

# EFEKTIVITAS PROGRAM TARJILU OKKE DI KABUPATEN PATI PROVINSI JAWA TENGAH

Udaya Madjid<sup>1</sup>, Agung Nurrahman<sup>2</sup>, Nayunda Amirtha Primusti Ramadhani<sup>3</sup>

<sup>1,2</sup>Institut Pemerintahan Dalam Negeri

<sup>3</sup>Pemerintah Provinsi Jawa Tengah  
udayamadjidsikota@gmail.com, agung\_nurrahman@ipdn.ac.id

## ABSTRACT

*This study is aimed at understanding and knowing how effective the Tarjilu Okke program is in making birth certificates. As well as the obstacles and efforts made by the Department of Population and Civil Registration of Pati Regency. The research method used by the author in this final report is descriptive qualitative with an inductive approach. With regard to data collection techniques the author uses observation, interviews and documentation. While the analysis technique used is data reduction, data presentation and conclusion drawing. The results of the research that the author did related to making birth certificates through the Tarjilu Okke program at the Department of Population and Civil Registration of Pati Regency were quite effective because the productivity dimension related to the number of birth certificates through Tarjilu Okke was still lacking. In addition, there are obstacles such as errors in uploading requirements, internet networks and socialization that have not touched the community as a whole. The author's suggestions for the Pati Regency Population and Civil Registration Service are: people who have difficulty and do not have an android can take advantage of village facilities through village apparatus, add features in Tarjilu Okke, and increase more active socialization to the community. Keywords: Effectiveness, Tarjilu Okke, Birth Certificate*

**Keywords:** Birth Certificate, Effectiveness, Program, Tarjilu Okke

## ABSTRAK

Penelitian ini ditujukan untuk memahami serta mengetahui efektivitas program Tarjilu Okke dalam pembuatan akta kelahiran. Metode penelitian yang digunakan penulis adalah kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Berkaitan dengan teknik pengumpulan data penulis menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian yang penulis lakukan terkait pembuatan akta kelahiran melalui program Tarjilu Okke di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati adalah cukup efektif karena dimensi produktivitas yaitu berkaitan dengan jumlah kepemilikan akta kelahiran melalui Tarjilu Okke masih kurang. Selain itu adanya hambatan yang ada seperti kesalahan dalam upload persyaratan, jaringan internet serta sosialisasi yang belum menyentuh masyarakat secara menyeluruh.

**Kata Kunci:** Akta Kelahiran, Efektivitas, Program, Tarjilu Okke

## PENDAHULUAN

Kabupaten Pati merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Jawa Tengah yang pada bulan Mei 2019 meluncurkan aplikasi

berbasis android. Program ini diberi nama TARJILU OKKE (*Daftar Siji Entuk Telu Online KTP-el, Akta kelahiran, Akta Kematian*). Program ini sebagai inovasi

baru dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan yang dapat mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan. Dibuatnya aplikasi tersebut bertujuan untuk dapat menangani masyarakat dalam pelayanan pendaftaran dokumen kependudukan secara mudah, tepat, cepat dan gratis. Serta masyarakat tidak perlu datang berulang kali ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Rubiyono selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pati (jatengtribunnews.com diakses tanggal 12 Oktober 2020) mengatakan bahwa:

Pada pelaksanaannya yang bertanggung jawab untuk mensosialisasikan kepada masyarakat aplikasi Tarjilu Okke adalah camat, Kepala Desa dan Lurah. Aplikasi ini telah berdiri selama 1 (satu) tahun lebih dan berdasarkan data dari PLAY STORE, aplikasi Tarjilu Okke dirilis pada tanggal 22 Mei 2019, ditawarkan oleh Disdukcapil Pati, telah di download sebanyak 5000 lebih dan diupdate pada tanggal 22 Mei 2019 serta mendapatkan 87 ulasan dari pengguna aplikasi tersebut. Jumlah pemohon yang melakukan pendaftaran dokumen kependudukan dan pencatatan sipil Disdukcapil Kabupaten Pati pun tergolong padat. Apalagi bagi pemohon yang persyaratan pendaftarannya belum lengkap harus datang berulang kali ke Disdukcapil, serta jauhnya jarak tempat tinggal dengan Disdukcapil.

Pendapat yang sama juga disampaikan oleh Soraya T (2019) yang mengatakan bahwa:

Menurut Undang-Undang No. 23 tahun 2006 tentang kependudukan terkait pendaftaran KTP,akta kelahiran, dan akta kematian. dibuatnya program ini untuk membantu visi dan misi Bupati Pati dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Tidak hanya itu, Kabupaten Pati juga termasuk dalam program *smart city* dan

aplikasi tarjilu ini juga digunakan untuk mendukung program tersebut.

Dalam penggunaan aplikasi tersebut masih banyak terjadi kesalahan-kesalahan seperti dokumen yang diunggah tidak sesuai dengan ketentuan yang dibutuhkan. Sebagai contoh pemohon KTP yang rusak seharusnya mengunggah KTP rusak tersebut, namun dalam pelaksanaan yang diunggah pemohon adalah foto pemohon. Banyak data pemohon tidak ditemukan yang dikarenakan pemohon tersebut belum melakukan perekaman data ditempat perekaman data kependudukan di kantor kecamatan. Seperti halnya KTP, dalam pembuatan akta kelahiran juga terjadi kesalahan upload foto yang seharusnya foto persyaratan, namun dalam pelaksanaannya yang diupload adalah surat nikah orang tua. Sedangkan untuk akta kematian, kesalahan pemohon dalam mengupload dokumen yang seharusnya persyaratan pengajuan akta kematian, namun yang diupload adalah kartu keluarga.

**Tabel 1.** Permasalahan teknis dan non teknis

No.	Permasalahan Teknis	Permasalahan Non Teknis
1	Kecepatan internet.	Kurangnya partisipasi dalam penggunaan teknologi informasi.
2	Kecepatan sistem jaringan lambat.	Sumber daya manusia untuk menggunakan teknologi informasi masih sangat terbatas.
3	Tidak upgrade	-

Sumber: Diolah penulis, 2020

Selain permasalahan tersebut diatas, terdapat beberapa hal yang menunjang untuk kelancaran pembuatan dokumen kependudukan. Seperti tingkat kecepatan internet yang disediakan oleh provider yang

masih lambat dan sering terjadi gangguan. Kemudian upgrade aplikasi di playstore supaya dapat mengikuti perkembangan teknologi android. Selanjutnya penulis menyebut permasalahan teknis dan non teknis dalam penggunaan aplikasi Tarjilu Okke. Berikut ini permasalahan teknis dan non teknis dalam tabel 1 di atas.

Merujuk tabel tersebut, terdapat beberapa permasalahan yang dialami oleh masyarakat sebagai pemohon dokumen kependudukan KTP-el, Akta Kelahiran dan Akta Kematian dengan menggunakan Tarjilu Okke. Berikut ini tabel pemohon pembuatan akta kelahiran dan akta kematian melalui aplikasi Tarjilu Okke Tahun 2020 sebagaimana tampak pada tabel 2.

Berdasarkan tabel 2 yang diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati Tahun 2020 jumlah masyarakat yang membuat akta kelahiran sebanyak 1.745 jiwa dan akta kematian melalui Tarjilu Okke sebanyak 350 jiwa. Sedangkan jumlah pemohon KTP-el baik KTP yang hilang, rusak sebanyak 111.447 jiwa. Sehingga dapat disimpulkan bahwa masih banyak masyarakat di Kabupaten Pati membuat akta kelahiran dengan datang secara langsung ke kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil. Tentunya, terdapat permasalahan dalam pembuatan

akta kelahiran, akta kematian, dan KTP-el dengan program Tarjilu Okke yaitu terjadinya kesenjangan antara pemohon dengan yang dapat dilayani. Sehubungan dengan paparan dan terobosan baru Pemerintah Daerah Kabupaten Pati melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil tentang aplikasi Tarjilu Okke, untuk itu penulis melakukan kajian terkait Efektivitas Program Tarjilu Okke di Kabupaten Pati Provinsi Jawa Tengah. Lokasi yang dijadikan tempat penelitian berdasarkan ruang lingkup dan fokus penulis adalah di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati Provinsi Jawa Tengah. Penulis menetapkan lokasi ini sebagai tempat melaksanakan penelitian dikarenakan aplikasi Tarjilu Okke adalah sebuah aplikasi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati Provinsi Jawa Tengah.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Efektivitas program Tarjilu Okke dalam pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati?. Adapun tujuan penelitian adalah untuk mengkaji program Tarjilu Okke dalam pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati.

**Tabel 2.** Kepemilikan Akta Kelahiran dan Akta Kematian di Kabupaten Pati Tahun 2020

No	Keterangan	Jumlah Kelahiran, Kematian dan KTP-el	Menggunakan Tarjilu Okke		
			L	P	JML
1	Akta Kelahiran	12.828	852	893	1.745
2	Akta Kelahiran	6144	185	165	350
3	Akta Kematian	111.447	2.138	1.865	4.003

**Sumber:** Database Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati 2020

## TINJAUAN TEORETIS

### Efektivitas

Menurut Steers (1985:5) mengemukakan bahwa: efektivitas digambarkan pada kemampuan suatu organisasi dalam memiliki dan menggunakan sumber daya. Adapun di dalamnya terdapat terbatasnya sumber daya namun bernilai yang dapat dimanfaatkan dalam pencapaian tujuan. Sependapat dengan pendapat ahli di atas, penulis mengambil pengertian efektivitas menurut Mahmudi (2013: 86) “efektivitas merupakan eratnya hubungan dari hasil konkrit dan harapan. Idealnya suatu efektivitas dapat tergambar pada kinerja yang dicapai, dimana hasilnya sesuai pada target awal pada waktu yang telah ditetapkan.” Sehubungan dengan pendapat para ahli di atas, Makmur (2011: 6) menyatakan bahwa pada efektivitas terdapat harapan yang tepat dan capaian hasil. Sementara pada ketidakefektifan, terdapat harapan, pelaksanaan dan hasil yang mengalami kesenjangan. Jadi, dari beberapa pengertian di atas penulis dapat menyimpulkan efektivitas dapat diukur berdasarkan tujuan yang akan dicapai dibandingkan dengan hasil yang diperoleh dari suatu organisasi dalam mengembangkan kemampuan dan memanfaatkan sumber daya yang ada.

Menurut Gibson, et al. Dan Steers dalam Sumaryadi (2005: 107) ada beberapa kriteria terkait efektivitas:

1. Produksi atau Produktivitas, mencerminkan kemampuan organisasi dalam menghasilkan sejumlah barang dan jasa seperti yang dituntut oleh lingkungan
2. Mutu/kualitas, produk yang memenuhi harapan pelanggan dan klien untuk kinerja produk dan jasa, dengan ukuran dan penilaian mutu yang berasal dari pelanggan dan masyarakat.
3. Efisiensi diartikan sebagai rasio keluaran dibanding masukan, memfokuskan pada siklus, masukan- proses- keluaran, dan bahkan menekankan pada elemen masukan dan proses.
4. Fleksibilitas menyangkut kemampuan organisasi untuk mengalihkan sumber daya dari aktivitas yang satu ke aktivitas yang baru dan berbeda, menanggapi permintaan masyarakat.
5. Kepuasan ditujukan pada perasaan masyarakat terhadap pekerjaan mereka dan peran di organisasi serta pertimbangan manfaat yang diterima partisipan, demikian pula oleh pelanggan dan masyarakat.

Dalam penelitian ini teori yang digunakan penulis sebagai analisis data menurut Gibson, et al. (1996:50-52) dan Steers (1985: 46-68) dalam Sumaryadi (2005: 107) yang meliputi produktivitas, mutu/kualitas, efisiensi, fleksibilitas dan kepuasan karena dianggap mampu menjawab masalah yang ada.

### Administrasi Kependudukan

Amalia E (2017) menyampaikan bahwa pada administrasi kependudukan terdapat data yang dikelola terkait informasi penduduk. Sementara itu untuk lebih menguatkan pendapat ahli di atas, penulis mengambil pendapat Soemartono dan Hendrastuti (2011:12) menyatakan bahwa di dalam administrasi kependudukan terdapat kegiatan untuk menata dan menerbitkan dokumen kependudukan. Dengan demikian, penulis dapat membuat kesimpulan bahwa administrasi kependudukan adalah suatu proses kegiatan dalam pengelolaan dan penerbitan dokumen kependudukan yang dilakukan secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk mencapai suatu tujuan.

### Program *Daftar Siji Entuk Telu* (TARJILU) OKKE (Akta Kelahiran, Akta Kematian dan KTP-el)

Dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan daerah yang dapat mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan kualitas pelayanan, pemerintah kabupaten Pati melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil membuat satu program yaitu *Daftar Siji Entuk Telu* (Tarjilu Okke). Program ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam pembuatan Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan KTP-el melalui telepon pintar/android. Adanya program *Daftar Siji Entuk Telu* (Tarjilu Okke) di Kabupaten Pati diharapkan dapat mewujudkan pemenuhan kepemilikan jati diri untuk masing-masing penduduk melalui penerbitan dokumen kependudukan secara cepat, tepat dan mudah. Masyarakat tidak harus mendatangi dan antri di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati, tetapi sudah dapat dilakukan secara online.

Pendapat Soraya, Tania (2019) menyatakan bahwa “Aplikasi Tarjilu Okke ini sendiri berasal dari akronim “*Daftar Siji Entuk Telu* Online Akte Kelahiran Akte Kematian dan KTP Elektronik” yang berarti “Daftar Satu Dapat Tiga berupa Akte Kelahiran, Akte Kematian dan KTP Elektronik”. Dari pendapat tersebut, penulis menyimpulkan bahwa salah satu terobosan baru Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati adalah menciptakan aplikasi Tarjilu Okke dalam pembuatan akta kelahiran, akta kematian, dan KTP-el untuk memudahkan masyarakat. Mengingat pentingnya sebuah akta bagi setiap warga negara, Dinas Kependudukan diharapkan dapat memberikan pelayanan melalui Tarjilu Okke sesuai dengan standar prosedur sebagaimana terdapat pada tabel 3.

Tabel 3. Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan Akta Kelahiran, Akta Kematian dan KTP-el

No	Dokumen	Prosedur pelayanan	persyaratan Upload Dokumen
1.	Akta Kelahiran	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon mendownload aplikasi tarjilu okke</li> <li>b. Pemohon mendaftar memasukkan NIK</li> <li>c. Pemohon membuat username dan password untuk mengajukan permohonan akta kelahiran</li> <li>d. Untuk anak yang belum punya NIK, dapat memasukkan nama lengkap anak, tanggal lahir dan nomor KK</li> <li>e. Berkas persyaratan diatas dapat diupload</li> <li>f. Nomor pendaftaran dari aplikasi tersebut dapat disimpan dan digunakan</li> <li>g. operator akan memverifikasi dan memproses naskah</li> <li>h. pemohon akan menerima sms bahwa akta kelahiran sudah dapat diambil atau bermasalah</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Foto surat keterangan kelahiran asli dari dokter</li> <li>b. Foto kutipan buku nikah/aktaperceraian</li> <li>c. Mengupload ijazah (SD/SMP/SMA/Sederajat)</li> <li>d. Bagi yang mempunyai foto KTP-el dapat diupload</li> <li>e. KTP dan KK orang tua</li> <li>f. Foto KTP-el saksi kelahiran anak 2 orang</li> <li>g. Pengambilan dokumen dapat menunjukkan nomor pendaftaran saat mendaftar online</li> <li>h. Surat kelahiran asli dari dokter</li> <li>i. Bayi yang lahir lebh dari 60 hari dan belum mendaftarkan akta kelahiran maka akan didenda 50.000 untuk anak yang belum didaftarkan dapat menggunakan KK asli</li> </ul>

Langkah dalam cara bermasalah		
2.	Akta Kematian	<p>a. Pemohon mendownload aplikasi tarjilu okke</p> <p>b. Pemohon mendaftar dan memasukkan NIK</p> <p>c. Untuk mengajukan permohonan pembuatan akta kematian</p> <p>d. Dalam pendaftaran akta kematian, keluarga yang sudah meninggal dapat dimasukkan datanya</p> <p>e. Pemohon mengupload berkas persyaratan</p> <p>f. Pemohon menyimpan nomor pendaftaran di aplikasi tersebut</p> <p>g. Operator akan menerima dan memproses berkas</p> <p>h. Pemohon akan menerima sms bahwa akta kematian sudah dapat diambil atau bermasalah</p>
		<p>a. Surat keterangan kematian dari desa</p> <p>b. Foto KK yang meninggal</p> <p>c. Upload KTP-el yang</p> <p>KTP-el 2 orang yang menjadi saksi bahwa seseorang telah meninggal</p> <p>i. Pengambilan dokumen dapat dilakukan dengan cara membawa surat keterangan kematian yang dikeluarkan oleh pejabat desa atau kelurahan</p> <p>j. Membayar denda jika terlambat Rp.25.000,- untuk yang lebih dari 30 hari tidak melapor</p> <p>k. Membawa KK ali</p> <p>l. Ketika pengambilan dokumen pemohon wajib memperlihatkan nomor pendaftaran</p>
3.	Surat keterangan pengganti KTP yang belum dicetak	<p>a. Pemohon mendownload aplikasi tarjilu okke</p> <p>b. Pemohon mendaftar dan memasukkan NIK</p> <p>c. Untuk mengajukan permohonan pendaftaran</p> <p>d. KTP-el pemohon wajib membuat nama pengguna dan kata sandi yang akan digunakan untuk menjalankan aplikasi tersebut.</p> <p>e. Untuk pendaftaran dokumen ini dilakukan memilih permohonan KTP-el</p> <p>f. Berkas persyaratan dapat diupload oleh pemohon</p> <p>g. Pemohon menyimpan nomor pendaftaran di aplikasi yang mendaftar diatas</p> <p>h. Admin akan menerima dan memproses berkash</p> <p>i. Pemohon akan menerima sms bahwa dokumen siap diambil ataupun bermasalah</p>
		<p>a. Mengupload foto surat keterangan pengganti KTP-el yang didapat</p> <p>b. Mengupload KK</p> <p>c. Surat keterangan pengganti KTP-el dibawa saat pengambilan dokumen</p> <p>d. Pengambilan dokumen kependudukan diwajibkan membawa nomor pendaftaran secara online</p>

**Sumber:** Brosur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati 2019

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Creswell (2017: 4) berpendapat

bahwa penelitian kualitatif adalah cara yang digunakan oleh sekelompok orang dalam mencari lebih jauh lagi suatu permasalahan.

Penulis menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan induktif yang bertujuan untuk mendapatkan suatu kesimpulan berdasarkan penelitian yang dilakukan di tempat penelitian dengan data yang sebenarnya kemudian dihubungkan dengan teori yang sesuai pada fokus penelitian. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati, Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Pelayanan, Operator Aplikasi Tarjilu Okke dan dari masyarakat Kabupaten Pati, kemudian melalui observasi dan dokumentasi. Dalam pelaksanaan penelitian ini digunakan teknik analisis data menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2012: 246), yang disebutkan bahwa “analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung sampai tuntas.”

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### **Efektivitas Program Tarjilu Okke dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati**

Efektivitas adalah sejauh mana organisasi mencapai hasil sesuai dengan target yang telah ditentukan sebelumnya dengan pengelolaan sumber daya yang ada dengan menggunakan berbagai macam metode. Suatu usaha dikatakan efektif apabila telah mencapai target yang ditentukan sedangkan apabila belum tercapai maka belum dikatakan efektif. Sehingga dibutuhkan konsep dan indikator untuk mengukur efektivitas tersebut. Dalam mengukur tingkat keberhasilan memerlukan indikator sebagai analisisnya yakni berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Gibson dan Steers (2005:107) yang didalamnya terdapat lima dimensi untuk mengukur efektivitas pelayanan penerbitan akta kelahiran, di antaranya:

### **Produksi atau Produktivitas**

Berdasarkan pandangan Gibson dan Steers (2005: 107) bahwa “produksi atau produktivitas mencerminkan kemampuan organisasi dalam menghasilkan sejumlah barang dan jasa seperti yang dituntut oleh lingkungan.” Indikator dalam mengukur produktivitas dalam pembuatan akta kelahiran dengan menggunakan Tarjilu Okke di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati yakni melalui penilaian kompetensi dan kinerja petugas dalam pelayanan secara online dengan aplikasi Tarjilu Okke.

#### **1. Kemampuan instansi pelaksana dalam pembuatan akta kelahiran melalui Tarjilu Okke**

Dalam memberikan pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan kemampuan dari pegawai instansi dalam memberikan pelayanan pembuatan akta kelahiran. Berdasarkan wawancara dengan Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati yakni Ibu Sudartik, S.Sos, MM pada tanggal 14 Januari 2021 pukul 08.00 WIB mengenai kemampuan pelaksana dalam pembuatan akta kelahiran melalui Tarjilu Okke mengungkapkan bahwa untuk pelatihan, selama ini belum mengikuti itu, soalnya Tarjilu adalah produk dari Disdukcapil jadi belum ada pelatihan-pelatihan khusus untuk tarjilu dan kalau untuk menjadi admin belajar sendiri dari Diskominfo karena produk tarjilu melibatkan Diskominfo.

Selain itu, penulis juga mewawancarai masyarakat sebagai pemohon pembuatan akta kelahiran melalui Tarjilu Okke yakni Ibu Wiji Astuti pada tanggal 14 Januari pukul 09.00 WIB terkait pelayanan yang diberikan mengungkapkan bahwa “pelayanannya baik

dan cepat”. Berdasarkan hal tersebut dapat dipahami bahwa pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati belum memiliki sikap dan kompetensi yang baik dikarenakan operator Tarjilu Okke memiliki latar belakang pendidikan diploma 3 (D3) dan belum ada pelatihan-pelatihan khusus terkait Tarjilu Okke sehingga secara kemampuan masih belum handal dan diperlukan pelatihan terikat penggunaan Tarjilu Okke.

**2. Jumlah akta kelahiran yang diterbitkan**

Jumlah akta kelahiran yang diterbitkan menggunakan aplikasi Tarjilu Okke mempengaruhi berbagai macam bidang. Misalnya saja dari segi pendidikan. Bidang kesehatan juga sulit didapatkan sehingga

akan mempengaruhi tingkat kesejahteraan masyarakat dan berimbas pada kemiskinan. Oleh karena itu, akta kelahiran sangat penting bagi setiap warga negara. Kepemilikan akta kelahiran dapat dijadikan acuan untuk melihat partisipasi masyarakat dalam menggunakan aplikasi Tarjilu Okke dalam mengurus akta kelahiran dalam tabel 4.

Sementara itu, berdasarkan tabel 5. jumlah akta kelahiran di Kabupaten Pati tanpa atas usia dapat terlihat bahwa sudah banyak masyarakat di Kabupaten Pati yang memiliki akta kelahiran. Jumlah seluruh penduduk Kabupaten Pati 1 259 610,00 orang yang memiliki akta 1 054 051,00 orang atau 78,90 %. Dan yang tidak memiliki akta kelahiran sebanyak 205 559,00 orang.

**Tabel 4.** Layanan Tarjilu Okke Tahun 2019 –2021

**Tahun 2019**

LAYANAN	BULAN																							
	JAN	(+/-)	PEB	(+/-)	MRT	(+/-)	APRIL	(+/-)	MEI	(+/-)	JUNI	(+/-)	JULI	(+/-)	AGUST	(+/-)	SEPT	(+/-)	OKT	(+/-)	NOP	(+/-)	DES	
KTP EL		-		-		-		-		228	228	157	385	13	398	52	450	32	482	133	615	10	625	
AKL		-		-		-		-		57	57	28	85	6	91	60	151	14	165	25	190	7	197	
AKM		-		-		-		-		5	5	4	9	1	10	11	21	1	22	5	27	2	29	
JUMLAH	-	-	-	-	-	-	-	-	-	290	290	189	479	20	499	123	622	47	669	163	832	19	851	
MASY		-		-		-		-		-	-	-	-	-	-	-	-	1.260	1.260	239	1.499	35	1.534	

**Tahun 2020**

LAYANAN	BULAN																							
	(+/-)	JAN	(+/-)	PEB	(+/-)	MRT	(+/-)	APRIL	(+/-)	MEI	(+/-)	JUNI	(+/-)	JULI	(+/-)	AGUST	(+/-)	SEPT	(+/-)	OKT	(+/-)	NOP	(+/-)	DES
KTP EL	197	822	350	1.172	138	1.310	284	1.594	235	1.829	301	2.130	387	2.517	472	2.989	434	3.423	275	3.698	171	3.869	134	4.003
AKL	33	230	33	263	42	305	133	438	91	529	129	658	205	863	244	1.107	148	1.255	160	1.415	181	1.596	149	1.745
AKM	4	33	4	37	10	47	20	67	9	76	18	94	52	146	34	180	58	238	55	293	26	319	31	350
JUMLAH	234	1.085	387	1.472	190	1.662	437	2.099	335	2.434	448	2.882	644	3.526	750	4.276	640	4.916	490	5.406	378	5.784	314	6.098
MASY	301	1.835	446	2.281	327	2.608	716	3.324	566	3.890	668	4.558	922	5.480	1.054	6.534	1.031	7.565	897	8.462	700	9.162	747	9.909

**Tahun 2021**

LAYANAN	BULAN																							
	(+/-)	JAN	(+/-)	PEB	(+/-)	MRT	(+/-)	APRIL	(+/-)	MEI	(+/-)	JUNI	(+/-)	JULI	(+/-)	AGUST	(+/-)	SEPT	(+/-)	OKT	(+/-)	NOP	(+/-)	DES
KTP EL	48	4.051	148	4.199	119	4.318	(4.318)		-		-		-		-		-		-		-		-	
AKL	71	1.816	160	1.976	236	2.212	(2.212)		-		-		-		-		-		-		-		-	
AKM	42	392	47	439	23	462	(462)		-		-		-		-		-		-		-		-	
KIA	-	-	-	-	44	44	(44)		-		-		-		-		-		-		-		-	
JUMLAH	161	6.259	355	6.614	378	6.992	(6.992)		-		-		-		-		-		-		-		-	
MASY	278	10.187	791	10.978	781	11.759	(11.759)		-		-		-		-		-		-		-		-	

Sumber: Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati (2019-2021)

**Tabel 5** Data Kepemilikan Akta Kelahiran Kabupaten Pati Tahun 2020

NO	WILAYAH	Jumlah Penduduk			Kepemilikan AKTA			
		L	P	JML	L	P	JML	%
1	SUKOLILO	45.412	44.854	90.266	36.404	33.856	70.260	77,84
2	KAYEN	39.386	39.056	78.442	31.701	29.827	61.528	78,44
3	TAMBAKROMO	28.147	28.090	56.237	22.114	20.775	42.889	76,26
4	WINONG	31.928	32.564	64.492	26.028	24.085	50.113	77,70
5	PUCAKWANGI	24.125	23.786	47.911	19.308	17.361	36.669	76,54
6	JAKEN	23.214	23.866	47.080	17.510	16.383	33.893	71,99
7	BATANGAN	22.713	22.722	45.435	17.919	16.638	34.557	76,06
8	JUWANA	48.290	48.516	96.806	44.538	38.533	83.071	85,81
9	JAKENAN	23.853	24.822	48.675	18.863	17.565	36.428	74,84
10	PATI	55.368	56.707	112.075	49.923	47.874	97.797	87,26
11	GABUS	31.475	31.809	63.284	25.615	23.840	49.455	78,15
12	MARGOREJO	31.219	31.733	62.952	27.004	24.915	51.919	82,47
13	GEMBONG	23.971	23.506	47.477	19.427	17.235	36.662	77,22
14	TLOGOWUNGU	27.356	26.980	54.336	21.043	19.526	40.569	74,66
15	WEDARIJAKSA	32.172	32.105	64.277	25.922	24.494	50.416	78,44
16	MARGOYOSO	37.540	36.822	74.362	31.009	28.446	59.455	79,95
17	GUNUNGWUNGKAL	19.145	18.998	38.143	14.316	13.105	27.421	71,89
18	CLUWAK	23.990	23.826	47.816	18.674	17.211	35.885	75,05
19	TAYU	35.214	35.256	70.470	29.037	27.210	56.247	79,82
20	DUKUHSETI	30.928	30.542	61.470	25.121	23.376	48.497	78,90
21	TRANGKIL	31.843	32.058	63.901	26.023	24.297	50.320	78,75
		<b>667.289</b>	<b>668.618</b>	<b>1.335.907</b>	<b>547.499</b>	<b>506.552</b>	<b>1.054.051</b>	<b>78,90</b>

**Sumber:** Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati

Berdasarkan wawancara dengan staf bidang pendaftaran penduduk Bapak Arief Widjojo, SH pada tanggal 13 Januari 2021 pukul 10.00 WIB terkait jumlah pemohon akta kelahiran menggunakan Tarjilu Okke mengatakan bahwa:

“Jumlah pemohon akta kelahiran dengan menggunakan Tarjilu Okke tiap bulannya mengalami peningkatan. Bahkan tiap tahunnya pun mengalami peningkatan jumlah. Tetapi, masih banyak masyarakat yang datang langsung ke kantor.”

Hal tersebut di dukung oleh pernyataan dari Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati Ibu Sudartik, S.Sos, MM pada tanggal 14 Januari 2021 pukul 08.00 WIB mengenai wawancara tentang jumlah pemohon pembuatan akta kelahiran menggunakan Tarjilu Okke yang mengatakan bahwa:

“Pembuatan akta kelahiran melalui Tarjilu Okke dari tahun ke tahun mengalami peningkatan. Meski belum terlalu banyak

tapi sudah menunjukkan kemajuan. Peningkatan ini terjadi semenjak kami melakukan sosialisasi ke kecamatan-kecamatan, memasang banner di pinggir jalan dan melalui youtube”.

Berdasarkan wawancara dengan Operator Tarjilu Okke Muria Indah Prasetyarini, A.Md pada tanggal 14 Januari 2021 pukul 10.00 WIB yang bertugas menginput dan memverifikasi data akta kelahiran melalui Tarjilu Okke menyatakan bahwa:

“Masyarakat yang mengurus akta kelahiran standarnya mencapai 100 orang per bulan. Tahun 2019 awal pelayanan Tarjilu Okke hanya sedikit yang mengurus online, Tapi sekarang sudah meningkat. Terdiri dari anak yang baru lahir. Kemudian mengurus karena hilang, penggantian nama dan sebagainya.”

Menurut penulis dimensi produksi atau produktivitas belum efektif karena jumlah masyarakat dalam pembuatan akta kelahiran melalui Tarjilu Okke masih sedikit

yang didasarkan pada masyarakat kurang informasi bahwa pelayanan sudah dapat dilakukan melalui *online*.

### **Mutu atau Kualitas**

Menurut Gibson dan Steers (2005: 107) dimaksud mutu/kualitas adalah produk yang memenuhi harapan pelanggan dan klien untuk kinerja produk dan jasa. Salah satu pengukur efektivitas pelayanan penerbitan akta kelahiran dengan aplikasi Tarjilu Okke adalah melalui kualitas pelayanan yang diberikan meliputi kualitas hasil pelayanan akta kelahiran.

#### **1. Kualitas hasil pelayanan penerbitan akta kelahiran**

Berdasarkan pengamatan penulis ketika melaksanakan penelitian bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati terus melakukan upaya peningkatan mutu atau kualitas pelayanan. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati Bapak Drs. Rubiyono, SH,MM pada tanggal 14 Januari 2021 pukul 10.00 WIB mengenai kualitas hasil pelayanan akta kelahiran mengatakan bahwa:

‘Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati selalu memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat dalam peningkatan kualitas pelayanan. Salah satunya dengan menciptakan aplikasi Tarjilu Okke ini agar mempermudah masyarakat dalam pengurusan akta kelahiran. Tidak perlu datang jauh-jauh ke kota, cukup melalui HP android.’

Selain itu penulis melakukan wawancara dengan salah satu masyarakat untuk mengetahui kualitas hasil pelayanan melalui hasil cetakan akta kelahiran dengan

menggunakan aplikasi Tarjilu Okke yakni Bapak Agus Sutiyono pada tanggal 15 Januari 2021 pukul 13.00 WIB yang mengatakan bahwa “Hasil cetakannya bagus sama seperti akta kelahiran pada umumnya”. Hal yang sama dikatakan oleh Bapak Sularto pada tanggal 14 Januari 2021 pukul 09.30 WIB bahwa: “Hasilnya bagus dan tidak perlu antri untuk mengurus persyaratannya”.

Sehingga dapat dipahami bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati untuk meningkatkan mutu atau kualitas pelayanan adalah dengan aplikasi Tarjilu Okke pada pembuatan akta kelahiran sehingga dapat mempercepat penerbitan akta kelahiran dan hasil kualitas cukup baik karena antara hasil akta kelahiran dengan menggunakan Tarjilu Okke dan manual memiliki bentuk dan hasil yang sama.

#### **2. Kualitas SDM (pegawai) pemberi layanan**

Kualitas pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati dapat dilihat dari berbagai sudut pandang, misalnya saja dari segi pendidikan. Berdasarkan data tingkat pendidikan pegawai, terlihat bahwa pendidikan terakhir pegawai hampir semuanya sarjana dan hanya 1 orang saja yang Sekolah Dasar (SD) dan 11 orang yang pendidikan terakhir SMA dan D2. Hal tersebut berarti mayoritas pegawai sudah berpendidikan tinggi. Selain itu kualitas pegawai dapat bekerja sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati yakni Bapak Drs. Rubiyono, SH, MM pada tanggal 15 Januari 2021 pukul 10.00 WIB mengenai kualitas pegawai bahwa:

“Pegawai yang bekerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati ini bekerja sesuai dengan tupoksinya masing-masing karena jika tidak maka pekerjaan akan terhambat.”

Berdasarkan wawancara diatas dan observasi penulis dilapangan bahwa pegawai admin Tarjilu Okke sudah mampu mengoperasikan komputer dalam memberikan pelayanan. Pendidikan pegawai sebagian sarjana sesuai dengan tupoksi masing-masing. Sehingga menurut penulis bahwa kualitas sumber daya manusianya sudah baik.

### **3. Penilaian masyarakat terkait akta kelahiran dengan menggunakan Tarjilu Okke**

Berdasarkan wawancara dengan operator Tarjilu Okke di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati Ibu Muria Indah Prasetyarini, A.Md pada tanggal 14 Januari 2021 pukul 10.00 WIB terkait penilaian masyarakat terhadap pembuatan akta kelahiran melalui Taarjilu Okke mengatakan bahwa:

“Kendala dalam melayani masyarakat biasanya salah upload foto, kebanyakan upload surat nikah, tapi tidak banyak kesalahan dalam upload syarat akta kelahiran, kemudian biasanya data tidak ditemukan. Kemudian jaringan internet dan SIAK tidak bisa diakses otomatis Tarjilu tidak bisa berjalan”.

Hal ini juga didukung oleh pernyataan dari salah satu masyarakat yakni Ibu Wiji Astuti tanggal 14 Januari 2021 pukul 09.00 WIB terkait pendaftaran akta kelahiran melalui Tarjilu Okke yang mengatakan bahwa:

“Saya baru pertama kali mendaftar akta kelahiran lewat Tarjilu ini, tulisan petunjuk masih rancu jadi sering salah saat upload”.

Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan di ruangan bidang inovasi dan pemanfaatan data, petugas memberikan informasi melalui sms ataupun whatsapp dengan jelas dan telaten dalam melayani masyarakat yang ingin membuat akta

kelahiran. Ketika pemohon telah mengirimkan berkas, operator akan mengecek ulang berkas yang diupload. Tetapi sering terjadi kendala dalam hal jaringan yang mengakibatkan terhambatnya verifikasi data dan proses cetakan akta kelahiran. Sehingga menurut penulis, kualitas dari petugas pelayanan belum efektif karena masyarakat merasa khawatir jika berkas belum terupload dan terjadi kesalahan dalam upload.

### **Efisiensi**

Efisiensi diartikan sebagai rasio keluaran dibanding masukan. Memfokuskan pada siklus. Masukan proses-keluaran. Dan penilaian mutu berasal dari pelanggan dan masyarakat. Berdasarkan wawancara penulis dengan kepala seksi kerjasama dan inovasi pelayanan yakni Bapak Wisnu Priyangga, SH, M.Si yang penulis wawancarai pada tanggal 13 Januari 2021 pukul 09.00 WIB memberikan keterangan tentang pelayanan pembuatan akta kelahiran bahwa:

Mekanisme dan prosedur pembuatan akta kelahiran dapat dilakukan apabila masyarakat yang mengurus telah memenuhi persyaratan yang tertera pada lembar pertama aplikasi Tarjilu Okke. Di antaranya foto surat keterangan asli dari bidan, foto kutipan buku nikah/akta perkawinan/akta perceraian orang tua, foto ijazah dan KTP-el bagi yang sudah mempunyai, foto KK dan KTP-el orang tua dan saksi kelahiran anak 2 orang, serta mengapa dinamakan Tarjilu adalah ketika masyarakat mengurus akta kelahiran sudah otomatis akan mendapatkan 3 dokumen yaitu akta kelahiran, KK dan KIA.

Prosedur pelayanan penerbitan akta kelahiran dengan menggunakan aplikasi Tarjilu Okke sudah ditetapkan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) termuat

dalam SK Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati Nomor 01 Tanggal 02 Agustus 2019 tentang pelayanan sistem daring Tarjlu Okke berbasis android sebagai berikut:

1. Masyarakat mengunduh aplikasi Tarjlu Okke di playstore
2. Masyarakat mendaftar/membuat username dengan NIK dan password
3. Masyarakat login dengan NIK dan Password
4. Bagi anak yang belum memiliki KK bisa mengirimkan nama lengkap, tanggal lahir dan nomor KK
5. Mengupload berkas persyaratan yang telah ditentukan
6. Pemohon akan menerima pemberitahuan melalui sms/whatsapp bahwa dokumen siap diambil

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan penulis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati bahwa ada setiap pemohon yang membuat akta kelahiran akan mendapatkan 3 dokumen sekaligus, yaitu akta kelahiran, KK yang baru dan Kartu Identitas Anak (KIA) bagi anak tersebut. Sehingga dapat dipahami bahwa prosedur dan persyaratan yang mudah dan jelas sehingga mudah dipahami masyarakat sehingga sudah cukup efektif. Selain itu, tersedianya media sosialisasi seperti youtube dan banner yang dipasang diluar kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati yaitu di pinggir jalan utama Kabupaten Pati sehingga masyarakat dapat mudah memahami segala persyaratan maupun proses pelayanannya.

Dalam pelaksanaan efektivitas pelayanan penerbitan akta kelahiran harus memperhatikan indikator-indikator yang terasuk dalam efisiensi yakni mulai dari proses masukkan pelayanan. Proses pelayanan dan produk yang dikeluarkan (*output*).

## 1) Masukan (*input*)

Masukan awal dari pembuatan akta kelahiran dengan menggunakan Tarjlu Okke terdiri atas beberapa aspek di antaranya:

### i. Dasar peraturan

Pelayanan penerbitan akta kelahiran didasarkan pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring dan Peraturan Bupati Pati Nomor 30 Tahun 2020 tentang Sistem Online Pendaftaran Akta Kelahiran, Akta Kematian dan KTP-eI di Kabupaten Pati.

Selanjutnya hal tersebut juga didukung dengan hasil wawancara penulis dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bapak Drs. Rubiyono, SH, M.Si tanggal 15 Januari 2021 pukul 10.00 WIB mengenai dasar peraturan Tarjlu Okke mengatakan bahwa:

“Dalam pembuatan akta kelahiran melalui Tarjlu Okke harus didasarkan pada peraturan yang ada yakni berdasarkan Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang termuat dalam SK Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati Nomor 01 Tanggal 02 Agustus 2019”.

Hal tersebut didukung oleh pernyataan Ibu Sudartik, S.Sos, MM selaku sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati pada tanggal 14 Januari 2021 pukul 08.00 WIB tentang dasar aturan yang dijadikan sebagai acuan pelayanan secara daring yang menyatakan bahwa:

“Kami bekerja sesuai dengan prosedur yang berlaku dan diatur dalam Undang-Undang tentang Tarjlu Okke dan kita membuat inovasi Tarjlu Okke atas dasar permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring.”

Menurut pengamatan yang dilakukan penulis di lapangan, bahwa pelayanan

pembuatan akta kelahiran menggunakan aplikasi Tarjilu Okke di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati sudah sesuai dengan peraturan yang ada.

ii. Personil (pegawai)

Pelayanan pembuatan akta kelahiran tidak lepas dari peran pegawai dalam memberikan pelayanan sehingga hal ini menjadi salah satu yang sangat penting dalam proses pelayanan. Proses pelayanan yang cepat didukung oleh ketelatenan pegawai dalam menanggapi dan merespon masyarakat. Pegawai dinas yang berkaitan dengan pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui Tarjilu Okke adalah pegawai yang bertugas untuk menerima berkas yang diupload pemohon kemudian memverifikasi dan operator akan menginput data.

Berdasarkan wawancara dengan kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati yakni Bapak Drs. Rubiyono, SH, MM pada tanggal 15 Januari 2021 pukul 10.00 WIB mengenai tupoksi pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati mengatakan bahwa:

“Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah bekerja sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing karena jika tidak maka pekerjaan yang lain akan terhambat.”

Selanjutnya Bapak Wisnu Priyanga, SH, M.Si selaku kasi kerjasama dan inovasi pelayanan diwawancarai pada tanggal 13 Januari 2021 pukul 09.00 WIB wawancara jumlah pegawai yang dibutuhkan dalam pelayanan Tarjilu dalam pembuatan akta kelahiran mengatakan bahwa:

“Untuk personil dibutuhkan 2 orang saja, satu sebagai admin dan satunya lagi menerima data kemudian mencetak surat persyaratan.”

Berdasarkan pengamatan penulis di kantor bahwa pegawainya sudah bekerja

sesuai dengan tupoksinya masing-masing, pada bagian inovasi dan pemanfaatan data yang menangani Tarjilu Okke sudah cukup baik pegawai sudah melaksanakan tugasnya sebagai admin dan pada bidang pendaftaran penduduk cukup baik dalam menginput dan mencetak akta kelahiran melalui Tarjilu Okke. Sehingga dapat dipahami bahwa pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah bekerja sesuai dengan tupoksinya masing-masing.

iii. Biaya Pelayanan

Berkaitan dengan biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan sesuai pasal 7 huruf a Peraturan Bupati Pati Nomor 30 Tahun 2020 tentang persyaratan pengambilan akta kelahiran yaitu membayar denda administrasi keterlambatan sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada pendaftaran lebih dari 60 hari.

Hal tersebut juga dikonfirmasi oleh Kepala Seksi Bidang pemanfaatan data dan inovasi Bapak Wisnu Priyanga, SH, M.Si yang memberi keterangan pada tanggal 13 Januari 2021 pukul 09.00 WIB terkait biaya pelayanan yang mengatakan bahwa:

“Segala administrasi yang berkaitan dengan pembuatan akta kelahiran gratis tidak dipungut biaya apapun, kecuali jika keterlambatan dalam pengurusan akta kelahiran lebih dari 60 hari akan dikenakan denda 50.000, tapi karena Covid-19 ada pembebasan denda untuk mengurangi beban masyarakat di gratiskan tidak ada denda”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat yakni Ibu Ratih pada tanggal 15 Januari 2021 pukul 11.00 WIB bahwa:

“saya tidak membayar apapun dalam pembuatan akta kelahiran menggunakan aplikasi Tarjilu Okke ini”.

Menurut penulis berdasarkan hasil wawancara dan observasi di lapangan bahwa dalam pengurusan dan perbitan akta kelahiran tidak dipungut biaya apapun kepada masyarakat asalkan masyarakat memenuhi aturan untuk tidak terlambat dalam pembuatan akta kelahiran.

## 2) Proses

Proses adalah suatu kegiatan pelayanan dari pemberi pelayanan sehingga menghasilkan output yang dibutuhkan oleh penerima layanan. Proses yang dimaksud adalah ketepatan waktu penyelesaian akta kelahiran dengan menggunakan Tarjilu Okke. Mulai dari upload dokumen hingga pencetakan dokumen akta kelahiran. Proses pelaksanaannya dapat dilakukan dengan cepat apabila tidak terjadi kendala seperti salah upload dokumen persyaratan yang kurang atau jaringan pemohon yang lambat sehingga menghambat dalam proses verifikasi akta kelahiran. Berdasarkan wawancara dengan kepala seksi kerjasama dan inovasi pelayanan yakni Bapak Wisnu Priyanga, SH, M.Si pada tanggal 13 Januari 2021 pukul 09.00 WIB mengenai proses pembuatan akta kelahiran melalui Tarjilu Okke yang mengatakan bahwa:

“Penerbitan akta kelahiran dengan aplikasi Tarjilu Okke paling lama 9 hari kerja dengan dokumen persyaratan yang diupload harus lengkap dan jaringan yang lancar.”

Waktu penyelesaian akta kelahiran melalui Tarjilu Okke merupakan inti dari suatu pelayanan yang diberikan. Untuk mengetahui berapa lama penerbitan akta kelahiran maka penulis mewawancarai salah satu masyarakat yang ditemui di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupten Pati yakni Ibu Wiji Astuti pada tanggal 14 Januari 2021 pukul 09.00 WIB tentang waktu yang dibutuhkan untuk pengambilan akta kelahiran menyatakan bahwa:

“Tiga hari sudah bisa saya ambil karena mendesak.”

Selanjutnya menurut Bapak Arief Widjojo, SH selaku staf bidang pendaftaran penduduk pada tanggal 13 Januari 2021 pukul 10.00 WIB mengungkapkan:

“Segala proses pelayanan sudah berdasarkan SOP yang ada, kami sebisa mungkin mengerjakan dokumen yang ada di Tarjilu Okke tidak sampai 9 hari secepat mungkin kami kerjakan walaupun ada pemohon yang memiliki kepentingan mendesak seperti kemarin sehari langsung bisa jadi”.

Penulis juga melakukan wawancara dengan kepala seksi kerjasama dan inovasi pelayanan Bapak Wisnu Priyanga, SH, M.Si pada tanggal 13 Januari 2021 pukul 09.00 WIB terkait kendala yang dihadapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati yang mengatakan bahwa:

“Berkaitan dengan proses pembuatan akta kelahiran melalui Tarjilu Okke kendala yang sering dihadapi adalah salah upload berkas dan jaringan karena sudah menggunakan online maka sering terganggu”.

Menurut penulis setelah melakukan penelitian secara langsung di lapangan bahwa proses pembuatan akta kelahiran melalui Tarjilu Okke cukup baik karena sudah berdasarkan SOP (Standar Operasional Pelayanan) dan dapat berjalan lancar apabila tidak terjadi kendala berkas persyaratan dan jaringan tersedia sehingga tidak mengganggu percepatan dalam pembuatan akta kelahiran melalui Tarjilu Okke.

## 3) Keluaran (*output*)

Keluaran atau output merupakan hasil akhir dari masukan dan proses yakni berupa akta kelahiran. Akta kelahiran yang dihasilkan merupakan bukti fisik atas peristiwa penting

yag dialami oleh manusia berupa akta kelahiran seorang anak yang kemudian dipertanggungjawabkan secara hukum dan dapat dipergunakan sesuai kebutuhan. Berdasarkan hasil wawancara dengan staf pendaftaran penduduk Bapak Arief Widjojo, SH pada tanggal 13 Januari 2021 pukul 10.00 WIB terkait dengan keluaran akta kelahiran menyatakan bahwa:

“Hasil penerbitan akta kelahiran dengan pendaftaran secara manual maupun secara online dengan aplikasi Tarjilu Okke hasilnya sama tidak ada yang membedakan”.

Selain itu berdasarkan wawancara dengan masyarakat yakni Ibu Ratih pada tanggal 15 Januari 2021 pukul 11.00 WIB tentang hasil akhir dari penerbitan akta kelahiran mengatakan bahwa:

“Hasil dari cetakannya bagus tidak ada yang salah dengan nama anak saya”.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara maka dapat dipahami bahwa hasil penerbitan akta kelahiran melalui Tarjilu Okke sudah baik karena hasilnya sama dengan akta kelahiran yang daftar manual dengan datang langsung ke kantor pencatatan sipil.

#### 4) **Fleksibilitas**

Fleksibilitas merupakan kemampuan menyesuaikan dengan situasi, Kondisi maupun lingkungan. Fleksibilitas menurut Gibson dan Steers (2005: 107) yakni menyangkut kemampuan organisasi untuk mengalihkan sumber daya dari aktifitas yang satu ke aktivitas yang baru dan berbeda dalam menanggapi masyarakat. Berdasarkan wawancara dengan Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati Ibu Sudartik, S.Sos, MM pada tanggal 14 Januari 2021 pukul 08.00 WIB terkait kemudahan Disdukcapil di masyarakat mengatakan bahwa:

“Biasanya dari desa, sekretaris desanya yang mengurus pembuatan akta kelahiran melalui Tarjilu Okke dan ketika pengambilan juga sekretaris desa yang ke kantor untuk mengambil akta kelahiran. Jadi tidak harus masyarakatnya yang mengambil sendiri, asalkan berkas lengkap maka akan diproses”.

Berdasarkan wawancara penulis dengan operator Tarjilu Okke Ibu Muria Indah Prasetyarini, A.Md pada tanggal 14 Januari 2021 pukul 10.00 WIB terkait kemudahan yang diberikan Disdukcapil mengatakan bahwa:

“Dulu pembuatan akta kelahiran masyarakat atau perangkat desa harus datang ke capil untuk mengurus berkas dan antre lama. Tapi sekarang karena tuntutan inovasi dari pemerintah maka pelayanan pembuatan akta kelahiran dapat dilakukan melalui online. Tapi masalahnya masyarakat banyak yang belum tahu bahwa ada inovasi seperti ini”.

Menurut penulis bahwa berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai dalam menyesuaikan dengan perubahan yang ada terkait perubahan yang dulu manual menjadi sistem online sudah cukup baik. Namun dari masyarakat masih kurang mendukung. Selain itu, berdasarkan pengamatan penulis di lapangan bahwa layanan Tarjilu Okke belum maksimal karena masih banyak masyarakat yang datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati.

#### 5) **Kepuasan**

Kepuasan adalah salah satu rasa senang yang diterima dari pemberi pelayanan kepada penerima atas suatu hal yang telah dilakukan. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Gibson dan Steers (2005: 107) bahwa kepuasan ditujukan pada perasaan masyarakat terhadap pekerjaan mereka dan peran di organisasi

serta pertimbangan manfaat yang diterima partisipan. Demikian pula oleh pelanggan dan masyarakat. Pada indikator ini, penulis membagi kepuasan menjadi dua aspek yakni yang dinilai dan perspektif sikap dan perilaku petugas serta keahlian dan ketrampilan petugas.

#### (1) Sikap dan perilaku petugas

Pelayanan merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan yang dilakukan oleh orang lain baik secara langsung maupun tidak langsung. Sehingga dalam pelayanan ada yang bertindak sebagai orang yang melayani dan dilayani. Bagi orang yang melayani maka harus mempunyai sikap dan perilaku baik seperti sikap yang ramah, sopan santun, dan tidak diskriminasi kepada orang yang dilayani. Sehingga mendapatkan hasil yang memuaskan. Melihat berbagai macam orang yang dilayani nantinya sehingga petugas pelayanan dituntut harus memiliki kesabaran dalam menanggapi dan merespon setiap masalah maupun keluhan dari masyarakat sesuai dengan peraturan yang ada.

Berdasarkan wawancara dengan operator Tarjilu Okke yakni Ibu Muria Indah Prasetiyarini, A.Md pada tanggal 14 Januari 2021 pukul 10.00 WIB terkait sikap dan perilaku petugas yang menerangkan bahwa:

“Pada saat banyak pemohon yang mendaftar dengan mengupload data yang kurang sesuai, misalnya kesalahan upload persyaratan, dan pemohon yang tidak sabar dengan menanyakan kapan dapat diambil, maka bagian operator akan tetap berusaha memberikan pelayanan yang baik dan tegas dalam menjawab pertanyaan dan memberikan informasi terkait kesalahan upload dokumen persyaratan”.

Hal tersebut dibenarkan oleh salah satu argumen masyarakat yaitu Bapak Agus Sutiyono terkait pelayanan pegawai dalam melayani masyarakat bahwa:

“Saat saya mengupload surat persyaratannya terjadi kesalahan upload dan petugas memberikan penjelasan dan mengarahkan untuk mengupload ulang dengan sopan”.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan di lapangan maka dapat dipahami bahwa sikap dan perilaku petugas pelayanan sudah baik dan sopan.

#### (2) Keahlian dan keterampilan petugas

Petugas yang baik diperoleh juga dari keahlian dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan. Petugas dituntut harus memiliki keahlian dalam bidangnya dan keterampilan. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati yakni Bapak Drs. Rubiyono, SH, MM pada tanggal 15 Januari 2021 pukul 09.00 WIB terkait keahlian petugas dalam menghadapi masalah mengatakan bahwa:

“Pegawai yang bekerja di dinas kependudukan dan pencatatan sipil ini bekerja sesuai dengan tupoksinya masing-masing karena jika tidak maka pekerjaan yang lain akan terhambat”.

Salah satu masyarakat yakni Ibu Ratih yang penulis wawancarai pada tanggal 15 Januari 2021 pukul 11.00 WIB terkait kemampuan pegawai dalam menjawab pertanyaan masyarakat mengatakan bahwa:

“Pegawai di Tarjilu Okke sudah sesuai dengan tugasnya sehingga saat saya bertanya mereka sudah ahlinya”.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang dilakukan oleh penulis terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas bahwa keahlian petugas pelayanan cukup baik. Dimana Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati menempatkan pegawainya

sesuai dengan keahliannya di masing-masing bidannya. Sehingga dalam proses pelayanan di bidang penududukan dan pencatatan sipil dilakukan secara cepat dan minim kesalahan. Hal tersebut dapat dilihat pada proses input data dalam pembuatan akta kelahiran dengan menggunakan Tarjilu Okke yang cepat dan hasil yang sesuai.

Penulis dapat menyimpulkan bahwa dari beberapa dimensi yang digunakan untuk mengukur efektivitas program Tarjilu Okke dalam pembuatan akta kelahiran belum sepenuhnya efektif karena ada dimensi yang belum efektif yaitu dimensi produksi atau produktivitas.

## SIMPULAN

Terkait pembuatan akta kelahiran melalui Tarjilu Okke di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati adalah cukup efektif. Hal tersebut didasarkan pada dimensi produksi atau produktivitas yang jumlah kepemilikan akta kelahiran yang melakukan layanan Tarjilu Okke di Kabupaten Pati belum efektif. Sedangkan dimensi mutu/kualitas belum efektif karena sistem jaringan dan kesalahan upload persyaratan menghambat kinerja pegawai.

Dimensi efisiensi cukup efektif karena waktu pengurusannya masih sama dengan pembuatan akta kelahiran secara manual yaitu maksimal 9 hari kerja.

Dimensi fleksibilitas cukup efektif karena pegawai dapat menyesuaikan perubahan dari manual ke digital yang menggunakan pelayanan online. Sementara dimensi kepuasan yang sudah cukup efektif karena sikap, perilaku maupun keterampilan pegawai dalam melayani dapat membuat masyarakat puas dan senang dan pegawai sudah bekerja sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, E. 2017. Perancangan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Sebagai Pengembangan Egovernment. *Bandung: Universitas Widyatama*.
- Creswell, John. 2010. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Gibson, dkk. 1997. *Organisasi dan Manajemen Prilaku Struktur, Proses* (terjemahan Djarkasih). Jakarta: PT. Elex Media Komputido
- <https://jateng.tribunnews.com>, diakses tanggal 12 Oktober 2020, pukul 17.00.
- Mahmudi. 2013. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPNx
- Makmur. 2011. *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung: Refika Aditama
- Soraya, T. 2019. Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online Di Kabupaten Pati. *Journal of Politic and Government Studies*, 8(04), 61-70.
- Steers, Richard. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta
- Sumartono Triyuni, Hendrastuti Sri. 2011. *Administrasi kependudukan Berbasis Registrasi*. Yayasan Bina Profesi Mandiri
- Sumaryadi. I Nyoman. 2005. *Efektivitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah*. Jakarta: Citra Utama

## Peraturan Perundang-Undangan

- Peraturan Bupati Pati Nomor 30 Tahun 2020 tentang Sistem Online Pendaftaran Akta Kelahiran, Akta Kematian dan KTP-el di Kabupaten Pati

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Administrasi Kependudukan