayanan serta menjadi alat monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan; (5) untuk standarisasi sehingga mengurangi kesalahan dan kelalaian; (6) membantu staf lebih mandiri; (7) meningkatkan akuntabilitas; (8) menciptakan ukuran standard kinerja; (9) memperjelas persyaratan dan target pekerjaan; dan (10) bagi pimpinan menyediakan mekanisme informasi dalam perumusan strategi.

b. Fasilitas-fasilitas Layanan (*Service Facilities*).

Menyangkut fasilitas utama dan pendukung, ada perlengkapan pelayanan, serta akomodasi, *tools*, alat bantu, *Product knowledge*, mesin, peralatan, teknologi, WC, ruang, gedung, dan sebagainya.

c. Peranan Tim Pengarah (*Advisory Team*).

Tim pengarah adalah penanggung jawab tertinggi manajemen, pimpinan dapat seorang *Public Relation*, atau Manajer Operasional, yang memiliki peranan dalam manajemen pelayanan prima diantaranya sebagai berikut:

- (1) Membuat perencanaan dan persiapan yang teratur mengenai sistem pelayanan, tata cara kerja pelayanan, prosedur pelayanan dalam usaha untuk mewujudkan atau mencapai tujuan-tujuan yang telah ditentukan.

- (2) Monitoring/supervisi atau pengawasan dengan tujuan agar manajemen pelayanan prima apa sudah sesuai dengan tujuan dan sesuai dengan peta perencanaan yang telah disusun dan ditetapkan.
- (3) Memberikan motivasi dan dorongan serta mengadakan pendidikan dan pelatihan bagi peningkatan kualitas pegawai, memperhatikan kesejahteraan pegawai serta pengawasan dan pengendalian sistem.
- (4) Menjadi contoh dan teladan dalam sikap kepercayaan, kejujuran, komitmen dan integritas.
- (5) Meningkatkan pengetahuan, wawasan, pergaulan, perbandingan, dan kompetensi dengan banyak mengikuti berbagai *networking* dan tergabung dalam asosiasi/ikatan.
- (6) Melaksanakan Konsep PDCA (*Plan, Do, Check, Action*) sebagai siklus manajemen mutu dalam merencanakan, mengorganisir, melaksanakan, mengamati, mengobservasi, mengidentifikasi, menasehati, menyelidiki, menafsirkan, dan menilai.
- (7) Memecahkan masalah dan memperoleh tatanan yang bersifat operasional.
- (8) Tim pengarah harus memberikan saran-saran yang bersifat usul, pemecahan masalah, pengarahan masalah dan kesimpulan terhadap permasalahan yang terjadi, sistem yang sedang berjalan maupun kepada petugas layanan atau pegawai lainnya.

(9) Pimpinan harus memberikan kepercayaan penuh dan keyakinan kepada pegawai yang bertugas dapat melaukan pekerjaannya dengan baik.

(10) Berperan menjadi *Ghost Shopping* (Pelanggan Bayangan).

(11) Melaksanakan analisis pelanggan yang beralih.

d. Mudah-Murah-Cepat-Manfaat (*Simple-Cheap-Fast-Benefit*)

Kemudahan memperoleh pelayanan, kejelasan informasi, pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman, dan efisien dalam mendapatkan produk atau layanan. Hemat waktu dan tenaga, murah harga dengan kualitas dan manfaat yang baik. pelanggan menilai *value* berdasarkan besarnya manfaat yang diterima dibandingkan dengan pengorbanan yang dikeluarkan baik dalam bentuk besarnya uang yang dikeluarkan, waktu, dan usahanya.

e. Budaya Pemberian Pelayanan:

(1) *Self Awareness*: Kesadaran pribadi untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada pelanggan;

(2) *Anthusias*: Memberikan pelayanan dengan penuh antusias atau gairah;

(3) *Reform*: Memperbaiki dan meningkatkan kinerja pelayanan;

(4) *Value*: Pelayanan harus mampu memberikan nilai tambah;

(5) *Impressive*. Pelayanan harus menarik dan berkesan yang baik;

(6) *Care*: Memberikan perhatian dan kepedulian kepada pelanggan secara optimal;

(7) *Evaluation*: Pelayanan yang telah diberikan harus selalu dievaluasi secara rutin.

Dari berbagai penjelasan di atas, bahwa pelayanan publik bisa dilakukan secara efektif dan efisien sesuai dengan kebutuhan masyarakat jika seluruh komponen pelayanan memenuhi standar pelayanan. Pelayanan publik itu tidak berdiri sendiri, faktor lainnya juga mempengaruhi terhadap pemberian pelayanan. Berkaitan dengan hal tersebut, ada aspek manajemen yang juga mempengaruhinya. Manajemen merupakan sistem yang mengatur jalannya organisasi, sementara pelayanan adalah pelaksanaan dari sistem yang dibangun di dalam organisasi tersebut. Pelayanan yang baik atau prima, tentunya dimulai dari sistem atau manajemennya. Sistem yang baik yang dikelola atau dikerjakan oleh sumber daya manusia yang kompeten dan akuntabel dapat melahirkan kinerja yang berkualitas. Kinerja yang berkualitas akan melahirkan *output* yang berkualitas pula. *Output* yang berkualitas dalam sebuah pelayanan ditandai dengan kepuasan masyarakat dan kualitas kinerja yang dilakukan dengan dibuktikan oleh nilai-nilai akuntabilitasnya.

Menurut pendapat penulis, pelayanan publik adalah kegiatan pemenuhan kebutuhan sebagai pemberian hak warga negara kepada masyarakat yang disediakan oleh pemerintah berdasarkan peraturan perundang-undangan. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan pemberian pelayanan kepada masyarakat sebagai upaya pemenuhan kebutuhan atas suatu barang atau jasa dan atau

administrasi dalam rangka memberikan kepuasan dan kemanfaatan yang menjadi tugas dan tanggung jawab penyelenggara pelayanan publik atau pemerintah.

## 6. Administrasi Publik

Menurut asal kata (etimologis), kata “administrasi” berasal dari bahasa Latin yang terdiri atas kata *ad* dan *ministrare*. Kata *ad* mempunyai arti yang sama dengan kata *to* dalam bahasa Inggris, yang berarti “ke” atau “kepada”. Dan *ministrare* sama artinya dengan kata *to serve* atau *to conduct* yang berarti melayani, membantu, atau mengarahkan. Jadi pengertian administrasi adalah melayani secara intensif. Dari perkataan “*administrare*” ini terbentuk kata benda “administrario” dan kata sifat “administrativus” yang kemudian masuk ke dalam bahasa Inggris “administration”. Dalam bahasa Inggris *to administer* berarti pula “mengatur”, “memelihara” (*to look after*), dan mengarahkan (tata usaha).

Perkataan ini selanjutnya diterjemahkan ke dalam Bahasa Indonesia menjadi “administrasi”. Akan tetapi, disamping perkataan administrasi yang berasal dari Bahasa Inggris, di Indonesia juga dikenal istilah “administratie” yang berasal dari Bahasa Belanda. Pengertian administrasi dalam Bahasa Belanda bersifat terbatas dan hanya menyangkut sebagian kecil dari pengertian administrasi yang sebenarnya. Administrasi yang mengandung pengertian sempit itu terutama dimaksudkan sebagai ketatausahaan yang diartikan sebagai “kegiatan penyusunan keterangan-keterangan secara sistematis dan pencatatan-

pencatatan secara tertulis semua kegiatan yang diperlukan dengan maksud memperoleh suatu ikhtisar mengenai keterangan-keterangan itu dalam keseluruhannya dan dalam hubungannya satu sama yang lainnya.

Dengan demikian, administrasi merupakan kegiatan tulis-menulis, mengirim dan menyimpan keterangan. Administrasi sering dikaitkan dengan aktivitas administrasi perkantoran yang hanya merupakan salah satu bidang dari aktivitas administrasi yang sebenarnya. Dengan demikian, secara umum kata “administrasi” dapat diartikan sebagai suatu kegiatan/usaha untuk membantu, melayani, mengarahkan dan mengatur semua kegiatan organisasi di dalam mencapai tujuan secara tertib, efisien, dan efektif.

Untuk memahami pengertian sebenarnya dari kata administrasi, banyak para ahli mengemukakan pengertian administrasi yang melihat dari berbagai sudut pandang. Berikut dikemukakan pendapat beberapa tokoh mengenai administrasi sebagai berikut (Mulyono, 2009: 42):

- a. Sondang P. Siagian, administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.
- b. The Liang Gie, administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilaksanakan oleh sekelompok orang dalam bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu.

- c. Sutarto, administrasi adalah suatu proses penyelenggaraan dan pergurusan segenap tindakan/kegiatan dalam setiap usaha kerja sama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan.

Di samping beberapa definisi yang diuraikan oleh para penulis dalam negeri, penulis juga mencantumkan beberapa pendapat dari penulis luar negeri (Mulyono, 2009: 43), antara lain:

- a. Ordway Tead, administrasi dapat diartikan suatu proses dari berbagai kegiatan yang dilakukan secara menyeluruh dalam berbagai usaha yang tujuannya adalah untuk mencapai hasil yang optimal. Definisi tersebut mengandung makna bahwa administrasi meliputi kegiatan yang dilakukan oleh orang-orang eksekutif dalam suatu organisasi yang bertugas mengatur, memajukan, dan menciptakan kemudahan usaha kerja sama sekelompok orang yang dihimpun untuk memncapai tujuan tertentu.
- b. Luther Gullick, administrasi sebagai pelaksanaan suatu pekerjaan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditentukan.
- c. John M. Pfiffner, administrasi sebagai pengorganisasian dan pengarahan sumber-sumber yang manusia/tenaga kerja dan material untuk mencapai tujuan akhir yang diinginkan.
- d. William H. Newman, administrasi sebagai pemberian pedoman kepemimpinan dan pengendalian kegiatan-kegiatan sekelompok orang utnuk mencapain tujuan bersama.

- e. Dwight Waldo, administrasi sebagai bentuk daya upaya manusia yang kooperatif, yang mempunyai tingkat rasionalitas yang tinggi.

Kalau dianalisis secara kritis, definisi-definisi para ahli tersebut mengandung beberapa pokok pengertian:

- a. Administrasi sebagai proses kerja sama.
- b. Aktivitas kerja sama dilakukan 2 orang atau lebih.
- c. Adanya wadah kerjasama yang berupa lembaga atau organisasi.
- d. Adanya tujuan tertentu yang akan dicapai.

Unsur-unsur penting tersebut hanya berfungsi secara efektif, efisien apabila digerakkan melalui sarana tertentu. Sarana tersebut adalah manajemen dan kepemimpinan. Jadi, kata “administrasi” dapat diartikan sebagai suatu kegiatan atau usaha untuk membantu, melayani, mengarahkan, atau mengatur semua kegiatan di dalam mencapai suatu tujuan organisasi. Atau dengan kata lain, administrasi adalah tata urutan penyelenggaraan dan pelaksanaan organisasi dari sisi lahir untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

Adapun tokoh-tokoh yang terkenal sebagai perintis gerakan administrasi antara lain: Federick W. Taylor (1856) dan Henri Fayol (1841). Mereka menggunakan *planning*, *organizing*, *commanding*, *coordination*, dan *control* sebagai prinsip-prinsip pokok dalam administrasi yang mereka kemukakan. Prinsip-prinsip yang dikemukakan oleh Taylor dan Fayol tersebut sangat berpengaruh dan dikembangkan terus oleh para ahli ilmu administrasi dan manajemen.

Ada beberapa unsur administrasi, yaitu:

- a. Organisasi. Organisasi merupakan rangka, struktur atau wadah di mana usaha kerja sama dilakukan. James D. Mooney menyebutkannya sebagai bentuk dari perserikatan manusia untuk mencapai suatu tujuan bersama.
- b. Manajemen. Manajemen dianggap sebagai suatu proses yang menggerakkan kegiatan dalam administrasi sehingga tujuan yang telah ditentukan benar-benar tercapai.
- c. Kepemimpinan. Kepemimpinan adalah ruh/sumber hidup dalam organisasi, administrasi dan manajemen yang bertugas sebagai perencana, kordinator, penggerak kegiatan, evaluasi dan penentu startegi dan arah kebijakan yang harus diambil untuk mencapai tujuan.
- d. Kepegawaian. Kepegawaian merupakan segi yang berkaitan dengan sumber tenaga manusia yang harus ada pada setiap usaha kerja sama. Kajian terhadap unsur ini menimbulkan sekelompok pengetahuan yang disebut administrasi kepegawaian.
- e. Keuangan. Keuangan merupakan segi pembiayaan dalam setiap administrasi. Dari sini timbullah administrasi keuangan, yang antara lain mencakup: penganggaran (*budgeting*), pembukuan, pemeriksaan (*auditing*), dan lain-lain.
- f. Perlengkapan. Perlengkapan berkaitan dengan kebutuhan-kebutuhan kebendaan dan kerumahtangaan yang selalu ada dalam setiap usaha bersama. Dari bidang ini berkembanglah pengetahuan tentang

administrasi perlengkapan/sarana prasarana (*supply administration*), yang mencakup pembelian, klasifikasi, dan standardisasi alat-alat, dan lain-lain.

- g. Pekerjaan kantor. Dalam setiap usaha bersama tentu terdapat proses yang termasuk dalam pengertian *office work*, *paper work*, atau *clerical work*. Ini merupakan kegiatan mengumpulkan, mencatat, mengelola, menyimpan informasi. Kajian mengenai pekerjaan kantor ini menghasilkan pengetahuan yang lazim disebut administrasi perkantoran (*office administration* atau *office management*).
- h. Tata hubungan/komunikasi. Tata hubungan ini merupakan urat nadi yang memungkinkan orang-orang dalam usaha kerja sama itu mengetahui apa yang terjadi atau diinginkan oleh masing-masing. Tanpa tata hubungan yang baik, tak mungkin kerja sama dapat terlaksana dengan baik. Pengetahuan yang merupakan segi tata hubungan misalnya teknik pelaporan, metode rapat dan lain-lain.
- i. Hubungan masyarakat (*Public Relations*). *Public Relations* merupakan hubungan antara organisasi dengan masyarakat di luar organisasi.

Administrasi dapat dikatakan baik menurut LAN RI (1982) dalam (Mulyono, 2009: 47) apabila memenuhi kriteria sebagai berikut:

- a. Efisien. Efisien adalah perbandingan terbaik antara *input* (sumber-sumber yang dipergunakan) dengan *output* (hasil), dalam arti *output* lebih besar daripada *input*.

- b. Efektivitas. Pengertian efektivitas di sini adalah mencapai hasil sepenuhnya seperti yang benar-benar diinginkan, atau setidaknya tidaknya berusaha mencapai hasil semaksimal mungkin. Biasanya efektivitas dikaitkan dengan faktor waktu.
- c. Rasionalitas. Rasionalitas ini terkait dengan rasio/pikiran/akal sehat. Dengan demikian, kegiatan dalam administrasi harus berdasarkan rasio/pikiran/akal sehat.

## **7. Administrasi Kependudukan**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan konsep Administrasi Kependudukan karena pencatatan akta kelahiran merupakan salah satu bentuk pelayanan dalam konteks administrasi kependudukan.

Kependudukan (dalam Mustofa, 2008: 172) adalah hal ikhwal yang berkaitan dengan jumlah, ciri utama, pertumbuhan, persebaran, mobilitas, penyebaran, kualitas, kondisi kesejahteraan yang menyangkut politik, ekonomi, sosial, budaya, agama, serta lingkungan penduduk tersebut. Kependudukan merupakan ilmu yang mempelajari dinamika kependudukan manusia. Meliputi didalamnya ukuran, struktur, dan distribusi penduduk, serta bagaimana jumlah penduduk berubah setiap waktu akibat kelahiran, kematian, migrasi, serta penuaan. Analisis kependudukan dapat merujuk masyarakat secara keseluruhan atau kelompok tertentu yang didasarkan kriteria seperti pendidikan, kewarganegaraan, agama, atau etnisitas tertentu.

Pengertian administrasi kependudukan yang biasa disebut dengan singkatan Adminduk dapat ditelusur dari Peraturan Daerah Kabupaten Karanganyar Nomor 1 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Pasal 1 yang menyatakan bahwa rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

## **B. Kajian hasil-hasil penelitian yang relevan**

Peneliti mengambil rujukan dari beberapa hasil penelitian yang relevan dengan penelitian ini:

1. Penelitian yang pernah dilakukan oleh Victoria Ndia dan Cahyo Sasmito (2019) dengan judul: “*Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Program 3 in 1 dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu)*”. Hasil penelitian menunjukkan pelaksanaan inovasi pelayanan program 3 in 1 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu sudah dapat berjalan dengan efektif dan efisien dalam menunjang peningkatan kualitas pelayanan publik. Penelitian Victoria dan Cahyo dan penelitian ini memiliki kesamaan yaitu mengkaji inovasi pelayanan program 3 in 1. Hal yang membedakan dalam penelitian yang dilakukan Victoria dan Cahyo dan penelitian ini adalah penelitian Victoria dan Cahyo lebih fokus pada pengukuran menggunakan 6 (enam) komponen pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, sedangkan pada

penelitian ini lebih fokus pada implementasi pelayanan Pelayanan *Three in One (3 in 1)* dan faktor pendukung dan penghambat Pelayanan *Three in One (3 in 1)* menggunakan teori implementasi kebijakan Edward III dan indikator pengukuran kinerja birokrasi.

2. Penelitian yang pernah dilakukan oleh Dedi Purwanto (2017) dengan judul: “Pelayanan *3 in 1 electronic public service* dalam mewujudkan sistem peradilan yang sederhana, cepat, dan berbiaya ringan di PTUN Yogyakarta”. Hasil penelitian menunjukkan pelayanan *3 in 1 electronic public service* sebagai upaya untuk menciptakan pelayanan administrasi yang efisien, efektif, dan inovatif kepada masyarakat yang dikeluarkan oleh PTUN Yogyakarta. Penelitian yang dilakukan Dedi dan penelitian ini memiliki persamaan yaitu meneliti sebuah pelayanan dengan sistem *3 in 1*. Hal yang membedakan dalam penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan Dedi adalah pelayanan *3 in 1* dalam pelayanan peradilan di PTUN Yogyakarta, sedangkan penelitian ini meneliti pelayanan Pelayanan *Three in One (3 in 1)* dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar.
3. Penelitian yang pernah dilakukan oleh Viditya Indah Handiyastuti (2014) dengan judul: “*Lahir Procot, Pulang Bawa Akta*”: Sebuah Inovasi Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran di Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan kependudukan melalui pelayanan Lahir Procot, Pulang Bawa Akta merupakan pelayanan yang efisien dan efektif, hal ini dapat dilihat dari segi

inovasi proses layanan yang mudah dan inovasi metode pelayanan yang cepat. Penelitian Viditya dengan penelitian ini memiliki persamaan yaitu meneliti inovasi pelayanan penerbitan akta kelahiran. Hal yang membedakan dalam penelitian ini adalah, penelitian Viditya lebih fokus pada segi inovasi proses layanan, inovasi metode pelayanan, dan faktor penghambat inovasi yang berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi, sedangkan pada penelitian ini lebih fokus pada implementasi inovasi pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Erin Rahmawati dan Retno Suryawati (2017) dengan judul: *Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Anak oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) di Kota Surakarta*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tipologi inovasi yang dilakukan yaitu inovasi metode pelayanan, inovasi produk layanan, inovasi proses dan inovasi kebijakan. Level inovasi adalah inovasi inkremental, sedangkan kategori inovasi adalah inovasi sustaining. Faktor-faktor yang mempengaruhi inovasi pelayanan akta kelahiran Disdukcapil Kota Surakarta yaitu visi misi, sarana prasarana, Sumber Daya Manusia, keuangan, demografi, teknologi, dan politik. Persamaan penelitian Erin dan Retno dengan penelitian ini adalah menganalisis bentuk inovasi akta kelahiran. Hal yang membedakan penelitian Erin dan Retno dengan penelitian ini adalah penelitian Erin dan Retno menggunakan teori Tipologi Inovasi dari Muluk serta Level dan Kategori

inovasi dari Mulgan dan Albury, sedangkan penelitian ini menggunakan teori Edward III dan indikator pengukuran kinerja birokrasi.

5. Penelitian yang pernah dilakukan oleh Vania Pravijanti dan Eva Hany Fanida (2018) dengan judul: *Analisis Keberhasilan Inovasi Pelayanan Paket Hemat 1 (Penerbitan Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada inovasi pelayanan Paket Hemat 1 sudah memiliki faktor-faktor keberhasilan inovasi (*Innovation Success Factors*) menurut Cook, Matthews, dan Irwin (dalam Grisna dan Wawan, 2013) yang terdiri dari Leadership, Management/Organization, Risk Management, Human Capital, dan Technology, sehingga dapat dikatakan berhasil walaupun masih memiliki kendala dalam pelaksanaannya. Persamaan penelitian Vania dan Eva dengan penelitian ini adalah menganalisis sebuah pelayanan dalam menerbitkan akta kelahiran mendapatkan lebih dari satu dokumen sekaligus dalam sekali pelayanan. Hal yang membedakan antara penelitian Vania dan Eva dengan penelitian ini adalah penelitian Vania dan Eva mendeskripsikan dan menganalisis faktor-faktor keberhasilan inovasi pelayanan Paket Hemat 1 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, sedangkan penelitian ini mendeskripsikan implementasi Pelayanan *Three in One (3 in 1)* dan faktor pendukung dan penghambat Pelayanan *Three in One (3 in 1)* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar.
6. Penelitian yang pernah dilakukan oleh Ni made Setiawati Widhiastiti, Ni Nyoman Dewi Pascarani, dan Kadek Wiwin Dwi Wismayanti dengan judul: “

*Implementasi Program Pencatatan Akta Kelahiran Berbasis Online (Studi Kasus Program Inovasi Capil Online pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar)*". Hasil penelitian menunjukkan pelaksanaan program inovasi capil *online* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar masih terkesan sekedar wacana dan tidak dipertanggungjawabkan secara menyeluruh oleh instansi terkait. Persamaan penelitian Ni made Setiawati Widhiastiti, Ni Nyoman Dewi Pascarani, dan Kadek Wiwin Dwi Wismayanti dengan penelitian ini adalah menganalisis implementasi kebijakan publik berupa program inovasi capil dengan teori implementasi kebijakan publik. Hal yang membedakan penelitian Ni made Setiawati Widhiastiti, Ni Nyoman Dewi Pascarani, dan Kadek Wiwin Dwi Wismayanti yaitu program inovasi capil *online* yang didukung oleh paket pelayanan *Two in One*. Sedangkan, pada penelitian ini adalah inovasi pelayanan *Three in One (3 in 1)*.

7. Penelitian yang pernah dilakukan oleh Eko Kurnia Putri (2018) dengan judul: *"Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran melalui E-Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta"*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan Akta Kelahiran melalui *E-Government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta belum optimal. Persamaan penelitian Eko dan Argo tersebut dengan penelitian ini adalah memahami salah satu inovasi pelayanan akta kelahiran dan mengetahui faktor pendukung dan penghambat inovasi pelayanan akta kelahiran. Sedangkan perbedaannya adalah bentuk inovasi pelayanan dan

analisis teori, pada penelitian Eko dan Argo tersebut inovasi pelayanan akta kelahiran melalui *E-Government* dilihat dari lima indikator inovasi pelayanan publik menurut Rogers yaitu kebaruan, kesesuaian inovasi, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan publik, pada penelitian ini inovasi Pelayanan *Three in One (3 in 1)* dianalisis dengan teori implementasi kebijakan menurut Edward III.

8. Penelitian yang pernah dilakukan oleh Siti Rozana (2018) dengan judul: "*Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung dalam Upaya Peningkatan Kepemilikan Akta Kelahiran*". Hasil penelitian menunjukkan strategi pelaksanaannya dikatakan berhasil dibuktikan dengan selalu mengalami peningkatan presentase kepemilikan Akta Kelahiran dari tahun 2015 sampai 2017. Persamaan kedua penelitian ini adalah mengkaji langkah/strategi untuk meningkatkan kepemilikan Akta Kelahiran. Perbedaan kedua penelitian ini adalah pada penelitian Siti Rozana meneliti semua pelaksanaan strategi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung, sedangkan pada penelitian ini hanya meneliti salah satu langkah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dalam meningkatkan kepemilikan Akta Kelahiran.
9. Penelitian yang pernah dilakukan oleh Sovie Fajar Ningtias (2018) dengan judul: "*Inovasi Layanan Akta Lahir Membawa Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga (ALAMAK) di Kabupaten Sidoarjo Tahun 2017*". Hasil penelitian menunjukkan inovasi Anak Lahir Membawa Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga (ALAMAK). 1) *Leadership*, pemimpin Dinkes memiliki

komitmen yang tinggi terhadap pekerjaan, bisa bekerja dalam tim serta mempunyai sikap ramah, dan disiplin. 2) *Management/Organization*, dilakukan mulai dari proses perencanaan dan penetapan strategi yang digunakan dalam layanan inovasi ALAMAK yaitu bekerjasama dengan RSUD Kabupaten Sidoarjo. 3) *Risk Management*, Dispendukcapil memiliki solusi untuk mengatasi dan mencegah risiko yang bisa muncul dalam inovasi ALAMAK yaitu terkait kesalahan data dan teknis. 4) *Human Capital*, Pegawai DispendukCapil mengemban tugas dengan penuh tanggungjawab, serta dilakukan Bimbingan Teknis (BIMTEK) terkait proses pembuatan Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga. 5) *Technology*, DispendukCapil menggunakan teknologi berupa web Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) dan web DispendukCapil Kabupaten Sidoarjo. Persamaan kedua penelitian ini adalah mengkaji suatu instansi penyelenggara layanan publik di tingkat kabupaten yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang membuat inovasi untuk memberikan pelayanan yang mudah dalam kepengurusan Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga. Hal yang membedakan dari kedua penelitian ini adalah pada penelitian Sovie dan Meirinawati fokus penelitian berdasarkan lima faktor keberhasilan inovasi menurut Cook, Matthews, dan Irwin, sedangkan pada penelitian ini fokus penelitian berdasarkan teori implementasi kebijakan publik menurut Edward III.

10. Penelitian yang pernah dilakukan oleh Lillah Wangsa Purnomo (2018) dengan judul: "*Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Paket Hemat (PAHE) dalam Penerbitan Akta Kelahiran (Studi pada Dinas*

*Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya*). Hasil penelitian menunjukkan Pelaksanaan pelayanan administrasi melalui program paket hemat atau PAHE sudah berjalan cukup baik dan dilaksanakan secara kondisional sesuai dengan kebutuhan masyarakat sewaktu-waktu. Tahap evaluasi yang dilakukan adalah dengan melakukan pemantauan setiap tiga bulan sekali dan pelaporan kinerja. Persamaan kedua penelitian ini adalah mengkaji inovasi pelayanan administrasi kependudukan pada pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Hal yang membedakan dari kedua penelitian ini adalah pada penelitian Lillah mengkaji inovasi pelayanan Paket Hemat atau PAHE pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, sedangkan pada penelitian ini mengkaji Pelayanan *Three in One (3 in 1)* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar.

11. Penelitian yang pernah dilakukan oleh Santi Arlita Kusuma Wardani dan Weni Rosdiana (2018) dengan judul: *“Implementasi Kebijakan Percepatan Penerbitan Akta Kelahiran Dengan Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto”*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ukuran dan tujuan kebijakan sudah tercapai dengan baik karena masih adanya masyarakat yang sudah menggunakan kebijakan Percepatan Penerbitan Akta Kelahiran Dengan Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi, Karakteristik agen pelaksana sudah memiliki kemampuan yang baik, sikap atau Kecenderungan para pelaksana masih dirasa sudah memiliki komitmen cukup, namun masih

kurangnya pemantauan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, komunikasi antarorganisasi dan aktivitas pelaksana masih dirasa kurang karena hanya melakukan sosialisasi hanya sekali. Sumberdaya manusia yang ada masih belum mencukupi untuk mendukung implementasi kebijakan, sumber daya waktu dirasa masih kurang karena batas waktu yang diberikan masih memberatkan masyarakat, sumberdaya anggaran sudah memenuhi, sedangkan sumberdaya waktu masih terdapat pertentangan dengan masyarakat, dan sumberdaya fasilitas juga masih memiliki masalah yaitu jaringan yang error, lingkungan sosial dan ekonomi terdapat kendala yaitu dengan masyarakat yang masih berpegang teguh pada tradisi puputan dan masyarakat yang berada dipedesaan. Persamaan kedua penelitian ini adalah menganalisis implementasi kebijakan pelayanan akta kelahiran. Hal yang membedakan adalah pada penelitian Santi dan Weni meninjau dari teori Van Metter dan Van Horn dengan menggunakan enam indikator yaitu Ukuran Dan Tujuan Kebijakan, Sumber Daya, Karakteristik Agen Pelaksana, Sikap Atau Kecenderungan Para Pelaksana, Komunikasi Antarorganisasi Dan Aktivitas Pelaksana Dan Lingkungan Ekonomi, Sosial Dan Politik. Sedangkan, pada penelitian ini menggunakan teori implementasi kebijakan publik menurut Edward III dengan empat indikator yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

12. Penelitian yang pernah dilakukan oleh Catra Christatntio Ladito E (2016) dengan judul: *“Implementasi Kebijakan Program Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sekadau”*. Hasil penelitian

menunjukkan menunjukkan bahwa, permasalahan mengenai implementasi cara pembuatan program Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Sekadau belum sesuai harapan. Persamaan kedua penelitian ini adalah mengkaji implementasi kebijakan pelayanan Akta Kelahiran dengan teori Edward III. Hal yang membedakan dari kedua penelitian tersebut adalah pada penelitian Catra mengkaji program Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Sekadau sedangkan pada penelitian ini hanya mengkaji salah satu bentuk pelayanan Akta Kelahiran yaitu Pelayanan *Three in One (3 in 1)* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar.

13. Penelitian yang pernah dilakukan oleh Sari, Ella Novita and Lipneldi, Lipneldi and Hardayani, Yorry (2017) dengan judul: "*Analisis Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu (Studi : Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran )*". Hasil penelitian menunjukkan Disdukcapil Kota Bengkulu telah mengimplementasikan Permendagri Nomor 9 Tahun 2016 tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran dalam penerbitan akta kelahiran. Penelitian ini memiliki persamaan yaitu mengkaji mengenai penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Hal yang membedakan adalah pada penelitian Ella menganalisis implementasi Permendagri sedangkan pada penelitian ini menganalisis implementasi kebijakan peraturan daerah.

14. Penelitian yang pernah dilakukan oleh Aprilia Malik, Siswidiyanto, dan Endah Setyowati (2013) dengan judul: “*Perencanaan Program Akta Online dalam Meningkatkan Pelayanan Akta Kelahiran (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi)*”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akta kelahiran dan perencanaan akta online yang dilakukan instansi belum dapat dikatakan baik. Hal tersebut dilihat dari beberapa aspek antara lain aspek pembentukan aplikasi program, tujuan program, penyediaan anggaran, penyediaan sarana dan prasarana, persiapan sumber daya aparatur dan peningkatan peran serta masyarakat, beberapa aspek tersebut belum secara maksimal dilakukan, dan belum sepenuhnya dapat mengembangkan program akta online. Kedua penelitian ini memiliki persamaan yaitu mengkaji pelayanan Akta Kelahiran. Hal yang membedakan pada kedua penelitian ini adalah penelitian Aprilia Malik dkk mengkaji program Akta Online dan melihat bagaimana pelayanan akta kelahiran dan perencanaan yang dilakukan oleh instansi, terkait program akta online serta faktor penghambat dalam perencanaan program akta online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi. Sedangkan pada penelitian ini mengkaji implementasi Pelayanan *Three in One (3 in 1)* dan mengetahui faktor pendukung dan penghambat Pelayanan *Three in One (3 in 1)* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar.
15. Penelitian yang pernah dilakukan oleh Yunika Depri Listiana (2018) dengan judul: “*Implementasi Program Pencatatan Akta Kelahiran dalam*

*Mewujudkan Tertib Administrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak*". Hasil penelitian menunjukkan belum maksimalnya masyarakat yang mendaftarkan akta kelahiran secara tepat waktu, hal ini disebabkan rendahnya kepekaan masyarakat terhadap kepentingan administrasi dan rendahnya tingkat kesadaran masyarakat. penelitian Yunika memiliki persamaan dengan penelitian ini yaitu menganalisis implementasi program Akta Kelahiran. Hal yang membedakan kedua penelitian adalah penelitian Yunika menggunakan teori yang dikemukakan oleh Daniel A. Mazmanian dan Paul A. Sabatier yang mengatakan ada tiga variable, yakni : karakteristik masalah, karakteristik kebijakan, dan variabel lingkungan. Sedangkan penelitian ini menggunakan teori implementasi kebijakan publik menurut Edward III dengan empat indikator yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

### **C. Kerangka berpikir**

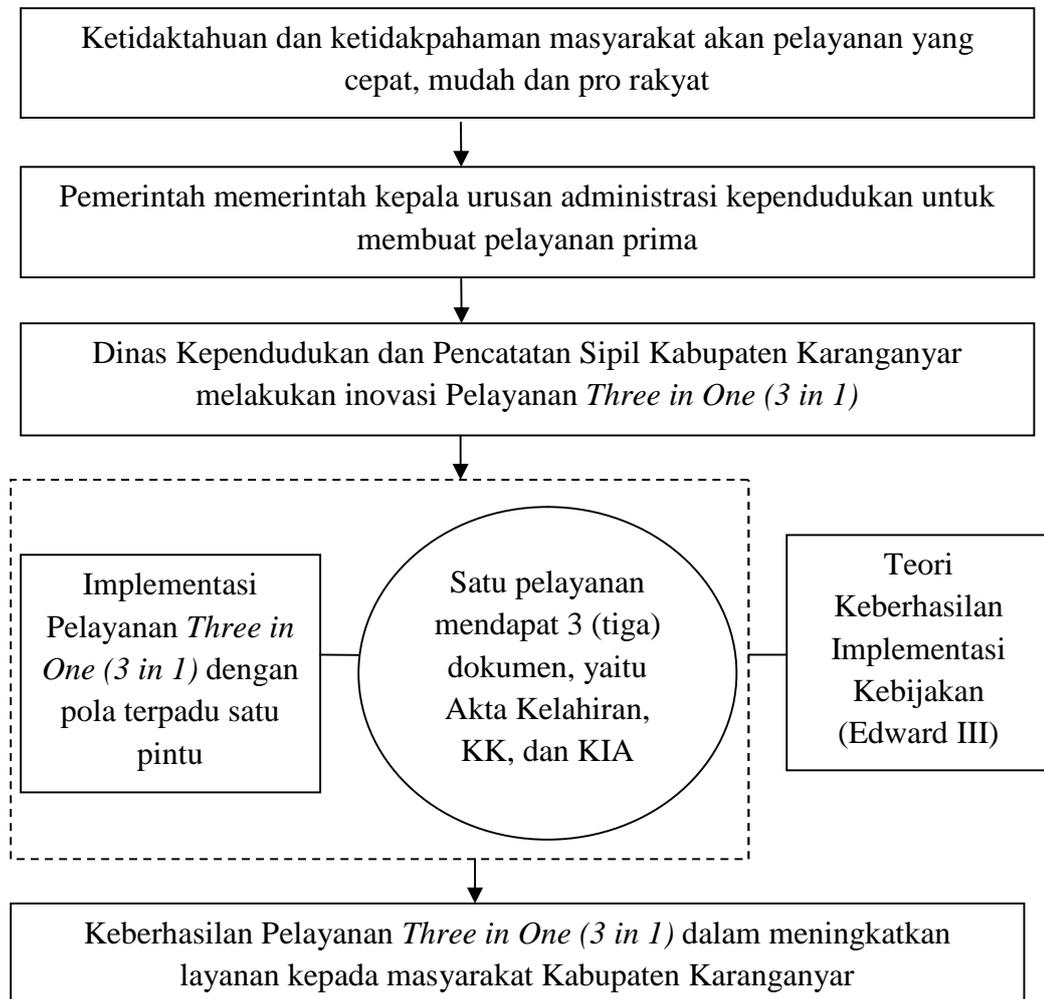
Kerangka berpikir memberikan gambaran umum mengenai pemikiran penelitian. Tujuannya untuk mempermudah pembaca memahami isi dari penelitian. Hal ini menjadi perlu karena dapat mengarahkan ke alur dan penelitian, sehingga kerangka berpikir ditarik berdasarkan suatu landasan konseptual, lebih lanjut akan menjadi bingkai yang mendasar dari pemecahan suatu masalah.

Pelayanan *Three in One (3 in 1)* adalah salah satu pelayanan pencatatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar. Pelayanan *Three in One (3 in 1)* dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dalam meningkatkan cakupan

kepemilikan akta kelahiran. Pelayanan *Three in One (3 in 1)* ini dilaksanakan dengan sekali daftar mendapat 3 (tiga) dokumen, yaitu Akta Kelahiran, Kartu Keluarga (KK), dan Kartu Identitas Anak (KIA).

Berdasarkan hal tersebut, peneliti akan meneliti sejauhmana implementasi Pelayanan *Three in One (3 in 1)* dan faktor pendukung dan penghambat implementasi *Three In One (3 In 1)*.

Apabila implementasi Pelayanan *Three in One (3 in 1)* dapat berjalan dengan mestinya dipastikan Pelayanan *Three in One (3 in 1)* dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan administrasi di Kabupaten Karanganyar dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan mendukung tata pemerintahan yang baik (*good governance*). Sehingga diharapkan terwujud pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau. Upaya pelayanan ini akan meningkatkan kepercayaan masyarakat pada pemerintah, khususnya pelayanan administrasi kependudukan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar. Mengacu pada konsep yang telah dirumuskan oleh peneliti, maka kerangka berfikir dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

**Bagan 1. Kerangka Berpikir**

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **1. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa implementasi Pelayanan *Three In One (3 In 1)* dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Karanganyar dalam perspektif teori George C. Edward III adalah Komunikasi dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dengan cara sosialisasi di 17 Kecamatan di Kabupaten Karanganyar dan instansi terkait. Sumber daya manusia petugas sudah cukup memadai sesuai dengan pembagian tugas. Begitu pula sumber daya pendukung sarana dan prasarana sebagian besar sudah cukup baik. Komitmen petugas Pelayanan *Three in One (3 in 1)* dalam menjalankan tugasnya sudah berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP). Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) mengalami kendala pada sarana yang mengalami kerusakan. Selanjutnya mengenai pembagian tugas upaya penyebaran tanggung jawab prosedur pelayanan pada beberapa petugas telah dilaksanakan dengan jelas dan teratur.

Selanjutnya, penilaian kinerja birokrasi dalam implementasi Pelayanan *Three In One (3 In 1)* dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Karanganyar dapat dilihat dari 5 (lima) indikator penilaian kinerja yaitu Produktivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dilihat dari jumlah pengguna Pelayanan *Three In One (3 In 1)*. Kualitas Pelayanan *Three In One (3 In 1)* dilihat dari standar penyelenggaraannya dibenahi sehingga

Pelayanan *Three In One (3 In 1)* berhasil meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Responsivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dilihat dari masyarakat memberikan respon yang positif terhadap Pelayanan *Three In One (3 In 1)* yaitu kemudahan persyaratan dan prosedur pelayanan yang efektif dan efisien. Responsibilitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dalam memberikan pelayanan sudah sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP). Akuntabilitas dalam memberikan 3 (tiga) dokumen, yaitu Akta Kelahiran, Kartu Keluarga (KK), dan Kartu identitas Anak (KIA) merupakan bentuk pertanggungjawaban atas penyelenggaraan Pelayanan *Three In One (3 In 1)*.

Implementasi Pelayanan *Three in One (3 in 1)* meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan mendukung tata pemerintahan yang baik (*good governance*).

Faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi Pelayanan *Three in One (3 in 1)* yaitu Sumber Daya Manusia Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar ditinjau dari aspek kuantitas dan kualitas sudah cukup memenuhi standar, sarana dan prasarana yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar sudah cukup lengkap dan dapat digunakan secara optimal namun ada beberapa peralatan dan kelengkapan yang perlu ditambah dan diperbaharui, keberhasilan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dalam memberikan pelayanan administrasi tidak terlepas dari upaya kerjasama yang optimal dengan 17 Kecamatan maupun instansi terkait.

## **2. Saran**

Berdasarkan hasil simpulan di atas, maka saran yang diberikan peneliti kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar sebagai berikut:

- a. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar harus lebih meningkatkan kerja sama dan sosialisasi dengan Kelurahan, Kecamatan maupun badan atau organisasi yang terkait di Kabupaten Karanganyar, sosialisasi juga dapat dilakukan melalui media sosial maupun media cetak.
- b. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar menambah pegawai pembantu untuk penyerahan dan pengambilan dokumen Kartu Identitas Anak (KIA) karena ruang pelayanan Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga berada dalam satu ruangan sedangkan ruang pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) berbeda.

## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku

- Abidin, Said Zainal. 2012. *Kebijakan Publik*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Arikunto, Suharsimi. 2007. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dwiyanto, Agus. Dkk. 2006. *Reformasi Birokrasi Politik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Handoyo, Eko. 2013. *Kebijakan publik*. Semarang: Widya Karya
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: Rajawali Pers
- Jasin, Mochammad. Dkk. 2007. *Implementasi Layanan Terpadu di Kabupaten/Kota (Studi Kasus: Kota Yogyakarta, Kabupaten Sragen, Kota Parepare)*. Jakarta: Komisi Pemberantasan Korupsi
- Kabupaten Karanganyar dalam Angka 2018. BPS Kabupaten Karanganyar
- Miles, B. Matthew dan Huberman, A. Michael. 2007. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UI-Press
- Moleong, J. Lexy. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Mulyono. 2009. *Manajemen Administrasi & Organisasi Pendidikan*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Mustafa, Delly. 2013. *Birokrasi Pemerintahan*. Bandung: Alfabeta.
- Mustofa, Bisri. 2008. *Kamus Kependudukan*. Yogyakarta: Panji Pustaka
- Rahmayanty, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Said, M. Mas'ud. 2007. *Birokrasi di Negara Birokratis*. UMM Malang
- Sinambela, Lijak Poltak. dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta: Bumi Aksara
- Subarsono, AG. 2015. *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Sunarto. 2016. *Sistem Politik Indonesia*. Yogyakarta: Magnum Pustaka Utama
- Sugiyono. 2015. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta

Suryokusumo, R FerryAnggoro. 2008. *Pelayanan Publik dan Pengelolaan Infrastruktur Perkotaan*. Yogyakarta: Sinergi Publishing.

Winarno, Budi. 2011. *Kebijakan Publik (Teori, Proses, dan Studi Kasus)*. Yogyakarta: CAPS

### Sumber Jurnal, Skripsi

Akib, Haedar. 2010. *Implementasi Kebijakan: Apa, Mengapa, dan Bagaimana*. Dalam *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 1, No. 1, (Online) <http://ojs.unm.ac.id/iap/article/view/289/6> (22 Mei 2018)

Diskominfo. 2017. *Bupati Karanganyar Buka Sosialisasi Road Map Reformasi Birokrasi*. Diakses di <http://www.karanganyarkab.go.id/20170717/bupati-karanganyar-buka-sosialisasi-road-map-reformasi-birokrasi/> (8 Januari 2019 21.42)

Frinaldi, Aldri. 2014. *Pengaruh Budaya Kerja Pegawai Negeri Sipil terhadap Pelayanan Publik di Dinas Catatan Sipil dan Kependudukan Kota Payakumbuh*. Dalam *Jurnal Humanis*, Vol. XIII, No. 2, (Online). Diakses di <http://103.216.87.80/index.php/humanus/article/view/4727/3696> (18 Mei 2019)

Handiyastuti, Viditya Indah. 2014. *“Lahir Procot, Pulang Bawa Akta” : Sebuah Inovasi Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran di Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi*. Diakses di [http://repository.unej.ac.id/bitstream/handle/123456789/60789/Viditya%20Indah%20handayani%20-%20100910201076\\_1.pdf?sequence=1](http://repository.unej.ac.id/bitstream/handle/123456789/60789/Viditya%20Indah%20handayani%20-%20100910201076_1.pdf?sequence=1) (28 Mei 2018)

Junior, Marten Prasetyo. 2016. *Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus Perizinan Penanaman Modal di BPPT Kota Semarang)*. Diakses di <https://media.neliti.com/media/publications/108594-ID-inovasi-pelayanan-publik-studi-kasus-per.pdf> (30 Mei 2018)

Ladito, Catra Christatntio. 2016. *Implementasi Kebijakan Program Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Sekadau*. Dalam *Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura* (online). Diakses pada <http://jurnal.untan.ac.id/index.php/jpmis/article/view/17890> (28 Juli 2019)

Listiana, Yunika Depri. 2018. *Implementasi Program Pencatatan Akta Kelahiran dalam Mewujudkan Tertib Administrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak*. Dalam *Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura* (online). Diakses pada <http://jurnal.untan.ac.id/index.php/jpmis/article/view/23501> (28 Juli 2019)

- Malik, Aprilia. Dkk. 2013. *Perencanaan Program Akta Online dalam Meningkatkan Pelayanan Akta Kelahiran (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi)*. Dalam jurnal Administrasi Publik Vol. 1 No 5. (Online). Diakses pada <http://administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jap/article/view/167/148> (28 Juli 2019)
- Ndia, Victoria dan Cahyo Sasmito. 2019. *Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Program 3 in 1 dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu)*. Dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Vol. 8 No. 2, (online). Di akses di <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fisip/article/view/1715> (22 Juli 2019)
- Ningtias, Sovie Fajar. 2018. *Inovasi Layanan Akta Lahir Membawa Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga (ALAMAK) di Kabupaten Sidoarjo Tahun 2017*. Dalam Jurnal Publika Vol. 6, No. 4 (Online). Diakses di <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/22939> (28 Juli 2019)
- Pravijanti, Vania dan Eva Hany Fanida. 2018. *Analisis Keberhasilan Inovasi Pelayanan Paket Hemat 1 (Penerbitan Akta Kelhiaran dan Kartu Keluarga) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya*. Dalam Publika Vo. 6, No. 4, 2018 diakses di <http://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/22986/21069> (28 Mei 2018)
- Purwanto, Dedi. 2017. *Pelayanan 3 in 1 Electronic Public Service dalam Mewujudkan Sistem Peradilan yang Sederhana, Cepat, dan Berbiaya Ringan di PTUN Yogyakarta*. Diakses pada [http://digilib.uin-suka.ac.id/26770/2/11340172\\_BAB-I\\_IV-atau-V\\_DAFTAR-PUSTAKA.pdf](http://digilib.uin-suka.ac.id/26770/2/11340172_BAB-I_IV-atau-V_DAFTAR-PUSTAKA.pdf) (13 Desember 2018)
- Rahmawati, Erin dan Retno Suryawati. 2017. *Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Anak oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) di Kota Surakarta*. Dalam Jurnal Wacana Publik Vol 1, No. 3, 2017 hlm 24-39. Diakses di <https://jurnal.uns.ac.id/wacana-publik/article/view/18002/14362> (28 Mei 2018)
- Rohman, Didik Fatkhur, dkk. 2013. *Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang)*. Dalam Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol.1, No.5, Hal. 962-971. (Online) <http://administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jap/article/view/172/153> (22 Mei 2018)
- Rozana, Siti. 2018. *Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung dalam Upaya Peningkatan Kepemilikan Akta*

*Kelahiran*. Dalam *Journal of Politic and Government Studies* Vol. 7, No. 2 (Online). Diakses di <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/view/20220> (28 Juli 2019)

Saka, Lillah Wangsa Purnomo. 2018. *Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Paket Hemat (PAHE) Dalam Penerbitan Akta Kelahiran (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya)*. <http://repository.ub.ac.id/9740/> (28 Juli 2019)

Sari, Ella Novita and Lipneldi, Lipneldi and Hardayani, Yorry (2017) *Analisis Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu (Studi : Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran )*. Undergraduated thesis, Universitas Bengkulu. Diakses di <http://repository.unib.ac.id/14164/> (28 Juli 2019)

Wardani, Santi Arlita Kusuma dan Weni Rosdiana. 2018. *Implementasi Kebijakan Percepatan Penerbitan Akta Kelahiran dengan Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto*. Dalam *Jurnal Publika* Vol. 6, No. 7 (Online). Diakses pada <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/24385> (28 Juli 2019)

### **Sumber Peraturan Perundang-undangan**

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2016 tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 120 Tahun 2017 tentang Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025

Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 93 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar.

Surat Edaran Mendagri No. 472.11/4954/SJ Tentang Akta Kelahiran Anak

Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan