
**EFEKTIVITAS APLIKASI “AKOne MAK’e” DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SUKOHARJO****Oleh****Azzahra Savira¹⁾, Itok Dwi Kurniawan²⁾****¹⁾Program Studi Demografi dan Pencatatan Sipil, Universitas Sebelas Maret Surakarta****²⁾Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta****Email : azzahrasavira@student.uns.ac.id****Abstrak**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih kurangnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya administrasi kependudukan maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo membuat inovasi pelayanan yaitu dengan aplikasi “AKOne MAK’e” agar masyarakat mudah dalam kepengurusan dokumen kependudukan. Faktanya, masih ditemukan kendala yaitu kurangnya pengetahuan masyarakat terkait teknologi informasi dan tidak diketahuinya tentang aplikasi ini. Penelitian ini mendeskripsikan dan mengkaji permasalahan, *pertama*, apakah aplikasi “AKOne MAK’e” dapat meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan. *Kedua*, bagaimana upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo dalam meningkatkan cakupan kepemilikan aplikasi “AKOne MAK’e”. Penelitian ini menggunakan metode campuran yaitu penggabungan antara metode kualitatif dan metode kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi aplikasi “AKOne MAK’e” sudah efektif dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sukoharjo diukur dari lima indikator yaitu, keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat input dan output, dan pencapaian tujuan menyeluruh. Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo untuk meningkatkan cakupan kepemilikan aplikasi “AKOne MAK’e” yaitu dengan acara *launching* aplikasi, pembagian *leaflet* dan *booklet*, dan sosialisasi di media sosial.

Kata Kunci: Administrasi Kependudukan, Aplikasi “AKOne MAK’e”, Efektivitas

PENDAHULUAN

Pelaksanaan pelayanan publik merupakan cara negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil warga negara. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Salah satu penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah. Salah satu bentuk layanan dari instansi pemerintah ialah bidang administrasi kependudukan. Pelayanan administrasi kependudukan diselenggarakan

oleh Kementerian Dalam Negeri melalui Direktorat Jendral Pencatatan Sipil. Dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, administrasi kependudukan adalah rangkaian penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan administrasi kependudukan, serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, menerangkan bahwa Pemerintah Daerah berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pemerintah daerah diberikan

kekuasaan untuk menentukan sendiri jenis pelayanan yang dibutuhkan masyarakat. Dengan kebijakan ini diharapkan pemerintah daerah mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat setempat untuk mencapai kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo merupakan salah satu pelaksana pelayanan administrasi publik. Pelayanan kependudukan meliputi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Pendaftaran penduduk meliputi pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), Kartu Keluarga (KK), surat pindah, dan Kartu Indonesia Anak (KIA). Sedangkan pencatatan sipil meliputi pembuatan kutipan akta kelahiran, kutipan akta kematian, kutipan akta perceraian, pencatatan pengakuan anak dan pengesahan anak, pencatatan perubahan nama, dan pencatatan perubahan kewarganegaraan.

Dokumen kependudukan memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas setiap peristiwa penting yang dialami penduduk. Hal ini merupakan bentuk perlindungan negara terhadap status hak sipil penduduk dan memberikan manfaat bagi kepentingan administrasi dan pelayanan publik lainnya.

Untuk meningkatkan kesadaran masyarakat agar segera mengurus dokumen kependudukan dibutuhkan inovasi pelayanan kepengurusan dokumen kependudukan. Saat ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo menghadirkan inovasi pelayanan yaitu Aplikasi “AKOne MAK’e”. Aplikasi “AKOne MAK’e” adalah aplikasi online berbasis android yang digunakan untuk mengurus akta kematian, akta kelahiran, dan pencatatan sipil lainnya secara online. Aplikasi ini bertujuan agar masyarakat lebih mudah dalam membuat dokumen kependudukan dan lebih menghemat waktu. Meskipun proses pencatatan sipil di Kabupaten Sukoharjo sudah dapat menggunakan aplikasi tersebut, namun

kebijakan tersebut belum mampu memecahkan masalah yang terjadi di masyarakat sampai saat ini. Dimana kurangnya pengetahuan masyarakat tentang adanya aplikasi ini dan masih banyak masyarakat yang tingkat pemahamannya terkait dengan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) masih sangat minim pengetahuan. Salah satu permasalahan yang ditemukan di dalam ulasan *playstore* bahwa masyarakat tidak bisa login ke dalam aplikasi tersebut.

LANDASAN TEORI

Kata efektif berasal dari Bahasa Inggris yaitu efektif yang memiliki arti berhasil atau sesuatu yang dilakukan dengan baik. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kata efektif berarti dapat membuahkan hasil, mulai berlaku, ada pengaruh/akibat/efeknya. Efektivitas dapat diartikan juga sebagai pengukuran keberhasilan dalam pencapaian tujuan-tujuan. Menurut Campbell, J. P. yang dikutip oleh Wingfi Japami & Fitri Eriyanti (*Jurnal Teori dan Praktek Administrasi Publik*, 2.2, Maret, 2019:75), efektivitas merupakan tingkat kemampuan suatu lembaga atau organisasi untuk dapat melaksanakan semua tugas-tugas pokoknya atau untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Pengukuran efektivitas secara umum adalah keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat *input* dan *output* dan pencapaian tujuan menyeluruh.

Dalam Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013, Administrasi Kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Cakupan pelayanan administrasi kependudukan dibagi menjadi dua yaitu pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Pendaftaran penduduk

adalah pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan, dan pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan serta penerbitan dokumen kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan. Sementara Pencatatan sipil adalah pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang dalam register pencatatan sipil pada instansi pelaksana. Peristiwa penting adalah kejadian yang dialami oleh seseorang meliputi kelahiran, kematian, lahir mati, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, perubahan nama, dan perubahan status kewarganegaraan (Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan).

Aplikasi “AKOne MAK’e” singkatan dari Admuduk Online Makin Oke. Aplikasi “AKOne MAK’e” merupakan aplikasi berbasis android yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo yang digunakan untuk pengurusan akta kelahiran, akta kematian, dan dokumen kependudukan lainnya. Aplikasi ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan. Dengan aplikasi ini masyarakat tidak perlu jauh-jauh datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mengurus dokumen kependudukan. Masyarakat hanya perlu mengajukan permohonan ke aplikasi tersebut. Jika dokumen kependudukan yang diajukan sudah jadi maka akan mendapatkan notifikasi berupa sms dari nomor yang terdaftar. Kemudian masyarakat dapat mengambil dokumen kependudukan tersebut ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo dan menyerahkan berkas persyaratan. Pelayanan yang sudah dapat diakses oleh aplikasi ini meliputi akta kelahiran, akta kematian, KTP elektronik, Kartu Identitas Anak (KIA), Kartu Keluarga, perpindahan masuk dan keluar, dan

sinkronisasi data (dukcapil.sukoharjo.go.id diakses pada 11 Januari 2021 pukul 19.30 WIB).

METODE PENELITIAN

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo yang terletak di Jalan Kyai Mawardi No. 1 Sukoharjo. Penelitian ini akan dilaksanakan selama 6 bulan, yang dimulai dengan penyusunan proposal, pengumpulan data di lapangan sampai penyusunan laporan akhir.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kabupaten Sukoharjo yang mengurus dokumen kependudukan melalui aplikasi “AKOne MAK’e”. Dalam hal ini penulis menyebarkan angket kepada 20 masyarakat yang menggunakan aplikasi “AKOne MAK’e” untuk pengurusan dokumen kependudukan yang dijadikan sebagai sampel dan responden hanya memilih salah satu jawaban yang dianggap paling tepat.

Jenis dan Sumber Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari observasi, wawancara dan angket sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo.

Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 2 analisis data yakni analisis kualitatif dan analisis kuantitatif. Analisis kualitatif yakni dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2013: 247). Analisis Kuantitatif yang digunakan yakni *editing*, *tabulating*, *analiing*, dan *concluding*. Analisis kuantitatif dihitung rumus mean yaitu :

$$MX = \frac{\sum X}{n}$$

Keterangan :

MX = Mean (rata-rata)
 X = Jumlah Variabel X
 N = Number of Cases

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas Aplikasi “AKOne MAK’e” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo

Untuk melihat efektivitas pelayanan menggunakan aplikasi “AKOne MAK’e” pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo, dilihat dengan menggunakan indikator efektivitas seperti yang dikemukakan oleh (Campbell, 1989), yang terdiri dari :

Keberhasilan Program

Aplikasi “AKOne MAK’e” ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan. Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo bahwa pengajuan dokumen kependudukan melalui aplikasi “AKOne MAK’e” berjumlah lebih dari 1500 pemohon dalam jangka waktu satu bulan. Jika dibandingkan dengan pelayanan langsung secara *offline*, angka tersebut masih cukup jauh dibandingkan dengan pelayanan *offline*. Dalam waktu sebulan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo melayani pelayanannya secara *offline* kurang lebih 2000 pemohon baik dari pendaftaran penduduk maupun pencatatan sipil.

Pada bidang pendaftaran penduduk sendiri pemohon dari aplikasi “AKOne MAK’e” berjumlah 1117 pemohon di bulan Maret 2021. Sudah termasuk pelayanan pembuatan Kartu Kerluarga (KK), Kartu Indonesia Anak (KIA), perpindahan masuk, dan perpindahan keluar dan *update* data. Sementara itu, pada bidang pencatatan sipil pemohon dari aplikasi “AKOne MAK’e” berjumlah 1330 pemohon yang terdiri dari

pelayanan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian.

Bapak Wisnu Murti selaku Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo mengatakan “Pelayanan secara online dalam bidang pendaftaran penduduk sudah berjalan semaksimal mungkin. Sudah banyak masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan secara *online*. Tetapi masih dijumpai kendala yang dialami dari masyarakat sendiri maupun dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sendiri. Dari masyarakat sendiri kendala yang dialami ialah kurangnya pengetahuan mengenai teknologi dan belum semua masyarakat memiliki *handphone*. Dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sendiri kendala yang dialami adalah jika terjadi kekurangan berkas oleh pemohon maka kami harus menunggu pemohon untuk meng-*upload* berkas kembali dan jika permasalahan yang agak sulit biasanya pemohon protes dan butuh waktu untuk petugas untuk menjelaskan kenapa berkas permohonannya kurang.”

Dapat dikatakan bahwa kehadiran aplikasi “AKOne MAK’e” dapat memberikan efektivitas yang banyak dan kemudahan dalam pelayanan administrasi kependudukan di bidang pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo. Dalam hasil penelitian ini juga dapat dikatakan kehadiran Aplikasi “AKOne MAK’e” berdampak baik dan merupakan salah satu inovasi yang berhasil.

Keberhasilan Sasaran

Sasaran dari pelayanan melalui Aplikasi “AKOne MAK’e” yaitu semua masyarakat Kabupaten Sukoharjo yang akan mengurus dokumen kependudukan. Hasil penelitian mengataan bahwa sasaran dari aplikasi “AKOne MAK’e” ini adalah seluruh masyarakat Sukoharjo. Aplikasi ini ditujukan untuk masyarakat Sukoharjo yang hendak mengurus dokumen kependudukan di Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo. Jadi jika ada masyarakat Sukoharjo yang ingin mengurus dokumen kependudukan dapat melalui Aplikasi “AKOne MAK’e” ini.

Dengan adanya aplikasi ini masyarakat tidak perlu datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Masyarakat hanya perlu meng-*upload* berkas-berkas yang dibutuhkan yang nantinya akan diproses oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo. Program ini dapat memberikan akses yang baik dan menciptakan keseimbangan antara pemerintah dan masyarakat, yaitu dengan kepengurusan dokumen kependudukan yang lebih mudah dan terjangkau.

Kepuasan Terhadap Program

Menurut Ibrahim (2008), Kualitas pelayanan diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pengguna, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Jadi, ketika kebutuhan masyarakat tersebut dapat dipenuhi melalui aplikasi ini maka tentu masyarakat menjadi puas terhadap inovasi aplikasi ini. Kepuasan merupakan kriteria efektivitas yang mengacu pada keberhasilan program dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Indikator dalam mengukur kepuasan terhadap program adalah kemudahan penggunaan aplikasi, prosedur pelayanan, persyaratan yang harus dipenuhi, waktu pelayanan, produk pelayanan, kemudaha menyampaikan kendala, dan efektivitas aplikasi.

Setelah penulis menghitung nilai angket dari tiap-tiap responden dan mengumpulkannya. Maka telah diperoleh hasil angket yang dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1 Nilai Angket Responden Tentang Kepuasan Terhadap Program

No.	Subjek	Score
1	Responden 1	75
2	Responden 2	75
3	Responden 3	77,8
4	Responden 4	83,3
5	Responden 5	100
6	Responden 6	66,7
7	Responden 7	75
8	Responden 8	80,6
9	Responden 9	75
10	Responden 10	80,6
11	Responden 11	77,8
12	Responden 12	75
13	Responden 13	72,2
14	Responden 14	77,8
15	Responden 15	69,4
16	Responden 16	63,9
17	Responden 17	77,8
18	Responden 18	88,9
19	Responden 19	86,1
20	Responden 20	100
Jumlah		1577,8

Untuk mengetahui rata-rata tentang kepuasan masyarakat terhadap program adalah sebagai berikut:

$$MX = \frac{\sum X}{n}$$

Keterangan :

MX = Mean (rata-rata)

X = Jumlah Variabel X

N = Number of Cases

$$MX = \frac{1577,8}{20}$$

$$MX = 78,9$$

Tabel 2 Kategori Efektivitas

No	Skor	Keterangan
1	76-100	Sangat Efektif
2	51-75	Efektif
3	26-50	Kurang Efektif
4	0-25	Tidak Efektif

Menurut hasil perhitungan yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat terhadap aplikasi “AKOne MAK’e” yang penulis berikan kepada 20 responden maka dapat dikatakan bahwa masyarakat puas dengan aplikasi “AKOne MAK’e” ini dan dapat juga dikatakan bahwa aplikasi ini termasuk dalam kategori “sangat efektif”. Hal ini terlihat dari hasil penelitian yang menyatakan bahwa nilai rata-rata angket 78,9 berada di kategori sangat efektif.

Tingkat Input dan Output

Pada efektivitas tingkat *input* dan *output* dapat dilihat dari perbandingan antara *input* (masukan) dengan *output* (keluaran). Jika *output* lebih besar daripada *input* maka dapat dikatakan efektif. Sebaliknya, jika *input* lebih besar daripada *output* maka dapat dikatakan tidak efektif. Pada saat penelitian didapatkan data masukan dan keluaran dari bulan Januari hingga bulan Maret 2021 yaitu :

Tabel 3 Data Masukan dan Keluaran Pelayanan melalui Aplikasi “AKOne MAK’e”

No.	Jenis Pelayanan	Input	Output
1.	Akta Kelahiran	2952	439
2.	Akta Kematian	828	110
3.	KTP-el	48	40
4.	Kartu Indonesia Anak	940	380
5.	Kartu Keluarga (KK)	796	81
6.	Perpindahan Keluar	340	112
7.	Kedatangan	430	86

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo

Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa *input* (masukan) lebih besar dari pada *output* (keluaran). Dapat disimpulkan bahwa tingkat *input* dan *output* pada aplikasi “AKOne MAK’e” belum efektif. Perbandingan yang cukup jauh antara *input* dan *output* disebabkan

oleh masyarakat yang hanya sampai di menu pengajuan, masyarakat yang tidak memasukkan data, masyarakat yang tidak meng-*upload* berkas pengajuan, berkas yang di-*upload* kurang, dan lupa menekan tanda kirim.

Hal ini menunjukkan masih kurangnya pengetahuan masyarakat terkait dengan cara pengajuan pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi “AKOne MAK’e”. Kurangnya penyebaran informasi mengenai alur pelayanan *online* melalui aplikasi “AKOne MAK’e” menjadi kendala bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo. Dalam semua kegiatan dibutuhkan informasi. Dengan adanya penyebaran informasi yang baik maka akan menyediakan informasi yang lengkap bagi masyarakat mengenai pelayanan menggunakan aplikasi “AKOne MAK’e”

Pencapaian Tujuan Menyeluruh

Efektifitas program dapat dijalankan berdasarkan dengan kemampuan operasionalnya dalam melaksanakan program yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya, tujuan dari adanya aplikasi “AKOne MAK’e” ini adalah untuk memudahkan masyarakat dalam kepengurusan dokumen kependudukan serta dengan diharapkan juga dapat data kependudukan di Sukoharjo semakin valid. (jatengprov.go.id/beritadaerah/peluncuran-layanan-online-kependudukan/) diakses pada 11 Januari 2021 pukul 20.30 WIB). Untuk melihat seberapa besar pencapaian tujuan secara menyeluruh dari pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi “AKOne MAK’e” dapat dilihat dari temuan penelitian bahwa pelayanan ini dapat mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan. Bapak Budi Santoso selaku Kepala Seksi bidang Inovasi juga mengatakan bahwa “selama pelayanan online diluncurkan sudah banyak yang menggunakan aplikasi ini apalagi ketika masa pandemi

seperti ini dikarenakan sangat mudah dan masyarakat tidak perlu dua kali datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mengurus dokumen kependudukan. Masyarakat hanya perlu datang ketika dokumen kependudukan sudah siap untuk diambil”.

Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo dalam meningkatkan cakupan kepemilikan Aplikasi “AKOne MAK’e”

Adapun upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo dalam meningkatkan cakupan kepemilikan aplikasi “AKOne MAK’e” adalah melaksanakan acara launching aplikasi “AKOne MAK’e”. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo mengadakan Launching pelayanan administrasi kependudukan *online* berbasis *android* dengan menggunakan Aplikasi “AKOne MAK’e” pada hari Jum’at tanggal 23 Oktober 2020 di Ruang Rapat Sekretaris Daerah Lantai II Gedung Lama Kabupaten Sukoharjo. Maksud dan tujuan diadakannya launching aplikasi ini adalah untuk memberikan gambaran umum terkait penggunaan aplikasi “AKOne MAK’e” tersebut dan juga memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan.

Pelaksanaan launching aplikasi “AKOne MAK’e” dihadiri oleh beberapa tamu undangan yaitu Kepala OPD di daerah Kabupaten Sukoharjo, Ketua tim penggerak PKK Kabupaten Sukoharjo, dan instansi vertikal yang berada di Kabupaten Sukoharjo. Diharapkan dengan mengundang berbagai tamu dapat menyebarkan informasi kepada masyarakat terkait dengan pelayanan *online* menggunakan aplikasi “AKOne MAK’e”.

Setelah melakukan launching di Kabupaten Sukoharjo, Launching pelayanan *online* berbasis *android* juga dilaksanakan di 12 kecamatan di Kabupaten Sukoharjo yang terdiri dari kecamatan Kartasura, Grogol, Baki,

Sukoharjo, Bendosari, Bulu, Gatak, Weru, Tawang Sari, Polokarto, Mojolaban, dan Nguter. Pelaksanaan launching di kecamatan ini dilakukan setelah pelaksanaan launching di kabupaten dua minggu berturut-turut di 12 kecamatan di Kabupaten Sukoharjo.

Selain itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo melakukan pembagian *leaflet* dan *booklet*. Tujuan dari dibagikan *leaflet* dan *booklet* adalah untuk menyebarkan tentang pelayanan *online* yang dilaksanakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kabupaten Sukoharjo. *Leaflet* dan *booklet* telah didistribusikan ke berbagai kecamatan dan kelurahan yang berada di Kabupaten Sukoharjo yang nantinya bisa disebarluaskan kepada masyarakat. Informasi yang disampaikan melalui *leaflet* dan *booklet* adalah tentang persyaratan-persyaratan kepengurusan dokumen kependudukan dan tentang alur pelayanan *online* yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo.

Upaya lain yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo adalah dengan sosialisasi di media sosial. Saat ini dinas memiliki akun media sosial yaitu *instagram*, *facebook*, *twitter* dan *website*.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kurangnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo membuat inovasi pelayanan yaitu dengan aplikasi “AKOne MAK’e” agar masyarakat mudah dalam mengurus dokumen kependudukan. Faktanya, masih ditemukan kendala

yaitu kurangnya pengetahuan masyarakat terkait teknologi informasi dan tidak diketahuinya tentang aplikasi ini oleh masyarakat. Berdasarkan hasil temuan dan hasil pembahasan yang telah penulis lakukan dapat dikatakan bahwa aplikasi “AKOne MAK’e” sudah terbilang efektif dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo. Adapun indikator yang digunakan dalam menilai efektivitas pelayanan inovasi aplikasi “AKOne MAK’e” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo yaitu :

- a. Keberhasilan Program
Dengan hadirnya aplikasi “AKOne MAK’e” dapat dikatakan berhasil karena memberikan efektivitas yang banyak dan kemudahan dalam pelayanan administrasi kependudukan di bidang pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo
- b. Keberhasilan Sasaran
Sasaran yang telah ditetapkan sudah tercapai sehingga program aplikasi “AKOne MAK’e” sudah efektif
- c. Kepuasan terhadap Program
Berdasarkan angket yang disebarkan ke masyarakat Sukoharjo yang menggunakan aplikasi “AKOne MAK’e” untuk kepengurusan dokumen kependudukan menyatakan puas terhadap aplikasi “AKOne MAK’e”
- d. Tingkat Input dan Output
Data *input* (masukan) lebih besar dari pada *output* (keluaran). Hal ini dikarenakan masih ditemukan kendala-kendala dalam pelaksanaan pelayanan kepengurusan dokumen

kependudukan melalui aplikasi “AKOne MAK’e”

- e. Pencapaian Tujuan Menyeluruh
Dari keseluruhan pemaparan menyatakan bahwa pencapaian tujuan aplikasi “AKOne MAK’e” ini sudah menyeluruh dan menyatakan bahwa aplikasi “AKOne MAK’e” sudah terbilang efektif.
2. Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo dalam meningkatkan cakupan kepemilikan aplikasi “AKOne MAK’e” adalah
 - a. Pelaksanaan launching aplikasi “AKOne MAK’e”
 - b. Pembagian leaflet dan booklet
 - c. Sosialisasi di media sosial

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas maka dapat disarankan bahwa

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo sebaiknya lebih mempromosikan tentang pelayanan online menggunakan aplikasi “AKOne MAK’e” kepada masyarakat
2. Diharapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo lebih mensosialisasikan juga terkait dengan tatacara penggunaan aplikasi “AKOne MAK’e”
3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo membuat tim kerja yang memfokuskan pada pembuatan dokumen kependudukan dengan cara membimbing masyarakat hingga selesai membuat dokumen kependudukan tersebut
4. Perlunya peningkatan pelayanan yang lebih cepat dan tangap dalam melayani masyarakat melalui pelatihan yang lebih kondusif
5. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo memperbaiki

server yang ada untuk menghindari kendala-kendala yang ditemukan

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- [2] Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- [3] Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan
- [4] <https://jatengprov.go.id/beritadaerah/pe-luncuran-layanan-online-kependudukan/>
- [5] Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Administrasi Kependudukan Secara Daring
- [6] Japami, Wingfi & Fitri Eriyanti. 2019. Efektivitas Pelayanan Keliling Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar. *Jurnal Teori dan Praktek Administrasi Publik*. Volume 2 No 2. 75-85
- [7] Peraturan Gubernur Nomor 37 Tahun 2020 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 3 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Inovasi Daerah Jawa Tengah
- [8] <http://dispendukcapil.sukoharjokab.go.id/berita/akone-make-adminduk-online-makin-oke>

HALAMAN INI SEGAJA
DIKOSONGKAN