

Efektivitas Pelaksanaan Program Satu Paket Urusan Kependudukan Warga Terpenuhi (SAPUKUWAT) Di Kota Surakarta Sebagai Kota Layak Anak

Dinda Pramitha Shaila Putri, Sri Yuliani

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sebelas Maret
email: dindapramithasp@student.uns.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis terkait efektivitas pelaksanaan program Satu Paket Urusan Kependudukan Warga Terpenuhi (SAPUKUWAT) di Kota Surakarta sebagai Kota Layak Anak. Serta menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi program pelayanan SAPUKUWAT di Kota Surakarta sebagai Kota Layak Anak. Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan metode kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi dan studi dokumentasi. Wawancara dilakukan kepada informan melalui *purposive sampling*. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis model interaktif Miles dan Huberman. Indikator efektivitas diukur melalui indikator lima tepat (tepat kebijakan, tepat pelaksanaan, tepat target, tepat lingkungan dan tepat proses). Dalam pengukuran penelitian efektivitas ini masih terdapat satu indikator yang belum tercapai, yakni tepat target. Target penuntasan 100% angka kepemilikan akta kelahiran melalui pelayanan SAPUKUWAT ini belum dapat menuntaskan angka 100% pada angka kepemilikan akta kelahiran di Kota Surakarta. Kemudian untuk faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi program pelayanan, ditemukan beberapa kendala, salah satunya pada aspek komunikasi. Pada pelaksanaannya kesadaran masyarakat masih perlu ditingkatkan guna menuntaskan angka kepemilikan akta kelahiran. Serta sumber daya fasilitas sistem yang terkadang mengalami gangguan. Juga pada disposisi yang masih perlu ditingkatkan mengenai responsivitas dinas untuk menangani kendala sistem tersebut.

Kata Kunci: Efektivitas, SAPUKUWAT, Kota Layak Anak

Abstract

This study aims to analyze effectiveness implementation of the Satu Paket Urusan Kependudukan Warga Terpenuhi (SAPUKUWAT) program in Surakarta as a Kota Layak Anak (KLA). Beside of that, it also analyze the factors that affect implementation of SAPUKUWAT in Surakarta city as a Kota Layak Anak (KLA). Type of research is descriptive with qualitative methods. Data collection is conducted through interviews, observations and documentation studies. Interviews are conducted to informants with purposive sampling. The data analyzed using Miles and Huberman's interactive model analysis techniques. The target of completing 100% of the birth certificate ownership rate through SAPUKUWAT service has not been able to complete the 100% figure on the number of birth certificate ownership in Surakarta City. For the next, about the factors that affect the implementation of the service program, there are several obstacles, which one is the communication aspect. In the implementation of public awareness still needs to be increased, in order to complete the number of birth certificate ownership. And then about system facility resources that are sometimes crashed. Also on the disposition that still needs to be improved through the responsiveness of Dinas to deal with the system crash.

Keywords: Effectiveness, SAPUKUWAT, Kota Layak Anak

Pendahuluan

Pemerintah menciptakan gagasan kebijakan Kota Layak Anak (KLA) yang menjadi upaya dalam mengintegrasikan hak anak ke dalam suatu proses pembangunan. Gagasan ini muncul tahun 2005 yang diinisiasi Kementerian Negara Pemberdayaan Perempuan pada waktu itu. Kebijakan tersebut menjadi salah satu tindakan dan upaya pemerintah kabupaten/kota guna meningkatkan pelaksanaan pemenuhan hak anak. Istilah Kota Layak Anak diberikan kepada kota/kabupaten yang memiliki indikator sistem pembangunan dengan mendasarkan kepada hak anak dengan mengintegrasikan suatu komitmen serta sumber daya baik dari pemerintah, masyarakat maupun swasta yang tersusun secara berkelanjutan serta menyeluruh pada program, kegiatan, serta kebijakan guna menjamin terpenuhinya hak anak (Konsep dan tujuan KLA Woolcock dan Steele, 2008 dalam Harmudy, 2015). Tahun 2006, kebijakan ini diimplementasikan dengan mengujicobakan ke beberapa kabupaten/kota salah satunya di Kota Surakarta. Harapannya, Kota Surakarta dapat menjadi percontohan yang baik untuk kota/kabupaten lainnya. Kebijakan tersebut diimplementasikan dari tahun ke tahun dengan terbagi menjadi beberapa tahapan, Mulai dari menyusun *grand design* yang menjadi pedoman untuk pengembangan selanjutnya hingga Kota Surakarta menjadi Kota Layak Anak. Beberapa tahun belakangan ini, Kota Surakarta mendapatkan penghargaan sebagai Kota Layak Anak (KLA) berturut-turut dalam 2 tahun terakhir, tahun 2018 dan tahun 2019. Berdasarkan Konvensi Hak Anak, terdapat penjabaran hak anak dalam ukuran dan indikator KLA yakni : 1) Hak Sipil dan Kebebasan; 2) Lingkungan Keluarga dan Pengasuhan Alternatif; 3) Disabilitas, Kesehatan Dasar dan Kesejahteraan; 4) Pendidikan, Pemanfaatan Waktu Luang dan Kegiatan Budaya; 5) Perlindungan Khusus. Pada kluster 1 tentang Hak Sipil dan Kebebasan, yang menjadi perhatian yakni jumlah persentase anak mendapatkan Kutipan Akta Kelahiran di atas jumlah angka nasional, serta peningkatannya setiap tahun dan juga persentase 100% anak teregistrasi dalam pencatatan sipil. Hal tersebut terbukti bahwa kepemilikan akta kelahiran menjadi hal yang penting.

Dalam lima tahun terakhir persentase kepemilikan akta kelahiran anak Kota Surakarta menunjukkan peningkatan dari tahun ke tahun.

Tabel 1.1
Jumlah Persentase Kepemilikan Akta Kelahiran Anak
Kota Surakarta Tahun 2015-2019

No	Tahun	Persentase
2.	2015	94,26%
3.	2016	95,85%
4.	2017	97,16%
5.	2018	99,53%
6.	2019	99,67%

Sumber: Dispendukcapil Kota Surakarta

Melihat dari persentase pada tabel diatas, menarik perhatian ketika Kota Surakarta mendapatkan penghargaan sebagai Kota Layak Anak (KLA) tetapi pencapaian kepemilikan akta kelahiran anak belum mencapai 100%. Sesuai data tersebut per tahun 2019 sebesar 99,67% atau sebanyak 161.198 jumlah anak yang tercatat pada akta kelahiran, maka terdapat selisih 537 jumlah anak yang belum tercatat pada akta kelahiran. Sebesar 0,47% dari total anak yang wajib berakta yakni sebanyak 161.735 anak. Berdasarkan pada Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 9 tahun 2016 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kota Surakarta tahun 2016-2021 bahwa setiap anak di Kota Surakarta harus tercatat kelahirannya. Salah satu permasalahan yang menyebabkan pemenuhan penerbitan akta kelahiran tidak tercapai adalah sebagian orang tua sebatas melaporkan kelahiran anak ke kelurahan atau fasilitas pelayanan kesehatan saja tanpa mengurus hingga ke Dispendukcapil. Akibatnya, sebagian besar masyarakat tergesa-gesa untuk mengurus akta kelahiran ketika akan dibutuhkan. Untuk menjawab permasalahan yang ada maka Dispendukcapil Kota Surakarta menciptakan sebuah inovasi terkait program pelayanan akta kelahiran anak. Inovasi menjadi salah satu fokus administrasi publik dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi dan legitimasi publik.

Salah satu bentuk inovasi oleh Pemerintah Kota Surakarta adalah adanya program SAPUKUWAT (Satu Paket Urusan Kependudukan Warga Terpenuhi) yang merupakan pelayanan akta kelahiran terintegrasi. Melalui program ini, penduduk yang baru lahir tidak hanya mendapatkan akta kelahiran saja, tetapi juga mendapatkan satu paket dokumen lain diantaranya Kartu Identitas Anak (KIA), KK tambah jiwa, E-Id BPJS bagi anggota JKN PBI (Jaminan Kesehatan Nasional Penerima Bantuan Iuran), Buku Bolo Kuncoro (Bocah Solo Tekun Moco Aksoro) dan juga kartu ucapan kelahiran oleh Walikota Surakarta. Program SAPUKUWAT yang diciptakan pada 2019 telah berjalan hingga sekarang ini. Adanya inovasi program SAPUKUWAT ini diharapkan dapat menjadi upaya percepatan penerbitan akta kelahiran sebagai komitmen Pemerintah Kota Surakarta. Pelayanan ini menjadi produk inovasi dari Dispendukcapil yang berbentuk program kustomisasi. Artinya, wujud kustomisasi mengarah kepada kemampuan suatu layanan untuk mencakup segala kebutuhan pemohon (masyarakat) dalam lingkup permohonan akta kelahiran anak. Mungkin jika dibandingkan sebelum ada inovasi SAPUKUWAT ini, pelayanan penerbitan akta kelahiran memerlukan jalur birokrasi dengan memakan waktu yang cukup lama serta pendelegasian sebagian wewenang yang cukup rumit. Masyarakat atau pemohon memerlukan untuk mendatangi berbagai tempat dalam memproses berbagai urusan kependudukan ini sebelum adanya pelayanan SAPUKUWAT. Hal ini juga menjadi penyebab adanya permasalahan terkait kurang optimalnya kesadaran masyarakat terhadap JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) menurut Dispendukcapil. Adanya SAPUKUWAT ini proses penerbitan satu paket urusan kependudukan hanya perlu membawa berkas yang diperlukan seperti surat lahir dari rumah sakit atau surat tanggung jawab mutlak bagi yang melakukan kelahiran anak di rumah, surat keterangan tambah jiwa dari RT/RW, surat nikah serta KTP, dan KK asli.

Selanjutnya, petugas kelurahan akan memproses dan memasukkan ke Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).

Peluncuran inovasi program pelayanan ini bertepatan dengan Hari Jadi Kota Solo, tepat pada Bulan Februari 2019. Pada hari pertama, program pelayanan SAPUKUWAT mampu melayani sebanyak 21 akta kelahiran. Dalam kutipannya menurut Kepala Seksi Kelahiran Dispendukcapil Kota Surakarta terdapat sejumlah 21 akta kelahiran yang terselesaikan. Adapun beberapa kelurahan yang telah menerapkan program SAPUKUWAT yakni kelurahan Sondakan, Karangasem, Gilingan, Kemlayan, Penumping, Joyontakan, Gajahan, Sangkrah, Mangkubumen, dan Gandekan. Pada fasilitas layanan kesehatan yang bekerja sama yakni Puskesmas Pajang, Puskesmas Sibela, RS Brayat Minulya, dan RSUD Kota Surakarta.

Pelaksanaan program ini tentu perlu adanya evaluasi terkait keberjalanannya, seperti yang tercantum pada berita. Dikutip dari Kepala Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian (Diskominfo SP) memberikan penjelasan bahwa evaluasi yang dilaksanakan oleh tim Kemkominfo akan membidik beberapa program *smart city* hasil dari perkembangan yang dilakukan Pemkot sejak 2018. Program inovasi tersebut diantaranya yaitu Besuk Kiamat, Solo Cyber Promo, SAPU KUWAT, dan lain sebagainya.

Dalam keberjalanannya, disebutkan bahwa program layanan ini mampu melayani permohonan akta kelahiran mencapai 20-30 orang setiap harinya. Jumlah permohonan akta kelahiran melalui program SAPUKUWAT diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam peningkatan kepemilikan akta kelahiran. Karena, tujuan diluncurkannya pelayanan SAPUKUWAT agar setiap bayi yang lahir mendapatkan pengakuan yang dituangkan dalam bentuk Akta Kelahiran, kemudian juga bertujuan agar jumlah angka kelahiran di Kota Surakarta dapat terhitung dengan pasti. Sehingga, komitmen upaya Kota Surakarta dalam percepatan dalam kepemilikan akta kelahiran bagi masyarakatnya dapat tercapai. Dengan data yang telah disebutkan bahwa angka kepemilikan akta kelahiran di Kota Surakarta belum menunjukkan angka yang bulat 100%. Penelitian ini mencoba menganalisis terkait efektivitas pelaksanaan program SAPUKUWAT (Satu Paket Urusan Kependudukan Warga Terpenuhi) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam peningkatan kepemilikan akta kelahiran di Kota Surakarta sebagai Kota Layak Anak. Serta menganalisis aspek-aspek yang mempengaruhi implementasi program pelayanan SAPUKUWAT di Kota Surakarta sebagai Kota Layak Anak.

Indikator efektivitas menurut Nugroho (2012) menjadi dasar analisis dalam menjawab rumusan masalah terkait efektivitas program. Indikator tersebut diantaranya yaitu tepat kebijakan, Tepat pelaksana, tepat target, tepat lingkungan, dan tepat proses. Tepat kebijakan menjadi indikator pertama yang menjawab pertanyaan terkait bagaimana kebijakan tersebut dapat memecahkan masalah. Tepat pelaksana mengidentifikasi terkait keterlibatan pihak baik dari pemerintah, rakyat ataupun swasta jika ada. Kemudian, tepat target memverifikasi terkait apakah target sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Indikator selanjutnya yakni tepat lingkungan yang mengidentifikasi lingkungan

kebijakan dan lingkungan eksternal kebijakan. Dan terakhir, tepat proses terbagi menjadi *policy acceptance*, *Policy adoption*, serta *Strategic Readiness*. Juga untuk menganalisis aspek-aspek yang mempengaruhi pelaksanaan SAPUKUWAT ini menggunakan analisis yang dikemukakan oleh George C. Edwards diantaranya Komunikasi, Sumberdaya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi.

Metode

Pada penelitian Efektivitas Sapukuwat oleh Dispendukcapil di Kota Surakarta Sebagai Kota Layak Anak ini digunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Guna mengumpulkan data yang didapatkan dari informan/narasumber secara langsung, maka dilakukan wawancara secara *purposive sampling*. Pengumpulan data juga dilakukan dengan observasi dan studi dokumentasi guna mendukung hasil wawancara. Teknik validitas yang digunakan dalam penelitian ini yakni triangulasi sumber. Serta teknik analisis data yang diadopsi pada penelitian ini menggunakan model interaktif menurut Miles dan Huberman (1984) dalam Sugiyono (2007:189).

Hasil dan Pembahasan

1. Efektivitas Pelaksanaan Program Satu Paket Urusan Kependudukan Warga Terpenuhi (SAPUKUWAT) Di Kota Surakarta Sebagai Kota Layak Anak

a. Tepat Kebijakan

Inovasi program pelayanan SAPUKUWAT menjadi suatu kebijakan yang tepat. Dapat dikatakan tepat karena terdapat aspek-aspek yang berhasil dipenuhi. Pertama, program pelayanan SAPUKUWAT yang dijalankan tanpa dipungut biaya. Hal tersebut sesuai dengan salah satu indikator Kota Layak Anak yang menjelaskan bahwa sebuah kota dapat menjamin adanya pembebasan biaya dalam pembuatan dokumen kependudukan terkhusus pada akta kelahiran. Dengan diberikannya pembebasan biaya untuk permohonan akta kelahiran dimaksudkan juga agar masyarakat tidak kesulitan harus membayar biaya penerbitan akta kelahiran. Kemudahan lainnya juga disediakan oleh pelayanan SAPUKUWAT ini, karena jika dibandingkan dengan pelayanan penerbitan akta kelahiran sebelum SAPUKUWAT ini masyarakat harus aktif membawa persyaratan dari satu lembaga/organisasi satu ke yang lainnya. Hal ini dilakukan hanya untuk mengurus kelengkapan dokumen kependudukan dari akta kelahiran, KK tambah jiwa juga KIA. Tetapi, setelah adanya inovasi program pelayanan yang bernama SAPUKUWAT istilahnya prosedur yang dulunya cukup panjang dan rumit dapat dipangkas menjadi prosedur yang sederhana. Masyarakat (pemohon) yang melakukan permohonan akta kelahiran juga langsung mendapatkan satu paket dokumen kependudukan seperti akta kelahiran, KK tambah jiwa, KIA, Buku Bolo Kuncoro, E-id BPJS, hingga kartu ucapan selamat atas kelahiran

dari Walikota. Cukup dengan mendaftarkan peristiwa kelahiran di kelurahan terdekat dengan membawa persyaratan yang telah ditentukan. Atau lebih praktis lagi, masyarakat dapat melakukan permohonan dokumen pencatatan sipil langsung ditempat fasilitas layanan kesehatan/rumah sakit/klinik bersalin mandiri yang sudah bekerja sama dengan Dispendukcapil. Tentu juga dengan membawa syarat-syarat lengkap. Dengan pelayanan SAPUKUWAT, anak yang baru saja lahir ketika sudah didaftarkan apalagi melalui rumah sakit/fasyankes di tempat mereka lahir maka anak tersebut langsung mendapatkan akta kelahiran. Secara tidak langsung, proses tersebut memberi dampak terhadap penuntasan untuk meningkatkan angka kepemilikan akta kelahiran. SAPUKUWAT didesain dan disediakan dengan kemudahan untuk masyarakat dalam permohonan dokumen kependudukan. Pelayanan SAPUKUWAT istilahnya juga didekatkan kepada masyarakat melalui penyediaan layanan di rumah sakit/fasyankes.

Selain itu dalam problematika belum bulatnya angka kepemilikan akta kelahiran yang belum 100%, hadir juga pelayanan SAPUKUWAT PLUS sebagai ekor dari inovasi pelayanan SAPUKUWAT ini. Karena sesuai yang dijelaskan oleh informan, bahwa penyisaan kurang lebih 0,3% dari 100% kepemilikan akta kelahiran diyakini berasal dari masyarakat yang sudah mempunyai NIK tapi belum terdaftar/mendaftarkan kelahirannya dalam akta kelahiran. Sehingga, SAPUKUWAT PLUS hadir untuk menuntaskan kepemilikan akta kelahiran. Dan juga melalui dinas terkait yang khususnya berfokus pada pemenuhan hak anak, Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Pemberdayaan Masyarakat (DP3APM) turut memberikan perannya dalam pelaksanaan program pelayanan SAPUKUWAT. Peran tersebut dilakukan ketika, DP3APM melakukan penuntasan kasus-kasus anak yang ditanganinya. Melalui penuntasan itu DP3APM mengupayakan dengan mencari tahu anak dalam kasus tersebut sudah memiliki akta kelahiran atau belum. Jika belum mempunyai akta kelahiran, DP3APM memberikan wewenang tersebut kepada Dispendukcapil. Maka, dari Dispendukcapil akan membuat akta tersebut dengan pelayanan SAPUKUWAT.

b. Tepat Pelaksanaan

Pelaksanaan program pelayanan SAPUKUWAT sesuai pada pelaksanaannya, yakni Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Karena, dinas tersebut memiliki tugas, fungsi dan wewenang untuk memberikan pelayanan terkait dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Dispendukcapil selaku aktor pengambil kebijakan, juga ada keterlibatan aktor lain diantaranya BPJS Kesehatan, Dinas Kesehatan, Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian (Diskominfo SP), dan juga dari Dinas Arsip Perpustakaan Daerah,

Fasilitas Pelayanan Kesehatan yang bekerja sama. Keterlibatan aktor selain Dispendukcapil ini sesuai dengan yang apa yang tertulis dalam laman Dispendukcapil. Hasilnya, terdapat kesamaan dengan informasi yang ditemukan dari beberapa informan di lapangan. Selain itu, pelaksanaan pelayanan SAPUKUWAT ini juga dibantu oleh pihak kelurahan dan kecamatan dalam kegiatan permohonan dan perantara dokumen yang sudah jadi. Secara tidak langsung, keterlibatan kelurahan dan kecamatan dalam proses penerbitan akta kelahiran ini merupakan perwujudan dari indikator Kota Layak Anak yang termaktub dalam Peraturan Menteri Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomor 12 tahun 2011 Bab II yang menyebutkan bahwa dilaksanakan melalui metode pendekatan layanan hingga tingkat kelurahan/desa. Di sisi lain, terdapat bentuk dukungan juga yang dilakukan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Pemberdayaan Masyarakat (DP3APM) selaku aktor utama dalam implementasi Kota Layak Anak di Kota Surakarta. Bentuk dukungan tersebut memberikan dampak terhadap penuntasan dalam meningkatkan angka kepemilikan akta kelahiran di Kota Surakarta. Diwujudkan pada setiap kasus anak yang ditangani oleh DP3APM. Setiap kasus anak tersebut DP3APM mengupayakan kepemilikan akta kelahiran dengan bertanya kepada anak dalam kasus tersebut apakah sudah memiliki akta kelahiran. Jika belum memiliki, DP3APM memberikan kewenangan tersebut kepada Dispendukcapil untuk membuat akta kelahiran melalui pelayanan SAPUKUWAT. Dengan *output* satu paket dokumen kependudukan, secara sistematis pelaksanaan pelayanan SAPUKUWAT ini dilaksanakan pada lingkup sektor pemerintah. Menurut data di lapangan juga menjelaskan bahwa tidak ada keterlibatan dari pihak swasta. Tetapi, mungkin ada keterlibatan dari rumah sakit/klinik bersalin yang merupakan pihak swasta. Namun, rumah sakit/klinik bersalin merupakan bentuk dari fasilitas layanan kesehatan yang memiliki kewenangan melakukan permohonan penerbitan akta kelahiran melalui SAPUKUWAT. Oleh karena itu, aktor kebijakan yang memiliki kewenangan dapat dikatakan terletak pada lingkup sektor pemerintah.

c. Tepat Target

Tolok ukur dari indikator tepat target yang pertama yakni apakah target sudah sesuai dengan yang direncanakan. Hasilnya, melalui SAPUKUWAT belum bisa mencapai pemenuhan angka kepemilikan akta kelahiran 100%. Seperti apa yang diamanatkan pada indikator Kota Layak Anak. Target ini memang masih menjadi target jangka panjang dan berkelanjutan. Melalui banyak upaya yang salah satunya dengan inovasi pelayanan SAPUKUWAT ini diharapkan sisa angka 0,37% dari 100% kepemilikan akta kelahiran dapat dituntaskan. Di

sisi lain, hasil lapangan program pelayanan SAPUKUWAT memberikan cakupan kepemilikan akta kelahiran yang lebih baik. Pasalnya, pelayanan ini menjangkau rumah sakit/fasyankes sebagai penyedia layanan SAPUKUWAT. Dengan ini, masyarakat dapat melakukan permohonan di rumah sakit/fasyankes sesuai tempat kelahiran. Adanya peningkatan angka kepemilikan akta kelahiran selama periode tahun 2019 semester 2 hingga periode tahun 2020 semester 2 sebesar 0,01%. Pada periode tahun 2019 semester 2 hingga periode tahun 2020 semester 1 angka kepemilikan menampilkan angka yang stabil sebesar 99,72%. Setelah itu, pada periode 2020 semester 2 menunjukkan peningkatan menjadi 99,73%. Hal tersebut dapat dikatakan bahwa melalui SAPUKUWAT terjadi peningkatan angka kepemilikan akta kelahiran.

Untuk target sasaran dari SAPUKUWAT merupakan anak yang baru lahir atau istilahnya masyarakat yang belum memiliki Nomor Induk Kependudukan (NIK). Karena pada dasarnya, akta kelahiran menjadi hak sipil anak yang termaktub dalam kluster 1. Kemudian, juga terdapat inovasi yang merupakan istilahnya 'ekor' dari inovasi SAPUKUWAT. Dengan nama SAPUKUWAT PLUS, pelayanan penerbitan akta kelahiran dapat dilakukan untuk masyarakat yang sudah memiliki NIK tetapi belum memiliki akta kelahiran. Masyarakat mendukung dan merasakan kemudahan dengan adanya pelayanan SAPUKUWAT ini.

Tolok ukur ketiga yakni SAPUKUWAT merupakan kebijakan yang memperbarui kebijakan sebelumnya. Dikarenakan, pelayanan akta kelahiran terbentuk sejak lama. Dan seiring berkembangnya waktu terdapat pembaruan dengan disesuaikan pada kondisi juga perkembangan yang ada. Terdapat beberapa pembaruan diantaranya adanya penyediaan permohonan layanan SAPUKUWAT di rumah sakit/fasyankes. Terdapat juga penyederhanaan mekanisme permohonan penerbitan akta kelahiran. Seperti halnya, dengan SAPUKUWAT pemohon tidak perlu menyerahkan dan berpindah pindah tempat untuk melakukan permohonan. Cukup mengumpulkan berkas, kemudian petugas terkait akan memprosesnya. Ketika dokumen sudah jadi, pemohon (masyarakat) mendapatkan satu paket dokumen kependudukan.

d. Tepat Lingkungan

Jenis lingkungan kebijakan dan lingkungan kebijakan eksternal SAPUKUWAT dinilai tepat. Hal ini dibuktikan dengan adanya interaksi yang terjalin baik dari internal maupun eksternal kebijakan. Dimulai dari adanya pelaksanaan evaluasi yang diselenggarakan oleh Dispendukcapil dan dihadiri oleh rumah sakit/fasyankes dan kelurahan. Interaksi antar pelaksana kebijakan di lingkup Dispendukcaoil juga dilaksanakan setiap harinya. Dengan adanya koordinasi internal antara pihak Dispendukcapil dan juga dengan rumah

sakit/fasyankes serta kelurahan. Sedangkan dalam rangka mengupayakan pelaksanaan Kota Layak Anak, disebutkan bahwa terdapat tim gugus tugas yang terdiri dari SKPD. Lingkungan eksternal datang dari adanya publikasi melalui media dan juga pengguna layanan SAPUKUWAT (masyarakat).

e. Tepat Proses

1) *Policy Acceptance*

Pada prosesnya, pelaksanaan pelayanan SAPUKUWAT menjadi respons dari adanya permasalahan yang ditemukan di masyarakat. Aktor pembuat kebijakan merasa bahwa masih adanya prosedur yang panjang terkait permohonan dokumen kependudukan khususnya akta kelahiran. Kemudian dari permasalahan tersebut aktor pelaksana merumuskan kebijakan melalui rapat koordinasi yang diselenggarakan. Adanya alur kebijakan dimulai dari perumusan masalah hingga implementasi kebijakan menjadi wujud pemahaman sebagai tugas yang harus dilaksanakan oleh aktor pembuat kebijakan (pemerintah). pelaksana kebijakan dari program pelayanan SAPUKUWAT dari Dinas sebagai pembuat kebijakan hingga kelurahan sebagai pelaksana kebijakan telah memahami kebijakan program SAPUKUWAT. *Policy acceptance* dalam tahap ketepatan kebijakan telah dicapai oleh pembuat kebijakan dan juga pelaksana kebijakan.

2) *Policy Adaption*

Jika pada tahap pertama yakni *policy acceptance* mendefinisikan bahwa suatu kebijakan dipahami sebagai tugas pemerintah yang harus dilaksanakan oleh pemerintah dan publik juga memahaminya. Lain dengan hal tersebut, *policy adaption* merupakan proses bahwa suatu kebijakan merupakan hal yang harus diterima oleh pemerintah dan juga publik. Setelah adanya perumusan masalah dan melahirkan inovasi program pelayanan SAPUKUWAT. Prosedur baru yang disajikan oleh program pelayanan SAPUKUWAT dalam hal permohonan dokumen kependudukan mulai diadopsi sebagai aturan baru. Dengan adanya program pelayanan SAPUKUWAT, operator menerima sebagai pelaksana kebijakan untuk melaksanakan tugas tersebut. pelayanan SAPUKUWAT yang awalnya berangkat dari perumusan masalah. Hingga kemudian pelayanan ini diterima dan diadopsi (*policy adaption*) sebagai pelaksanaan penerbitan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Khususnya dalam penerbitan akta kelahiran.

3) *Strategic Readiness*

Menjadi tahap ketiga dari proses kebijakan. Ketepatan proses dinilai dari adanya kesiapan masyarakat dalam melakukan ataupun memberikan partisipasinya dalam kebijakan yang dilaksanakan. Di sisi lain, birokrat

atau aktor pembuat dan pelaksana kebijakan program pelayanan ini turut memberikan peran penuh dalam pelaksanaannya. Berkaitan dengan Kota Surakarta sebagai Kota Layak Anak, implementasi ini menjadi suatu perwujudan dalam memberikan pelayanan penerbitan akta kelahiran melalui SAPUKUWAT. Dijelaskan bahwa Kota Layak Anak menjadi suatu implementasi guna memperhatikan perempuan dan anak. Perwujudan perhatian dari implementasi Kota Layak Anak ini salah satunya memenuhi hak sipil anak. Seperti akta kelahiran dan juga Kartu Identitas Anak.

2. Hasil Penelitian Aspek-Aspek Yang Mempengaruhi Program Pelayanan SAPUKUWAT

a. Komunikasi

Pada indikator ini, komunikasi yang tercipta pada aktor pelaksana terdapat beberapa bentuk mulai dari rapat koordinasi hingga sosialisasi. Aspek konsistensi dan kejelasan dalam indikator komunikasi juga di tunjukkan dengan adanya proses komunikasi dari atas ke bawah, dimulai dari pelatihan hingga sosialisasi ke masyarakat. Namun, masih menjadi kendala terkait kesadaran masyarakat untuk mencapai tujuan kepemilikan akta kelahiran 100% sebagai Kota Layak Anak.

b. Sumberdaya

Dalam aspek sumberdaya, staf pelaksana SAPUKUWAT telah diberikan wewenang yang jelas. Wewenang tersebut didukung dengan kemampuan yang telah memadai untuk mengoperasikan fasilitas dari pelayanan SAPUKUWAT. Juga informasi yang diberikan mengacu pada regulasi yang ada. Di sisi lain terdapat kendala yang masih ditemui yakni kendala *by sistem*.

c. Disposisi

Untuk aspek disposisi menjadi kendala yang mempengaruhi khususnya pada responsivitas para pelaksana kebijakan dalam menanggapi keluhan yang ada di lapangan. Kemudian, insentif pada pelaksanaan SAPUKUWAT diberikan pada petugas di dinas yang mengantarkan satu paket dokumen kependudukan yang sudah jadi kepada pihak fasilitas layanan kesehatan. Hal ini sebagai wujud dari simbiosis yang menguntungkan. Dari fasilitas layanan kesehatan dapat membantu kinerja dinas untuk menuntaskan kepemilikan akta kelahiran.

d. Struktur Birokrasi

Dalam aspek struktur birokrasi terdapat dua karakteristik diantaranya *Standar Operating Procedures* (SOP) dan juga fragmentasi. Pada dasarnya, SOP merupakan standar yang dibuat oleh organisasi yang menjadi suatu pedoman untuk para pelaksana kebijakan dalam melaksanakan kegiatan untuk mencapai tujuan kebijakan. Pelayanan penerbitan dokumen kependudukan SAPUKUWAT merupakan kebijakan yang diperbarui dari kebijakan lama.

Sehingga, perubahan yang dialami tidak banyak. Untuk standar pelayanan penerbitan akta kelahiran sudah ada dari waktu yang lalu. Maka, SOP istilahnya dalam *upgrade* ke standar ISO masih dalam tahap proses. Untuk fragmentasi memiliki definisi pembagian tanggung jawab dari kegiatan yang dilaksanakan pada setiap unit kerja. Pelayanan SAPUKUWAT dilaksanakan mulai dari level dinas hingga kelurahan dan juga fasyankes. Pada pembagian di level dinas terdapat pembagian dimana pelayanan ini menjadi lingkup bidang pencatatan sipil khususnya bidang kelahiran. Juga untuk operator telah melakukan pembagian tanggung jawab.

Penutup

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa Efektivitas Pelaksanaan Program Satu Paket Urusan Kependudukan Warga Terpenuhi (SAPUKUWAT) Di Kota Surakarta Sebagai Kota Layak Anak masih belum memenuhi salah satu aspek ketepatan sebagai berikut :

1. Tepat Kebijakan

Kemudahan prosedur pelayanan SAPUKUWAT dibuktikan dengan pemberin satu paket dokumen kependudukan dengan sekali urus. Permohonan pelayanan yang semakin dekat, yakni dapat dilakukan di fasilitas layanan kesehatan dan juga tentunya kelurahan. Pelayanan ini diinisiasi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini tanpa dipungut biaya apapun. Hal tersebut dinilai sesuai dengan indikator Kota Layak Anak pada regulasi yang ada.

2. Tepat Pelaksanaan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai aktor utama implementasi pelayanan SAPUKUWAT ini bekerja sama dengan dinas lain seperti Dinas Kesehatan, Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian, Dinas Arsip Perpustakaan Daerah dan juga BPJS Kesehatan. Pelaksanaan pelayanan ini juga dibantu oleh kelurahan dan rumah sakit/fasyankes sebagai mitra kerja. Berkaitan dengan implementasi Kota Layak Anak, juga terdapat dukungan dari Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Pemberdayaan Masyarakat (DP3APM). Sehingga, aktor implementasi kebijakan terletak pada lingkup sektor pemerintah.

3. Tepat Target

Dinilai dari target Kota Layak Anak yang mengupayakan angka kepemilikan akta kelahiran 100%, pelayanan SAPUKUWAT ini belum dapat menuntaskan angka 100% pada angka kepemilikan akta kelahiran di Kota Surakarta. Menurut data terakhir, angka kepemilikan akta kelahiran menunjukkan 99,73%. Guna menuntaskan angka kepemilikan akta kelahiran juga terdapat inovasi lanjutan yakni SAPUKUWAT PLUS bagi masyarakat yang telah memiliki NIK tetapi belum mendaftar/terdaftar akta kelahiran. Pelayanan akta kelahiran

SAPUKUWAT menjadi suatu upaya pembaruan dari prosedur sebelumnya yang lebih sederhana bagi masyarakat yang akan melakukan permohonan.

4. Tepat Lingkungan

Dalam lingkungan kebijakan, program pelayanan SAPUKUWAT dapat dilihat dari adanya interaksi seperti adanya kegiatan evaluasi dan koordinasi antara Dispendukcapil misalnya dengan kelurahan dan rumah sakit/fasyankes. Interaksi juga terjalin dalam internal Dispendukcapil. Adanya tim gugus tugas Kota Layak Anak juga turut memberi dukungan bagi pelayanan SAPUKUWAT. Untuk lingkungan eksternal pelayanan SAPUKUWAT memberikan pengenalan melalui media massa. Khususnya pada situs resmi Dispendukcapil dan juga ditemukan pada situs resmi Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

5. Tepat Proses

Aktor pelaksana kebijakan mulai dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil hingga kelurahan telah memahami dan menerima adanya program pelayanan SAPUKUWAT. Adanya partisipasi masyarakat menjadi bentuk dukungan pelayanan ini.

Untuk pembahasan aspek-aspek yang mempengaruhi pelaksanaan SAPUKUWAT untuk mencapai penuntasan akta kelahiran, hasil penelitiannya masih terdapat kendala pada beberapa aspek. Pertama, komunikasi yang pada pelaksanaannya kesadaran masyarakat masih perlu ditingkatkan guna menuntaskan angka kepemilikan akta kelahiran. Kedua, Sumberdaya khususnya fasilitas sistem yang digunakan terkadang mengalami gangguan. Dan terakhir pada aspek disposisi yakni perlunya responsivitas dinas dalam menangani gangguan *by sistem* yang masih perlu juga ditingkatkan. Untuk aspek struktur birokrasi terkait SOP pelayanan sedang dilakukan pembaruan. Serta pembagian tanggung jawab sudah sesuai pada lingkup bidang pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dari hasil pembahasan dan penarikan kesimpulan yang dilakukan, adapun saran yang dapat dilakukan guna memaksimalkan program pelayanan akta kelahiran SAPUKUWAT dan juga angka kepemilikan akta kelahiran diantaranya yakni :

1. Kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan khususnya akta kelahiran menjadi kunci utama dalam efektivitas pelaksanaan program SAPUKUWAT. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebaiknya menyelenggarakan sosialisasi kepada masyarakat secara rutin melalui kelurahan pada acara kemasyarakatan tertentu. Atau pun secara tidak langsung melalui media daring. Dengan dilakukannya sosialisasi ini bertujuan agar masyarakat lebih mengenal pentingnya dokumen kependudukan dan juga program pelayanan SAPUKUWAT. Kesadaran dapat terbentuk ketika masyarakat mengerti pentingnya dokumen kependudukan.

2. Agar aktor pelaksana memaksimalkan upaya untuk meningkatkan angka kepemilikan akta seperti menjangkau data masyarakat yang belum memiliki akta kelahiran. Dapat dilakukan dengan berkirim surat kepada alamat terkait. Hal ini memberikan pengaruh terhadap penuntasan angka kepemilikan akta kelahiran.
3. Adanya kendala *by sistem* yang tidak dapat dipungkiri, diharapkan tersedianya fasilitas sistem yang memadai sebagai tindakan preventif gangguan dari sistem. Juga peningkatan responsivitas dari dinas terkait permasalahan sistem sebagai tindakan represif. Dengan adanya fasilitas yang memadai pelayanan SAPUKUWAT dapat diselesaikan dengan waktu yang singkat.

Referensi

- Abdul Wahab, Solichin. 2008. Analisis Kebijakan : Dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara Edisi Kedua. Bumi Aksara. Jakarta.
- Agustino, Leo. 2008. Dasar-dasar Kebijakan Publik. Alfabeta: Bandung.
- Androutsopoulou, A., Karacapilidis, N., Loukis, E., & Charalabidis, Y. (2017, December). Towards an integrated and inclusive platform for open innovation in the public sector. In *International Conference on e-Democracy* (pp. 228-243). Springer, Cham.
- Arikunto S. 1998. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Cetakan ke-11. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Arinda, P. R. (2014). Efektivitas Penerapan B-DISO (Banyuwangi Digital Society) dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Bidang Pendidikan (Studi pada Dinas Pendidikan Kabupaten Banyuwangi). *Jurnal Administrasi Publik*, 2(2), 360-366.
- Badan Pusat Statistik. (2019, November). Statistik Kesejahteraan Rakyat 2019. <https://www.bps.go.id/publication/2019/11/22/1dfd4ad6cb598cd011b500f7/statistik-kesejahteraan-rakyat-2019.html>. Diakses pada tanggal 24 Maret 2020.
- Basrowi dan Suwandi. 2008. Memahami Penelitian Kualitatif. Jakarta: Rineka Cipta
- Bekkers, V. J. J. M., Edelenbos, J., Nederhand, J., Steijn, A. J., Tummers, L. G., & Voorberg, W. H. (2014). The social innovation perspective in the public sector: Co-creation, self-organization and meta-governance.
- Cahyaningrum, A. (2019). Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 7(2).

- Devung, G. Simon. 1988. Pengantar Ilmu Administrasi dan Manajemen. Jakarta: Departemen Pendidikan dan Kebudayaan
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. (2019, September) <https://dispendukcapil.surakarta.go.id>. Diakses pada 5 April 2020.
- Dunn, William N. 1998. Analisa Kebijakan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Edi Suharto 2008. Kebijakan Sosial Sebagai Kebijakan Publik, hlm 3.
- Gascó, M. (2017). Living labs: Implementing open innovation in the public sector. *Government Information Quarterly*, 34(1), 90-98.
- Hamudy, M. I. A. (2015). Upaya Mewujudkan Kota Layak Anak di Surakarta dan Makassar. *Jurnal Bina Praja: Journal of Home Affairs Governance*, 7(2), 149-160.
- Handyaningrat, Soewarno. 1990. Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen. Jakarta : Haji Masagung.
- Hodge, B.J. & William P. Anthony, 1984, Organization Theory, Second Edition, United State of America: Allyn and Bacon
- Idrus, I. A., & Ferdian, K. J. (2019). Implementasi Pelayanan Publik Pada Program SIDUKUN 3 In 1 Dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan Di Dki Jakarta. *Journal of Governance and Local Politics*, 1(2), 193-204.
- Japami, W., & Eriyanti, F. (2020). Efektivitas Pelayanan Keliling Online Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar. *Jurnal Teori dan Riset Administrasi Publik*, 2(2), 94-101.
- John W. Creswell, Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2013).
- Kemendagri, http://ppid.kemendagri.go.id/storage/dokumen/30360000239_kota_layak_anak.pdf. Diakses pada 25 Maret 2020.
- Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak. (2018, September) <https://www.kemenpppa.go.id/index.php/page/read/31/1875/pentingnya-keabsahan-anak>. Diakses pada 14 April 2020.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2020, September) <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/tingkatkan-kepemilikan-akta-kelahiran-di-surakarta-dengan-program-kia-dan-si-rela> . Diakses pada 6 Juni 2021

Keputusan Walikota Surakarta Nomor 463.05/91.3 Tahun 2020 Tentang Pembentukan Gugus Tugas Kota Layak Anak di Kota Surakarta

Kumaladewi, N., Ratnawati, S., Pamungkas, B. D. B. A., & Huda, M. Q. (2018, August). Development of Population Administration Service System. In *2018 6th International Conference on Cyber and IT Service Management (CITSM)* (pp. 1-5). IEEE.

Mahmudi. 2005. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.

Mahsun. 2006. Pengukuran Kinerja Sektor Publik. BPFE, Yogyakarta.

Mills, S., Lee, J. K., & Rassekh, B. M. (2019). Benefits of linking civil registration and vital statistics with identity management systems for measuring and achieving Sustainable Development Goal 3 indicators. *Journal of Health, Population and Nutrition*, 38(1), 18.

Moleong, Lexy J. (2007) Metodologi Penelitian Kualitatif, Penerbit PT Remaja Rosdakarya Offset, Bandung

Nugroho D, Riant. 2012. Public Policy. Jakarta: Gramedia

Nurrahman, M. A., Resmawan, E., & Rande, S. (2018). Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *eJournal Administrative Reform*, 6 (3) : 292-301

Patilima, Hamid. (2017, Maret) Kota Layak Anak. <https://www.kla.id/kota-layak-anak/>. Diakses pada 16 April 2020.

Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 1 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 10 Tahun 2010.

Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 9 tahun 2016 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kota Surakarta Tahun 2016-2021.

Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2011 tentang Organisasi dan tata Kerja Dinas Daerah Kota Surakarta.

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

Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2011 tentang Indikator Kabupaten/Kota Layak Anak

Peraturan Walikota Surakarta Nomor 12 Tahun 2019 Tentang Pengembangan Kota Layak Anak

- Radarsolo.(2019).<https://radarsolo.jawapos.com/read/2019/03/07/123516/program-sapu-kuwat-urus-akta-kelahiran-cukup-sehari>. Diakses pada 4 Juni 2020.
- Rahmawati, E., & Suryawati, R. (2017). Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Anak oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) di Kota Surakarta. *Jurnal Wacana Publik*, 1(3), 24-39.
- Republika.(2019).<https://www.republika.co.id/berita/nasional/daerah/19/02/11/pmrfgc399-771-anak-di-kota-solo-belum-miliki-akta-kelahiran>. Diakses pada 26 Maret 2020.
- Rosyidin, Muhammad Fathoni. 2014. *Efektivitas Implementasi Program Gerakan Nasional Pelopor Keselamatan Berlalu Lintas Di Daerah Istimewa Yogyakarta*. S1 thesis, Fakultas Ilmu Sosial.
- Roza, D., & Arliman, L. (2018). Peran Pemerintah Daerah untuk Mewujudkan Kota Layak Anak di Indonesia. *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum*, 25(1), 198-215.
- Siagian, P. 2001. *Organisasi dan Prilaku Administrasi*. Jakarta.Gunung Agung.
- Siahaan, E. O., Santoso, S., & Lituhayu, D. (2018). Evaluasi Dampak Pera Nomor 7 Tahun 2010 Kota Tentang Penataan Ruang Terbuka Hijau Kota Semarang (Studi di Kecamatan Candisari Kota Semarang). *Journal of Public Policy and Management Review*, 7(1), 94-103.
- Suaramerdeka. (2020). Program Besuk Kiamat dan Sapu Kuwat Diharapkan Bisa Diduplikasi Daerah Lain <https://www.suaramerdeka.com/regional/solo/221516-program-besuk-kiamat-dan-sapu-kuwat-diharapkan-bisa-diduplikasi-daerah-lain>. Diakses pada 8 Juni 2020
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, cv, 2009)
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, (Bandung : Alfabeta, 2010) h. 308.
- Tangkilisan. 2003. *The Policy-Making Process*. Engleword Cliffs: Prentice Hall.
- Undang-Undang Dasar 1945.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.
- Wahyu P, Ellanda (2016). Kualitas Pelayanan Paket Perizinan Online Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (Bppt) Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 4(9).

Wibawa, Samodra, dkk. 1994. Evaluasi Kebijakan Publik. Jakarta : PT. Raja. Grafindo Persada.