

**STUDI TENTANG PEMANFAATAN SISTEM DARING DALAM
EFEKTIVITAS PELAYANAN AKTA KELAHIRAN *ONLINE* DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SAMARINDA**



OLEH:

RIAN YUSUF

NPM: 1863201109

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM
S A M A R I N D A**

2025

**STUDI TENTANG PEMANFAATAN SISTEM DARING DALAM
EFEKTIVITAS PELAYANAN AKTA KELAHIRAN *ONLINE* DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SAMARINDA**



OLEH:

RIAN YUSUF

NPM: 1863201109

**Skripsi Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM
S A M A R I N D A**

2025

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Studi Tentang Pemanfaatan Sistem Daring Dalam Efektivitas Pelayanan Akta Kelahiran *Online* di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda

Nama : Rian Yusuf

NPM : 1863201109

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi : Administrasi Publik

Universitas : Widya Gama Mahakam Samarinda

Samarinda, 5 September 2025

Menyetujui,

Pembimbing I,


Drs. M. Kasim., M.Si
NIDN. 8812560018

Pembimbing II,


Ahmad Yani, S.Sos., M.Si
NIK. 1106118701

Mengetahui:


Dekan

Dr. T. Abdul Rofik, S.P., M.P
NIK: 2023.070.326

Penguji

1. Drs. M. Kasim., M.Si

2. Ahmad Yani, S.Sos., M.Si

3. Trisna Waty Riza Eryani, S.Sos., M.Si

1... 
2... 
3... 

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rian Yusuf

NPM : 1863201109

Judul Skripsi : Studi Tentang Pemanfaatan Sistem Daring Dalam Efektivitas Pelayanan Akta Kelahiran *Online* di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penelitian dalam bentuk Skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari peneliti sendiri, baik untuk naskah laporan yang tercantum sebagai bagian dari laporan skripsi ini. Jika terdapat karya orang lain, peneliti mencantumkan sumber secara jelas.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh dan sanksi lain sesuai dengan norma dan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

Samarinda, 5 September 2025

Yang membuat pernyataan,



Rian Yusuf
NPM. 1863201109

RINGKASAN

RIAN YUSUF, Studi Tentang Pemanfaatan Sistem Daring Dalam Efektivitas Pelayanan Akta Kelahiran *Online* di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda, di bawah Drs. M. Kasim., M.Si Selaku Dosen Pembimbing I dan Ahmad Yani, S.Sos., M.Si Selaku Dosen Pembimbing II.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi, efektivitas, serta faktor pendukung dan penghambat penerapan sistem daring pelayanan akta kelahiran *online* di Disdukcapil Kota Samarinda. Jenis penelitian adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Fokus utama pada penelitian ini tingkat pemahaman sistem program, ketepatan sasaran program, tingkat penyelesaian, serta tingkat pencapaian tujuan/target. Pengumpulan data dilakukan dengan 3 cara yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan secara interaktif dengan tahap pengumpulan, reduksi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi sistem daring pelayanan akta kelahiran *online* di Disdukcapil Kota Samarinda dilakukan melalui sistem *smart service* dan telah dilakukan sejak Oktober 2024. Tujuan utama digitalisasi layanan akta kelahiran adalah mempercepat pelayanan, menyederhanakan birokrasi, dan meningkatkan aksesibilitas bagi masyarakat. Sistem daring pelayanan akta kelahiran *online* telah dinyatakan efektif karena mampu memenuhi seluruh indikator utama efektivitas pelayanan publik yakni adanya pemahaman sistem/program yang baik, ketepatan sasaran program, tingkat penyelesaian yang optimal, serta tercapainya tujuan/target yang telah ditetapkan. Faktor pendukung dalam implementasi pelayanan akta kelahiran *online* adalah pemahaman dan kompetensi petugas yang baik, struktur dan alur layanan yang jelas, serta akses yang mudah dan adanya responsifitas dari pegawai terhadap keluhan dari masyarakat. Faktor penghambatnya adalah jumlah tenaga teknis yang kurang memadai, peralatan, serta proses administrasi.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Publik, Sistem Daring, Akta Kelahiran *Online*

RIWAYAT HIDUP



RIAN YUSUF, Lahir pada tanggal 06 November 1997 di Keningau, Sabah, Malaysia, anak dari Bapak Yusuf Tandi dan Ibu Hermin Pasambo sebagai anak ke 8 dari 8 bersaudara. Peneliti memulai pendidikan pada tahun 2004 di Sekolah Dasar Negeri 010 Nunukan dan lulus tahun 2012. Pada tahun 2012 peneliti melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Pertama PGRI 2 Nunukan hingga lulus tahun 2015. Pada tahun 2015 peneliti melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Atas Negeri 2 Nunukan dan lulus pada tahun 2018. Pada tahun 2018 peneliti melanjutkan Pendidikan ke jenjang lebih tinggi di salah satu Perguruan Tinggi Swasta (PTS) di Samarinda yaitu Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda mengambil Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Strata Satu (S1) melalui tes yang diadakan oleh pihak Universitas. Kemudian pada tahun 2021 tepatnya bulan Agustus peneliti mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda yang di tempatkan di Lempake, Samarinda Utara, Kota Samarinda Selanjutnya peneliti menyelesaikan tugas akhir berupa skripsi di Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Administrasi Publik.

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur peneliti ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik dan sesuai dengan target waktu yang ditentukan. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) pada program studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda.

Pada kesempatan ini, peneliti menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada beberapa pihak yang telah berperan besar dalam proses penyusunan skripsi, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. Husaini Usman, M.Pd., M.T. Selaku Rektor Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menempuh studi di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik.
2. Bapak Dr. H. Abdul Rofik., SP., M.P Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menyusun skripsi ini.
3. Bapak Ahmad Yani, S.Sos, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik sekaligus pembimbing II yang telah membantu kelancaran proses administrasi yang dibutuhkan oleh peneliti untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
4. Bapak Drs. Kasim., M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah membantu, mendukung, dan mempermudah proses peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
5. Ibu Trisna Waty Riza Eryani, S.Sos., M.Si selaku penguji yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pemikiran dalam memberikan bimbingan,

kritik, serta masukan yang sangat berharga selama proses ujian pendadaran. Segala arahan, nasihat, dan koreksi yang Ibu berikan menjadi dorongan besar bagi peneliti untuk menyempurnakan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.

6. Seluruh Staff Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda yang telah membantu proses administrasi dan keperluan yang dibutuhkan oleh peneliti.
7. Jajaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda yang telah memberikan izin, data, serta informasi yang diperlukan sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik.
8. Ibu Hermin Pasambo dan Bapak Yusuf Tandi yang tercinta, peneliti menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala kasih sayang, doa, dukungan, serta motivasi yang tiada henti diberikan selama proses penyusunan penelitian ini. Segala bentuk perhatian, pengorbanan, serta kesabaran yang selalu tercurahkan menjadi sumber kekuatan dan semangat bagi peneliti dalam menghadapi berbagai tantangan. Tanpa doa dan dukungan yang tulus dari beliau berdua, peneliti tidak akan mampu menyelesaikan penelitian ini dengan baik hingga tahap akhir.
9. Rahel Yusuf, Ratna Yusuf, Aglis Yusuf, Irwan Yusuf, Julius, Melda, & Wilson, saudaraku tercinta, yang selalu memberikan kasih sayang, dukungan, doa, dan semangat dalam setiap tahap penyusunan penelitian ini.

10. Rekan-rekan kos, Hesron, Joel, Irsa, Johan, Jeki, Semli, Samuelcis dan Josia, terima kasih atas kebersamaan, canda tawa, serta dukungan yang telah memberikan warna dan semangat selama peneliti menjalani masa studi hingga menyelesaikan penelitian ini.
11. Rekan-rekan mahasiswa utamanya dari program studi Administrasi Publik atas dukungan dan kerjasamanya selama menempuh pendidikan serta penyelesaian penyusunan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu, peneliti secara terbuka menerima kritik dan saran guna peningkatan dan penyempurnaan laporan ini.

Samarinda, 5 September 2025



Rian Yusuf
NPM. 1863201109

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	ii
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iii
RINGKASAN	v
RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1. Manfaat Teoritis	10
1.4.2. Manfaat Praktis.....	10
BAB II TINJAUAN TEORI.....	12
2.1. Teori dan Konsep.....	12
2.1.1. Studi.....	14
2.1.2. <i>E-Government</i>	16
2.1.3. Pelayanan Publik	23
2.1.4. Efektivitas Pelayanan Publik <i>Online</i>	37
2.1.5. Sistem Daring.....	41
2.1.6. Akta Kelahiran	42
2.2. Kerangka Pikir.....	44
BAB III METODE PENELITIAN	47
3.1. Jadwal Penelitian	47
3.2. Jenis Penelitian	49
3.3. Lokasi Penelitian	52
3.4. Definisi Konsepsional.....	53

3.5. Fokus Penelitian	55
3.6. Sumber Data	57
3.7. Teknik Pengumpulan Data	60
3.8. Teknik Analisis Data	62
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	66
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	66
4.1.1. Profil Kota Samarinda	66
4.1.2. Demografi dan Keberagaman Sosial Kota Samarinda	67
4.1.3. Profil Umum Dinas Disdukcapil Kota Samarinda	68
4.1.4. Tugas dan Fungsi Disdukcapil Kota Samarinda	70
4.1.5. Visi, Misi, dan Motto Disdukcapil Kota Samarinda	72
4.1.6. Keadaan SDM Disdukcapil Kota Samarinda	75
4.1.7. Struktur Organisasi Disdukcapil Kota Samarinda.....	76
4.2. Penyajian Data Hasil Penelitian	79
4.2.1. Tingkat Pemahaman Sistem/Program	79
4.2.2. Tingkat Ketepatan Sasaran Program	86
4.2.3. Tingkat Penyelesaian.....	94
4.2.4. Tingkat Pencapaian Tujuan/Target	101
4.3. Pembahasan	106
4.3.1. Implementasi Sistem Daring Akta Kelahiran Online.....	106
4.3.2. Efektivitas Sistem Daring Akta Kelahiran Online	109
4.3.3. Faktor Pendukung dan Penghambat	112
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	115
5.1. Kesimpulan.....	115
5.2. Saran	116
DAFTAR PUSTAKA	118
LAMPIRAN.....	121

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	46
Gambar 3.1 Model Analisis Data Miles dan Huberman	65
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Disdukcapil Kota Samarinda	77

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	48
Tabel 3.2 Daftar Key dan Para Informan	59
Tabel 4.1 Distribusi Penduduk Kota Samarinda Berdasarkan Kelompok Usia....	67
Tabel 4.2 Distribusi Penduduk Kota Samarinda Berdasarkan Agama	68
Tabel 4.3 Latar Belakang Pendidikan Pegawai Disdukcapil Kota Samarinda	75
Tabel 4.4 Golongan/Ruang Pegawai Disdukcapil Kota Samarinda.....	76
Tabel 4.5 Jumlah Pemohon dan Realiasi	88
Tabel 4.6 Perbandingan Realiasi Pelayanan Offline & Online.....	89

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bertujuan untuk mewujudkan dan memberikan wewenang, tanggung jawab, hak, serta kewajiban untuk semua pihak. Oleh karenanya, untuk mencapai pada tujuan tersebut, maka di dalam prosesnya perlu ada konsep yang dapat mendukungnya. Salah satu konsep yang dapat mendukung akan hal tersebut adalah *e-government*. Dinyatakan demikian karena pada dasarnya *e-goverment* adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat. Melalui konsep ini juga, maka setiap layanan publik yang diberikan pada masyarakat dapat berjalan lebih efisien, transparan, dan akuntabel.

Berangkat dari pandangan tersebut, maka tidak heran apabila saat ini digitalisasi layanan publik menjadi fokus utama dalam reformasi birokrasi di seluruh wilayah Indonesia, dimana salah satunya adalah Kota Samarinda. Kota yang berada di Provinsi Kalimantan Timur serta merupakan ibu kota provinsi sekaligus pusat pertumbuhan ekonomi dan administrasi ini telah mengembangkan berbagai inovasi berbasis teknologi untuk meningkatkan efisiensi maupun transparansi layanan publik. Pengembangan ini terjadi karena dengan jumlah penduduk lebih dari 800 ribu jiwa, kebutuhan akan layanan publik yang cepat, efisien, dan transparan semakin meningkat.

Selain itu, pengembangan tersebut juga terjadi karena secara geografis, kota dengan luas sekitar 718 km² ini didominasi oleh topografi berbukit dengan daerah dataran rendah di sepanjang bantaran Sungai Mahakam. Artinya, dengan adanya *e-government*, masyarakat tidak harus menghadapi kendala geografis dalam mengakses layanan publik, terutama bagi yang tinggal di daerah berbukit atau jauh dari pusat kota. Terkait dengan *e-government*, salah satu bentuk implementasinya dalam pelayanan publik adalah sistem daring pelayanan akta kelahiran secara *online*. Layanan ini, dilakukan melalui website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Samarinda dengan nama Go-Digital dan dapat diakses melalui <https://disdukcapil.samarindakota.go.id/login>.

Layanan *online* yang memiliki landasan hukum Keputusan Kepala Disdukcapil Kota Samarinda No. 470 tentang Sistem Layanan Disdukcapil Samarinda Go-Digital ini memiliki 3 kategori layanan akta, yaitu akta kelahiran buku nikah, akta kelahiran tanpa buku nikah, dan akta kelahiran keputusan pengadilan. Pelayanan akta kelahiran buku nikah diperuntukkan bagi anak yang lahir dari pasangan yang telah menikah secara sah dan memiliki buku nikah. Layanan akta kelahiran tanpa buku nikah dikhususkan bagi anak yang lahir dari pasangan yang belum atau tidak memiliki buku nikah. Sementara, layanan akta kelahiran keputusan pengadilan diperlukan jika terdapat sengketa hukum, status anak yang tidak jelas, perubahan pada akta, atau permohonan lainya dari pengadilan.

Pada penerapannya ini pula, layanan pembuatan akta kelahiran secara *online* di Kota Samarinda memiliki beberapa tahapan yang harus diikuti oleh pemohon.

Pertama, pemohon harus mengakses website resmi Disdukcapil Kota Samarinda dan mengisi formulir permohonan sesuai dengan kategori akta kelahiran yang dibutuhkan. Selanjutnya, pemohon diwajibkan mengunggah dokumen pendukung, seperti kartu keluarga, KTP orang tua, surat keterangan kelahiran dari rumah sakit atau bidan, serta dokumen lain yang diperlukan sesuai dengan kategori permohonan. Setelah dokumen diunggah dan diverifikasi oleh petugas Disdukcapil, pemohon akan menerima konfirmasi melalui email atau SMS mengenai status permohonan.

Apabila semua persyaratan telah terpenuhi, akta kelahiran akan diterbitkan dalam bentuk digital dan dapat diunduh melalui website. Selain itu, pemohon juga dapat mengambil dokumen fisik di kantor Disdukcapil jika diperlukan. Melalui prosedur tersebut, keberadaan layanan ini dianggap membawa dampak positif bagi masyarakat, terutama dalam hal efisiensi waktu dan biaya. Sebab, masyarakat tidak perlu lagi datang langsung ke kantor Disdukcapil untuk mengurus dokumen, sehingga dapat mengurangi antrian dan meningkatkan kenyamanan pelayanan. Selain itu, sistem daring inipun membantu meningkatkan transparansi dalam administrasi kependudukan, karena setiap tahapan proses dapat dipantau secara *real-time* oleh pemohon.

Namun demikian, peneliti melihat bahwa penerapan akta kelahiran *online* yang dilakukan Disdukcapil Kota Samarinda masih memiliki beberapa kendala dalam implementasinya. Kendala pertama terletak pada keterbatasan jaringan (sinyal) internet yang memadai. Dalam konteks ini, meskipun sistem daring bertujuan untuk meningkatkan kemudahan akses layanan, akan tetapi masih

terdapat wilayah di Kota Samarinda yang memiliki keterbatasan internet. Hal ini menyebabkan sebagian masyarakat kesulitan dalam menggunakan layanan daring secara optimal. Kondisi demikian juga diperparah dengan kondisi masyarakat Kota Samarinda yang belum sepenuhnya mengetahui tentang tata cara penyesuaian sistem daring berkaitan dengan pelayanan akta kelahiran.

Akibatnya, banyak masyarakat yang masih terbiasa dengan pola pelayanan konvensional dan belum terbiasa memanfaatkan teknologi informasi dalam pengurusan dokumen administrasi kependudukan. Masalah ini juga akhirnya menciptakan resistensi pada beberapa kelompok masyarakat. Resistensi ini muncul karena adanya keterbatasan dalam literasi digital serta kebiasaan yang telah terbentuk dalam mengakses layanan secara konvensional. Dalam konteks layanan akta kelahiran *online* di Kota Samarinda, kelompok masyarakat yang berusia di atas 40 tahun ini umumnya mengalami kesulitan dalam memahami prosedur digital, merasa kurang percaya diri dalam menggunakan teknologi, serta memiliki ketidakpercayaan terhadap sistem daring.

Tidak hanya itu, kendala teknis seperti gangguan sistem, aplikasi yang belum sepenuhnya stabil, hingga keterbatasan fasilitas pendukung di beberapa kecamatan turut menjadi hambatan dalam optimalisasi pelayanan akta kelahiran secara *online*. Padahal, salah satu tujuan utama implementasi sistem daring akta kelahiran adalah untuk memberikan kemudahan, efisiensi waktu, dan peningkatan kualitas pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan. Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam hal ini juga menjadi salah satu hambatan lain dalam implementasi sistem akta kelahiran *online*. Sebab, dengan jumlah SDM yang

kurang memadai, maka kondisi ini tentu berdampak pada kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Berdasarkan pada permasalahan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka peneliti tertarik untuk menelaah lebih lanjut mengenai efektivitas pelayanan akta kelahiran *online*, khususnya di Disdukcapil Kota Samarinda. Telaah tersebut akan dipaparkan dalam suatu kajian penelitian dengan judul “Studi Tentang Pemanfaatan Sistem Daring dalam Efektivitas Pelayanan Akta Kelahiran *Online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda”. Melalui penelitian ini, diharapkan peneliti dapat memberikan gambaran nyata mengenai implementasi, efektivitas, faktor pendukung dan penghambat, serta rekomendasi perbaikan dalam sistem pelayanan akta kelahiran *online*.

1.2. Rumusan Masalah

Menurut Suharsimi Arikunto (2018:23) “Rumusan masalah merupakan pertanyaan-pertanyaan yang akan dicari jawabannya melalui proses penelitian”. Pertanyaan tersebut disusun secara sistematis, jelas, spesifik, dan dapat diuji secara empiris sehingga dapat memberikan arah dan fokus yang jelas dalam pelaksanaan penelitian. Dengan adanya rumusan masalah, peneliti dapat lebih terarah dalam menentukan langkah-langkah penelitian, mulai dari pengumpulan data hingga analisis hasil. Rumusan masalah juga menjadi dasar dalam menentukan tujuan dan manfaat penelitian.

Rumusan masalah juga menurut Kaharuddin (2021:4) merupakan “Suatu pernyataan yang menggambarkan adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang membutuhkan pemecahan melalui penelitian”. Artinya, dalam

sebuah penelitian, rumusan masalah memegang peranan penting karena menjadi landasan utama dalam menentukan arah dan fokus kajian yang akan dilakukan. Sebab, keberadaan rumusan masalah tidak hanya berfungsi untuk menunjukkan adanya permasalahan, tetapi juga sebagai bentuk identifikasi terhadap ketidaksesuaian antara kondisi ideal yang diharapkan dengan kondisi aktual yang terjadi di lapangan.

Selain itu, rumusan masalah menurut Lexy Moleong (2017:62) dipahami pula sebagai “Pernyataan yang menjelaskan secara jelas batasan permasalahan yang akan diteliti, sehingga dapat memberikan pedoman dalam mengumpulkan dan menganalisis data yang relevan”. Pada konteks ini, maka rumusan masalah bukan sekadar memuat pernyataan umum tentang suatu fenomena, melainkan memberikan batasan yang tegas terkait ruang lingkup permasalahan agar penelitian tidak melebar ke hal-hal di luar fokus kajian. Dengan adanya batasan yang jelas tersebut, peneliti dapat lebih mudah menentukan variabel yang akan diteliti, metode yang digunakan, serta jenis data yang dibutuhkan.

Berdasarkan beberapa keterangan di atas, maka dapat disintesis bahwa rumusan masalah adalah inti dari suatu penelitian yang berbentuk pertanyaan atau pernyataan yang menjelaskan adanya kesenjangan atau permasalahan yang perlu dikaji. Rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana implementasi sistem daring pelayanan akta kelahiran *online* di Disdukcapil Kota Samarinda?
2. Bagaimana efektivitas sistem daring pelayanan akta kelahiran *online* di Disdukcapil Kota Samarinda?

3. Apa saja faktor pendukung dan penghambat penerapan sistem daring pelayanan akta kelahiran *online* di Disdukcapil Kota Samarinda?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian menurut Lexy Moleong (2017:70) adalah “Sasaran yang ingin dicapai dalam suatu penelitian”. Tujuan ini menjadi pedoman utama bagi peneliti dalam melaksanakan seluruh tahapan penelitian agar tetap terarah sesuai dengan permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya. Dengan adanya tujuan yang jelas, peneliti dapat menentukan metode yang tepat, teknik pengumpulan data yang sesuai, serta langkah-langkah analisis yang dibutuhkan untuk memperoleh hasil yang diharapkan. Selain itu, tujuan penelitian juga menjadi indikator keberhasilan suatu penelitian, karena melalui tujuan tersebut dapat diketahui sejauh mana penelitian mampu memberikan jawaban atas rumusan masalah yang diajukan.

Tujuan penelitian juga menurut Sugiyono (2020:40) merupakan “Pernyataan mengenai hasil yang ingin dicapai dari penelitian yang dilakukan, berupa pengumpulan informasi, pemecahan masalah, atau pengujian hipotesis”. Dengan kata lain, tujuan penelitian menjelaskan secara konkret apa yang ingin diperoleh peneliti setelah seluruh proses penelitian selesai dilaksanakan. Tujuan ini dapat berupa upaya untuk menggali dan mengumpulkan informasi baru yang relevan, memberikan solusi terhadap suatu permasalahan yang sedang dihadapi, atau menguji kebenaran suatu dugaan atau hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya.

Selain itu, tujuan penelitian menurut Danu Eko Agustinova (2015:22) adalah “Orientasi yang menggambarkan hasil akhir yang diharapkan dari penelitian, di mana hal ini merupakan sintesa dari rumusan masalah yang telah dirumuskan

sebelumnya”. Artinya, tujuan penelitian tidak muncul secara terpisah, melainkan merupakan rangkaian logis yang lahir dari identifikasi permasalahan dan rumusan masalah yang telah disusun secara sistematis. Dengan adanya tujuan yang jelas, peneliti memiliki arah dan pegangan yang kuat untuk menentukan setiap tahapan penelitian, sehingga proses yang dijalankan tidak keluar dari fokus yang telah ditetapkan.

Berdasarkan beberapa keterangan tersebut, maka dapat disintesis bahwa tujuan penelitian adalah hasil yang ingin dicapai dari suatu penelitian. Tujuan penelitian pada kajian ini adalah sebagai berikut.

1. Mengetahui implementasi sistem daring pelayanan akta kelahiran *online* di Disdukcapil Kota Samarinda.
2. Mengetahui efektivitas sistem daring pelayanan akta kelahiran *online* di Disdukcapil Kota Samarinda.
3. Mengetahui faktor pendukung dan penghambat penerapan sistem daring pelayanan akta kelahiran *online* di Disdukcapil Kota Samarinda.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian menurut Muhammad Hasan, et al., (2022:55) adalah “Kontribusi yang diberikan oleh suatu penelitian, baik dalam aspek teoretis maupun praktis, yang dapat digunakan untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan penyelesaian masalah”. Dengan kata lain, manfaat penelitian menunjukkan sejauh mana hasil penelitian dapat memberikan dampak positif, baik bagi pengembangan teori maupun penerapannya dalam kehidupan nyata. Pada aspek teoretis, manfaat penelitian dapat berupa penambahan wawasan atau pengujian teori yang telah ada.

Sedangkan pada aspek praktis, manfaat penelitian dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan, penyusunan kebijakan, atau solusi atas permasalahan yang terjadi di masyarakat.

Manfaat penelitian menurut Sugiyono (2020:41) dapat dipahami pula sebagai “Dampak atau kegunaan dari hasil penelitian yang dapat dirasakan oleh berbagai pihak, seperti akademisi, praktisi, atau masyarakat umum, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang”. Manfaat tersebut menjadi indikator keberhasilan suatu penelitian, karena menunjukkan sejauh mana hasil penelitian dapat memberikan kontribusi yang nyata di berbagai bidang. Bagi kalangan akademisi, manfaat penelitian dapat berupa pengembangan teori atau penambahan pengetahuan. Sementara itu, bagi para praktisi, hasil penelitian dapat dijadikan acuan dalam pengambilan keputusan, penyusunan kebijakan, atau penerapan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi.

Selain itu, manfaat penelitian menurut Suharsimi Arikunto (2018:47) merupakan “Implikasi dari temuan penelitian yang dapat diaplikasikan dalam kehidupan nyata atau menjadi dasar untuk penelitian lanjutan guna memperkaya kajian ilmiah dalam bidang tertentu”. Dengan demikian, manfaat penelitian tidak hanya berhenti pada hasil temuan yang bersifat teoritis, tetapi juga mencakup dampak praktis yang dapat diterapkan untuk memecahkan berbagai persoalan yang ada di masyarakat. Oleh karenanya, temuan-temuan dalam penelitian dapat memberikan kontribusi langsung dalam bentuk rekomendasi kebijakan, perbaikan sistem, atau inovasi dalam praktik tertentu yang relevan dengan permasalahan yang diteliti.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disintesiskan bahwa manfaat penelitian adalah dampak positif yang dihasilkan dari suatu penelitian, baik secara teoretis maupun praktis. Oleh karenanya, manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut.

1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian ilmiah dalam bidang administrasi publik, khususnya terkait pemanfaatan sistem daring dalam pelayanan publik. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi akademisi dan peneliti lain dalam mengembangkan konsep efektivitas layanan administrasi kependudukan berbasis teknologi.

1.4.2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang diharapkan muncul dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Manfaat bagi Universitas Widya Gama Mahakam

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi mahasiswa dan dosen dalam pengembangan penelitian sejenis di bidang administrasi publik, di samping dapat menyediakan data empiris yang dapat digunakan dalam pembelajaran dan diskusi akademik mengenai digitalisasi layanan publik.

2. Manfaat bagi Disdukcapil Kota Samarinda

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan evaluasi terkait efektivitas sistem daring dalam pelayanan akta kelahiran *online*, sehingga dapat dilakukan perbaikan dan optimalisasi layanan. Selain itu, diharapkan pula dapat memberikan masukan mengenai kendala yang dihadapi oleh masyarakat dalam mengakses

layanan daring dan solusi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

3. Manfaat bagi masyarakat Kota Samarinda

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi serta dapat meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai pemanfaatan sistem daring dalam pengurusan akta kelahiran.

BAB II

TINJAUAN TEORI

2.1. Teori dan Konsep

Teori menurut Sugiyono (2020:150) dipandang sebagai “Penjelasan yang sistematis mengenai suatu fenomena yang terjadi dalam kehidupan atau ilmu pengetahuan”. Penjelasan ini disusun secara terstruktur agar mampu menguraikan hubungan antar elemen atau variabel yang terlibat dalam fenomena tersebut. Selain berfungsi untuk menjelaskan, teori juga dirancang untuk memprediksi kemungkinan terjadinya peristiwa atau perubahan di masa depan berdasarkan pola yang telah ditemukan. Selanjutnya, teori memberikan landasan bagi upaya pengendalian atau pengelolaan gejala agar dapat diarahkan sesuai tujuan tertentu.

Teori juga menurut Moleong (2017:55) merupakan “Hasil dari proses berpikir yang mendalam dan sistematis mengenai suatu objek kajian”. Proses ini melibatkan analisis yang teliti dan penyusunan gagasan secara runtut agar dapat memberikan pemahaman yang komprehensif tentang fenomena yang diamati. Penyusunan teori dilakukan dengan cara yang logis dan konsisten, sehingga setiap bagian saling berkaitan dan mendukung satu sama lain. Keberadaan teori tidak hanya sebatas kerangka konseptual, tetapi juga sebagai alat untuk menjelaskan hubungan antar variabel dalam fenomena tersebut.

Selain itu, teori menurut Hamid (2016:133) dapat dipahami pula sebagai “Seperangkat konsep, definisi, dan proposisi yang terorganisasi secara sistematis untuk menjelaskan fenomena tertentu”. Teori menjelaskan hubungan antar variabel yang terdapat dalam suatu kejadian atau peristiwa. Melalui teori, prediksi terhadap

kejadian di masa mendatang dapat dilakukan berdasarkan pola yang telah teridentifikasi. Penyusunan teori dilakukan dengan pendekatan yang logis, konsisten, dan didukung oleh bukti empiris. Selain sebagai alat untuk menjelaskan fenomena, teori juga berfungsi sebagai dasar dalam pengendalian atau pengelolaan suatu sistem.

Perihal konsep, hal ini menurut Arikunto (2018:98) dapat dipahami pula sebagai “Istilah atau label yang digunakan untuk menggambarkan suatu gagasan, objek, atau peristiwa dalam suatu kajian ilmiah”. Konsep menjadi unsur dasar dalam setiap penelitian karena berfungsi untuk menyederhanakan realitas kompleks ke dalam bentuk yang lebih mudah dipahami, dikaji, dan diukur. Dalam penyusunan sebuah penelitian, penentuan konsep yang tepat sangat penting agar peneliti memiliki kejelasan terkait apa yang sebenarnya sedang diteliti. Konsep juga membantu peneliti dalam membangun kerangka pikir yang sistematis, sehingga alur penelitian dapat disusun secara logis dan terarah.

Selain itu, menurut Moleong (2017:56) konsep dalam proses penelitian dapat dipahami sebagai “Pengertian umum yang mewakili sekelompok objek, peristiwa, atau kegiatan yang memiliki karakteristik serupa”. Konsep ini berfungsi sebagai kerangka awal untuk mengelompokkan berbagai elemen yang terkait dalam penelitian secara sistematis. Dengan menggunakan konsep, peneliti dapat mengidentifikasi dan membatasi ruang lingkup kajian sehingga fokus penelitian menjadi lebih jelas dan terarah. Tidak hanya itu, konsep memudahkan peneliti dalam melakukan pengukuran dan analisis data karena memberikan definisi yang spesifik terhadap fokus yang diteliti.

Begitu pula menurut Hamid (2016:137), konsep merupakan “Suatu abstraksi yang dibentuk oleh peneliti melalui proses generalisasi dari berbagai pengalaman atau kejadian nyata yang sejenis”. Abstraksi ini berfungsi untuk menyederhanakan kompleksitas realitas dengan mengelompokkan ciri-ciri umum yang dimiliki oleh objek kajian. Dengan demikian, konsep menjadi dasar penting dalam proses berpikir ilmiah dan pengembangan teori di dalam suatu kajian penelitian. Melalui konsep, peneliti dapat menghubungkan berbagai fenomena yang tampak berbeda menjadi suatu kesatuan yang lebih mudah dipahami dan dianalisis.

Berdasarkan beberapa keterangan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat disintesis bahwa teori adalah suatu sistem yang terdiri dari konsep-konsep dan proposisi yang saling berkaitan untuk menjelaskan dan memprediksi suatu fenomena. Sementara itu, konsep adalah unsur dasar dalam teori yang digunakan untuk menggambarkan suatu fenomena secara abstrak. Pada penelitian ini, teori utama adalah *e-government*. Sementara, konsep terdiri atas pelayanan publik dan efektivitas pelayanan.

2.1.1. Studi

Studi merupakan suatu proses sistematis dalam mengumpulkan, menganalisis, dan menafsirkan data untuk memahami fenomena tertentu secara lebih mendalam. Menurut John W Creswell (2014:3), studi atau penelitian “Bertujuan untuk menjawab pertanyaan ilmiah dengan metode yang telah dirancang secara sistematis, baik dalam pendekatan kualitatif maupun kuantitatif”. Studi akademik dilakukan dengan landasan teori yang kuat guna menjamin validitas dan reliabilitas hasil penelitian. Dalam konteks pelayanan publik, studi menjadi suatu

instrumen penting untuk mengevaluasi efektivitas kebijakan dan program yang diterapkan, termasuk dalam pemanfaatan sistem daring dalam layanan administrasi kependudukan.

Menurut Robert Yin (2018:5) “Studi dapat dikategorikan ke dalam beberapa jenis, seperti studi eksploratori, deskriptif, dan eksplanatori”. Penjelasan mengenai hal tersebut adalah sebagai berikut.

1. Studi eksploratori. Bertujuan untuk memahami suatu fenomena yang masih belum banyak diteliti. Studi ini sering digunakan sebagai langkah awal dalam penelitian untuk merumuskan masalah atau hipotesis yang lebih spesifik. Dalam pendekatan ini, metode yang digunakan cenderung fleksibel, seperti wawancara mendalam, observasi, atau studi literatur. Misalnya, dalam konteks layanan publik, studi eksploratori dapat dilakukan untuk memahami potensi penerapan teknologi baru dalam sistem administrasi kependudukan tanpa adanya data atau penelitian sebelumnya.
2. Studi deskriptif. Bertujuan untuk menggambarkan suatu fenomena secara sistematis dan mendetail berdasarkan data yang dikumpulkan. Berbeda dengan studi eksploratori yang lebih fokus pada eksplorasi awal, studi deskriptif lebih menekankan pada pengumpulan data guna memberikan gambaran mengenai karakteristik suatu fenomena. Studi ini tidak berusaha mencari hubungan sebab-akibat, melainkan berfokus pada bagaimana suatu fenomena terjadi. Metode yang digunakan biasanya berupa survei, observasi, dan analisis data kuantitatif atau kualitatif.

3. Studi eksplanatori bertujuan untuk menjelaskan hubungan sebab-akibat antara variabel-variabel dalam suatu fenomena. Studi ini lebih analitis dibandingkan dengan studi eksploratori dan deskriptif, karena fokus utamanya adalah mencari faktor-faktor yang mempengaruhi suatu fenomena. Studi eksplanatori biasanya menggunakan metode eksperimen, regresi statistik, atau analisis data sekunder untuk menguji hubungan antara variabel.

Berdasarkan beberapa keterangan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat disintesis bahwa studi merupakan suatu proses ilmiah yang memiliki peran penting dalam memahami, menggambarkan, dan menjelaskan suatu fenomena secara sistematis. Pada penelitian ini, jenis studi yang digunakan adalah deskriptif. Hal ini terjadi karena studi ini sering digunakan untuk menganalisis efektivitas layanan berdasarkan persepsi masyarakat dan kendala yang dihadapi dalam implementasi sistem tersebut.

2.1.2. E-Government

Pada penelitian ini, pemanfaatan sistem daring dalam proses pembuatan akta kelahiran secara *online* akan menggunakan pendekatan teori *e-government*. Hal ini didasarkan pada satu hal yakni sistem daring merupakan bagian dari *e-government*. Terkait dengan hal tersebut, Ade Putra Ode Amane dkk (2021:15) menjelaskan bahwa “*E-goverment* adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat”. Pengertian ini mengindikasikan bahwa penggunaan TIK dalam penyelenggaraan pemerintahan menjadi suatu kebutuhan yang tidak dapat dihindari di era digital

seperti saat ini. Melalui penerapan *e-government*, pemerintah dituntut untuk meningkatkan kualitas layanan publik agar lebih mudah diakses, lebih cepat, serta lebih transparan.

Sejalan dengan pendapat tersebut, Sadar (2023:52) menyatakan bahwa “*E-government* merupakan sistem pemerintahan berbasis digital yang dirancang untuk memberikan pelayanan publik yang lebih cepat, mudah, dan transparan”. Dalam konteks ini, *e-government* memungkinkan interaksi langsung antara pemerintah dan masyarakat melalui berbagai platform digital. Selain itu, dari pengertian tersebut dapat dipahami bahwa *e-government* tidak hanya sebatas digitalisasi layanan, tetapi juga mencerminkan upaya reformasi birokrasi yang bertujuan meningkatkan efisiensi dan akuntabilitas pemerintahan. Dengan adanya sistem ini, masyarakat dapat lebih mudah mengakses informasi tanpa harus melalui prosedur tatap muka yang rumit.

Tujuan utama dari *e-government* menurut Etin Indrayani (2020:12) adalah “Menempatkan pemerintah dalam posisi yang paling efisien dan sebagai bentuk dengan kenyamanan sebaik mungkin dari sudut pandang masyarakat”. Selain itu, Soetam Rizky Wicaksono (2023:21-22) mengatakan bahwa “*E-government* memiliki tujuan bersama yaitu menciptakan pemerintahan yang lebih efisien, efektif, transparan, dan inklusif melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi”. Penjelasan mengenai tujuan bersama tersebut adalah sebagai berikut.

1. Efisien. *E-government* memungkinkan pemerintah untuk mengurangi biaya operasional dan birokrasi yang berbelit melalui otomatisasi proses administrasi. Dengan adanya sistem digital, layanan publik dapat

dilakukan secara daring tanpa perlu banyak dokumen fisik atau kunjungan langsung ke kantor pemerintahan.

2. Efektif. Implementasi *e-government* memastikan bahwa kebijakan dan layanan publik dapat dijalankan dengan lebih optimal. Sistem digital yang terintegrasi memungkinkan pemerintah untuk merespons kebutuhan masyarakat dengan lebih cepat dan akurat. Hal ini juga berpengaruh pada dunia usaha, di mana proses pembayaran pajak, registrasi bisnis, atau akses ke program bantuan usaha bisa dilakukan secara lebih praktis.
3. Transparan. Salah satu tantangan dalam pemerintahan adalah memastikan keterbukaan dalam pengelolaan data dan anggaran. Dengan *e-government*, informasi terkait kebijakan, keuangan, dan layanan publik dapat diakses oleh masyarakat secara *real-time*.
4. Inklusif. *E-government* bertujuan untuk memberikan akses yang lebih merata bagi seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok yang sebelumnya sulit menjangkau layanan pemerintah.

Sementara itu, menurut Kepmen PAN dan RB Nomor 11 Tahun 2011 tentang Kriteria dan Ukuran Keberhasilan Reformasi Birokrasi dalam Khairudin, Soewito, & Aminah (2021:40) tujuan *e-government* adalah:

1. Menyediakan acuan bagi pengembangan dan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan pemerintah.
2. Memberikan dorongan bagi peningkatan teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan pemerintah melalui evaluasi yang utuh, seimbang, dan obyektif.

3. Melihat peta kondisi pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dilingkungan pemerintah secara nasional.

E-Government selain memiliki tujuan, menurut Dani Darmawan (2022:16) memiliki beberapa prinsip utama. Prinsip tersebut diantaranya adalah:

1. Keterbukaan dan transparansi. E-government bertujuan untuk meningkatkan transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan dengan menyediakan akses informasi yang mudah bagi masyarakat. Dengan adanya sistem digital, masyarakat dapat mengawasi kebijakan, anggaran, dan layanan publik secara lebih terbuka, sehingga mengurangi potensi penyalahgunaan wewenang dan meningkatkan akuntabilitas pemerintah.
2. Akuntabilitas. Prinsip ini mengacu pada tanggung jawab pemerintah dalam menjalankan tugas dan kewajibannya. Dalam *e-government*, setiap tindakan, kebijakan, dan penggunaan sumber daya harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat.
3. Responsibilitas. Prinsip ini mencerminkan kesadaran pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien. Pemerintah harus mampu memberikan layanan yang berkualitas, menanggapi keluhan dengan cepat, serta menyelesaikan masalah yang dihadapi masyarakat dengan solusi yang tepat.
4. Independensi. Prinsip ini mencerminkan setiap pengambilan keputusan dan kebijakan harus bebas dari intervensi pihak lain yang memiliki kepentingan tertentu. Pemerintah harus berpegang pada regulasi dan

kepentingan publik, bukan pada tekanan politik atau ekonomi yang dapat merugikan masyarakat.

5. Keadilan. Prinsip keadilan dalam e-Government menekankan pada pemberian layanan yang adil dan setara bagi semua warga negara tanpa diskriminasi. Teknologi digital harus dimanfaatkan untuk memastikan bahwa semua individu, termasuk yang berada di daerah terpencil atau memiliki keterbatasan, dapat mengakses layanan publik secara merata.

Pada implementasinya, *e-government* memiliki beberapa komponen utama. Menurut Soetam Rizky Wicaksono (2023:25) komponen tersebut diantaranya adalah “Infrastruktur teknologi informasi, sistem dan aplikasi, keamanan data dan privasi, interoperabilitas, serta kapasitas dan sumber daya manusia”.

1. Infrastruktur teknologi informasi. Komponen ini mencakup perangkat keras, jaringan, dan platform yang digunakan untuk mendukung layanan *e-government*. Infrastruktur yang baik ini berguna untuk memastikan kelancaran akses layanan digital bagi masyarakat dan mendukung operasional instansi pemerintah.
2. Sistem dan aplikasi. Sistem dan aplikasi dalam *e-government* digunakan untuk mengelola berbagai layanan publik secara digital. Hal ini mencakup portal layanan *online*, sistem administrasi pemerintahan, serta aplikasi yang memudahkan interaksi antara pemerintah dan masyarakat.
3. Keamanan data dan privasi. Keamanan data menjadi aspek krusial dalam *e-government* untuk melindungi informasi pribadi masyarakat serta mencegah kebocoran atau penyalahgunaan data. Implementasi kebijakan

privasi dan enkripsi data sangat penting dalam membangun kepercayaan publik terhadap layanan digital pemerintah.

4. Interoperabilitas. Prinsip ini mengacu pada kemampuan sistem dan aplikasi yang berbeda untuk saling berkomunikasi dan bertukar data secara efisien. Dengan interoperabilitas yang baik, layanan *e-government* dapat terintegrasi secara optimal antar instansi dan mempermudah akses masyarakat terhadap informasi.
5. Kapasitas dan sumber daya manusia. Pengelolaan *e-government* memerlukan SDM yang memiliki kompetensi di bidang teknologi informasi, manajemen data, serta pelayanan publik.

Upaya untuk mengembangkan *e-government* menurut Indrajid dalam Khairudin, Soewito, & Aminah (2021:60-63) terdiri atas 4 model, yaitu:

1. *Government-to-citizen* atau *government-to-citizen* (G2C). Model ini berfokus pada pemerintah membangun dan menerapkan berbagai teknologi informasi dengan tujuan utama memperbaiki hubungannya dengan masyarakat/publik.
2. *Government-to-business* (G2B). Model ini merupakan bentuk transaksi elektronik di mana pemerintah menyediakan berbagai informasi yang diperlukan oleh pelaku bisnis untuk berinteraksi dengan instansi pemerintah. Informasi tersebut dapat disajikan melalui situs web resmi yang dikelola oleh pemerintah dan dapat diakses oleh kalangan bisnis.

3. *Government-to-government (G2G)*. Model ini memfasilitasi komunikasi dan berbagi informasi secara daring antar departemen pemerintahan melalui basis data yang terintegrasi.
4. *Government to employees*. Aplikasi *e-government* juga diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat atau publik.

Oleh karenanya, di dalam penerapan dan pengembangan *e-government*, ada beberapa sasaran utama. Menurut Khairudin, Soewito, & Aminah (2021:70), sasaran tersebut diantaranya:

1. Sistem. Hal ini dilakukan dengan pembentukan jaringan informasi serta konektivitas transaksi elektronik.
2. Standarisasi. Hal ini dilakukan dengan pengembangan dan penggunaan sistem berbasis aplikasi.
3. Sumber daya manusia. Hal ini dilakukan dengan menciptakan pegawai yang mampu mengoperasikan sistem di dalam proses pelayanan pada masyarakat.
4. Sosialisasi. Hal ini dilakukan dengan publikasi pada masyarakat terhadap aplikasi atau layanan berbasis *online*.
5. Sarana dan prasarana. Hal ini dilakukan dengan penggunaan infrastruktur TIK dan penggunaan internet.

Berdasarkan beberapa keterangan di atas, maka dapat disintesis bahwa *e-government* merupakan penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam

penyelenggaraan pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan inklusivitas dalam pelayanan publik. Dengan adanya *e-government*, pemerintah dapat menyediakan layanan yang lebih cepat dan mudah diakses oleh masyarakat, dunia usaha, serta antarinstansi pemerintahan. Tujuan utama *e-government* adalah menciptakan sistem pemerintahan yang lebih efisien dengan mengurangi birokrasi yang berbelit, meningkatkan efektivitas dalam pengambilan kebijakan dan pelayanan publik, serta memastikan keterbukaan dan akuntabilitas melalui akses informasi yang lebih transparan.

Dalam implementasinya, *e-government* memiliki beberapa prinsip utama, di antaranya transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi, dan keadilan. Selain itu, terdapat beberapa komponen utama yang mendukung keberhasilan *e-government*, seperti infrastruktur teknologi informasi, sistem dan aplikasi, keamanan data dan privasi, interoperabilitas, serta kapasitas dan sumber daya manusia. *E-government* dapat dikembangkan melalui 4 model utama, yaitu G2C, G2B, G2G, dan G2E. Dalam penerapannya, *e-government* memiliki beberapa sasaran utama, termasuk pengembangan sistem informasi, standarisasi aplikasi, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, sosialisasi layanan digital kepada masyarakat, serta penyediaan infrastruktur dan sarana pendukung lainnya.

2.1.3. Pelayanan Publik

2.1.3.1. Pengertian pelayanan publik

Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah atau lembaga yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam berbagai aspek kehidupan, seperti kesehatan, pendidikan, keamanan, dan

administrasi. Pelayanan ini disediakan untuk memastikan hak-hak dasar warga negara terpenuhi dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Dalam pelaksanaannya, Siti Marwiyah (2023:74) menyebut jika “Pelayanan publik tidak hanya berorientasi pada penyediaan layanan semata, tetapi juga mencakup upaya untuk mewujudkan keadilan, kesetaraan, serta kemudahan akses bagi seluruh lapisan masyarakat”.

Sejalan dengan pendapat tersebut, Tunggul Prasodjo (2023:66) menjelaskan bahwa:

“Pelayanan publik merujuk pada upaya yang dilakukan oleh pemerintah atau badan publik lainnya dalam menyediakan fasilitas, layanan, atau kemudahan yang diperlukan oleh masyarakat serta diberikan berdasarkan prinsip keadilan, efisiensi, dan akuntabilitas”.

Lijan Poltak Sinambela (2020:5) menyatakan pula bahwa pelayanan publik adalah “Pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara”. Definisi ini menegaskan bahwa pelayanan publik tidak sekadar menjadi kewajiban formal pemerintah, tetapi merupakan bentuk nyata dari peran dan tanggung jawab negara dalam memenuhi hak dasar masyarakat. Pelayanan publik hadir untuk menjawab berbagai kebutuhan masyarakat yang bersifat vital, baik dalam bidang administrasi kependudukan, pendidikan, kesehatan, keamanan, maupun aspek layanan lainnya yang berkaitan langsung dengan kehidupan sehari-hari. Oleh karenanya, pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas, mudah diakses, serta sesuai dengan harapan masyarakat.

Pengertian lain mengenai pelayanan publik diungkapkan oleh Zulfi Ahaditya (2020:23) yang mengatakan bahwa pelayanan publik merupakan “Kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan

menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada produk secara fisik”. Berdasarkan beberapa pengertian yang telah diuraikan sebelumnya, dapat disintesis bahwa pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah atau lembaga terkait dengan tujuan utama memenuhi kebutuhan masyarakat secara adil, efisien, dan akuntabel. Pelayanan ini mencakup berbagai aspek kehidupan, seperti kesehatan, pendidikan, keamanan, dan administrasi, yang diberikan sesuai dengan prinsip keadilan serta peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2.1.3.2. Jenis-jenis pelayanan publik

Terkait dengan pelayanan publik, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

1. Pelayanan administratif. Jenis pelayanan ini diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, izin, rekomendasi, serta lain sebagainya.
2. Pelayanan barang. Pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk

distribusi dan penyampaian kepada konsumen langsung (sebagai unit ataupun individu) dalam suatu sistem.

3. Pelayanan jasa. Jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya.

Pandangan lain diutarakan oleh Tunggul Prasodjo (2023:73) yang menjelaskan bahwa “Pelayanan publik terdiri atas pelayanan administrasi, kesehatan, pendidikan, keamanan dan ketertiban, sosial, hingga perizinan”. Penjelasan mengenai hal tersebut adalah sebagai berikut.

1. Pelayanan administrasi. Layanan ini berkaitan dengan administrasi publik, seperti pembuatan KTP, paspor, akta kelahiran, surat nikah, dan layanan lainnya.
2. Pelayanan kesehatan. Layanan yang disediakan untuk menjaga dan meningkatkan kesehatan masyarakat, seperti layanan di rumah sakit, puskesmas, program imunisasi, serta layanan kesehatan ibu dan anak.
3. Pelayanan pendidikan. Layanan ini dapat berupa pemberian pendidikan dasar hingga menengah, yang meliputi sekolah negeri dan berbagai program pendidikan dari pemerintah, seperti beasiswa, pelatihan, dan peningkatan kualitas guru.
4. Pelayanan keamanan dan ketertiban. Layanan ini dapat dilakukan oleh aparat keamanan, seperti polisi dan pemadam kebakaran, yang bertujuan untuk menjaga ketertiban dan memberikan perlindungan terhadap masyarakat dari ancaman bahaya atau kejahatan.

5. Pelayanan sosial. Layanan ini diberikan untuk membantu kelompok masyarakat yang rentan atau kurang mampu, seperti bantuan sosial, penyediaan tempat penampungan, dan layanan untuk lansia atau penyandang disabilitas.
6. Pelayanan perizinan. Layanan ini berkaitan dengan pemberian izin atau lisensi, seperti izin usaha, izin mendirikan bangunan, atau izin lingkungan.

Berdasarkan beberapa keterangan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat disintesis bahwa dalam konteks penerbitan dan/atau pembuatan akta kelahiran secara *online*, termasuk ke dalam jenis pelayanan administratif. Hal ini dikarenakan pembuatan akta kelahiran melibatkan proses pencatatan, dokumentasi, serta pengambilan keputusan administratif yang menghasilkan dokumen resmi sebagai produk akhir.

2.1.3.3. Standar pelayanan publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi di dalam pelaksanaan pelayanan. Pada dasarnya, standar pelayanan tersebut juga merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. Selain itu, standar tersebut merupakan pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Merujuk pada Keputusan Menpan Nomor 63/2003, standar pelayanan terdiri atas beberapa hal seperti:

1. Transparansi atau bersifat terbuka dan mudah diakses oleh publik.
2. Akuntabilitas atau dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan undang-undang.
3. Kondisional atau sesuai dengan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan.
4. Partisipatif atau dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Kesamaan hak atau tidak diskriminatif.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban atau pemberi dan penerima layanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan di atas, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari Ni Putu Tirka Widanti (2022:122) yang cukup realistis untuk menjadi materi muatan standar pelayanan publik. Adapun beberapa muatan tersebut antara lain:

1. Dasar hukum. Hal ini pada dasarnya merupakan landasan dari setiap pelayanan publik.
2. Persyaratan. Hal ini berkaitan dengan syarat-syarat yang perlu dipenuhi oleh seseorang agar mendapatkan suatu pelayanan.
3. Prosedur pelayanan. Hal ini merupakan tata cara atau langkah-langkah yang harus dilakukan oleh pemberi layanan kepada penerima layanan.
4. Waktu penyelesaian. Hal ini berkaitan dengan lama atau lambatnya suatu pelayanan.

5. Sarana dan prasarana. Sarana berkaitan dengan fasilitas yang diberikan oleh pemberi layanan kepada penerima layanan. Adapun prasarana adalah segala macam penunjang guna terselenggaranya pelayanan.
6. Kompetensi petugas pelayanan. Hal ini berkaitan dengan kemampuan dari pemberi layanan dalam memberikan pelayanan kepada penerima layanan.
7. Pengawasan intern. Hal ini berkaitan dengan pengawasan yang dilakukan oleh lembaga yang ada di dalam institusi tersebut.
8. Pengawasan ekstern. Pengawasan ini dapat dilakukan oleh masyarakat atau lembaga masyarakat.
9. Penanganan pengaduan. Hal ini pada dasarnya berkaitan dengan proses penanganan pengaduan yang dilakukan oleh suatu lembaga atas keluhan masyarakat.
10. Jaminan pelayanan. Hal ini berkaitan dengan jaminan yang diberikan kepada penerima layanan atas segala macam pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan beberapa keterangan yang telah dipaparkan sebelumnya, dapat dipahami bahwa dalam konteks penerbitan dan/atau pembuatan akta kelahiran secara *online*, terdapat beberapa standar pelayanan yang perlu dipenuhi agar layanan berjalan efektif dan sesuai dengan prinsip pelayanan publik. Transparansi menjadi aspek penting dengan memastikan informasi mengenai prosedur, persyaratan, biaya (jika ada), serta estimasi waktu penyelesaian tersedia secara jelas dan mudah diakses oleh masyarakat melalui platform digital resmi. Selain itu,

akuntabilitas harus dijaga dengan memastikan setiap tahapan layanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan regulasi yang berlaku.

Prosedur pelayanan yang diterapkan harus pula jelas dan sistematis, mulai dari pengisian formulir, pengunggahan dokumen, hingga penerbitan akta dalam bentuk digital atau cetak. Standar lain yang harus diperhatikan adalah waktu penyelesaian yang terukur agar masyarakat mendapatkan kepastian terkait durasi layanan. Selanjutnya, sarana dan prasarana harus memadai, termasuk platform digital yang ramah pengguna, stabil, serta aman dalam melindungi data pribadi. Kompetensi petugas pelayanan juga menjadi faktor krusial, di mana petugas yang menangani proses penerbitan akta kelahiran harus memiliki keahlian dalam administrasi kependudukan serta memahami prosedur layanan digital.

Untuk menjamin kualitas layanan, perlu adanya pengawasan internal dan eksternal, dimana pemerintah atau lembaga terkait melakukan pemantauan internal, sementara masyarakat dapat berperan dalam memberikan evaluasi atau kritik terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, penyedia layanan harus memiliki mekanisme penanganan pengaduan yang responsif, seperti melalui call center, email, atau chatbot, guna menanggapi kendala atau keluhan yang dialami masyarakat. Terakhir, jaminan pelayanan harus diberikan dengan memastikan bahwa setiap warga negara yang memenuhi persyaratan mendapatkan akta kelahiran secara sah, tepat waktu, dan tanpa diskriminasi.

2.1.3.4. Mutu pelayanan publik

Proses pelayanan publik perlu memiliki mutu yang baik. Menurut Siti Marwiyah (2023:101) mutu pelayanan publik adalah “Suatu layanan yang memiliki

kualitas tergantung pada kepuasan pengguna layanan”. Hal ini menyiratkan bahwa apabila pengguna layanan menyatakan bahwa telah puas terhadap layanan, maka dapat dikatakan bahwa pelayanan publik di instansi tersebut memiliki kualitas yang mumpuni. Sebaliknya, jika pengguna menyatakan tidak puas atas layanan yang diberikan, maka pelayanan publik masih perlu dievaluasi. Perihal kualitas pelayanan, hal ini setidaknya dapat dilihat secara kualitatif maupun kuantitatif sebagaimana tercantum pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.

Secara kualitatif, kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari:

1. Kesederhanaan. Prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, serta tidak berbelit-belit.
2. Kejelasan dan kepastian. Keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan.
3. Keamanan. Proses hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan, dan kepastian, hukum bagi masyarakat.
4. Keterbukaan. Memberikan petunjuk untuk menginformasikan secara terbuka segala sesuatu yang berkaitan dengan pelaksanaan pemberian pelayanan kepada masyarakat.
5. Efisiensi. Pelayanan yang hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan layanan.
6. Ekonomis. Hal ini berkaitan dengan pengenaan biaya dalam penyelenggaraan pelayanan yang harus ditetapkan secara wajar.

7. Keadilan. Pelaksanaan pelayanan tidak boleh membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.

Adapun secara kuantitatif, kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari beberapa aspek yaitu:

1. Jumlah warga/masyarakat yang meminta pelayanan (per hari, perbulan, atau per tahun) serta perkembangan pelayanan dari waktu ke waktu.
2. Lamanya waktu pemberian pelayanan.
3. Ratio perbandingan antara jumlah pegawai/tenaga yang ada dengan jumlah warga/masyarakat yang meminta pelayanan untuk menunjukkan tingkat produktivitas kerja.
4. Penggunaan perangkat-perangkat modern untuk mempercepat dan mempermudah pelaksanaan.
5. Frekuensi keluhan dan/atau pujian masyarakat mengenai kinerja pelayanan yang diberikan.
6. Penilaian fisik lainnya, misalnya kebersihan dan kesejukan lingkungan, motivasi kerja pegawai dan aspek lainnya.

Selain secara kualitatif dan kuantitatif, Savira Fajar Meyriyani, Nanan Sujana, Pri Utami (2024:822) menjelaskan bahwa mutu pelayanan publik dapat dinilai dari beberapa aspek sebagai berikut.

1. Partisipasi publik. Masyarakat dilibatkan secara aktif dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi kebijakan.
2. Transparansi. Informasi terkait kebijakan dan layanan publik harus mudah diakses oleh masyarakat.

3. Akuntabilitas. Pemerintah harus bertanggung jawab atas keputusan dan tindakan yang diambil.
4. Responsivitas. Layanan publik harus tanggap terhadap kebutuhan masyarakat.
5. Efisiensi dan efektivitas. Layanan publik yang diberikan pada masyarakat harus efisien dan efektif, baik dari segi kualitas maupun kuantitas.

Mutu pelayanan publik yang baik juga menurut Ni Putu Tirka Widanti (2022:90) dapat dikatakan telah memenuhi kriteria, jika:

1. Partisipasi warga yang tinggi. Tingkat keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan publik menunjukkan bahwa mereka merasa diberdayakan dan dihargai.
2. Peningkatan transparansi. Adanya akses yang lebih baik terhadap informasi publik dan pengambilan keputusan yang lebih terbuka.
3. Akuntabilitas pemerintah. Pemerintah mampu bertanggung jawab kepada masyarakat melalui mekanisme yang jelas dan dapat diakses.
4. Peningkatan kualitas layanan publik. Layanan publik menjadi lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat, dengan indikator seperti kepuasan pelanggan dan pengurangan waktu penyelesaian layanan.
5. Kolaborasi multisektor yang efektif. Terjalinnnya kemitraan yang kuat antara pemerintah, masyarakat sipil, dan sektor swasta untuk mencapai tujuan bersama.

6. Kepercayaan publik yang tinggi. Peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sebagai hasil dari layanan yang lebih baik dan nilai-nilai demokratis yang dijalankan.

Atas dasar tersebut, maka di dalam peningkatan mutu pelayanan publik, Denhardt dalam Isnaini Rodiyah, Hendra Sukmana, Lailul Mursyidah (2021:65-66) merumuskan 7 prinsip utama, antara lain:

1. Melayani, bukan mengarahkan (*serve, not steer*). Pemerintah harus fokus pada melayani kebutuhan masyarakat, bukan mengendalikan masyarakat.
2. Melampaui kepentingan diri sendiri (*seek the public interest*). Pelayanan publik harus mengutamakan kepentingan bersama di atas kepentingan individu atau kelompok tertentu.
3. Menghargai warga negara, bukan pelanggan (*value citizenship over entrepreneurship*). Masyarakat dipandang sebagai warga negara yang memiliki hak partisipasi, bukan sekadar pelanggan yang menerima layanan.
4. Berpikir strategis dan bertindak demokratis (*think strategically, act democratically*). Proses pengambilan keputusan harus dilakukan secara inklusif dan demokratis.
5. Mengakui kompleksitas (*recognize that accountability is not simple*). Akuntabilitas melibatkan banyak pihak dan harus dilihat dalam kerangka yang luas.

6. Melayani bukan sekadar mematuhi (*serve rather than control*). Pelayanan publik bertujuan untuk memfasilitasi, bukan memaksakan kontrol administratif.
7. Memastikan keseimbangan demokrasi (*respect people, and their rights*). Setiap individu harus dihormati dan diberikan kesempatan yang setara untuk berkontribusi.

Berdasarkan beberapa keterangan di atas, maka dapat disintesis bahwa mutu pelayanan publik yang baik tercermin dari layanan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel serta mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Secara kualitatif, kualitas layanan ditentukan oleh kesederhanaan prosedur, kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, dan keadilan, sedangkan secara kuantitatif dapat diukur melalui jumlah penerima layanan, durasi penyelesaian, produktivitas tenaga kerja, serta tingkat kepuasan masyarakat.

2.1.3.5. Indikator pelayanan publik

Pelayanan publik, sebagai segala bentuk layanan yang disediakan oleh pemerintah atau badan publik kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan umum memiliki beberapa indikator utama. Menurut Ismail Nurdin (2019:29) indikator tersebut antara lain adalah:

1. Persyaratan. Hal ini berkaitan dengan syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur. Hal ini berkaitan dengan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu penyelesaian. Hal ini berkaitan dengan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Produk spesifikasi jenis pelayanan. Hal ini berkaitan dengan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
5. Kompetensi pelaksana. Hal ini berkaitan dengan kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
6. Perilaku pelaksana. Hal ini berkaitan dengan sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

Pandangan lain diutarakan oleh Muhammad Fitri Rahmadana dkk., (2020:35) yang menyebut jika pelayanan publik memiliki 3 indikator utama yaitu “Implementasi yang dilakukan, kesederhanaan prosedur, serta sarana dan prasarana”. Penjelasan mengenai 3 hal tersebut adalah sebagai berikut.

1. Implementasi yang dilakukan

Hal ini pada dasarnya berkenaan dengan prosedur yang dilakukan untuk memberikan serta mendapatkan pelayanan publik. Selain itu, hal ini juga berkorelasi dengan persyaratan pelayanan.

2. Kesederhanaan prosedur

Kesederhanaan prosedur merujuk pada karakteristik proses atau langkah-langkah yang sederhana, mudah dipahami, dan mudah diikuti oleh

pengguna. Indikator ini dapat diukur dari tahapan yang dilakukan, kesesuaian prosedur dengan tahapan, kejelasan instruksi, serta waktu yang diperlukan.

3. Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana merujuk pada infrastruktur fisik, fasilitas, dan perlengkapan yang diperlukan untuk mendukung berbagai kegiatan, proses, atau layanan dalam suatu sistem atau organisasi. Sarana dapat meliputi komputer atau hal fisik lain yang dapat mendukung proses pelayanan. Sementara, prasarana adalah mengacu pada sistem dukungan atau infrastruktur yang mendukung kegiatan layanan, seperti sistem komunikasi, internet, hingga jaringan listrik.

Berdasarkan beberapa keterangan yang telah dipaparkan sebelumnya, dapat disintesis bahwa indikator utama dalam pelayanan publik mencakup persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, spesifikasi produk layanan, kompetensi serta perilaku pelaksana, yang memastikan layanan berjalan efektif dan sesuai standar. Selain itu, implementasi yang tepat, prosedur yang sederhana, serta dukungan sarana dan prasarana yang memadai turut menjadi faktor penting dalam menciptakan pelayanan yang optimal.

2.1.4. Efektivitas Pelayanan Publik Online

Efektivitas pelayanan publik *online* menurut Muhammad Jayadi (2021:3) “Mengacu pada sejauh mana layanan yang disediakan oleh pemerintah melalui platform digital dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan”. Tujuan tersebut meliputi peningkatan kualitas layanan, kemudahan akses, efisiensi birokrasi, serta

kepuasan masyarakat. Dalam konteks ini, efektivitas tidak hanya diukur dari tersedianya layanan berbasis digital, tetapi juga dilihat dari seberapa besar layanan tersebut mampu memberikan manfaat nyata bagi masyarakat sebagai pengguna. Oleh karenanya, pelayanan publik *online* yang efektif akan mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai layanan tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan, sehingga dapat menghemat waktu, biaya, dan tenaga.

Muhammad Jayadi (2021:6) juga menambahkan bahwa “Efektivitas pelayanan publik *online* berhubungan dengan sejauh mana suatu sistem informasi yang digunakan dapat memenuhi ekspektasi pengguna dalam hal kecepatan, ketepatan, dan kemudahan akses”. Oleh karena itu, efektivitas pelayanan publik *online* tidak hanya diukur dari kecepatan pelayanan tetapi juga dari kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Pada pelayanan publik *online* ini, terdapat 4 dimensi utama dalam pengukurannya, yaitu:

1. Tingkat pemahaman sistem program. Pemahaman masyarakat dan petugas terhadap tujuan serta mekanisme layanan *online* sangat menentukan keberhasilan implementasi program. Apabila masyarakat memahami cara kerja layanan *online*, maka partisipasi di dalam mengakses layanan digital akan meningkat.
2. Tingkat ketepatan sasaran program. Pelayanan publik *online* harus mampu menjangkau target pengguna yang tepat, yaitu masyarakat yang benar-benar membutuhkan layanan tersebut. Pemerintah harus memastikan bahwa sistem pelayanan dapat diakses oleh seluruh kalangan, termasuk kelompok masyarakat yang berada di daerah terpencil.

3. Tingkat penyelesaian. Efektivitas pelayanan publik *online* juga dapat diukur dari ketepatan waktu dalam penyampaian layanan. Proses pelayanan yang dilakukan secara daring harus mampu memangkas birokrasi yang berbelit dan mempercepat waktu penyelesaian administrasi.
4. Tingkat pencapaian tujuan/target. Setiap program pelayanan publik memiliki tujuan tertentu, seperti peningkatan kepuasan masyarakat atau pengurangan biaya operasional. Efektivitas pelayanan *online* dapat diukur dari sejauh mana tujuan tersebut berhasil diwujudkan.

Efektivitas pelayanan publik *online* menurut Kunto Megantoro, Joko Tri Nugraha, & Fadlurahman (2019:75-76) dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, di antaranya:

1. Kemampuan aparat. Kompetensi dan keterampilan petugas dalam mengoperasikan sistem pelayanan online sangat berpengaruh terhadap kualitas layanan yang diberikan. Pelatihan dan pengembangan kapasitas SDM menjadi kunci keberhasilan dalam penerapan pelayanan publik berbasis digital.
2. Prosedur pelayanan. Prosedur yang sederhana dan jelas akan memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan *online*. Apabila prosedur yang diterapkan terlalu rumit, masyarakat akan kesulitan dalam menggunakannya, sehingga efektivitas layanan menjadi rendah.
3. Sarana dan prasarana. Ketersediaan infrastruktur teknologi yang memadai, seperti jaringan internet yang stabil, server yang handal, serta

perangkat lunak yang aman, sangat penting untuk mendukung operasional layanan *online*.

4. Sosialisasi program. Upaya pemerintah dalam mensosialisasikan keberadaan serta cara penggunaan layanan *online* akan sangat mempengaruhi tingkat partisipasi masyarakat. Atas dasar ini, maka masyarakat perlu diberikan edukasi terkait manfaat dan cara mengakses layanan digital agar lebih mudah menggunakannya.
5. Kualitas jaringan internet. Stabilitas dan kecepatan akses internet menjadi faktor penentu dalam kelancaran penggunaan layanan publik *online*. Oleh karenanya, di dalam penerapannya pemerintah perlu memastikan bahwa akses internet tersedia secara merata, terutama di daerah yang masih memiliki keterbatasan infrastruktur digital.

Berdasarkan beberapa keterangan di atas, maka dapat disintesis bahwa efektivitas pelayanan publik *online* sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk pemahaman masyarakat, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, dan perubahan nyata yang dihasilkan. Dengan adanya pelayanan berbasis digital, diharapkan akses terhadap layanan publik menjadi lebih mudah, cepat, dan transparan. Namun, efektivitas layanan ini juga bergantung pada kesiapan infrastruktur, kompetensi sumber daya manusia, serta kualitas jaringan internet yang tersedia. Oleh karena itu, pemerintah harus terus mengembangkan sistem pelayanan publik *online* yang lebih efisien dan inklusif untuk memastikan bahwa seluruh masyarakat dapat mengakses layanan secara adil dan merata.

2.1.5. Sistem Daring

Sistem daring menurut Tunggul Prasodjo (2023:54) adalah “Mekanisme berbasis internet yang memungkinkan berbagai layanan diakses secara *online* tanpa memerlukan interaksi fisik langsung”. Dalam konteks administrasi kependudukan, sistem daring diterapkan untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan secara lebih efisien. Melalui platform digital yang disediakan oleh instansi terkait, masyarakat dapat mengajukan permohonan, mengunggah dokumen, dan memantau status pengajuan tanpa harus hadir secara fisik di kantor pelayanan. Penerapan sistem daring ini sejalan dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat, serta kebutuhan masyarakat akan layanan publik yang cepat, transparan, dan akuntabel.

Penerapan sistem daring dalam pelayanan administrasi kependudukan memberikan berbagai manfaat signifikan. Salah satunya adalah peningkatan efektivitas dan efisiensi proses pelayanan. Proses pengurusan dokumen yang sebelumnya memakan waktu lama dapat dipersingkat melalui otomatisasi sistem, sehingga masyarakat dapat mengakses layanan kapan saja dan di mana saja. Selain itu, sistem daring meningkatkan transparansi pelayanan publik, karena masyarakat dapat memantau langsung status dokumen mereka tanpa harus datang ke kantor pelayanan. Hal ini juga menurut Wulan Winarti (2023:16) “Berkontribusi dalam meminimalkan praktik percaloan atau pungutan liar, sehingga pelayanan menjadi lebih bersih dan akuntabel”.

Selain manfaat tersebut, sistem daring juga menawarkan sejumlah keuntungan yang membuatnya relevan dalam pelayanan administrasi modern.

Fleksibilitas waktu dan tempat menjadi salah satu keunggulan utama, sebab masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor pelayanan secara langsung, sehingga dapat menghemat waktu dan biaya transportasi. Sistem ini juga mengurangi beban kerja pegawai administrasi, karena proses verifikasi dan pencatatan dilakukan secara otomatis melalui sistem terintegrasi. Data kependudukan pun dapat lebih mudah dikonsolidasikan dan diakses oleh berbagai instansi terkait, sehingga akan dapat mempercepat pengambilan keputusan berbasis data.

Namun, implementasi sistem daring juga menghadapi beberapa tantangan yang perlu diperhatikan. Salah satu kendala utama adalah keterbatasan akses dan literasi digital di kalangan masyarakat, terutama di daerah dengan infrastruktur internet yang belum memadai. Tidak semua individu memiliki perangkat atau koneksi internet yang cukup untuk memanfaatkan layanan ini secara optimal. Selain itu, kendala teknis seperti gangguan server, kesalahan sistem, atau prosedur yang kompleks dapat menghambat efektivitas pelayanan daring. Beberapa masyarakat juga mungkin merasa kurang percaya diri menggunakan layanan daring karena keterbatasan pengetahuan teknologi atau kekhawatiran akan kesalahan dalam proses administrasi.

2.1.6. Akta Kelahiran

Akta kelahiran adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh Disdukcapil yang berfungsi sebagai bukti sah mengenai status dan peristiwa kelahiran seseorang. Dokumen tersebut memuat informasi penting seperti nama anak, tempat dan tanggal lahir, serta identitas orang tua. Kepemilikan akta kelahiran sangat penting karena menjadi dasar pengakuan negara terhadap identitas seseorang di

hadapan hukum dan merupakan syarat utama untuk memperoleh berbagai pelayanan publik lainnya. Hak atas akta kelahiran dijamin oleh berbagai peraturan perundang-undangan di Indonesia. Pasal 5 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak menyatakan bahwa setiap anak berhak atas suatu nama sebagai identitas diri dan status kewarganegaraan.

Selain itu, Pasal 27 ayat (1) dan (2) undang-undang yang sama menegaskan bahwa identitas diri setiap anak harus diberikan sejak kelahirannya dan dituangkan dalam akta kelahiran. Lebih lanjut, Pasal 28D ayat (1) Undang-Undang Dasar 1945 menyebutkan bahwa setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum. Proses pembuatan akta kelahiran sebaiknya dilakukan segera setelah bayi dilahirkan. Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, pelaporan kelahiran harus dilakukan paling lambat 60 hari sejak tanggal kelahiran. Persyaratan yang umumnya diperlukan untuk mengurus akta kelahiran antara lain:

1. Surat keterangan kelahiran dari dokter, bidan, atau fasilitas kesehatan.
2. Fotokopi buku nikah atau akta perkawinan orang tua.
3. Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk orang tua.
4. Mengisi formulir pendaftaran kelahiran yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil setempat.

Berdasarkan beberapa keterangan di atas, maka dapat disintesis bahwa akta kelahiran merupakan dokumen hukum yang memiliki peran krusial dalam menjamin identitas seseorang sejak lahir. Akta kelahiran tidak hanya berfungsi

sebagai bukti autentik mengenai kelahiran seseorang, tetapi juga menjadi dasar bagi pemenuhan hak-hak sipil, seperti kewarganegaraan, akses pendidikan, pelayanan kesehatan, serta perlindungan hukum.

2.2. Kerangka Pikir

Kerangka berpikir menurut Suharsimi Arikunto (2018:126) merupakan “Landasan konseptual dalam penelitian yang menjelaskan alur pemikiran peneliti, mulai dari identifikasi masalah hingga perumusan hipotesis”. Dengan adanya kerangka berpikir, peneliti memiliki pedoman sistematis yang menggambarkan hubungan antara berbagai konsep, teori, dan variabel yang diteliti. Kerangka berpikir juga menjadi gambaran logis yang menunjukkan bagaimana suatu permasalahan dikaji dan dijelaskan berdasarkan teori-teori yang relevan. Melalui kerangka berpikir, peneliti dapat menjelaskan alur berpikirnya secara runtut, mulai dari latar belakang masalah, identifikasi variabel, hingga dugaan sementara yang akan diuji dalam penelitian.

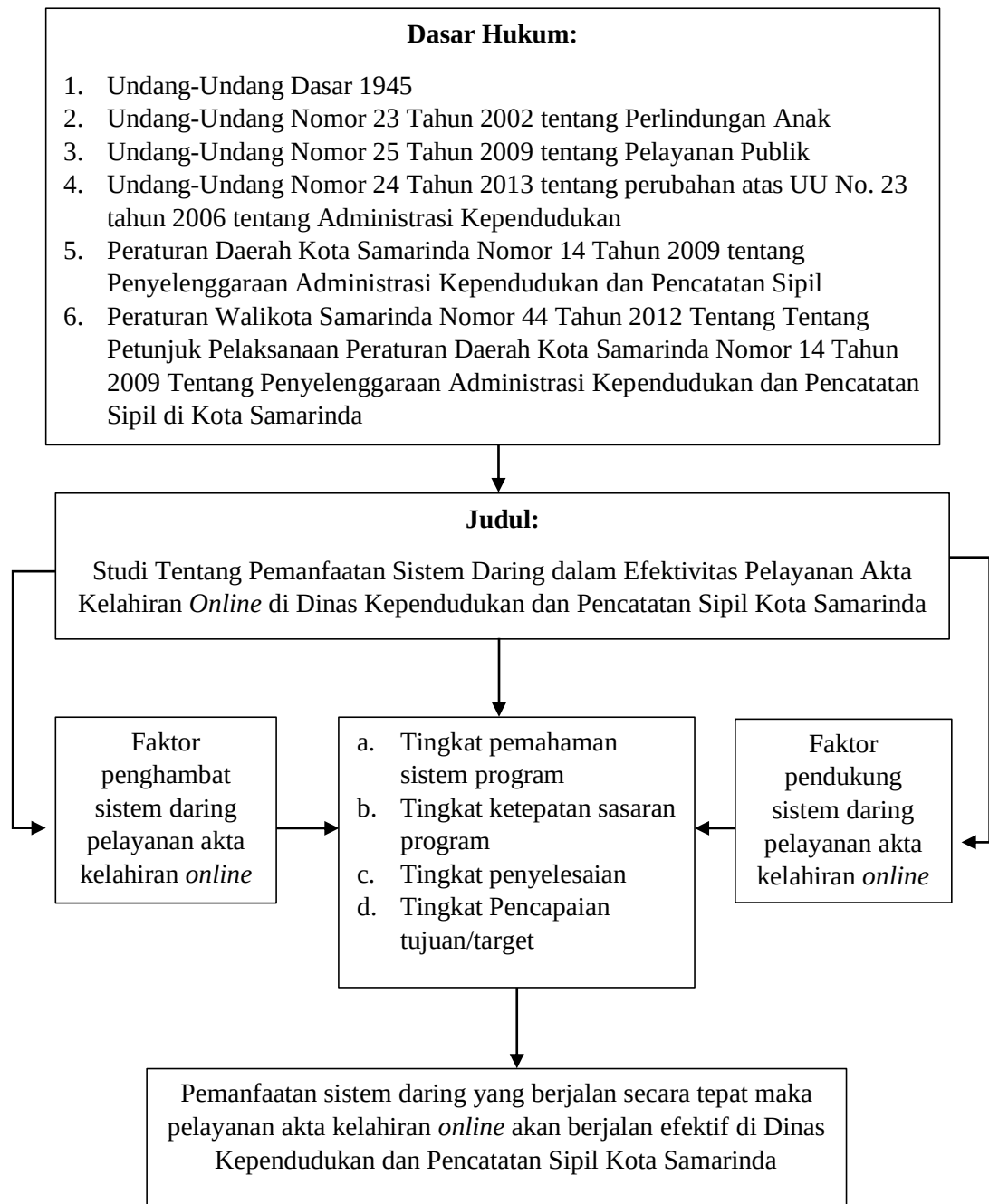
Sejalan dengan pendapat tersebut, Kaharuddin (2021:5) menjelaskan bahwa kerangka berpikir adalah “Suatu struktur yang merepresentasikan pola logis pemikiran peneliti”. Artinya, kerangka berpikir tidak hanya sekadar gambaran visual atau skema, tetapi merupakan susunan logis yang menunjukkan bagaimana peneliti memahami permasalahan, mengaitkan teori-teori yang relevan, serta merumuskan dugaan sementara atau hipotesis yang akan diuji. Melalui kerangka berpikir, peneliti dapat menjelaskan alur pikir yang sistematis, mulai dari latar belakang munculnya permasalahan, penguatan teori yang digunakan, hingga arah analisis yang akan dilakukan.

Sementara itu, Sugiyono (2020:68) mendefinisikan kerangka berpikir sebagai “Model konseptual yang mengilustrasikan hubungan antarvariabel yang diteliti berdasarkan teori yang ada, dan disajikan dalam bentuk bagan”. Melalui kerangka berpikir tersebut, peneliti dapat menggambarkan keterkaitan logis antara variabel-variabel penelitian secara sistematis dan mudah dipahami. Penyajian kerangka berpikir dalam bentuk bagan tidak hanya mempermudah peneliti dalam memvisualisasikan alur pikir penelitian, tetapi juga membantu pembaca untuk memahami secara cepat hubungan antarvariabel yang akan diuji.

Atas dasar ini, maka dapat dipahami bahwa kerangka berpikir merupakan landasan konseptual yang menggambarkan alur pikir peneliti secara logis, sistematis, dan terarah dalam menjelaskan permasalahan yang diteliti. Kerangka berpikir berperan penting dalam memperjelas keterkaitan antara konsep, teori, dan variabel penelitian, sehingga seluruh proses kajian memiliki dasar yang kuat dan terhindar dari kekeliruan dalam penafsiran. Dengan adanya kerangka berpikir, peneliti tidak hanya memiliki pedoman untuk merancang dan melaksanakan penelitian, tetapi juga dapat menyampaikan kepada pembaca bagaimana proses berpikir dan langkah-langkah penelitian dibangun secara ilmiah.

Kerangka berpikir di dalam penelitian ini dapat dilihat pada bagan sebagai berikut.

Gambar 2.1 Kerangka Pikir



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian menurut Suharsimi Arikunto (2018:135) adalah “Suatu rancangan waktu yang disusun secara sistematis untuk mengatur tahapan-tahapan penelitian dari awal hingga akhir”. Penyusunan jadwal penelitian bertujuan agar seluruh proses penelitian dapat berjalan dengan terencana, terukur, dan sesuai dengan target waktu yang telah ditetapkan. Dengan adanya jadwal yang jelas, peneliti dapat mengatur waktu untuk setiap kegiatan, mulai dari persiapan, pengumpulan data, analisis data, hingga penyusunan laporan penelitian. Jadwal penelitian juga berfungsi sebagai alat kontrol, sehingga peneliti dapat memantau kemajuan kegiatan dan mengantisipasi potensi keterlambatan atau kendala yang mungkin terjadi.

Jadwal penelitian menurut Danu Eko Agustinova (2015:78) dipahami pula sebagai “Alat pengorganisasian yang membantu peneliti dalam mengalokasikan sumber daya, tenaga, dan waktu secara efisien”. Dengan adanya jadwal penelitian, setiap tahapan kegiatan dapat direncanakan dengan baik, sehingga peneliti memiliki gambaran yang jelas mengenai apa yang harus dilakukan, kapan harus dilakukan, serta berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk setiap tahapan tersebut. Jadwal penelitian juga menjadi acuan untuk memastikan bahwa seluruh proses penelitian berjalan sesuai rencana tanpa ada bagian yang terlewatkan atau dikerjakan secara tergesa-gesa. Selain itu, jadwal penelitian memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi potensi hambatan sejak awal.

Selain itu, menurut Sugiyono (2020:75) jadwal penelitian merupakan “Bagian integral dari metodologi penelitian yang menyajikan tahapan penelitian dalam bentuk kronologis”. Artinya, jadwal penelitian tidak hanya berfungsi sebagai rencana waktu, tetapi juga merupakan bagian penting yang menunjukkan urutan logis dan sistematis dari setiap kegiatan penelitian yang akan dilakukan. Penyajian jadwal dalam bentuk kronologis memudahkan peneliti untuk memahami alur pelaksanaan penelitian, mulai dari tahap persiapan hingga penyusunan laporan akhir. Dengan adanya jadwal yang tersusun secara teratur ini, maka peneliti dapat menghindari tumpang tindih kegiatan serta keterlambatan waktu.

Berdasarkan beberapa keterangan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat disintesis bahwa jadwal penelitian adalah rancangan waktu yang berfungsi sebagai pedoman dalam pelaksanaan penelitian agar berjalan secara sistematis, terstruktur, dan efisien. Atas dasar tersebut, maka jadwal penelitian yang direncanakan oleh peneliti adalah sebagai berikut.

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Tahun						
		2025						
		Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags
1	Pengajuan judul							
2	Penyusunan dan revisi proposal							
3	Pengajuan izin dan penyusunan hasil penelitian							
4	Seminar hasil penelitian dan revisi							
5	Pendadaran							

Sumber: diolah peneliti, 2025

3.2. Jenis Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan jenis kualitatif dan pendekatan secara deskriptif. Mengacu pada pengertiannya, Sugiyono (2020:9) menjelaskan bahwa kualitatif adalah “Suatu metode penelitian yang memiliki landasan utama pada filsafat positivisme dan hasil penelitian cenderung berkenaan dengan interpretasi terhadap data yang ditemukan di lapangan”. Pernyataan tersebut menegaskan bahwa penelitian kualitatif tidak hanya berfokus pada pengumpulan data semata, tetapi juga menuntut peneliti untuk memahami makna di balik data yang diperoleh. Metode ini lebih menekankan pada proses penafsiran terhadap realitas sosial yang dinamis, sehingga hasil penelitian tidak bersifat kaku atau mutlak, melainkan memberikan pemahaman yang lebih dalam terkait fenomena yang diteliti.

Sejalan dengan pendapat tersebut, Lexy Moleong (2017:6) mengatakan bahwa “Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik.” Definisi tersebut menunjukkan bahwa penelitian kualitatif tidak sekadar mengumpulkan data, tetapi berupaya memahami realitas yang dialami subjek penelitian secara menyeluruh dan mendalam. Pendekatan holistik dalam penelitian kualitatif menuntut peneliti untuk melihat fenomena tidak hanya dari satu sisi, melainkan dengan mempertimbangkan berbagai aspek yang saling berkaitan, baik yang tampak secara eksplisit maupun yang tersembunyi.

Selain itu, Danu Eko Agustinova (2015:33) juga menyebut bahwa penelitian kualitatif adalah “Penelitian dengan basis data yang dinyatakan dalam bentuk

kalimat, gambar, atau bagan”. Pernyataan ini mempertegas bahwa data dalam penelitian kualitatif tidak disajikan dalam bentuk angka atau statistik seperti pada penelitian kuantitatif, melainkan lebih menekankan pada data deskriptif yang diolah dan dianalisis untuk memahami makna yang terkandung di dalamnya. Data yang diperoleh dapat berupa narasi hasil wawancara, catatan observasi, dokumentasi visual, atau bagan yang menggambarkan hubungan antarunsur dalam fenomena yang diteliti.

Penelitian ini akan dilakukan dengan jenis kualitatif karena didasari oleh beberapa pertimbangan. Pertama, penelitian ini berfokus pada pemahaman mendalam mengenai pemanfaatan sistem daring dalam pelayanan akta kelahiran *online*. Oleh karenanya, dengan jenis ini, peneliti dapat mengeksplorasi persepsi serta tantangan yang dihadapi oleh masyarakat dan petugas terkait dalam proses pelayanan tersebut. Kedua, jenis penelitian ini berorientasi pada analisis deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan efektivitas sistem daring dalam pelayanan administrasi kependudukan. Dengan pendekatan kualitatif, data yang dikumpulkan akan berbentuk narasi dari hasil wawancara, observasi, serta dokumentasi, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih mendalam dan kontekstual.

Sejatinya, menurut Danu Eko Agustinova (2015:41) pendekatan deskriptif adalah “Pendekatan yang dilakukan untuk menyelidiki dan mendeskripsikan suatu fenomena, baik berupa aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan, maupun perbedaan antara fenomena yang satu dengan fenomena lainnya”. Pendekatan ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas, rinci, dan sistematis mengenai kondisi atau fenomena yang sedang diteliti tanpa

memanipulasi variabel yang ada. Melalui pendekatan deskriptif, peneliti dapat mengungkap fakta apa adanya, sehingga hasil penelitian dapat memberikan informasi yang valid dan akurat mengenai situasi yang sebenarnya terjadi di lapangan.

Pendekatan deskriptif menurut Burhan Bungin (2017:45) dipahami pula sebagai “Pendekatan yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi, atau hal-hal lain yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian”. Melalui pendekatan ini, peneliti berusaha memperoleh gambaran yang akurat dan terperinci mengenai objek yang diteliti tanpa melakukan intervensi atau manipulasi terhadap variabel yang ada. Hasil penelitian deskriptif umumnya disajikan dalam bentuk uraian yang sistematis, rinci, dan faktual, sehingga pembaca dapat memahami situasi atau fenomena yang diteliti secara jelas. Pendekatan ini tidak hanya berfokus pada angka atau statistik, melainkan juga mengutamakan penjelasan yang bersifat naratif mengenai apa yang sebenarnya terjadi di lapangan.

Selain itu, menurut Hamid Patilama (2016:59) pendekatan deskriptif juga merupakan “Suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang”. Dengan kata lain, pendekatan ini digunakan untuk memperoleh gambaran yang akurat dan sistematis mengenai fenomena atau realitas yang sedang berlangsung tanpa berupaya memanipulasi atau mengubah variabel yang ada. Penelitian deskriptif tidak ditujukan untuk menguji hipotesis atau mencari hubungan sebab-akibat, melainkan untuk mendeskripsikan keadaan sebagaimana

adanya, sehingga hasil penelitian dapat memberikan informasi yang faktual, jelas, dan mudah dipahami.

Pendekatan deskriptif akan digunakan karena didasari oleh 2 pertimbangan utama. Pertama, penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas dan mendalam mengenai pemanfaatan sistem daring dalam pelayanan akta kelahiran *online*. Oleh karenanya, dengan pendekatan deskriptif, kajian ini dapat menggambarkan bagaimana sistem tersebut diterapkan, bagaimana pengguna mengaksesnya, serta bagaimana efektivitasnya dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan. Kedua, pendekatan deskriptif memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi serta menganalisis berbagai faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau kendala dalam implementasi sistem daring tersebut.

3.3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian menurut Sugiyono (2020:150) merupakan “Tempat atau wilayah spesifik yang dipilih oleh peneliti sebagai objek kajian dalam rangka memperoleh data yang relevan dan akurat sesuai dengan tujuan penelitian”. Pemilihan lokasi perlu dilakukan secara cermat agar dapat menggambarkan kondisi nyata yang berkaitan dengan fenomena yang sedang diteliti. Sebab pada dasarnya, lokasi penelitian berperan penting dalam menentukan kualitas dan validitas data yang dikumpulkan selama proses penelitian berlangsung.

Lokasi penelitian juga menurut Lexy Moleong (2017:27) merujuk pada “Setting atau lingkungan fisik dan sosial tempat proses penelitian dilaksanakan guna memperoleh informasi yang dibutuhkan”. Lingkungan ini mencakup berbagai kondisi yang dapat memengaruhi pengumpulan data serta interpretasi hasil

penelitian. Oleh karena itu, pemilihan lokasi yang tepat sangat penting untuk memastikan data yang diperoleh relevan dan mendukung tujuan penelitian secara menyeluruh.

Selain itu, Burhan Bungin (2017:7) menambahkan jika “Lokasi penelitian merupakan titik fokus di mana suatu fenomena berlangsung dan menjadi objek kajian utama dalam penelitian”. Lokasi ini menjadi pusat perhatian peneliti untuk mengamati, menganalisis, dan mengumpulkan data yang relevan guna memahami fenomena yang diteliti secara mendalam dan kontekstual. Terkait dengan lokasi penelitian, peneliti menetapkan akan dilakukan di Disdukcapil Kota Samarinda yang beralamat di Jl. Basuki Rahmat No. 78, Kecamatan Samarinda Kota, Kota Samarinda, Kalimantan Timur, 75112.

3.4. Definisi Konsepsional

Definisi konsepsional menurut Muhammad Hasan, dkk., (2022:22) adalah “Unsur penelitian yang menjelaskan tentang karakteristik suatu masalah yang hendak diteliti berdasarkan kajian teori yang telah disintesis”. Definisi ini berfungsi untuk memberikan kejelasan makna terhadap istilah-istilah atau konsep-konsep yang digunakan dalam penelitian, sehingga tidak terjadi penafsiran yang berbeda antara peneliti dan pembaca. Dengan adanya definisi konsepsional, maka batasan makna dari setiap konsep yang diteliti dapat dipahami secara tepat sesuai dengan landasan teori yang relevan.

Definisi konsepsional juga menurut Sugiyono (2020:72) merupakan “Abstraksi dari kejadian yang menjadi sasaran penelitian dan sekaligus memberi batasan tentang luasnya ruang lingkup penelitian”. Dengan adanya definisi

konsepsional, peneliti dapat mengidentifikasi dengan jelas fenomena atau variabel apa saja yang termasuk dalam fokus kajian dan mana yang tidak, sehingga penelitian menjadi lebih terarah dan tidak melebar ke luar dari batas permasalahan yang telah ditentukan. Definisi ini disusun berdasarkan hasil penelaahan teori, konsep, dan temuan penelitian sebelumnya yang relevan, sehingga memberikan dasar ilmiah yang kuat terhadap istilah-istilah atau konsep-konsep yang digunakan.

Selain itu, Suharsimi Arikunto (2018:49) mengatakan pula bahwa “Definisi konsepsional adalah batasan makna suatu konsep yang digunakan dalam penelitian untuk memberikan kejelasan mengenai istilah atau variabel yang dikaji”. Definisi ini bersifat teoritis dan didasarkan pada referensi akademik atau literatur yang relevan, sehingga dapat membantu peneliti serta pembaca dalam memahami konteks penelitian secara lebih jelas. Definisi konsepsional penelitian ini terdiri atas sistem daring, efektivitas, dan akta kelahiran.

1. Sistem daring

Sistem daring adalah mekanisme layanan berbasis internet yang memungkinkan masyarakat mengakses berbagai layanan secara online. Dalam penelitian ini, sistem daring yang dimaksud merujuk pada website resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Samarinda dengan program “Go-Digital” sebagai platform utama dalam pengurusan dokumen kependudukan.

2. Efektivitas

Efektivitas mengacu pada tingkat keberhasilan suatu sistem atau layanan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks penelitian ini, efektivitas diukur berdasarkan lima indikator utama, yaitu:

- a. Pemahaman masyarakat terhadap program "Go-Digital".
- b. Ketepatan sasaran layanan.
- c. Ketepatan waktu dalam penyelesaian layanan.
- d. Tingkat pencapaian tujuan layanan.
- e. Perubahan nyata yang dirasakan oleh pengguna layanan.

3. Akta kelahiran

Akta kelahiran merupakan dokumen resmi yang dikeluarkan oleh Disdukcapil sebagai bukti sah mengenai status dan peristiwa kelahiran seseorang. Dalam penelitian ini, akta kelahiran dibatasi pada proses pembuatannya yang dilakukan secara daring melalui program “Go-Digital”.

3.5. Fokus Penelitian

Kaharuddin (2021:3) secara umum menyatakan bahwa “Fokus penelitian merupakan aspek atau variabel utama yang menjadi pusat perhatian dalam suatu kajian ilmiah, yang akan dikaji secara mendalam oleh peneliti”. Fokus ini memberikan batasan yang jelas mengenai ruang lingkup pembahasan, sekaligus menetapkan area inti dari permasalahan yang ingin dieksplorasi lebih lanjut. Dengan adanya fokus penelitian, peneliti dapat mengarahkan proses pengumpulan data dan analisis secara lebih terarah, konsisten, dan relevan dengan tujuan penelitian yang telah dirumuskan.

Fokus penelitian juga menurut Suharsimi Arikunto (2018:143) merupakan “Bagian penting dari proses penelitian yang menentukan batasan atau ruang lingkup kajian yang akan dilakukan”. Fokus ini membantu peneliti untuk memusatkan perhatian pada aspek-aspek tertentu yang relevan dengan permasalahan yang dikaji, sehingga pelaksanaan penelitian menjadi lebih terarah dan efisien. Dengan menetapkan fokus yang jelas, peneliti dapat menghindari pembahasan yang terlalu luas atau menyimpang dari tujuan awal, serta memastikan bahwa setiap tahapan penelitian tetap berada dalam koridor yang telah ditentukan.

Selain itu, fokus penelitian menurut Sugiyono (2020:201) dipahami pula sebagai “Pedoman bagi peneliti dalam mengumpulkan dan menganalisis data”. Fokus yang telah dirumuskan secara jelas dan spesifik akan memudahkan peneliti dalam menentukan metode yang tepat, memilih sumber data yang relevan, serta menyusun instrumen penelitian yang sesuai. Dengan demikian, fokus penelitian berperan penting dalam menjaga konsistensi dan keterpaduan antara tujuan, rumusan masalah, dan hasil yang ingin dicapai dalam penelitian. Fokus yang tepat juga memungkinkan peneliti untuk menafsirkan data secara lebih tajam dan akurat sesuai dengan konteks permasalahan yang diteliti.

Atas dasar tersebut, maka pada penelitian ini, fokus utamanya mengacu pada pendapat Izzatul Hasibah, Hayat, dan Hirshi Anadza (2022) meliputi:

1. Tingkat pemahaman sistem program. Hal ini berfokus pada pemahaman masyarakat dan petugas terhadap tujuan serta mekanisme layanan *online*.
2. Tingkat ketepatan sasaran program. Hal ini berfokus pada keterjangkauan target dan kemudahan akses oleh masyarakat.

3. Tingkat penyelesaian. Hal ini berfokus pada ketepatan waktu dalam penyampaian layanan.
4. Tingkat pencapaian tujuan/target. Hal ini berfokus pada tujuan dan ketercapaian dari tujuan sistem daring yang diciptakan oleh pemerintah.
5. Faktor pendukung dan penghambat penerapan sistem daring pelayanan akta kelahiran *online* di Disdukcapil Kota Samarinda

3.6. Sumber Data

Sumber data menurut Danu Eko Agustinova (2015:54) adalah “Segala bentuk informasi yang digunakan dalam suatu penelitian untuk mendukung analisis dan pembuktian suatu fenomena”. Sumber data menjadi elemen penting dalam penelitian karena dari data inilah peneliti dapat menarik kesimpulan yang relevan, valid, dan dapat dipertanggungjawabkan. Informasi yang diperoleh sebagai sumber data dapat berasal dari berbagai bentuk, seperti hasil wawancara, observasi, dokumentasi, catatan lapangan, ataupun data sekunder dari dokumen resmi, laporan, atau publikasi terdahulu yang relevan dengan topik penelitian.

Sumber data juga menurut Suharsimi Arikunto (2018:161) merupakan “Tempat dari mana data diperoleh, yang dapat dikategorikan menjadi sumber data primer serta sekunder”. Sumber data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari subjek penelitian atau objek yang diteliti, seperti hasil wawancara, observasi, atau kuesioner yang dilakukan peneliti secara langsung di lapangan. Data primer biasanya bersifat asli dan belum pernah dipublikasikan, sehingga memiliki tingkat keakuratan yang tinggi dalam merepresentasikan realitas yang sedang

diteliti. Sementara itu, sumber data sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak lain atau data yang telah tersedia sebelumnya.

Selain itu, menurut Lexy Moleong (2017:157) sumber data adalah “Segala bentuk informasi yang dikumpulkan untuk memahami fenomena sosial secara mendalam”. Dalam konteks penelitian kualitatif, sumber data memegang peranan penting karena melalui informasi yang dikumpulkan dari berbagai pihak atau dokumen, peneliti dapat memperoleh pemahaman yang utuh mengenai realitas sosial yang sedang dikaji. Data yang diperoleh tidak sekadar bersifat permukaan, melainkan menggambarkan makna, persepsi, dan pengalaman yang dirasakan langsung oleh subjek penelitian. Oleh karena itu, sumber data dalam penelitian kualitatif dapat berupa individu atau kelompok, peristiwa, dokumen, atau artefak lain yang dapat memberikan informasi relevan terkait fenomena yang diteliti.

Pada penelitian ini, sumber data dipisahkan menjadi 2, yaitu data primer dan data sekunder sebagai berikut.

3.6.1. Data primer

Data primer menurut Sugiyono (2020:163) pada dasarnya merupakan “Data yang didapatkan oleh peneliti secara langsung dari lapangan”. Oleh karenanya, data primer pada penelitian ini akan dihasilkan dari proses wawancara yang dilakukan bersama *key informan* dan *para informan*. Menurut Suharsimi Arikunto (2018:133) “*Key informan* adalah pemberi informasi utama yang memiliki kredibilitas serta informasi yang lengkap, sedangkan *para informan* adalah pemberi informasi tambahan”. Menurut Danu Eko Agustinova (2015:69) “Penentuan *key informan* dan *informan* akan dilakukan secara *purposive sampling* atau dengan kriteria

tertentu”. Kriteria utama *key* informan adalah Kepala Bidang Pencatatan Sipil Disdukcapil Kota Samarinda.

Sementara, kriteria para informan pada penelitian ini adalah Staff Operator Pencatatan Langsung, *online*, dan masyarakat Kota Samarinda yang pernah melakukan pendaftaran akta kelahiran secara *online* lebih dari 1 kali. Atas kriteria tersebut, maka daftar informan pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

Tabel 3.2 Daftar Key dan Para Informan

No	Nama	Jabatan	Keterangan
1	Sriyanti	Kepala Bidang Pencatatan Sipil Disdukcapil Kota Samarinda	Key informan
2	Eca Reza	Staff Operator Pencatatan Langsung Disdukcapil Kota Samarinda	Informan 1
3	Mario Syamyoga	Staff Operator Pencatatan <i>online</i> Disdukcapil Kota Samarinda	Informan 2
4	Rexsi Yan Albert	Masyarakat	Informan 3
5	Hezron	Masyarakat	Informan 4
6	Dony Konda	Masyarakat	Informan 5

Sumber: diolah peneliti, 2025

Tabel di atas menunjukkan bahwa pada penelitian ini hanya akan menggunakan 1 orang sebagai *key* informan dan 5 orang sebagai para informan. Hal ini dilakukan selain disesuaikan dengan kriteria yang telah ditetapkan, Hamid (2016:19) mengatakan bahwa “Informan pada penelitian kualitatif cukup 1-10 orang guna menghindari kesalahan penafsiran makna”.

3.6.2. Data sekunder

Data sekunder menurut Djaali (2020:65) merupakan “Data yang didapatkan tidak secara langsung oleh peneliti, melainkan melalui perantara atau dokumen tertentu”. Pada penelitian ini, data sekunder meliputi hasil dokumentasi dan observasi yang telah peneliti lakukan.

3.7. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menurut Sanafiah Faisal (2020:91) adalah “Cara atau metode yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh informasi atau data yang dibutuhkan dalam suatu penelitian”. Teknik ini berfungsi sebagai sarana penting untuk menggali fakta, temuan, dan bukti empiris dari sumber data yang telah ditentukan sebelumnya. Pemilihan teknik pengumpulan data harus disesuaikan dengan jenis penelitian, karakteristik data yang diinginkan, serta pendekatan yang digunakan dalam penelitian tersebut. Teknik umum yang sering digunakan antara lain wawancara, observasi, dokumentasi, dan kuesioner. Masing-masing teknik memiliki keunggulan dan keterbatasan, sehingga penggunaannya sering dikombinasikan agar menghasilkan data yang lebih komprehensif dan mendalam.

Teknik pengumpulan data juga menurut Kaharuddin (2021:2) merupakan “Prosedur sistematis yang diterapkan untuk mendapatkan data yang relevan, valid, dan reliabel, guna menjawab rumusan masalah dan mencapai tujuan penelitian”. Prosedur ini mencakup langkah-langkah terencana yang dilakukan secara hati-hati untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan sesuai dengan kebutuhan penelitian. Pemilihan teknik yang tepat harus mempertimbangkan pendekatan penelitian, karakteristik responden, serta jenis data yang ingin diperoleh. Dalam praktiknya, teknik pengumpulan data dapat berupa wawancara mendalam, observasi langsung, studi dokumentasi, maupun angket atau kuesioner.

Selain itu, teknik pengumpulan data menurut Ririn Handayani (2020:35) adalah “Serangkaian langkah atau strategi yang dipilih berdasarkan pendekatan

penelitian yang digunakan”. Teknik ini bertujuan untuk memperoleh informasi yang akurat dan relevan dengan fokus kajian yang diteliti. Dalam penelitian kualitatif, teknik yang umum digunakan meliputi wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi. Pemilihan metode tersebut didasarkan pada karakteristik data yang bersifat deskriptif dan naratif. Setiap teknik memiliki peran penting dalam mengungkap makna di balik fenomena yang diamati secara mendalam.

Pada penelitian ini, teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Penjelasan setiap tahap tersebut adalah sebagai berikut.

1. Observasi partisipatif

Observasi partisipasi menurut Sugiyono (2020:207) adalah “Salah satu metode pengumpulan data kualitatif yang dilakukan dengan melakukan pengamatan secara dekat dengan sekelompok masyarakat beserta kebiasaan mereka dengan cara melibatkan diri secara intensif”. Proses observasi partisipatif dilakukan oleh peneliti dengan cara meninjau secara langsung proses pelayanan publik dalam pembuatan akta secara *online* di Disdukcapil Kota Samarinda.

2. Wawancara mendalam

Menurut Djaali (2020:14) “Wawancara merupakan pertemuan antara 2 orang, di mana satu pihak berperan sebagai pencari informasi dan pihak lainnya adalah pemberi informasi”. Proses pencarian data dengan wawancara menggunakan konsep wawancara mendalam (*depth interview*), dengan tujuan mendapatkan hasil yang maksimal, di samping dapat mengembangkan setiap pertanyaan yang

diajukan. Pada proses ini, fokus utamanya meliputi tingkat pemahaman sistem program, tingkat ketepatan sasaran program, tingkat penyelesaian, serta tingkat pencapaian tujuan/target.

3. Dokumentasi

Menurut Djaali (2020:81) “Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian”. Pada penelitian ini, peneliti akan mempelajari dokumen-dokumen resmi yang relevan, yang terkait dengan pelayanan publik dalam pembuatan akta secara *online*.

3.8. Teknik Analisis Data

Menurut Danu Eko Agustinova (2015:88) “Teknik analisis data adalah proses sistematis dalam mengolah, menginterpretasikan, dan menarik kesimpulan dari data yang telah dikumpulkan dalam suatu penelitian”. Proses ini dilakukan untuk mengubah data mentah menjadi informasi yang bermakna, sehingga peneliti dapat memahami, menjelaskan, serta menjawab permasalahan penelitian secara objektif dan logis. Teknik analisis data tidak hanya mencakup kegiatan mengorganisir dan merapikan data, tetapi juga melibatkan tahap interpretasi untuk menemukan makna, pola, atau hubungan yang relevan dengan fokus penelitian.

Menurut Suharsimi Arikunto (2018:245) “Teknik analisis data juga merupakan serangkaian kegiatan yang mencakup reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan atau verifikasi”. Reduksi data adalah proses penyederhanaan data yang telah dikumpulkan agar lebih terorganisir dan relevan dengan tujuan

penelitian. Selanjutnya, penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian naratif agar memudahkan peneliti maupun pembaca dalam memahami pola atau hubungan antar data. Setelah data disajikan, tahap akhir adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi, yaitu proses menganalisis keseluruhan data untuk menemukan makna yang dapat digunakan sebagai dasar dalam menjawab rumusan masalah atau hipotesis penelitian.

Selain itu, dalam penelitian kualitatif, menurut Sugiyono (2020:244) “Teknik analisis data adalah proses pengorganisasian, kategorisasi, dan interpretasi data kualitatif, seperti hasil wawancara, observasi, maupun dokumentasi, untuk mendapatkan pemahaman mendalam terhadap suatu fenomena”. Proses ini dilakukan secara sistematis agar data yang terkumpul tidak hanya menjadi sekumpulan informasi yang terpisah, tetapi dapat diolah menjadi kesatuan makna yang utuh dan relevan dengan fokus penelitian. Data yang diperoleh dari lapangan diklasifikasikan ke dalam kategori-kategori tertentu berdasarkan kesamaan tema, pola, atau makna, sehingga memudahkan peneliti dalam memahami hubungan antar data.

Pada penelitian ini, analisis data akan dilakukan secara interaktif sesuai dengan yang dikembangkan oleh Miles & Huberman dalam Sugiyono (2020:236) sebagai berikut.

1. Pengumpulan data

Proses ini dilakukan selama penelitian berlangsung. Proses pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara bersama *key informan* dan *para informan* dengan

fokus utama tingkat pemahaman sistem program, tingkat ketepatan sasaran program, tingkat penyelesaian, serta tingkat pencapaian tujuan/target.

2. Reduksi data

Reduksi data bertujuan untuk memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Pada reduksi data ini, tahap utama adalah melakukan seleksi pada hasil wawancara dan kemudian menghubungkan jawaban mana yang merupakan penjelasan dari pertanyaan apa, untuk kemudian disusun menjadi informasi yang dapat menjadi bahan analisis dan penarikan kesimpulan.

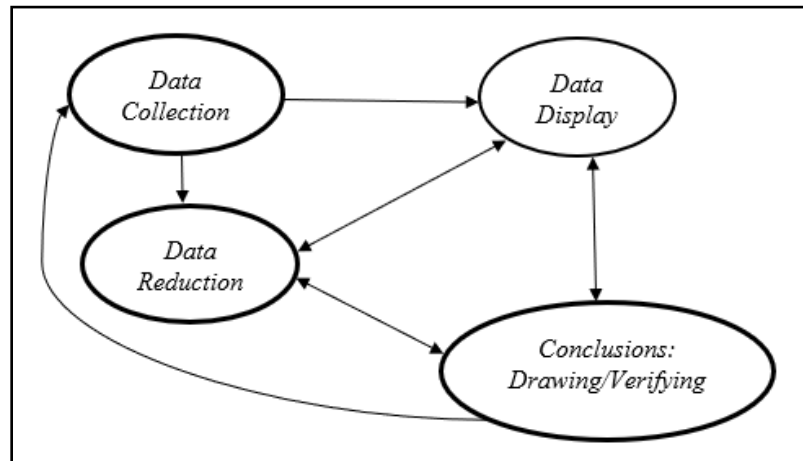
3. Penyajian data

Setelah melakukan reduksi data, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Data yang telah dianalisis akan disajikan dalam bentuk deskriptif dan tematik, dengan fokus pada efektivitas pembuatan akta kelahiran secara *online*. Sebagai catatan, pada proses ini juga peneliti akan melakukan proses keabsahan data dengan cara triangulasi sumber.

4. Penarikan kesimpulan

Peneliti kemudian melakukan penarikan kesimpulan. Kesimpulan dalam penelitian ini diambil setelah dilakukannya analisa pada efektivitas pembuatan akta kelahiran secara *online* di Disdukcapil Kota Samarinda.

Gambar 3.1 Model Analisis Data Miles dan Huberman



Sumber: Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2020:236)

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1. Profil Kota Samarinda

Kota Samarinda merupakan ibu kota Provinsi Kalimantan Timur yang memiliki sejarah panjang sejak masa Kerajaan Kutai Kartanegara pada abad ke-14. Permukiman awalnya terdiri dari enam kampung besar, yaitu Pulau Atas, Karang Asam, Karang Mumus, Loa Bakung, Sambutan, dan Mangkupalas. Nama “Samarinda” diyakini berasal dari ungkapan “sama-rendah” yang mencerminkan kesetaraan dan kebersamaan masyarakat pada masa itu. Permukiman modern mulai terbentuk pada Januari 1668 oleh perantau Bugis Wajo, yang kemudian menjadi penanda hari jadi kota. Pada abad ke-19, Samarinda berkembang sebagai pusat pemerintahan kolonial Belanda di wilayah timur Kalimantan. Setelah Indonesia merdeka, kota ini ditetapkan sebagai ibu kota provinsi pada tahun 1957.

Secara geografis, Kota Samarinda memiliki luas wilayah sekitar 718 kilometer persegi dan terletak di jalur khatulistiwa dengan iklim tropis basah. Kota Samarinda dilintasi Sungai Mahakam yang menjadi nadi perekonomian, transportasi, dan budaya masyarakat sejak berabad-abad lalu. Secara administratif, Samarinda terbagi menjadi 10 kecamatan dan 53 kelurahan yang tersebar di wilayah hulu dan hilir sungai. Topografinya bervariasi, dari dataran rendah di sepanjang sungai hingga perbukitan di bagian pinggiran kota. Kota Samarinda juga hingga saat ini memiliki peran strategis sebagai pintu gerbang menuju wilayah pedalaman Kalimantan Timur.

4.1.2. Demografi dan Keberagaman Sosial Kota Samarinda

Berdasarkan data BPS pada pertengahan tahun 2024, jumlah penduduk Kota Samarinda mencapai sekitar 868.499 jiwa. Dari data tersebut, distribusi penduduk berdasarkan kelompok umur dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.1 Distribusi Penduduk Kota Samarinda Berdasarkan Kelompok Usia

Kelompok Usia	Jumlah (ribu jiwa)	Persentase (%)
0–4 tahun	54,83	6,31
5–9 tahun	76,06	8,76
10–14 tahun	81,82	9,42
15–19 tahun	69,34	7,98
20–24 tahun	75,39	8,68
25–29 tahun	70,8	8,15
30–34 tahun	67,29	7,75
35–39 tahun	67,5	7,77
40–44 tahun	71,35	8,22
45–49 tahun	63,05	7,26
50–54 tahun	54,56	6,28
55–59 tahun	44,54	5,13
60–64 tahun	31,43	3,62
65–69 tahun	19,73	2,27
70–74 tahun	11,52	1,33
≥ 75 tahun	9,27	1,07
Total	868,48	100

Sumber: BPS, 2024

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa penduduk Kota Samarinda didominasi oleh kelompok usia produktif, khususnya pada rentang 20–44 tahun yang jumlahnya relatif besar. Kelompok usia 10–14 tahun memiliki jumlah tertinggi, yaitu 81,82 ribu jiwa (9,42%), disusul kelompok usia 5–9 tahun sebesar 76,06 ribu jiwa (8,76%) dan 20–24 tahun sebesar 75,39 ribu jiwa (8,68%). Sementara itu, jumlah penduduk pada kelompok usia lanjut (≥ 60 tahun) relatif lebih sedikit, dimulai dari 60–64 tahun sebesar 31,43 ribu jiwa (3,62%) hingga ≥ 75 tahun sebesar 9,27 ribu jiwa (1,07%). Dari jumlah penduduk ini, komposisi

masyarakatnya sangat beragam, terdiri dari berbagai suku seperti Jawa ($\pm 40\%$), Bugis ($\pm 23\%$), Banjar ($\pm 19\%$), Kutai ($\pm 10\%$), Dayak ($\pm 2\%$), serta suku lainnya.

Berdasarkan agama, Kota Samarinda juga terdiri atas berbagai macam kepercayaan. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.2 Distribusi Penduduk Kota Samarinda Berdasarkan Agama

Agama / Kepercayaan	Jumlah Jiwa	Persentase (%)
Islam	792.899	91,3
Kristen Protestan	43.801	5
Katolik	22.273	2,6
Buddha	7.862	0,9
Hindu	874	0,1
Konghucu	289	0,03
Lainnya / Kepercayaan lain	50	0,01
Total	868,48	100

Sumber: BPS, 2024

Mengacu pada tabel di atas, terlihat bahwa mayoritas penduduk Kota Samarinda memeluk agama Islam, dengan jumlah mencapai 792.899 jiwa atau 91,3% dari total populasi pada akhir tahun 2023. Kelompok agama terbesar kedua adalah Kristen Protestan sebanyak 43.801 jiwa (5%), diikuti oleh Katolik dengan 22.273 jiwa (2,6%). Penganut agama Buddha berjumlah 7.862 jiwa (0,9%), sementara Hindu tercatat sebanyak 874 jiwa (0,1%) dan Konghucu sebanyak 289 jiwa (0,03%). Selain enam agama resmi tersebut, terdapat pula 50 jiwa atau sekitar 0,01% yang menganut agama atau kepercayaan lain. Distribusi ini menunjukkan bahwa Kota Samarinda memiliki keragaman agama, meskipun didominasi oleh penduduk yang beragama Islam.

4.1.3. Profil Umum Dinas Disdukcapil Kota Samarinda

Disdukcapil Kota Samarinda terletak di Jl. Basuki Rahmat No.78, Pelabuhan, Kec. Samarinda Kota, Kota Samarinda, Kalimantan Timur. Disdukcapil Kota

Samarinda dibentuk berdasarkan ketentuan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Selain itu, dinas ini juga dibentuk dengan dasar Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 14 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil; Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 04 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; serta Peraturan Wali Kota (Perwali) Nomor 35 Tahun 2016 tentang SOTK Disdukcapil. Disdukcapil Kota Samarinda sebagaimana dinas lain dipimpin oleh seorang kepala dinas.

Kepala dinas tersebut telah ada sejak tahun 1984 dan berganti beberapa kali hingga tahun 2024. Beberapa kepala dinas tersebut adalah sebagai berikut.

1. M. Yusuf Djafri - Gusti Sahat (1984). Dipilih sebagai bagian dari ealisasi Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 54 tahun 1983.
2. Zainuddin Djamidin BA (1987). Gusti Sahat Meninggal pada 6 Oktober 1987, untuk mengganti kekosongan ditunjuklah Kepala Sub Bagian Tata Usaha Kantor Catatan Sipil Kotamadya Samarinda Zainuddin Djamidin BA sebagai Kepala Kantor Catatan Sipil Kotamadya Samarinda sampai 1993.
3. Drs. H. Syamsudin Usman - Drs. Abdan Mazkuri, MM (1993). Pada tahun 1993 Kepala Kantor Catatan Sipil Kota Samarinda digantikan oleh Drs. H. Syamsudin Usman sampai dengan tahun 2000. Kemudian digantikan oleh Drs. Abdan Mazkuri, MM sampai dengan tahun 2001.
4. Dr. H. Islansyah, SE, MM - Drs. H. Muhadi, MS (2001). Pada tahun 2001 Kepala Kantor digantikan oleh Dr. H. Islansyah, SE, MM dan menjabat

hingga tahun 2006. Setelah itu digantikan oleh Drs. H. Muhadi, MS dan beliau menjabat hingga tahun 2011.

5. Drs. H. Jony Bachtiar Seman, M.Si (2011). Pada Tahun 2011 Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dijabat oleh Drs. H. Jony Bachtiar Seman, M.Si dan pada tahun 2013.
6. H. Fitermen, SH, MM (2014). Pada tahun 2014, Drs. H. Jony Bachtiar Seman, M.Si diganti oleh H. Fitermen, SH, MM hingga tahun 2016.
7. H. Abdullah, SH, M.Si (2016). Pada Tahun 2016 Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dijabat oleh H. Abdullah, SH, M.Si dan menciptakan inovasi si pahit serta padollah kadis.
8. Eko Suprayetno, S.Sos (2017-sekarang). Hingga saat ini, Kepala Dinas dijabat oleh Eko Suprayetno, S.Sos serta menciptakan inovasi 3 in 1 Smart Service.

4.1.4. Tugas dan Fungsi Disdukcapil Kota Samarinda

Disdukcapil Kota Samarinda memiliki tugas utama dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan serta pencatatan sipil di wilayah Kota Samarinda. Tugas ini mencakup pelayanan pencatatan dokumen kependudukan, pengelolaan data penduduk, serta koordinasi dengan instansi terkait dalam rangka meningkatkan tertib administrasi kependudukan. Selain itu, fungsi lain dari Disdukcapil Kota Samarinda adalah sebagai berikut.

1. Pelayanan administrasi kependudukan
 - a. Penerbitan dokumen kependudukan seperti KK, KTP, dan akta kelahiran.

- b. Pelayanan perubahan data kependudukan, seperti perubahan nama, alamat, atau status perkawinan.
- c. Pengelolaan dan pemutakhiran data kependudukan secara berkala.

2. Pencatatan sipil

- a. Pendaftaran dan pencatatan peristiwa kependudukan, seperti kelahiran, kematian, perkawinan, dan perceraian.
- b. Penerbitan akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, dan akta perceraian.
- c. Koordinasi dengan lembaga terkait dalam pencatatan status kependudukan.

3. Pengelolaan data kependudukan

- a. Pemeliharaan dan pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).
- b. Penyediaan data kependudukan untuk keperluan perencanaan pembangunan dan pelayanan publik.
- c. Penyajian laporan statistik kependudukan kepada pemerintah daerah dan pusat.

4. Koordinasi dan pengawasan administrasi kependudukan

- a. Bekerja sama dengan pemerintah pusat dan daerah dalam pelaksanaan kebijakan administrasi kependudukan.
- b. Pembinaan dan sosialisasi kepada masyarakat terkait pentingnya dokumen kependudukan.

- c. Pengawasan terhadap keabsahan dan keakuratan dokumen kependudukan.

4.1.5. Visi, Misi, dan Motto Disdukcapil Kota Samarinda

Disdukcapil Kota Samarinda memiliki visi, misi, dan motto yang berguna untuk menunjukkan arah jangka panjang dan cita-cita yang ingin dicapai oleh Disdukcapil dalam memberikan layanan administrasi kependudukan. Selain itu, hal ini juga bertujuan untuk menjadi landasan kerja bagi seluruh pegawai Disdukcapil agar bekerja dengan komitmen, integritas, dan fokus terhadap pelayanan publik. Terkait dengan hal tersebut, diketahui bahwa visi utama dari Disdukcapil Kota Samarinda adalah “Terwujudnya Lembaga yang Profesional dalam melayani Tertib Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang Didukung oleh Partisipasi Masyarakat”. Visi tersebut kemudian didukung oleh 4 misi utama, antara lain adalah:

1. Meningkatkan kapasitas SDM Disdukcapil Kota Samarinda. Misi ini bertujuan untuk menciptakan aparatur yang mampu memberikan pelayanan berkualitas dan adaptif terhadap perubahan kebijakan dan teknologi.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan di Disdukcapil Kota Samarinda. Misi ini bertujuan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan.
3. Meningkatkan kualitas dan kuantitas sarana serta prasarana di Disdukcapil Kota Samarinda. Misi ini bertujuan untuk memastikan

kelancaran proses pelayanan dan mempercepat waktu penyelesaian dokumen kependudukan.

4. Meningkatkan kualitas dan kuantitas database kependudukan dan pencatatan sipil. Misi ini bertujuan untuk menyediakan data yang akurat dan valid untuk keperluan pelayanan publik, perencanaan pembangunan, dan kebijakan pemerintah.

Visi dan misi tersebut kemudian didukung pula oleh motto yang diusung, yakni 5S + I atau senyum, salam, sapa, sopan, santun, dan ikhlas. Implementasi akan hal tersebut dilakukan dengan pedoman sebagai berikut.

1. Senyum

- a. Petugas wajib menyambut setiap warga yang datang dengan senyuman tulus.
- b. Senyum diberikan saat awal interaksi, selama proses pelayanan, dan saat menutup pelayanan.

2. Salam

- a. Petugas memberikan salam sesuai dengan norma kesopanan dan budaya setempat.
- b. Salam dapat berupa “Selamat pagi/siang/sore” disesuaikan dengan waktu kedatangan warga.
- c. Salam juga bisa dikombinasikan dengan ucapan lain seperti “Ada yang bisa kami bantu, Bapak/Ibu?”.

3. Sapa

- a. Petugas menyapa masyarakat secara personal dan sopan, misalnya dengan menyebut “Bapak”, “Ibu”, atau “Saudara”.
- b. Sapaan dilakukan dengan intonasi ramah dan penuh perhatian.
- c. Sapaan diikuti dengan pertanyaan ringan untuk memudahkan komunikasi awal, seperti “Keperluannya apa ya, Pak/Bu?”.

4. Sopan

- a. Petugas menggunakan bahasa yang santun, jelas, dan tidak menyinggung.
- b. Menghindari kata-kata kasar, tinggi nada, atau gerakan tubuh yang tidak etis.

5. Santun

- a. Santun ditunjukkan dalam tutur kata yang lembut, bahasa tubuh yang tenang, serta gestur yang menghargai warga.
- b. Petugas bersikap tenang dan tidak reaktif saat menghadapi warga yang sedang emosi atau kebingungan.
- c. Memberikan penjelasan dengan sabar apabila ada warga yang belum memahami prosedur.

6. Ikhlas. Petugas melayani tanpa pamrih, tanpa meminta imbalan atau pungutan liar dalam bentuk apapun. Selain itu, petugas mengedepankan niat membantu masyarakat dengan tulus, sebagai bentuk pengabdian dan tanggung jawab profesi.

4.1.6. Keadaan SDM Disdukcapil Kota Samarinda

Disdukcapil Kota Samarinda memiliki struktur yang hierarkis dengan posisi tertinggi ditempati oleh Kepala Dinas, diikuti oleh Sekretaris Dinas yang berperan dalam koordinasi administratif. Selain itu, terdapat beberapa kepala bidang (Kabid) dan kepala subbagian (Kasubag) yang bertanggung jawab atas bidang-bidang tertentu. Selain itu, SDM di Disdukcapil Kota Samarinda terdiri dari pegawai dengan latar belakang pendidikan yang beragam. Tentang latar pendidikan, dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.3 Latar Belakang Pendidikan Pegawai Disdukcapil Kota Samarinda

No	Jabatan	Latar Belakang Pendidikan
1	Kepala Dinas	Sarjana Sosial (S.Sos)/S1
2	Sekretaris Dinas	Magister Manajemen/S2
3	Kasubag Keuangan	Sarjana Ekonomi/S1
4	Kasubag Umum dan Kepegawaian	Magister Manajemen/S2
5	Kasubag Perencana	Sarjana Sosial (S.Sos)/S1
6	Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk	Sarjana Komputer/S1
7	Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil	Sarjana Ekonomi/S1
8	Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan	Magister Manajemen/S2
9	Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan	Magister Sains/S2

Sumber: Disdukcapil Kota Samarinda, 2025

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa latar belakang pendidikan pejabat di Disdukcapil Kota Samarinda beragam, mulai dari tingkat strata 1 (S1) hingga strata 2 (S2). Selain itu, diketahui bahwa sebagian besar pejabat struktural memiliki Nomor Induk Pegawai (NIP) yang menunjukkan status mereka sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN). Golongan/ruang setiap pegawai adalah sebagai berikut.

Tabel 4.4 Golongan/Ruang Pegawai Disdukcapil Kota Samarinda

No	Jabatan	Golongan/Ruang
1	Kepala Dinas	Pembina Tk. 1/IV/b
2	Sekretaris Dinas	Pembina/IV/a
3	Kasubag Keuangan	Penata Tk. 1/III/d
4	Kasubag Umum dan Kepegawaian	Penata Tk. 1/III/d
5	Kasubag Perencana	Penata Tk. 1/III/d
6	Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk	Pembina/IV/a
7	Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil	Penata Tk. 1/III/d
8	Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan	Pembina/IV/a
9	Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan	Pembina/IV/a

Sumber: Disdukcapil Kota Samarinda, 2025

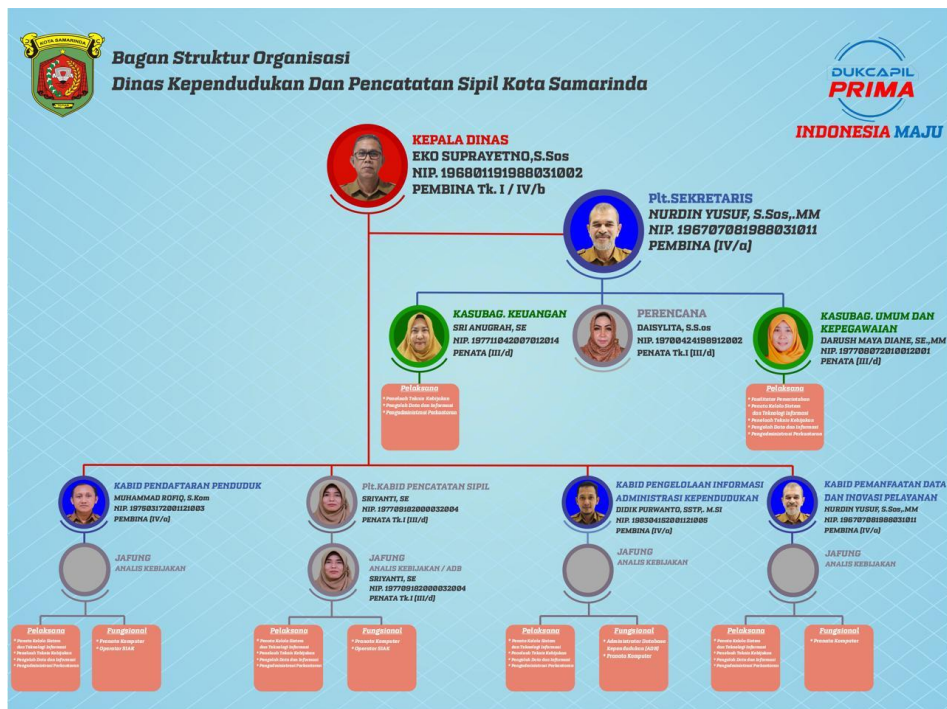
Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa Kepala Dinas berada pada golongan tertinggi yaitu Pembina Tingkat I (IV/b) atau menunjukkan posisi puncak dalam kepemimpinan operasional dan administratif. Kemudian, jabatan Sekretaris Dinas, serta beberapa Kepala Bidang seperti Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, hingga Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, berada pada golongan IV/a (Pembina), yang juga menandakan jabatan eselon yang cukup tinggi. Sementara itu, posisi Kasubag dan Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil berada di golongan III/d (Penata Tingkat I). Hal ini mencerminkan bahwa jabatan-jabatan di level menengah ke bawah masih ditangani oleh ASN yang telah cukup berpengalaman namun belum masuk ke jajaran pembina tingkat atas.

4.1.7. Struktur Organisasi Disdukcapil Kota Samarinda

Struktur organisasi Disdukcapil Kota Samarinda disusun secara sistematis untuk mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi pelayanan administrasi kependudukan yang efektif dan efisien. Struktur ini mencerminkan pembagian

tugas yang jelas di antara pimpinan dan masing-masing unit kerja. Struktur tersebut dapat dilihat pada gambar sebagai berikut.

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Disdukcapil Kota Samarinda



Setiap bagian di atas memiliki tugasnya masing-masing. Tugas tersebut adalah sebagai berikut.

1. Kepala Dinas. Melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah dan tugas pembantuan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Sekretaris Desa. Melaksanakan koordinasi pelaksanaan tugas, pembinaan, dan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unit organisasi di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

3. Sub Bagian Umum & Kepegawaian. Menyusun dan melaksanakan rencana program dan kegiatan sesuai bidang tugasnya serta melaksanakan pelayanan administrasi umum, kepegawaian, dan ketatausahaan.
4. Sub Bagian Keuangan & Perencanaan Program. Melaksanakan verifikasi kelengkapan SPP-UP, SPP-GU, SPP-TU dan SPP-LS gaji dan tunjangan aparatur sipil negara serta penghasilan lainnya yang ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan; serta mengkoordinir penyusunan RKA/DPA/DPPAdinas.
5. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk. Melaksanakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan operasional di bidang pelayanan pendaftaran penduduk.
6. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil. Melaksanakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pelayanan pencatatan sipil.
7. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan. Melaksanakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis dibidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan.
8. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan. Melaksanakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis dibidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan
9. Jabatan Fungsional. Melaksanakan sebagian tugas dinas sesuai dengan keahlian dan/atau keterampilan tertentu serta bersifat mandiri.

4.2. Penyajian Data Hasil Penelitian

Pada kajian ini, analisa dilakukan terhadap proses pembuatan akta kelahiran secara *online* di Disdukcapil Kota Samarinda, dengan analisa pada tingkat pemahaman mengenai sistem/program, sasaran program, penyelesaian, serta tujuan/target. Hasil dari analisa dapat dilihat pada uraian sebagai berikut.

4.2.1. Tingkat Pemahaman Sistem/Program

Akta kelahiran adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh Disdukcapil yang berfungsi sebagai bukti sah mengenai status dan peristiwa kelahiran seseorang. Dokumen tersebut memuat informasi penting seperti nama anak, tempat dan tanggal lahir, serta identitas orang tua. Akta kelahiran, dalam proses pembuatannya dapat dilakukan dengan 2 metode yakni *online* dan *offline*. Pembuatan *offline* dilakukan dengan cara mengunjungi Disdukcapil secara langsung, sementara secara *online* dilakukan dengan menggunakan aplikasi. Namun saat ini, akta kelahiran ditransformasikan ke dalam bentuk *online* dengan tujuan untuk mempercepat proses pelayanan, mengurangi praktik birokrasi yang berbelit, serta memberikan kemudahan akses bagi masyarakat.

Terkait dengan akta kelahiran secara *online*, salah satu lembaga yang telah menerapkannya adalah Disdukcapil Kota Samarinda, dimana hal ini dapat diakses melalui <https://disdukcapil.samarindakota.go.id/login>. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil wawancara bersama Sriyanti selaku Kepala Bidang Pencatatan Sipil Disdukcapil Kota Samarinda sebagai berikut.

1. Apa nama dari sistem layanan akta kelahiran *online*? “Nama dari aplikasinya adalah *smart service* dan bisa diakses melalui

<https://disdukcapil.samarindakota.go.id/login>” (Sumber: Wawancara 05 Juni 2025).

2. Sejak kapan layanan akta kelahiran *online* digunakan? “Layanan telah diberlakukan, khususnya untuk akta kelahiran *online* dari Oktober 2024 hingga sekarang” (Sumber: Wawancara 05 Juni 2025).
3. Bagaimana cara sistem layanan akta kelahiran *online* ini bekerja?
 “Warga awalnya mengisi *form* secara *online* lalu memasukkan data yang sesuai. Setelahnya, dari bagian permohonan masuk ke bagian validator dan kemudian dikirim ke operator. Setelah data selesai dibuat operator, kemudian data tersebut dikirim ke *uploader* hingga akhirnya didistribusikan ke warga” (Sumber: Wawancara 05 Juni 2025).
4. Apakah ada pelatihan bagi pegawai dalam penggunaan layanan akta kelahiran *online* ini? Jika ada, seperti apa pelatihannya? “Ada, bentuknya yakni Bimbingan Teknik (Bimtek)” (Sumber: Wawancara 05 Juni 2025).
5. Pada sistem layanan akta kelahiran *online*, kendala apa saja yang sering terjadi? lalu, bagaimana cara mengatasi kendala tersebut?
 “Kendala utama itu tingkat pemahaman yang rendah dari warga. Jadi, banyak warga yang masih kesulitan dalam mengunggah dokumen. Akibatnya, dokumen yang diunggah itu kurang tepat sehingga harus direvisi dan akhirnya memakan waktu kembali” (Sumber: Wawancara 05 Juni 2025).

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa digitalisasi layanan akta kelahiran telah dilakukan sejak Oktober 2024 melalui aplikasi *smart service* dan

wadai belapis manis. Tujuan utama digitalisasi layanan akta kelahiran adalah mempercepat pelayanan, menyederhanakan birokrasi, dan meningkatkan aksesibilitas bagi masyarakat. Selain itu, keterangan di atas juga menunjukkan jika alur pelayanan akta kelahiran *online* telah terstruktur, dimulai dari pengisian form oleh warga, proses validasi, pengolahan data oleh operator, hingga pendistribusian dokumen kepada warga. Keterangan yang sama diutarakan oleh Eca Reza selaku Staf Operator Pencatatan Langsung Disdukcapil Kota Samarinda, yang dalam wawancara menyampaikan bahwa:

1. Apa nama dari sistem layanan akta kelahiran *online*? “Layanan utama namanya *Smart Service* dan sistem ini dapat diakses melalui website (<https://disdukcapil.samarindakota.go.id/login>)” (Sumber: Wawancara 05 Juni 2025).
2. Sejak kapan layanan akta kelahiran *online* digunakan? “Layanan telah diberlakukan dan diimplementasikan sejak tahun 2024” (Sumber: Wawancara 05 Juni 2025).
3. Bagaimana cara sistem layanan akta kelahiran *online* ini bekerja? “Jadi, dalam prosesnya, yang pertama itu membuat akun dahulu. Kemudian, warga mengisi formulir dan mengikuti alurnya” (Sumber: Wawancara 05 Juni 2025).
4. Apakah ada pelatihan bagi pegawai dalam penggunaan layanan akta kelahiran *online* ini? Jika ada, seperti apa pelatihannya? “Tentu ada dan pelatihan ini dalam bentuk Bimtek” (Sumber: Wawancara 05 Juni 2025).

5. Pada sistem layanan akta kelahiran *online*, kendala apa saja yang sering terjadi? lalu, bagaimana cara mengatasi kendala tersebut? “Kalau kendala selain minat dan tingkat pemahaman, itu karena jaringan juga. Untuk mengatasi, kita bekerja sama dengan kelurahan dan tetap menghadirkan layanan tatap muka” (Sumber: Wawancara 05 Juni 2025).

Temuan yang sama peneliti temukan pada hasil wawancara dengan Mario Syamyoga selaku Staff Operator Pencatatan *online* Disdukcapil Kota Samarinda, dengan uraian sebagai berikut.

1. Apa nama dari sistem layanan akta kelahiran *online*?
 “Namanya itu “wadai belapis manis” dan kita memiliki website (<https://disdukcapil.samarindakota.go.id/login>) dengan nama layanan *smart service*. Bedanya, “wadai belapis manis” itu digunakan untuk rekan dari kelurahan dan rumah sakit, sedangkan website bisa langsung diakses masyarakat” (Sumber: Wawancara 05 Juni 2025).
2. Sejak kapan layanan akta kelahiran *online* digunakan? “Kalau layanan publik itu sejak 2020, tapi akta kelahiran dari 2024. Hal ini kan dilakukan untuk transformasi dari *offline* ke *online*” (Sumber: Wawancara 05 Juni 2025).
3. Bagaimana cara sistem layanan akta kelahiran *online* ini bekerja?
 “Proses pengajuan pada dasarnya sama seperti *offline*. Bedanya, kalau menggunakan *online* warga harus membuat akun. Kemudian, dalam *online*, prosesnya itu pengisian formulir dulu, kemudian diolah oleh

operator, nanti langsung dikirim oleh *uploader* ke warga tersebut dalam format PDF” (Sumber: Wawancara 05 Juni 2025).

4. Apakah ada pelatihan bagi pegawai dalam penggunaan layanan akta kelahiran *online* ini? Jika ada, seperti apa pelatihannya? “Kalau pelatihan sendiri tentu ada. Bentuknya bimtek dan dilakukan setahun sekali, oleh Disdukcapil Provinsi” (Sumber: Wawancara 05 Juni 2025).
5. Pada sistem layanan akta kelahiran *online*, kendala apa saja yang sering terjadi? lalu, bagaimana cara mengatasi kendala tersebut? “Kalau kendala itu letaknya pada masyarakat itu sendiri, karena tingkat pemahamannya yang cukup rendah. Selain tingkat pemahaman, juga karena sarana parasarana yang tidak memadai” (Sumber: Wawancara 05 Juni 2025).

Hasil wawancara di atas mengindikasikan bahwa Disdukcapil Kota Samarinda telah secara aktif melakukan transformasi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan, khususnya pada layanan akta kelahiran. Penerapan sistem *smart service* dan wadai belapis manis menjadi bukti nyata komitmen lembaga tersebut dalam menghadirkan layanan yang cepat, efisien, dan mudah diakses masyarakat. Sistem ini memungkinkan warga untuk mengurus akta kelahiran tanpa harus datang langsung ke kantor Disdukcapil, melainkan cukup dengan membuat akun, mengisi formulir secara daring, dan mengunggah dokumen yang diperlukan. Selanjutnya, data yang masuk akan divalidasi dan diproses oleh petugas hingga akhirnya dokumen resmi dikirimkan kepada pemohon.

Selain itu, keterangan di atas juga mengindikasikan jika pegawai Disdukcapil Kota Samarinda secara umum telah memiliki tingkat pemahaman yang baik

terhadap sistem layanan akta kelahiran *online*, baik dari segi teknis penggunaan aplikasi, prosedur kerja, maupun hambatan yang kerap muncul dalam proses pelaksanaan. Ketiga narasumber (baik *key informan* dan *para informan*), yakni Sriyanti, Eca Reza, dan Mario Syamyoga, menunjukkan pemahaman yang konsisten terkait nama layanan, alur kerja sistem, jenis pelatihan yang diikuti, serta kendala yang dihadapi selama implementasi sistem berlangsung. Pemahaman yang kuat ini pun menjadi landasan penting bagi keberhasilan transformasi layanan dari sistem manual ke sistem digital.

Salah satu bentuk keberhasilan akan hal tersebut adalah dipahaminya pelayanan *online* pembuatan akta kelahiran oleh masyarakat, baik dari segi tujuan, prosedur, hingga manfaat yang akan didapatkan. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil wawancara bersama Rexsi Yan Albert selaku masyarakat sebagai berikut.

1. Apakah Anda memahami tujuan dari layanan akta kelahiran *online*? “Ya saya mengerti, tujuan utamanya untuk memudahkan masyarakat untuk mendapat hak nya terutama pada catatan sipil” (Sumber: Wawancara 13 Juni 2025).
2. Apakah Anda memahami langkah-langkah dalam pembuatan akta kelahiran *online*? “Saya mengerti. Pertama itu daftar akun, kemudian melengkapi dokumen, dan mengunggahnya. Kemudian selanjutnya kita hanya menunggu saja” (Sumber: Wawancara 13 Juni 2025).
3. Apakah ada pelatihan atau sosialisasi dari pihak Disdukcapil mengenai layanan ini? “Ada di kelurahan, dan saya mengikuti” (Sumber: Wawancara 13 Juni 2025).

Keterangan yang sama peneliti temukan dari wawancara bersama Hezron selaku masyarakat sebagai berikut.

1. Apakah Anda memahami tujuan dari layanan akta kelahiran *online*? “Ya, saya memahami tujuan dari layanan akta kelahiran *online*, yaitu untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen tanpa harus datang langsung ke kantor” (Sumber: Wawancara 13 Juni 2025).
2. Apakah Anda memahami langkah-langkah dalam pembuatan akta kelahiran *online*? “Cukup paham, karena ada panduan yang diberikan di website dan media sosial” (Sumber: Wawancara 13 Juni 2025).
3. Apakah ada pelatihan atau sosialisasi dari pihak Disdukcapil mengenai layanan ini? “Sejauh ini belum ada. Tapi mungkin ini hanya di pihak saya saja, karena tidak mungkin sosialisasi dilakukan sampai rumah ke rumah” (Sumber: Wawancara 13 Juni 2025).

Begitu pula menurut Dony Konda yang menjelaskan dalam keterangan wawancaranya sebagai berikut.

1. Apakah Anda memahami tujuan dari layanan akta kelahiran *online*? “Ya saya cukup paham, yakni untuk memudahkan kita mendapatkan dokumen kependudukan khususnya akta kelahiran. Selain itu juga, agar kita tidak boros waktu, biaya, dan tenaga” (Sumber: Wawancara 13 Juni 2025).
2. Apakah Anda memahami langkah-langkah dalam pembuatan akta kelahiran *online*? “Saya cukup paham karena pernah mengikuti sosialisasinya” (Sumber: Wawancara 13 Juni 2025).

3. Apakah ada pelatihan atau sosialisasi dari pihak Disdukcapil mengenai layanan ini? “Ada, saya pernah mengikutinya di kelurahan” (Sumber: Wawancara 13 Juni 2025).

Dengan demikian, maka dapat dipahami bahwa tingkat pemahaman masyarakat terhadap layanan akta kelahiran *online* telah berada pada kategori cukup baik, khususnya pada aspek tujuan, prosedur pelaksanaan, dan manfaat layanan. Wawancara bersama para informan tersebut menunjukkan pula bahwa sosialisasi dan edukasi publik yang dilakukan melalui kelurahan terbukti efektif dalam meningkatkan literasi digital layanan kependudukan, walaupun masih ditemukan adanya ketimpangan persebaran informasi. Meskipun demikian, dengan adanya pemahaman yang baik dari sisi aparaturnya dan masyarakat, maka dapat disimpulkan bahwa transformasi digital dalam layanan akta kelahiran di Disdukcapil Kota Samarinda telah menunjukkan progres positif.

4.2.2. Tingkat Ketepatan Sasaran Program

Setiap program pemerintah yang digalakkan selalu memiliki sasaran utamanya. Hal ini terjadi karena setiap kebijakan publik disusun untuk menjawab permasalahan tertentu yang dihadapi oleh masyarakat serta untuk mencapai tujuan pembangunan yang spesifik dan terukur. Selain itu, sasaran utama diperlukan agar implementasi program menjadi lebih terarah, efisien, dan tepat guna. Dengan adanya sasaran yang jelas, pemerintah dapat merancang strategi pelaksanaan, alokasi sumber daya, serta mekanisme evaluasi yang sesuai dengan kebutuhan dan kondisi lapangan. Begitu pula pada penerbitan akta kelahiran yang dilakukan secara

online. Secara umum, sasaran utama dari program tersebut adalah seluruh Warga Negara Indonesia.

Sementara, secara khusus program ini ditunjukkan untuk warga dari kota/kabupaten setempat, khususnya mereka yang belum memiliki akta kelahiran. Selain memiliki sasaran utama dari sisi subjek, sasaran tersebut juga perlu memiliki target pencapaian dan solusi strategis yang dapat digunakan untuk mengatasi kendala yang dihadapi. Hal ini penting agar pelaksanaan program tidak hanya berhenti pada tataran perencanaan, tetapi benar-benar berdampak nyata bagi masyarakat. Terkait dengan hal ini, peneliti melihat bahwa implementasi akta kelahiran secara *online* di Kota Samarinda telah menerapkan akan hal tersebut. Hal ini dapat dilihat pada hasil wawancara bersama Sriyanti selaku Kepala Bidang Pencatatan Sipil Disdukcapil Kota Samarinda sebagai berikut.

1. Sejak digunakan, berapa kira-kira jumlah pengguna layanan akta kelahiran *online*? “Dari awal sampai sekarang 14.125, dan yang dapat terselesaikan 8.528, kemudian yang akta dengan pengadilan itu ada 87 yang permohonanya, yang terealisasi 27” (Sumber: Wawancara 05 Juni 2025).
2. Dalam satu hari, berapa akta kelahiran yang dapat diterbitkan melalui sistem layanan *online* ini? “Ya kalau kita rata-ratakan sehari itu bisa sekitar 100 per hari” (Sumber: Wawancara 05 Juni 2025).
3. Sistem ini tentunya memiliki sasaran pengguna layanan. Oleh karena itu, siapa saja sasaran utama layanan akta kelahiran *online*? “Semua warga

masyarakat yang akan membuat akta kelahiran” (Sumber: Wawancara 05 Juni 2025).

4. Masyarakat dengan usia lebih dari 40 terkadang memiliki anak yang belum memiliki akta kelahiran. Namun, kendala utamanya adalah tidak memahami bagaimana cara menggunakan sistem ini. Oleh karena itu, jika ada masalah seperti ini, bagaimana solusi/cara yang dilakukan oleh Disdukcapil lakukan agar hak masyarakat tersebut dapat terpenuhi? “Warga bisa langsung datang ke kantor. Nah, di lantai 1 ada bagian edukasi, sehingga bisa langsung dipandu oleh petugas” (Sumber: Wawancara 05 Juni 2025).

Tabel 4.5 Jumlah Pemohon dan Realiasi

Tahun	Jumlah Pemohon Online	Pemohon Terealisasi	Tingkat Penyelesaian (%)
2019	1.050	800	76,2
2020	1.950	1.500	76,9
2021	2.400	1.830	76,3
2022	2.750	2.100	76,4
2023	3.050	2.400	78,7
2024	2.925	2.090	71,5
Total	14.125	10.720	75,9

Sumber: hasil wawancara dengan Sriyanti, 2025

Keterangan yang sama diutarakan oleh Eca Reza selaku Staff Operator Pencatatan Langsung Disdukcapil Kota Samarinda yang menyatakan bahwa:

1. Sejak digunakan, berapa kira-kira jumlah pengguna layanan akta kelahiran *online*? “Sekitar 35% dari jumlah penduduk Kota Samarinda” (Sumber: Wawancara 05 Juni 2025).

2. Dalam satu hari, berapa akta kelahiran yang dapat diterbitkan melalui sistem layanan *online* ini? “Perkiraan saya itu 100 per hari. Dan ini, lebih baik dari saat layanan masih *offline*” (Sumber: Wawancara 05 Juni 2025).
3. Sistem ini tentunya memiliki sasaran pengguna layanan. Oleh karena itu, siapa saja sasaran utama layanan akta kelahiran *online*? “Semua warga yang belum memiliki akta, tapi utamanya anak-anak yang baru lahir” (Sumber: Wawancara 05 Juni 2025).
4. Masyarakat dengan usia lebih dari 40 terkadang memiliki anak yang belum memiliki akta kelahiran. Namun, kendala utamanya adalah tidak memahami bagaimana cara menggunakan sistem ini. Oleh karena itu, jika ada masalah seperti ini, bagaimana solusi/cara yang dilakukan oleh Disdukcapil lakukan agar hak masyarakat tersebut dapat terpenuhi? “Solusi utama jika kesulitan dan jauh dari kantor Disdukcapil itu datang ke kelurahan karena kita sudah melakukan bekerja sama” (Sumber: Wawancara 05 Juni 2025).

Tabel 4.6 Perbandingan Realiasi Pelayanan Offline & Online

Tahun	Pemohon Online	Realisasi Online	Pemohon Offline	Realisasi Offline
2019	1.050	800	2.300	1.120
2020	1.950	1.500	2.050	920
2021	2.400	1.830	1.900	850
2022	2.750	2.100	1.850	880
2023	3.050	2.400	1.700	780
2024	2.925	2.320	1.550	860
Total	14.125	10.950	11.350	5.410

Sumber: hasil wawancara dengan Eca Reza, 2025

Pernyataan yang sama diutarakan oleh Mario Syamyoga selaku Staff Operator Pencatatan *online* Disdukcapil Kota Samarinda sebagai berikut.

1. Sejak digunakan, berapa kira-kira jumlah pengguna layanan akta kelahiran *online*? “Kalau akta kelahiran itu 100, dan kalau secara kolektif semua jenis layanan itu sekitar 300” (Sumber: Wawancara 05 Juni 2025).
2. Dalam satu hari, berapa akta kelahiran yang dapat diterbitkan melalui sistem layanan *online* ini? “Kalau sehari bisa sampai 100, baik itu istimewa maupun umum” (Sumber: Wawancara 05 Juni 2025).
3. Sistem ini tentunya memiliki sasaran pengguna layanan. Oleh karena itu, siapa saja sasaran utama layanan akta kelahiran *online*? “Pastinya warga masyarakat Kota Samarinda” (Sumber: Wawancara 05 Juni 2025).
4. Masyarakat dengan usia lebih dari 40 terkadang memiliki anak yang belum memiliki akta kelahiran. Namun, kendala utamanya adalah tidak memahami bagaimana cara menggunakan sistem ini. Oleh karena itu, jika ada masalah seperti ini, bagaimana solusi/cara yang dilakukan oleh Disdukcapil lakukan agar hak masyarakat tersebut dapat terpenuhi?

“Kami kerja sama dengan kelurahan karena tidak semua warga dekat dengan kantor Disdukcapil. Kadang kita juga bekerja sama dengan Korem dan sekolah maupun acara yang dilaksanakan oleh Pemkot” (Sumber: Wawancara 05 Juni 2025).

Keterangan 3 narasumber di atas memperlihatkan bahwa Disdukcapil Kota Samarinda telah memiliki pemahaman yang komprehensif mengenai sasaran utama program layanan akta kelahiran *online*, serta telah menerapkan strategi yang terukur dalam menjangkau kelompok masyarakat yang menjadi prioritas layanan. Dari wawancara tersebut terlihat jika sasaran utama layanan akta kelahiran *online* adalah

seluruh warga Kota Samarinda. Selain itu, Disdukcapil juga dalam hal ini tidak hanya mengandalkan sistem daring semata, tetapi juga mengimbangi dengan pendekatan luring melalui edukasi langsung di kantor Disdukcapil, kerja sama dengan kelurahan, Korem, sekolah, hingga partisipasi dalam kegiatan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kota.

Langkah-langkah tersebut pada akhirnya berimplikasi positif terhadap program akta kelahiran *online*. Dinyatakan demikian karena program tersebut tidak hanya efektif dan efisien, tapi juga dapat mengurangi biaya dan dapat diakses oleh semua kalangan. Pernyataan demikian dapat dilihat pada hasil wawancara bersama Rexsi Yan Albert sebagai berikut.

1. Menurut Anda, apakah layanan ini dapat mengurangi biaya yang dikeluarkan dalam proses pembuatan akta kelahiran? “Sangat mengurangi biaya dalam proses pembuatannya, karena kita bisa mendapatkan layanan dan pelayanannya sekaligus dari rumah, tidak perlu ke kantor” (Sumber: Wawancara 13 Juni 2025).
2. Jika Anda mengalami kendala dalam menggunakan layanan *online* ini, apakah ada bantuan atau pendampingan dari pihak Disdukcapil? “Kalau misalkan ada kendala, ya kita biasanya dibantu oleh pegawai yang ada di Disdukcapil di bagian edukasi” (Sumber: Wawancara 13 Juni 2025).
3. Apakah menurut Anda layanan ini bisa diakses oleh semua kalangan masyarakat, termasuk mereka yang tidak terbiasa menggunakan teknologi?

“Menurut saya awalnya tidak, karena banyak yang tidak terbiasa menggunakan teknologi. Namun demikian, saat ini karena kemudahan teknologi, layanan ini sudah bisa diakses semua kalangan” (Sumber: Wawancara 13 Juni 2025).

Sejalan dengan pendapat di atas, Hezron selaku masyarakat juga menyatakan bahwa:

1. Menurut Anda, apakah layanan ini dapat mengurangi biaya yang dikeluarkan dalam proses pembuatan akta kelahiran? “Iya, menurut saya layanan ini mengurangi biaya transportasi dan fotokopi” (Sumber: Wawancara 13 Juni 2025).
2. Jika Anda mengalami kendala dalam menggunakan layanan *online* ini, apakah ada bantuan atau pendampingan dari pihak Disdukcapil? “Saya sempat bingung, tetapi saya dibantu oleh petugas sehingga saat itu akta kelahiran selesai juga” (Sumber: Wawancara 13 Juni 2025).
3. Apakah menurut Anda layanan ini bisa diakses oleh semua kalangan masyarakat, termasuk mereka yang tidak terbiasa menggunakan teknologi? “Saya rasa bisa, tapi mungkin yang belum terbiasa pakai HP/teknologi perlu bantuan dari keluarga” (Sumber: Wawancara 13 Juni 2025).

Begitu pula menurut Dony Konda selaku masyarakat yang memaparkan sebagai berikut.

1. Menurut Anda, apakah layanan ini dapat mengurangi biaya yang dikeluarkan dalam proses pembuatan akta kelahiran? “Tentu saja, karena

kita tidak perlu ke kantor Disdukcapil” (Sumber: Wawancara 13 Juni 2025).

2. Jika Anda mengalami kendala dalam menggunakan layanan *online* ini, apakah ada bantuan atau pendampingan dari pihak Disdukcapil? “Tentu ada pendampingan jika ada kendala oleh petugas” (Sumber: Wawancara 13 Juni 2025).
3. Apakah menurut Anda layanan ini bisa diakses oleh semua kalangan masyarakat, termasuk mereka yang tidak terbiasa menggunakan teknologi? “Saya rasa bisa, karena selain dapat dibantu oleh petugas kita juga bisa meminta bantuan dari pihak keluarga yang paham teknologi” (Sumber: Wawancara 13 Juni 2025).

Uraian wawancara dari informan masyarakat mengindikasikan jika layanan akta kelahiran *online* telah mengurangi pengeluaran, khususnya untuk biaya transportasi, fotokopi, dan keperluan administratif lainnya yang biasanya diperlukan dalam proses manual. Lebih lanjut, adanya dukungan edukatif dan pendampingan dari petugas Disdukcapil juga menjadi poin penting yang membuat masyarakat merasa terbantu. Baik dalam bentuk bantuan langsung di kantor, edukasi di kelurahan, maupun bantuan dari keluarga, semua ini menunjukkan bahwa pendekatan layanan bersifat inklusif dan adaptif terhadap kondisi masyarakat yang belum terbiasa menggunakan teknologi digital.

Berdasarkan keterangan di atas, maka dapat disintesis bahwa dari sisi efektivitas dan tingkat ketepatan sasaran program, layanan akta kelahiran *online* di Kota Samarinda telah berjalan dengan cukup optimal. Hal ini tercermin dari

beberapa indikator kunci, antara lain tingginya jumlah pemohon yang berhasil dilayani, konsistensi pelayanan harian yang mampu menerbitkan hingga 100 akta per hari, serta strategi pendekatan yang menyeluruh baik secara daring maupun luring. Sasaran program yang ditujukan untuk seluruh warga, khususnya anak-anak yang baru lahir maupun masyarakat yang belum memiliki akta, menunjukkan cakupan pelayanan yang luas dan tidak diskriminatif.

Dari sisi aksesibilitas, layanan ini juga dinilai cukup inklusif, meskipun masih terdapat kendala bagi sebagian masyarakat yang belum terbiasa dengan teknologi, namun hal tersebut telah diantisipasi oleh pihak Disdukcapil melalui beberapa upaya nyata seperti penyediaan layanan edukasi langsung di kantor, kerja sama dengan kelurahan, sekolah, Korem, dan partisipasi dalam kegiatan pemerintah kota. Sehingga, secara keseluruhan, pelaksanaan layanan akta kelahiran *online* di Disdukcapil Kota Samarinda menunjukkan bahwa program ini tidak hanya dirancang dengan baik dari segi kebijakan dan strategi implementasi, tetapi juga berhasil dalam menjangkau masyarakat secara luas serta memberikan dampak yang nyata dalam kemudahan akses layanan administrasi kependudukan.

4.2.3. Tingkat Penyelesaian

Realisasi program perlu memiliki target tingkat penyelesaian. Hal ini dilakukan agar pelaksanaan program dapat terukur, terarah, dan evaluasi kinerjanya bisa dilakukan secara objektif. Dengan adanya target penyelesaian, pihak pelaksana memiliki acuan yang jelas dalam mencapai tujuan serta memudahkan pemantauan dan pengendalian terhadap kemajuan program. Selain itu, target juga berfungsi sebagai tolak ukur keberhasilan yang dapat digunakan untuk pertanggungjawaban

dan perbaikan di masa mendatang. Terkait dengan tingkat penyelesaian, peneliti melihat bahwa hal ini telah diterapkan dalam proses pembuatan akta kelahiran secara *online* di Disdukcapil Kota Samarinda. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil wawancara bersama Sriyanti selaku Kepala Bidang Pencatatan Sipil Disdukcapil sebagai berikut.

1. Apakah pelayanan akta kelahiran *online* selesai tepat waktu sesuai prosedur? “Saya pikir hingga saat ini kita sudah sesuai prosedur sehingga tepat waktu” (Sumber: Wawancara 05 Juni 2025).
2. Jika terjadi keterlambatan, apa penyebab utamanya? “Ya selama ini dari tingkat pemahaman warga, karena banyak formulir pengisian yang keliru” (Sumber: Wawancara 05 Juni 2025).
3. Bagaimana prosedur penanganan jika ada gangguan pada sistem layanan *online*? “Kita memberikan pengumuman di media sosial” (Sumber: Wawancara 05 Juni 2025).
4. Adakah perbedaan waktu penyelesaian antara pelayanan *online* dan pelayanan langsung (tatap muka)? “Tentunya ada perbedaan. Kalau *online* kan dapat langsung selesai, berbeda dengan *offline*” (Sumber: Wawancara 05 Juni 2025).
5. Apakah ada target waktu penyelesaian dari setiap permohonan yang masuk? Jika ya, bagaimana pencapaiannya sejauh ini? “Target tentu ada, setidaknya dapat mencapai 100 akta kelahiran online seharinya. Untuk sejauh ini, ya tercapai tapi ada kalanya tidak” (Sumber: Wawancara 05 Juni 2025).

Sejalan dengan paparan di atas, Eca Reza selaku Staff Operator Pencatatan Langsung Disdukcapil Kota Samarinda juga menjelaskan bahwa:

1. Apakah pelayanan akta kelahiran *online* selesai tepat waktu sesuai prosedur? “Ya sampai sekarang sudah sesuai” (Sumber: Wawancara 05 Juni 2025).
2. Jika terjadi keterlambatan, apa penyebab utamanya? “Jaringan tetap yang utama menurut saya” (Sumber: Wawancara 05 Juni 2025).
3. Bagaimana prosedur penanganan jika ada gangguan pada sistem layanan *online*? “Berkas tetap diproses di dalam, dan kita selesaikan secara manual. Namun, proses unggah dan penyelesaiannya dilakukan secara *online*” (Sumber: Wawancara 05 Juni 2025).
4. Adakah perbedaan waktu penyelesaian antara pelayanan *online* dan pelayanan langsung (tatap muka)? “Menurut saya tetap sama, meskipun pada implementasinya tetap beda” (Sumber: Wawancara 05 Juni 2025).
5. Apakah ada target waktu penyelesaian dari setiap permohonan yang masuk? Jika ya, bagaimana pencapaiannya sejauh ini? “Target waktu itu maksimal 7 menit” (Sumber: Wawancara 05 Juni 2025).

Pernyataan yang sama diungkapkan pula oleh Mario Syamyoga selaku Staff Operator Pencatatan *online* Disdukcapil Kota Samarinda:

1. Apakah pelayanan akta kelahiran *online* selesai tepat waktu sesuai prosedur? “Kalau sesuai prosedur pasti tepat waktu dan pasti 1 hari jadi, kecuali yang bermasalah bisa sampai 2-3 hari” (Sumber: Wawancara 05 Juni 2025).

2. Jika terjadi keterlambatan, apa penyebab utamanya? “Persyaratan, jaringan, serta tingkat pemahaman. Kalau jaringan itu kan sumbernya dari pusat dan itu bisa sampai 1 minggu kendalanya” (Sumber: Wawancara 05 Juni 2025).
3. Bagaimana prosedur penanganan jika ada gangguan pada sistem layanan *online*? “Tidak ada perlakuan khusus. Kalau ada masalah di berkas, ya kita selesaikan saat itu juga. Kalau untuk masalah jaringan, kita koordinasi dengan pusat agar mendapatkan kepastian untuk proses pelayanan” (Sumber: Wawancara 05 Juni 2025).
4. Adakah perbedaan waktu penyelesaian antara pelayanan *online* dan pelayanan langsung (tatap muka)? “Kalau *offline* misal kita ajukan hari ini, kemungkinan baru besok yang jadi. Namun, kalau *online* itu satu hari jadi. Jadi kesimpulanya, perbedaan utama berada di aspek waktunya” (Sumber: Wawancara 05 Juni 2025).
5. Apakah ada target waktu penyelesaian dari setiap permohonan yang masuk? Jika ya, bagaimana pencapaiannya sejauh ini? “Kalau target itu di bawah 1 hari selesainya, karena warga memiliki kebutuhan macam-macam. Kalau pencapain, ya saya rasa sejauh ini bagus dan target telah tercapai. Kita bahkan mendapatkan penghargaan dari ombudsman dengan nilai 90” (Sumber: Wawancara 05 Juni 2025).

Mengacu pada keterangan yang diberikan narasumber di atas, maka dapat dipahami bahwa Disdukcapil Kota Samarinda telah menerapkan sistem target tingkat penyelesaian dalam pelayanan akta kelahiran *online* secara konsisten dan

terstruktur. Target ini digunakan sebagai alat kendali untuk memastikan bahwa setiap permohonan dapat diselesaikan secara tepat waktu sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Meskipun dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala seperti kesalahan pengisian formulir oleh masyarakat, gangguan jaringan, serta pemahaman warga yang belum merata, pihak Disdukcapil tetap berupaya menjaga standar pelayanan dengan melakukan penyesuaian teknis, seperti pemrosesan manual saat sistem terganggu, pemberitahuan melalui media sosial, dan koordinasi dengan pusat layanan jaringan.

Selain itu, keberadaan target waktu penyelesaian, seperti maksimal 7 menit per permohonan atau penyelesaian dalam waktu 1 hari, menunjukkan komitmen instansi terhadap efisiensi pelayanan publik. Hal ini juga pada akhirnya berdampak baik pada pandangan masyarakat terhadap program yang dijalankan, di samping telah memberikan rasa puas atas pelayanan yang diberikan. Keterangan ini dapat dilihat pada hasil wawancara bersama Rexsi Yan Albert selaku masyarakat Kota Samarinda yang telah membuat akta kelahiran secara *online* sebagai berikut.

1. Apakah akta kelahiran Anda selesai dalam waktu yang dijanjikan? “Ya sesuai dengan yang telah dijanjikan” (Sumber: Wawancara 13 Juni 2025).
2. Seberapa cepat respon petugas saat ada kendala? “Cukup cepat, karena saat ada kendala umumnya kita memanggil petugas dan petugas tersebut datang untuk membantu” (Sumber: Wawancara 13 Juni 2025).
3. Jika pernah mengalami keterlambatan, apakah Anda diberi penjelasan mengenai penyebabnya? “Ya kita diberikan penjelasan mengenai penyebab kendala keterlambatan” (Sumber: Wawancara 13 Juni 2025).

4. Menurut Anda, apakah pelayanan online ini lebih cepat dibandingkan pelayanan langsung (tatap muka)? “Pelayanan *online* jauh lebih cepat, karena bisa diakses kapan saja” (Sumber: Wawancara 13 Juni 2025).
5. Apakah Anda merasa puas dengan waktu penyelesaian dokumen melalui layanan daring ini? “Saya merasa puas karena tidak membuang waktu” (Sumber: Wawancara 13 Juni 2025).

Pernyataan yang sama dijabarkan oleh Hezron yang memaparkan sebagai berikut.

1. Apakah akta kelahiran Anda selesai dalam waktu yang dijanjikan? “Sampai saya mendapat pelayanannya, saya rasa waktu yang dijanjikan telah sesuai” (Sumber: Wawancara 13 Juni 2025).
2. Seberapa cepat respon petugas saat ada kendala? “Respon petugas cukup cepat dan saya merasa mereka telah melakukan tugasnya dengan sangat baik” (Sumber: Wawancara 13 Juni 2025).
3. Jika pernah mengalami keterlambatan, apakah Anda diberi penjelasan mengenai penyebabnya? “Saya pernah mengalami keterlambatan, dan petugas menjelaskan karena sistem sedang *maintenance*” (Sumber: Wawancara 13 Juni 2025).
4. Menurut Anda, apakah pelayanan online ini lebih cepat dibandingkan pelayanan langsung (tatap muka)? “Lebih cepat, tidak perlu antre dan menunggu lama seperti pelayanan langsung” (Sumber: Wawancara 13 Juni 2025).

5. Apakah Anda merasa puas dengan waktu penyelesaian dokumen melalui layanan daring ini? “Saya puas dengan waktu penyelesaian dokumen yang cepat dan praktis” (Sumber: Wawancara 13 Juni 2025).

Sejalan dengan pendapat di atas, Dony Konda juga dalam keterangan wawancaranya memaparkan bahwa:

1. Apakah akta kelahiran Anda selesai dalam waktu yang dijanjikan? “Ya saya mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan waktu yang tepat” (Sumber: Wawancara 13 Juni 2025).
2. Seberapa cepat respon petugas saat ada kendala? “Cukup cepat dan saya rasa solusinya cukup baik” (Sumber: Wawancara 13 Juni 2025).
3. Jika pernah mengalami keterlambatan, apakah Anda diberi penjelasan mengenai penyebabnya? “Tentu disampaikan kendalanya apa saja, sehingga kita mendapatkan kepastian kapan layanan yang diberikan pada kita selesai” (Sumber: Wawancara 13 Juni 2025).
4. Menurut Anda, apakah pelayanan online ini lebih cepat dibandingkan pelayanan langsung (tatap muka)? “Lebih cepat, karena tidak perlu antri” (Sumber: Wawancara 13 Juni 2025).
5. Apakah Anda merasa puas dengan waktu penyelesaian dokumen melalui layanan daring ini? “Saya sangat puas karena sangat efektif bisa membuat dari rumah” (Sumber: Wawancara 13 Juni 2025).

Keterangan dari 3 narasumber yang berasal dari masyarakat setempat ini kian menunjukkan bahwa pelayanan akta kelahiran secara *online* di Disdukcapil Kota Samarinda telah memberikan kepuasan kepada masyarakat, khususnya dalam aspek

ketepatan waktu penyelesaian. Dalam hal ini, terlihat jika masyarakat mengakui bahwa pelayanan daring yang diberikan memungkinkan proses pembuatan dokumen menjadi lebih cepat, efisien, dan minim hambatan dibandingkan dengan pelayanan tatap muka. Selain itu, respon petugas yang sigap dalam menangani kendala serta adanya penjelasan terkait penyebab keterlambatan juga menambah kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan ini.

Dengan demikian, dapat disintesis bahwa pelayanan akta kelahiran *online* telah efektif ditinjau dari sisi tingkat penyelesaian. Dinyatakan demikian karena pelayanan tersebut mampu memenuhi target waktu yang telah ditetapkan, baik dari sisi internal Disdukcapil maupun dari persepsi masyarakat sebagai penerima layanan. Selain itu, pelayanan ini juga didukung oleh mekanisme penanganan kendala yang adaptif, seperti pemrosesan manual saat sistem terganggu, pemberian informasi melalui media sosial, serta koordinasi dengan pihak pusat untuk menyelesaikan hambatan teknis. Hal ini menunjukkan bahwa Disdukcapil Kota Samarinda tidak hanya menetapkan target, tetapi juga aktif mengawal pencapaiannya melalui tindakan-tindakan yang responsif.

4.2.4. Tingkat Pencapaian Tujuan/Target

Implementasi program pelayanan publik selalu memiliki target serta tujuan, sebab target dan tujuan menjadi pedoman utama dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi program tersebut. Tanpa adanya target dan tujuan yang jelas, program pelayanan publik akan kehilangan arah, sulit diukur keberhasilannya, serta rawan terjadi pemborosan sumber daya. Terkait dengan tujuan dan target, peneliti melihat jika pelayanan pembuatan akta kelahiran secara *online* telah cukup berhasil

dilakukan di Disdukcapil Kabupaten Nunukan. Pernyataan ini dapat dibuktikan dengan hasil wawancara bersama Sriyanti selaku Kepala Bidang Pencatatan Sipil Disdukcapil sebagai berikut.

1. Apakah menurut Anda tujuan dari sistem daring ini telah tercapai?
“Tercapai, karena tujuan utamanya itu simplifikasi layanan dan hal ini menurut saya sudah tercapai. Layanan menjadi lebih mudah dan cepat juga, meski pada beberapa kondisi warga masih ada kesulitan” (Sumber: Wawancara 5 Juni 2025).
2. Bagaimana dampak penggunaan sistem daring terhadap efisiensi pelayanan? “Efisien karena tidak menggunakan kertas dan data tidak hilang, sehingga dapat beberapa kali dicetak sendiri oleh warga” (Sumber: Wawancara 5 Juni 2025).
3. Apakah sistem ini sudah mengurangi birokrasi yang berbelit? “Tentu, karena warga tidak perlu ke kantor tapi bisa mendapatkan layanan yang maksimal” (Sumber: Wawancara 5 Juni 2025).
4. Apakah ada indikator atau tolak ukur tertentu yang digunakan untuk mengevaluasi keberhasilan sistem daring ini? “Indikator utamanya efisien biaya, waktu, dan terjadinya simplifikasi layanan” (Sumber: Wawancara 5 Juni 2025).
5. Apa saja tantangan utama yang masih dihadapi dalam mencapai target layanan daring ini?

“Tantangan utamanya adalah perlu ada peningkatan pemahaman dari warga tentang penggunaan aplikasi ini. Saya pikir, sosialisasi ke setiap warga perlu terus digalakkan agar tujuan utama dari sistem ini tercapai” (Sumber: Wawancara 5 Juni 2025).

Pernyataan yang sama diutarakan oleh Eca Reza selaku Staff Operator Pencatatan Langsung Disdukcapil Kota Samarinda yang menyatakan bahwa:

1. Apakah menurut Anda tujuan dari sistem daring ini telah tercapai? “Saya kira hingga saat ini sudah tercapai” (Sumber: Wawancara 5 Juni 2025).
2. Bagaimana dampak penggunaan sistem daring terhadap efisiensi pelayanan? “Cukup membantu, terutama untuk meringankan beban biaya dari warga itu sendiri” (Sumber: Wawancara 5 Juni 2025).
3. Apakah sistem ini sudah mengurangi birokrasi yang berbelit? “Ya sudah cukup mengurangi birokrasi yang berbelit” (Sumber: Wawancara 5 Juni 2025).
4. Apakah ada indikator atau tolak ukur tertentu yang digunakan untuk mengevaluasi keberhasilan sistem daring ini? “Ada, utamanya dengan menggunakan survei kepuasan masyarakat” (Sumber: Wawancara 5 Juni 2025).
5. Apa saja tantangan utama yang masih dihadapi dalam mencapai target layanan daring ini? “Tantangan utama dari sarana dan prasarana, minat, dan tingkat pemahaman masyarakat” (Sumber: Wawancara 5 Juni 2025).

Sejalan dengan pendapat di atas, Mario Syamyoga selaku Staff Operator Pencatatan *online* Disdukcapil Kota Samarinda juga menyatakan bahwa:

1. Apakah menurut Anda tujuan dari sistem daring ini telah tercapai?
“Belum 100% karena masih banyak kendala, mulai dari minimnya sumber daya dan tingginya permintaan penerbitan akta” (Sumber: Wawancara 5 Juni 2025).
2. Bagaimana dampak penggunaan sistem daring terhadap efisiensi pelayanan?
“Sangat ada. Kalau dulu, FO itu sekitar 13 orang dan saat ini hanya 3 orang. Jadi, kita ada efisiensi biaya juga dan mengurangi tingkat keramaian juga. Selain itu, hemat waktu bagi masyarakat itu sendiri” (Sumber: Wawancara 5 Juni 2025).
3. Apakah sistem ini sudah mengurangi birokrasi yang berbelit? “Ya sangat mengurangi” (Sumber: Wawancara 5 Juni 2025).
4. Apakah ada indikator atau tolak ukur tertentu yang digunakan untuk mengevaluasi keberhasilan sistem daring ini?
“Kita membandingkan, berapa yang masuk dan berapa permohonan yang diterima/ditolak. Sehingga logikanya, kalau lebih banyak permohonan yang ditolak, maka pemahaman masih rendah dan hal ini bisa kita kasih solusi dengan pemberian edukasi. Indikator lainnya itu peningkatan jumlah pembukaan akun” (Sumber: Wawancara 5 Juni 2025).
5. Apa saja tantangan utama yang masih dihadapi dalam mencapai target layanan daring ini? “Masalah SDM, jaringan, dan tingkat pemahaman dari masyarakat” (Sumber: Wawancara 5 Juni 2025).

Keterangan-keterangan di atas mengindikasikan jika pelayanan akta kelahiran secara *online* yang diterapkan di Disdukcapil Kota Samarinda telah menunjukkan keberhasilan dalam mencapai sebagian besar target dan tujuan program, khususnya dalam hal simplifikasi layanan, efisiensi waktu dan biaya, serta pengurangan birokrasi. Hal ini pada akhirnya berdampak pada persepsi baik yang terbangun di benak masyarakat. Selain itu, secara keseluruhan masyarakat juga telah merasa puas dengan penggunaan sistem layanan *online* tersebut. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil wawancara bersama Rexsi Yan Albert sebagai berikut.

1. Secara keseluruhan, apakah Anda merasa puas dengan penggunaan sistem layanan daring ini? “Sejauh ini saya cukup puas, karena efisien, efektif, dan hemat waktu maupun biaya” (Sumber: Wawancara 5 Juni 2025).

Pernyataan yang sama diutarakan pula oleh Hezron yang mengungkapkan bahwa:

1. Secara keseluruhan, apakah Anda merasa puas dengan penggunaan sistem layanan daring ini? “Sangat puas, karena hemat waktu, tenaga, dan mudah diakses dari rumah” (Sumber: Wawancara 5 Juni 2025).

Begitu pula menurut informan lain yakni Dony Konda yang memaparkan bahwa:

1. Secara keseluruhan, apakah Anda merasa puas dengan penggunaan sistem layanan daring ini? “Hingga saat ini saya merasa sangat puas” (Sumber: Wawancara 5 Juni 2025).

Berdasarkan keterangan di atas, maka dapat disintesis bahwa jika ditinjau dari tingkat pencapaian tujuan/target, pelayanan akta kelahiran secara *online* yang

diterapkan di Disdukcapil Kota Samarinda telah menunjukkan hasil yang cukup optimal. Sistem daring ini terbukti mampu mencapai tujuan utama berupa simplifikasi layanan, efisiensi waktu dan biaya, serta pengurangan birokrasi. Selain itu, indikator keberhasilan program juga tercermin dari respons positif masyarakat, yang pada umumnya merasa puas terhadap efektivitas dan kemudahan akses layanan tersebut. Namun demikian, tantangan seperti kurangnya pemahaman masyarakat, keterbatasan sarana prasarana, serta kendala sumber daya manusia masih menjadi faktor penghambat dalam pencapaian target secara menyeluruh tersebut.

4.3. Pembahasan

4.3.1. Implementasi Sistem Daring Pelayanan Akta Kelahiran Online di Disdukcapil Kota Samarinda

Disdukcapil Kota Samarinda telah secara aktif melakukan transformasi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan, khususnya pada layanan akta kelahiran. Transformasi digital ini dilakukan melalui sistem *smart service* dan wadai belapis manis serta telah dilakukan sejak Oktober 2024. Tujuan utama digitalisasi layanan akta kelahiran adalah mempercepat pelayanan, menyederhanakan birokrasi, dan meningkatkan aksesibilitas bagi masyarakat. Dalam implementasinya, terdapat beberapa mekanisme yang perlu dilakukan dimulai dari pengisian form oleh warga, proses validasi, pengolahan data oleh operator, hingga pendistribusian dokumen kepada warga. Implementasi ini menurut pandangan peneliti telah sejalan dengan pendekatan teori *e-government*.

Dinyatakan demikian karena *e-government* adalah penggunaan TIK oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara lebih efektif, efisien, transparan, dan responsif. Artinya, dengan transformasi digital yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Samarinda melalui sistem *smart service* dan Wadai Belapis Manis, hal tersebut telah menunjukkan penerapan prinsip utama dalam *e-government*, sebab sistem ini dapat memfasilitasi masyarakat dalam mengakses layanan akta kelahiran secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Selain itu, dengan tujuan sebagaimana diutarakan di atas, maka sistem tersebut telah mencerminkan komitmen pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi.

Tujuan tersebut juga yakni mempercepat pelayanan, menyederhanakan birokrasi, dan meningkatkan aksesibilitas bagi masyarakat sejalan dengan prinsip di dalam proses pelayanan publik yang menyatakan bahwa pelayanan publik yang ideal harus memenuhi prinsip efektivitas, efisiensi, aksesibilitas, dan akuntabilitas. Selain itu, dalam konteks ini juga dipahami bahwa pelayanan publik adalah transformasi pelayanan publik melalui digitalisasi merupakan langkah strategis untuk menjawab tuntutan masyarakat modern yang menginginkan proses layanan yang cepat, mudah dijangkau, dan minim birokrasi. Hal ini mengindikasikan bahwa penerapan sistem oleh Disdukcapil Kota Samarinda tidak hanya sebatas inovasi teknologi, tetapi juga merupakan implementasi nyata dari prinsip-prinsip *e-government* dan pelayanan publik modern.

Hal ini penting, mengingat pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui

sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Artinya, pelayanan publik tidak sekadar menjalankan tugas administratif, tetapi juga merupakan bentuk tanggung jawab negara dalam memenuhi hak-hak dasar warga negara. Selain itu, layanan yang sistematis dan terukur dengan memperhatikan prosedur yang telah ditetapkan juga merupakan upaya untuk menjamin adanya kepastian hukum, keadilan, serta kesetaraan dalam pemberian layanan kepada seluruh masyarakat, sebagaimana telah diamanatkan di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.

Secara lebih lanjut, peneliti menemukan pula bahwa di dalam implementasi pelayanan-nya, upaya untuk mengenalkan program akta kelahiran *online* ini telah dilakukan melalui berbagai macam cara, diantaranya dengan sosialisasi dan kerjasama bersama pihak kelurahan, Korem, sekolah, hingga partisipasi dalam kegiatan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kota. Tidak hanya melalui proses tersebut, ditemukan pula jika di dalam implementasinya, Disdukcapil Kota Samarinda telah menerapkan sistem target tingkat penyelesaian dalam pelayanan akta kelahiran *online* secara konsisten dan terstruktur, yakni maksimal 7 menit per permohonan atau penyelesaian dalam waktu 1 hari dengan jumlah minimal penerbitan 100 akta kelahiran.

Melalui implementasi sebagaimana demikian, maka implementasi pelayanan akta kelahiran secara *online* dapat dinyatakan telah memenuhi tujuan bersama yaitu menciptakan pemerintahan yang lebih efisien, efektif, transparan, dan inklusif melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Sebab, upaya tersebut

tidak hanya mencerminkan reformasi birokrasi yang adaptif terhadap era digital, namun juga menegaskan komitmen Disdukcapil Kota Samarinda dalam mendekatkan layanan kepada masyarakat melalui inovasi pelayanan publik berbasis teknologi. Transformasi layanan ini juga secara nyata memperlihatkan bahwa layanan *online* yang diberikan tidak hanya meningkatkan kualitas layanan secara teknis, tetapi juga menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

4.3.2. Efektivitas Sistem Daring Pelayanan Akta Kelahiran Online di Disdukcapil Kota Samarinda

Efektivitas pelayanan publik *online* pada hakikatnya mengacu pada sejauh mana layanan yang disediakan oleh pemerintah melalui platform digital dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan serta mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat secara cepat, tepat, transparan, dan akuntabel. Terkait dengan pelayanan akta kelahiran *online* di Disdukcapil Kota Samarinda, ditemukan jika dari sisi tingkat pemahaman sistem/program, petugas secara umum telah memahami sistem layanan akta kelahiran *online*, baik dari segi teknis penggunaan aplikasi, prosedur kerja, maupun hambatan yang kerap muncul dalam proses pelaksanaan. Begitupun dengan masyarakat yang saat ini mulai mampu memahami tujuan, prosedur pelaksanaan, hingga manfaat dari layanan pembuatan akta kelahiran *online*.

Melalui temuan tersebut, maka dapat dikatakan jika dari aspek tingkat pemahaman sistem/program, pelayanan akta kelahiran *online* di Disdukcapil Kota Samarinda telah efektif. Selain karena adanya keterpahaman dari petugas dan

masyarakat, dinyatakan efektif dalam aspek ini juga karena dukungan terhadap kelancaran operasional sistem secara keseluruhan menjadi lebih terjamin. Keterpahaman petugas memungkinkan proses pelayanan berjalan sesuai dengan standar operasional prosedur yang ditetapkan, sehingga meminimalkan kesalahan teknis serta mempercepat waktu penyelesaian layanan. Sementara itu, keterpahaman masyarakat terhadap prosedur layanan memberikan dampak pada partisipasi aktif dalam proses permohonan.

Kemudian, dilihat dari sisi tingkat ketepatan sasaran program, dapat disimpulkan bahwa layanan akta kelahiran *online* di Kota Samarinda telah berjalan dengan efektif. Hal ini tercermin dari beberapa indikator kunci, antara lain tingginya jumlah pemohon yang berhasil dilayani (dari 14.125 telah terealisasi 8.528) serta konsistensi pelayanan harian yang mampu menerbitkan hingga 100 akta per hari dimana sebelumnya kurang dari 100. Sasaran program yang ditujukan untuk seluruh warga, khususnya anak-anak yang baru lahir maupun masyarakat yang belum memiliki akta juga menunjukkan bahwa cakupan pelayanan telah cukup luas dan tidak diskriminatif. Adanya efektivitas akan hal tersebut mengindikasikan bahwa Disdukcapil Kota Samarinda mampu memadukan penerapan teknologi informasi dengan strategi pelayanan publik yang inklusif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Efektifnya layanan akta kelahiran *online* dari sisi tingkat ketepatan sasaran program juga mencerminkan bahwa implementasi kebijakan digitalisasi pelayanan publik telah berjalan sesuai dengan prinsip *good governance*, yakni partisipatif, responsif, dan inklusif. Dinyatakan demikian karena layanan yang diberikan tidak

hanya terfokus pada kemudahan teknis semata, tetapi mempertimbangkan aspek pemerataan akses dan keterjangkauan layanan bagi seluruh lapisan masyarakat. Selain itu, pendekatan yang digunakan dalam menyosialisasikan program menunjukkan adanya upaya nyata untuk melibatkan pemangku kepentingan secara aktif dalam proses pelayanan. Hal ini pada akhirnya mencerminkan prinsip partisipatif, di mana masyarakat dan institusi terkait turut menjadi bagian dari ekosistem pelayanan publik.

Lebih lanjut, dilihat dari aspek tingkat penyelesaian, pelayanan akta kelahiran *online* pun telah dapat dikatakan efektif. Dinyatakan demikian karena pelayanan tersebut mampu memenuhi target waktu yang telah ditetapkan, baik dari sisi internal Disdukcapil maupun dari persepsi masyarakat sebagai penerima layanan. Selain itu, pelayanan ini juga didukung oleh mekanisme penanganan kendala yang adaptif, seperti pemrosesan manual saat sistem terganggu, pemberian informasi melalui media sosial, serta koordinasi dengan pihak pusat untuk menyelesaikan hambatan teknis. Artinya, Disdukcapil Kota Samarinda tidak hanya fokus pada pencapaian kuantitas layanan, tetapi juga menunjukkan kualitas pengelolaan pelayanan publik yang responsif dan adaptif terhadap dinamika lapangan.

Efektivitas dari aspek tingkat penyelesaian ini bahkan mencerminkan jika Disdukcapil Kota Samarinda mampu menjaga kontinuitas pelayanan meskipun menghadapi kendala teknis, serta tetap memberikan kepastian waktu penyelesaian kepada masyarakat. Hal ini menunjukkan adanya komitmen institusional dalam menjamin kepuasan publik melalui pelayanan yang tepat waktu, terukur, dan akuntabel. Keberadaan prosedur alternatif seperti pemrosesan manual dan

penyampaian informasi secara terbuka juga menjadi indikator bahwa pelayanan akta kelahiran *online* telah dibangun dengan prinsip keberlanjutan dan mitigasi risiko, dimana hal ini merupakan bagian penting dari pelayanan publik berbasis teknologi.

Terakhir, jika dilihat dari aspek tingkat pencapaian target serta tujuan, pelayanan akta kelahiran secara *online* yang diterapkan di Disdukcapil Kota Samarinda telah menunjukkan hasil yang cukup optimal dan efektif. Dinyatakan demikian karena sistem daring ini terbukti mampu mencapai tujuan utama berupa simplifikasi layanan, efisiensi waktu dan biaya, serta pengurangan birokrasi. Selain itu, indikator keberhasilan program juga tercermin dari respons positif masyarakat, yang pada umumnya merasa puas terhadap efektivitas dan kemudahan akses layanan tersebut. Ini artinya, transformasi digital yang dilakukan Disdukcapil Kota Samarinda melalui aplikasi *smart service* dan wadai belapis manis telah berjalan sesuai dengan ekspektasi dan kebutuhan publik.

4.3.3. Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan Sistem Daring Pelayanan Akta Kelahiran Online di Disdukcapil Kota Samarinda

Implementasi pelayanan akta kelahiran *online* di Disdukcapil Kota Samarinda memiliki beberapa faktor pendukung dan penghambatnya sendiri. Faktor pendukung dalam implementasinya antara lain adalah:

1. Pemahaman dan kompetensi petugas yang baik. Petugas secara umum telah memahami alur sistem, penggunaan aplikasi, serta prosedur kerja pelayanan akta kelahiran *online*. Hal ini salah satunya dipengaruhi oleh

adanya fakta bahwa pegawai telah mengikuti pelatihan berupa Bimtek yang mendukung penguasaan sistem.

2. Struktur dan alur layanan yang jelas. Proses layanan dilakukan secara sistematis mulai dari pengisian form, validasi, pengolahan data oleh operator, pengunggahan, dan distribusi dokumen kepada warga.
3. Akses yang mudah dan adanya responsifitas dari pegawai terhadap keluhan dari masyarakat. Ketika terjadi gangguan, petugas merespons cepat dan memberikan informasi melalui media sosial serta menyelesaikan layanan secara manual sementara.

Sementara itu, jika dilihat dari sisi penghambatnya, ditemukan 3 faktor akan hal tersebut yaitu:

1. Jumlah tenaga yang menangani (teknis). Kendala utama terletak pada keterbatasan sumber daya manusia. Berdasarkan data, jumlah pegawai yang menangani pelayanan akta kelahiran *online* hanya 12 orang operator dari total pegawai yang ada. Jumlah tersebut tidak sebanding dengan volume permohonan masyarakat yang rata-rata mencapai 200–250 permohonan per hari. Kondisi ini menyebabkan terjadinya penumpukan berkas pada jam-jam sibuk, sehingga proses verifikasi dan validasi dokumen menjadi lebih lama. Kekurangan tenaga teknis juga berdampak pada lambatnya tindak lanjut saat terjadi kendala sistem.
2. Peralatan yang ada. Peralatan yang tersedia untuk mendukung pelayanan akta kelahiran *online* masih terbatas. Saat ini, Disdukcapil hanya memiliki 10 unit komputer aktif. Selain itu, server lokal memiliki kapasitas

terbatas, sehingga ketika terjadi lonjakan akses, sistem sering mengalami *down*. Gangguan jaringan internet juga menjadi penghambat, khususnya karena bergantung pada pusat layanan TIK nasional.

3. Administrasi. Dari sisi administrasi, masih banyak masyarakat yang belum melengkapi dokumen sesuai persyaratan. Berdasarkan data layanan tahun 2023, sekitar 15–20% permohonan akta kelahiran *online* harus direvisi karena dokumen tidak lengkap atau pengisian formulir keliru. Misalnya, adanya perbedaan data pada kartu keluarga, KTP orang tua, atau akta nikah, yang mengharuskan pemohon melakukan perbaikan berkas. Ketidaklengkapan administrasi ini memperlambat proses, karena berkas yang tidak valid tidak bisa langsung diproses oleh operator.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa implementasi sistem daring pelayanan akta kelahiran *online* di Disdukcapil Kota Samarinda dilakukan melalui sistem *smart service* dan telah dilakukan sejak Oktober 2024. Sistem daring pelayanan akta kelahiran *online* telah dinyatakan efektif karena:

1. Tingkat pemahaman masyarakat terhadap layanan akta kelahiran *online* telah berada pada kategori cukup baik, karena sebagian besar masyarakat telah memahami tujuan utama layanan ini sebagai sarana mempermudah dan mempercepat proses pengurusan akta kelahiran tanpa harus datang langsung ke kantor Disdukcapil, mengetahui prosedur pelaksanaan mulai dari pengisian formulir, unggah dokumen, hingga penerbitan akta secara daring, serta menyadari manfaatnya dalam efisiensi waktu, biaya, dan tenaga.
2. Pada tingkat ketepatan sasaran program, layanan akta kelahiran *online* di Kota Samarinda telah berjalan dengan cukup optimal dengan tingkat ketepatan sasaran mencapai $\pm 85\%$ sejak program ini mulai diimplementasikan pada tahun 2019. Persentase ini diperoleh berdasarkan perbandingan antara jumlah pemohon yang termasuk dalam kategori sasaran program dengan total keseluruhan pemohon yang dilayani. Dasar pengukuran tingkat ketepatan sasaran merujuk pada data pelayanan

Disdukcapil Kota Samarinda yang mencatat jumlah penerbitan akta kelahiran per tahun serta pencapaian target pelayanan sesuai indikator kinerja utama (IKU) yang ditetapkan dalam Rencana Strategis (Renstra) Disdukcapil.

3. Pelayanan akta kelahiran *online* telah efektif ditinjau dari sisi tingkat penyelesaian. Dinyatakan demikian karena pelayanan tersebut mampu memenuhi target waktu yang telah ditetapkan, baik dari sisi internal Disdukcapil maupun dari persepsi masyarakat sebagai penerima layanan.
4. Pada tingkat pencapaian tujuan/target, pelayanan akta kelahiran secara *online* yang diterapkan di Disdukcapil Kota Samarinda telah menunjukkan hasil yang cukup optimal karena sistem daring ini terbukti mampu mencapai tujuan utama berupa simplifikasi layanan, efisiensi waktu dan biaya, serta pengurangan birokrasi.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut.

1. Meskipun tingkat pemahaman masyarakat tergolong cukup baik, Disdukcapil Kota Samarinda dapat meningkatkan kualitas sosialisasi dengan metode yang lebih variatif seperti video tutorial, media sosial interaktif, dan simulasi langsung di kelurahan atau sekolah. Hal ini untuk menjangkau kelompok masyarakat yang masih kesulitan memahami prosedur daring.

2. Melalui capaian $\pm 85\%$ sejak 2019, perlu dilakukan pemetaan wilayah dan demografi yang belum terjangkau secara optimal. Disdukcapil Kota Samarinda dapat melakukan jemput bola ke daerah-daerah yang memiliki tingkat kepemilikan akta rendah melalui kerja sama lebih intens dengan posyandu, rumah sakit bersalin, dan RT/RW.
3. Meskipun efektivitas penyelesaian sudah baik, tantangannya adalah mempertahankan konsistensi, terutama saat jumlah pemohon meningkat. Disdukcapil Kota Samarinda dapat memperkuat kapasitas server, menambah petugas verifikasi daring, serta menerapkan sistem antrian online yang lebih transparan untuk menghindari penumpukan permohonan.
4. Untuk menjaga pencapaian tujuan seperti simplifikasi layanan dan efisiensi biaya, diperlukan monitoring dan evaluasi berkala setiap triwulan. Disdukcapil Kota Samarinda juga dapat mengintegrasikan layanan akta kelahiran *online* dengan layanan kependudukan lainnya (misalnya KIA dan KK) agar proses administrasi menjadi lebih terpadu dan semakin memudahkan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- AGUSTINOVA, D. E, 2015, *Memahami Metode Penelitian Kualitatif*, Calpulis, Yogyakarta..
- AHADITYA, Z, 2020, *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan Publik berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang*, UNY Press, Yogyakarta.
- AMANE, A. P., RAHMAWATI, A., JUWITA, M. N., KARYASA, T. B., HENDRAYADY, A., MALIK, . . . JABBAR, A. (2021). *Reformasi Administrasi Publik*. Purbalingga: Eureka Media Aksara.
- ARIKUNTO, S, 2018, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, Rineka Cipta, Jakarta.
- BUNGIN, B, 2017, *Metode Penelitian Kualitatif*, PT Raja Grafindo, Depok.
- CRESWELL, J. W, 2014, *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches (4th ed.)*, Sage Publications, Thousand Oaks, CA.
- DARMAWAN, M. R, 2022, *Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Layanan Online D'Lacak oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara Provinsi Kalimantan Timur*, IPDN, Jatinangor.
- DJAALI, 2020, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Bumi Aksara, Jakarta.
- HAMID, P, 2016, *Metode Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung.
- HASAN, M., HARAHAH, T. K., HASIBUAN, S., RODLIYAH, I., THALHAH, S. Z., RAKHMAN, C. U., . . . MATTUNRUANG, A. A., 2022, *Metode Penelitian Kualitatif*, Tahta Media Group, Makassar.
- INDRAYANI, E, 2020, *e-Government Konsep, Implementasi dan Perkembangannya di Indonesia*, Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Balai Insan Cendikia, Solok.
- KHAIRUDIN, SOEWITO, & AMINAH, 2021, *Potret Kepercayaan Publik, Good Governance dan E-Government Di Indonesia*, Amerta Media, Banyumas.
- MARWIYAH, S, 2023, *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Era Digitalisasi*, Universitas Panca Marga, Probolinggo.
- MOLEONG, L. J, 2017, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung.

- NURDIN, I, 2019, *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*, Media Sahabat Cendekia, Surabaya.
- PRASODJO, T, 2023, *Pelayanan Publik Era Digital*, CV. Literasi Nusantara Abadi, Kota Malang.
- RAHMADANA, M. F., MAWATI, A. T., SIAGIAN, N., PERANGIN-ANGIN, M. A., REFELINO, J., TOJIRI, M. Y., & SIAGIAN, V, 2020, *Pelayanan Publik*, Yayasan Kita Menulis, Medan.
- RODIYAH, I, SUKMANA, H., & MURSYIDAH, L, 2021, *Buku Ajar Pengantar Ilmu Administrasi Publik*, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Sidoarjo.
- SADAR, 2023, *e-Government (Konsep, Implementasi, dan Evaluasi e-Government di Indonesia)*, Widina Media Utama, Bandung.
- SUGIYONO, 2020, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- TASWIN, 2024, *Penguatan Digitalisasi Layanan Pemerintahan Yang Terintegrasi Guna Mewujudkan Pembangunan Nasional*, Lembaga Ketahanan Nasional RI, Jakarta.
- WICAKSONO, S. R, 2023, *Konsep Dasar e-Government*, CV. Seribu Bintang, Malang.
- WIDANTI, N. P, 2022, *Prinsip Administrasi Publik*, Jagat Langit Sukma, Bali.
- WINARTI, W, 2023, *Efektivitas Layanan Online dalam rangka Optimalisasi Pelayanan Berbasis Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara*, Universitas Mulawarman, Samarinda.
- YIN, R. K, 2018, *Case Study Research and Applications: Design and Methods (6th ed.)*, Sage Publications, Thousand Oaks, CA.

Jurnal

- HASIBAH, I., HAYAT, & ANADZA, H, 2022, Efektivitas Program Pelayanan Online Kependudukan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan publik, *Journal Publicuho*, 5(4), 1027-1040. doi:<https://doi.org/10.35817/publicuho.v5i4.47>
- JAYADI, M. T, 2021, Efektivitas Pelayanan Publik Menggunakan Sistem Informasi Move On Berbasis WhatsApp, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 7(2), 1-10.
- KAHARUDDIN, 2021, Kualitatif : Ciri dan Karakter Sebagai Metodologi. *Equilibrium : Jurnal Pendidikan*, 1-8.

MEGANTORO, K., NUGRAHA, J. T., & FADLURAHMAN, 2019, Efektivitas Website sebagai Media Informasi dalam Konteks Relasi Government to Citizens di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Magelang, *Jurnal Transformative*, 5(2), 73-90.

MEYRIYANIH, S. F., SUJANA, N., & UTAMI, P, 2024, Penerapan Prinsip New Public Service (NPS) Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Indonesia Sehat (KIS) Melalui Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kota Tangerang, *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(2), 819-828. doi:<https://doi.org/10.5281/zenodo.10499283>

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar 1945

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas UU No. 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum

Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 14 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Peraturan Walikota Samarinda Nomor 44 Tahun 2012 Tentang Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 14 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Samarinda

LAMPIRAN



UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM SAMARINDA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
AKREDITASI BAIK

SK PENDIRIAN MENDIKBUD NO:0395/0/1986 TANGGAL 23 MEI 1986
SK BAN-PT NO: 4616/SK/BAN-PT/AK-PNB/S/VIII/2022 TANGGAL 19 JULI 2022

Samarinda, 08 Juli 2025

Nomor : 291/UWGM-FISIP/AK/VII/2025
Lamp. : 1 (satu) berkas
Perihal : **Persetujuan Judul Skripsi**

Kepada Yth. :
Bapak Drs. M. Kasim M., M.Si
Dosen FISIP UWGM Samarinda
Di-
Tempat

Dengan ini memberitahukan bahwa mahasiswa dengan data sebagai berikut :

Nama : Rian Yusuf
NPM : 1863201109
Program Studi : Administrasi Publik

Telah mengajukan judul proposal kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah disetujui Pembimbing I dan Pembimbing II :

1. **Drs. M. Kasim M., M.Si** (Sebagai Pembimbing I)
2. **Ahmad Yani, S.Sos., M.Si** (Sebagai Pembimbing II)

untuk dapat membimbing penulisan Skripsi Mahasiswa yang bersangkutan dengan judul :

"Studi Tentang Pemanfaatan Sistem Daring Dalam Efektivitas Pelayanan Akta Kelahiran Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda"

Bimbingan skripsi ini diharapkan selesai dalam waktu 6 (enam) bulan setelah dikeluarkannya surat persetujuan judul skripsi ini. Apabila selama proses pembimbingan terjadi perubahan terkait dengan skripsi tersebut, mohon segera melaporkan kepada pihak Fakultas.

Demikian, atas kesediaan dan kerjasama yang baik disampaikan terima kasih.

Ka. Prodi Administrasi Publik,

Ahmad Yani S.Sos., M.Si
NID. 2020 087.279

Telp : (0541) 4121117
Fax : (0541) 736572
Email : uwigama@uwgm.ac.id
Website : uwgm.ac.id

**Kampus Inspirasi
Kampus Berjaya Prestasi**

Kampus Biru UWGM
Rektorat - Gedung 8
Jl. K.H. Wahid Hasyim, No 28 Rt.08
Samarinda 75119



UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM SAMARINDA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
AKREDITASI BAIK

SK PENDIRIAN MENDIKBUD NO:0395/0/1986 TANGGAL 23 MEI 1986
SK BAN-PT NO: 4616/SK/BAN-PT/AK-PNB/S/VIII/2022 TANGGAL 19 JULI 2022

Samarinda, 08 Juli 2025

Nomor : 291/UWGM-FISIP/AK/VII/2025
Lamp. : 1 (satu) berkas
Perihal : **Persetujuan Judul Skripsi**

Kepada Yth. :
Bapak Ahmad Yani, S.Sos., M.Si
Dosen FISIP UWGM Samarinda
Di-
Tempat

Dengan ini memberitahukan bahwa mahasiswa dengan data sebagai berikut :

Nama : Rian Yusuf
NPM : 1863201109
Program Studi : Administrasi Publik

Telah mengajukan judul proposal kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah disetujui Pembimbing I dan Pembimbing II :

1. **Drs. M. Kasim M., M.Si** (Sebagai Pembimbing I)
2. **Ahmad Yani, S.Sos., M.Si** (Sebagai Pembimbing II)

untuk dapat membimbing penulisan Skripsi Mahasiswa yang bersangkutan dengan judul :

"Studi Tentang Pemanfaatan Sistem Daring Dalam Efektivitas Pelayanan Akta Kelahiran Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda"

Bimbingan skripsi ini diharapkan selesai dalam waktu 6 (enam) bulan setelah dikeluarkannya surat persetujuan judul skripsi ini. Apabila selama proses pembimbingan terjadi perubahan terkait dengan skripsi tersebut, mohon segera melaporkan kepada pihak Fakultas.

Demikian, atas kesediaan dan kerjasama yang baik disampaikan terima kasih.

Ka. Prodi Administrasi Publik,

Ahmad Yani, S.Sos., M.Si
NIK. 20.06.089.279

Telp : (0541) 4121117
Fax : (0541) 736572
Email : uwigama@uwgm.ac.id
Website : uwgm.ac.id

**Kampus Inspirasi
Kampus Berjaya Prestasi**

Kampus Biru UWGM
Rektorat - Gedung 8
Jl. K.H. Wahid Hasyim, No 28 Rt.08
Samarinda 75119



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jalan Basuki Rahmat Nomor 78 Kelurahan Pelabuhan Kecamatan Samarinda Kota
Samarinda (Kalimantan Timur) Kode Pos : 75112

<https://disdukcapil.samarindakota.go.id/>

Email: disdukcapilsamarinda@gmail.com

Samarinda, 16 Juni 2025

Nomor : 400.12 / 956 / 100.13
Lampiran : -
Perihal : Telah Melaksanakan Penelitian

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda
Di –
Samarinda

Dengan ini kami menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

Nama : Rian Yusuf
NIM : 1863201109
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : “Studi Tentang Pemanfaatan Sistem Daring Dalam Efektivitas Pelayanan Akta
Kelahiran Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda”

Telah selesai melaksanakan Penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kota Samarinda.

Demikian untuk diketahui dan dipergunakan sebagaimana mestinya.



Unduh DOKUMEN ASLI di <https://ttev2.samarindakota.go.id> dengan

#ID DOK : 15F74-2025-16-60-100-13



UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1
Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronik yang diterbitkan oleh BSR, BSSN





UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM SAMARINDA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
AKREDITASI B

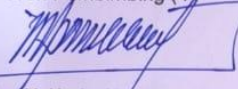
SK PENDIRIAN MENDIKBUD NO:0395/0/1986 TANGGAL 23 MEI 1986
SK BAN-PT NO: 2101/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2016 TANGGAL 29 SEPTEMBER 2016

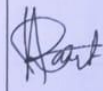
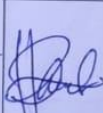
KARTU KONSULTASI SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Rian Yusuf
NPM : 1863201109
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Nama Dosen Pembimbing I & II : 1. Drs. M. Kasim M., M.Si
2. Ahmad Yani, S.Sos., M.Si
Judul Skripsi :

Studi tentang pemanfaatan sistem daring dalam efektivitas pelayanan akta kelahiran online di Dinas kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda.

Dosen Pembimbing (I)


Drs. M. Kasim M., M.Si

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
1	11/11/23	ACC pda "Studi tentang pemanfaatan sistem daring dalam efektivitas pelayanan Akta Kelahiran online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda"		
2		Revisi - Latar belakang - Kerangka pikir - Definisi konseptual - Fokus penelitian		
3	1/4-25	Perbaikan: 1. LBA 2. Kerangka Pili 3. Kay & Infamus 4. Del.		

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
4	30/4-25	Perbaikan: 1. Kerangka Pili 2. Lengkapi Interview 3. Buat Revisi wawancara		
5	18/5-25	~~Muat Revisi wawancara~~ Sehingga penelitian lup		



UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM SAMARINDA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
AKREDITASI B

SK PENDIRIAN MENDIKBUD NO:0395/0/1986 TANGGAL 23 MEI 1986
SK BAN-PT NO: 2101/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2016 TANGGAL 29 SEPTEMBER 2016

KARTU KONSULTASI SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Rian Yusuf
NPM : 1863201109
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Nama Dosen Pembimbing I & II : 1. Drs. M. Kasim M., M.Si
2. Ahmad Yani, S.Sos., M.Si
Judul Skripsi :

Studi tentang pemanfaatan sistem daring dalam efektivitas pelayanan akta kelahiran online di Dinas kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda.

Dosen Pembimbing (II)

Ahmad Yani, S.Sos., M.Si

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
1	11/11/23	Ace judul "Studi tentang Pemanfaatan Sistem Daring Dalam Efektivitas Pelayanan Akta kelahiran online di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda."		
	20/5/25	Ace penelitian		

PEDOMAN WAWANCARA DAN DOKUMENTASI

“STUDI TENTANG PEMANFAATAN SISTEM DARING DALAM EFEKTIVITAS PELAYANAN AKTA KELAHIRAN ONLINE DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDAFTARAN SIPIL KOTA SAMARINDA”

Pedoman Wawancara

Indikator 1: Tingkat Pemahaman Sistem Program

Pegawai

- Apa nama dari sistem layanan akta kelahiran *online*?
- Sejak kapan layanan akta kelahiran *online* digunakan?
- Bagaimana cara sistem layanan akta kelahiran *online* ini bekerja?
- Apakah ada pelatihan bagi pegawai dalam penggunaan layanan akta kelahiran *online* ini? Jika ada, seperti apa pelatihannya?
- Pada sistem layanan akta kelahiran *online*, kendala apa saja yang sering terjadi? lalu, bagaimana cara mengatasi kendala tersebut?

Masyarakat

- Apakah Anda memahami tujuan dari layanan akta kelahiran *online*?
- Apakah Anda memahami langkah-langkah dalam pembuatan akta kelahiran *online*?
- Apakah ada pelatihan atau sosialisasi dari pihak Disdukcapil mengenai layanan ini?

Indikator 2: Tingkat Ketepatan Sasaran Program

Pegawai

- Sejak digunakan, berapa kira-kira jumlah pengguna layanan akta kelahiran *online*?
- Dalam satu hari, berapa akta kelahiran yang dapat diterbitkan melalui sistem layanan *online* ini?
- Sistem ini tentunya memiliki sasaran pengguna layanan. Oleh karena itu, siapa saja sasaran utama layanan akta kelahiran *online*?
- Masyarakat dengan usia lebih dari 40 terkadang memiliki anak yang belum memiliki akta kelahiran. Namun, kendala utamanya adalah tidak memahami bagaimana cara menggunakan sistem ini. Oleh karena itu, jika ada masalah seperti ini, bagaimana solusi/cara yang dilakukan oleh Disdukcapil lakukan agar hak masyarakat tersebut dapat terpenuhi?

Masyarakat

- Menurut Anda, apakah layanan ini dapat mengurangi biaya yang dikeluarkan dalam proses pembuatan akta kelahiran?
- Jika Anda mengalami kendala dalam menggunakan layanan online ini, apakah ada bantuan atau pendampingan dari pihak Disdukcapil?
- Apakah menurut Anda layanan ini bisa diakses oleh semua kalangan masyarakat, termasuk mereka yang tidak terbiasa menggunakan teknologi?

Indikator 3: Tingkat Penyelesaian

Pegawai

- Apakah pelayanan akta kelahiran online selesai tepat waktu sesuai prosedur?
- Jika terjadi keterlambatan, apa penyebab utamanya?
- Bagaimana prosedur penanganan jika ada gangguan pada sistem layanan online?
- Adakah perbedaan waktu penyelesaian antara pelayanan online dan pelayanan langsung (tatap muka)?
- Apakah ada target waktu penyelesaian dari setiap permohonan yang masuk? Jika ya, bagaimana pencapaiannya sejauh ini?

Masyarakat

- Apakah akta kelahiran Anda selesai dalam waktu yang dijanjikan?
- Seberapa cepat respon petugas saat ada kendala?
- Jika pernah mengalami keterlambatan, apakah Anda diberi penjelasan mengenai penyebabnya?
- Menurut Anda, apakah pelayanan online ini lebih cepat dibandingkan pelayanan langsung (tatap muka)?
- Apakah Anda merasa puas dengan waktu penyelesaian dokumen melalui layanan daring ini?

Indikator 4: Tingkat Pencapaian Tujuan/Target

Pegawai

- Apakah menurut Anda tujuan dari sistem daring ini telah tercapai?
- Bagaimana dampak penggunaan sistem daring terhadap efisiensi pelayanan?
- Apakah sistem ini sudah mengurangi birokrasi yang berbelit?
- Apakah ada indikator atau tolok ukur tertentu yang digunakan untuk mengevaluasi keberhasilan sistem daring ini?
- Apa saja tantangan utama yang masih dihadapi dalam mencapai target layanan daring ini?

Masyarakat

- Secara keseluruhan, apakah Anda merasa puas dengan penggunaan sistem layanan daring ini?

C. Pedoman Dokumentasi

1. Profil Disdukcapil
2. Foto sistem layanan online
3. Panduan penggunaan sistem, hasil sosialisasi, pelatihan petugas
4. Data statistik pengguna berdasarkan wilayah/pendidikan
5. Laporan waktu penyelesaian dokumen akta kelahiran

DOKUMENTASI WAWANCARA

Gambar 1: Wawancara dengan Sriyanti selaku Kepala Bidang Pencatatan Sipil Disdukcapil Kota Samarinda (05 Juni 2025)



Sumber: Peneliti Tahun 2025

Gambar 2: Wawancara dengan Eca Reza selaku Staff Operator Pencatatan Langsung Disdukcapil Kota Samarinda (05 Juni 2025)



Sumber: Peneliti Tahun 2025

Gambar 3: Wawancara dengan Mario Syamyoga selaku Staff Operator Pencatatan *online* Disdukcapil Kota Samarinda (05 Juni 2025)



Sumber: Peneliti Tahun 2025

Gambar 4: Wawancara dengan Rexsi Yan Albert selaku masyarakat dan/atau pemohon layanan akta kelahiran *online* (13 Juni 2025)



Sumber: Peneliti Tahun 2025

Gambar 5: Wawancara dengan Hezron selaku masyarakat dan/atau pemohon layanan akta kelahiran *online* (13 Juni 2025)



Sumber: Peneliti Tahun 2025

Gambar 6: Wawancara dengan Dony Konda selaku masyarakat dan/atau pemohon layanan akta kelahiran *online* (13 Juni 2025)



Sumber: Peneliti Tahun 2025