

## **FAKTOR KEBERHASILAN PROGRAM SILASIDAKEP DALAM PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI KABUPATEN SUMEDANG**

**Dhesti Widya Nurhasanah Ningrum\*, Denisya Ramadhanti S, Ega Nurgraha, Ineu Wulandari, Muhaimin Abdur Razzak, Silfa Fauziyyah**

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sebelas April

\*Corresponding Email: [dhesti\\_widya@unsap.ac.id](mailto:dhesti_widya@unsap.ac.id)

---

### **ABSTRACT**

*The Silasidakep program in the issuance of birth certificates is one of the innovation programs that aims to form birth certificates, namely as a form of state recognition of a person's existence before the law. In addition, birth certificates are also useful for applying for jobs, requirements for making ID cards and family cards, school entry requirements, marriage requirements, passport processing, voting rights, and inheritance rights management. So it can be concluded that the birth certificate is one of the important documents that must be owned by everyone. Silasidakep is an online service program provided to the public to make it easier to make a Birth Certificate by simply accessing the Silidakep application. Success factors are very important to provide studies and input in determining programs to achieve targets. This research uses qualitative method with descriptive analysis type. Informants were determined using purposive sampling technique so that the informants in this study were the Head of the Civil Registry Service, Head of the Birth Certificate Section, Birth and Death Certificate Administration, Birth and Death Section, Civil Registration Service and Operators. Civil Registration Service. Then the data collection technique is done by literature study, field study (observation, interviews and documentation), and triangulation. After that, data processing uses data reduction, data presentation, conclusion drawing/data verification. The Silasidakep program in making birth certificates at the Population and Civil Registration Office of Sumedang Regency has been implemented quite well, although there are some things that need to be improved. Based on the results of the research, there are several suggestions, among others, it is necessary to make a special budget for the Silasidakep program or in the issuance of a Birth Certificate without having to adjust to the general budget used as it is today and provide a wider and adequate document archiving space.*

**KeyWord: Public Policy, Implementation of Public Policy.**

## PENDAHULUAN

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Sumedang Nomor 9 Tahun 2014 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Sumedang, terdapat beberapa jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sumedang yakni penerbitan Kartu Keluarga (KK), penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, dan Kartu Identitas Anak (KIA). Salah satu pelayanan kependudukan yang sering yaitu pembuatan akta kelahiran. Akta kelahiran merupakan suatu dokumen identitas autentik mengenai status dan peristiwa kelahiran seseorang. Berkaitan dengan hal tersebut dalam Undang Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak Pasal 1 Ayat (1) disebutkan bahwa "Identitas diri setiap anak harus diberikan sejak kelahirannya", kemudian dalam Ayat (2) disebutkan bahwa "Identitas sebagaimana yang dimaksud dalam ayat (1) dituangkan dalam akta kelahiran".

Tujuan utama pembentukan akta kelahiran yaitu sebagai bentuk pengakuan negara terhadap keberadaan seseorang di depan hukum, selain itu akta kelahiran juga berguna untuk melamar pekerjaan, syarat untuk membuat KTP dan KK, syarat untuk mendaftar sekolah, syarat perkawinan, pengurusan paspor, penggunaan hak pilih, dan pengurusan hak waris. Maka dapat disimpulkan bahwa akta kelahiran merupakan salah satu dokumen yang sangat penting untuk dimiliki oleh setiap orang.

Inovasi pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sumedang dalam menerbitkan Akte Kelahiran dilakukan melalui program Silasidakep. Silasidakep merupakan program pelayanan daring (online) yang diberikan kepada masyarakat untuk mempermudah dalam pembuatan Akta Kelahiran dengan hanya mengakses aplikasi Silasidakep.

Istilah Silasidakep berasal dari Bahasa Sunda yang terdiri dari dua kata, yaitu sila (duduk bersila) dan sidakep (berpangku tangan), yang diartikan sebagai pemohon dokumen cukup "duduk manis di rumah" tanpa harus pergi ke Kantor Pelayanan. Selain itu, istilah ini juga dipakai untuk mendukung masyarakat dalam melakukan social/physical distancing di masa pandemi seperti saat ini sebagai upaya tetap menerapkan Protokol Penyebaran COVID-19.

Tujuan Silasidakep adalah mengkoordinasikan pelaksanaan kebijakan Bidang Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada saat pandemi, serta mempermudah masyarakat akan kebutuhan yang bersangkutan dengan Bidang Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui Aplikasi SilaSidakep. Dengan silasidakep ini, masyarakat yang sebelumnya menghabiskan waktu cukup lama untuk memenuhi persyaratan pembuatan Akta Kelahiran karena mengharuskan pemohon mendatangi Kantor Pelayanan secara langsung dapat dipermudah dengan memerlukan waktu 3 hari dan masyarakat hanya memerlukan waktu kurang lebih 1 jam dalam memenuhi persyaratan dokumen yang langsung di upload di aplikasi tersebut. Dalam pemenuhan dokumen persyaratan yang belum lengkap maka masyarakat tidak perlu kembali lagi ke Kantor Pelayanan karena petugas akan mengirimkan pesan berupa notifikasi.

Dengan adanya program Silasidakep dalam penerbitan Akte Kelahiran, berdampak positif terhadap beberapa pencapaian kinerja Disdukcapil Kabupaten Sumedang khususnya Bidang Pencatatan Sipil seperti :

1. Bidang Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang telah mencapai target Nasional yaitu sebesar 96% bahkan target tersebut melebihi target Nasional yang ada sebesar 95%;
2. Dengan adanya program Silasidakep ini telah mengadakan kegiatan mengunjungi 26 Kecamatan di Kabupaten Sumedang hal untuk melakukan pelayanan keliling; dan

3. Kinerja para pegawai bidang Pencatatan Sipil dari tahun ke tahun mengalami peningkatan dari dari Tahun 2018 yang hanya 85% meningkat menjadi 96% di Tahun 2020.

Dengan pencapaian Silasidakep dalam penerbitan akta kelahiran di Kabupaten Sumedang menunjukkan bahwa implementasi penerbitan akta kelahiran melalui program Silasidakep telah berjalan dengan baik. Sebagaimana yang dikemukakan Merrile Grindle dalam Agustinus (2008) bahwa Pengukuran keberhasilan implementasi dapat dilihat dari prosesnya dengan mempertanyakan apakah pelaksanaan program sesuai dengan yang telah ditentukan yaitu melihat pada action dari individual proyek dan yang kedua apakah tujuan program tersebut tercapai.

Berdasarkan pemaparan tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih dalam terkait faktor keberhasilan program Silasidakep dalam pembuatan akta kelahiran di Kabupaten Sumedang. Adapun teori yang digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian ini adalah teori faktor pendukung keberhasilan implementasi menurut Terry dalam Mulyadi (2016) yang terdiri dari Man (Human Resources), Money (finances), Material (logistic), Machine (information), Methode (legitimate), Market (participation).

## **METODE PENELITIAN**

Pendekatan penelitian yang digunakan oleh penelitian adalah pedekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau pelaku yang dapat diamati. Pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu tersebut secara *holistik* (utuh) (Moleong, 2000).

Dalam penelitian ini yang menjadi fokus dan lokus penelitian ini adalah Pegawai Bidang Pencatatan Sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang. Dalam menentukan informan penelitian menggunakan teknik *purposive sampling*. Dengan demikian yang dijadikan informan penelitian adalah para pelaksana yang dianggap memiliki otoritas dan informasi yang terkait mengenai faktor-faktor keberhasilan program silasidakep dalam penerbitan akta kelahiran di Kabupaten Sumedang, yang terdiri dari Kepala Bidang Pencatatan Sipil, Kepala Seksi Akta Kelahiran dan Kematian, Pengadministrasi Akta Kelahiran dan Kematian, dan Operator Pelayanan Pencatatan Sipil.

Pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan dan Studi lapangan (observasi, wawancara, dan dokumentasi). Pengolahan dan analisis data yang digunakan melalui data display, reduksi data, penarikan kesimpulan, dan triangulasi data.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **MAN (Human Resources)**

Titik fokus dari manajemen adalah manusia. Jadi manusia merupakan sarana yang mutlak diperlukan bahkan yang terpenting bagi berhasilnya pencapaian tujuan. Tanpa manusia tidak akan ada kegiatan, tanpa kegiatan tujuan tidak akan tercapai sedangkan tujuan adalah merupakan sasaran dari manajemen.

Menurut Harrington Emerson dalam Zahro (2015) *Man* atau Manusia merupakan unsur mutlak dan yang terpenting didalam manajemen. Sebagai sumber tenaga kerja utama, manajemen tidak akan berjalan tanpanya. Dalam manajemen, manusia dibedakan menjadi dua golongan yaitu yang dipimpin dan yang memimpin.

Hasil wawancara yang dilakukan mengenai *Man* atau sumber daya manusia terkait pelaksanaan Silasidakep dalam penerbitan akta kelahiran di Kabupaten Sumedang, sebagai berikut.

Tabel 1. Rekapitulasi Wawancara *Man (Human Resources)*

No	Informan	Hasil Wawancara
1	Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil	Petugas dapat mengaplikasikan program Silasidakep dalam pembuatan akta kelahiran dengan baik. Dengan dilakukannya pertemuan rutin untuk pembinaan teknis maka para petugas yang mengoprasikan program Silasidakep dapat berjalan dengan baik ditambah pengalaman setiap harinya, sehingga permasalahan target permohonan pembuatan akta kelahiran itu sendiri sudah tercapai.
2	Kepala Seksi Akta Kelahiran	Dilihat dari kemampuan kerja petugas program Silasidakep dalam pembuatan akta kelahiran telah sesuai dengan SOP, memenuhi kriteria dan memahami persyaratan yang diberikan pemohon, kemampuan kerja petugas dapat memverifikasi dan tanggap dalam pembuatan akta kelahiran melalui aplikasi program Silasidakep. Dengan adanya keterampilan keja petugas program Silasidakep dapat mengoprasionalkan aplikasi yang telah disediakan dapat berjalan dengan baik dan sudah paham akan adanya program Silasidakep dalam pembuatan akta kelahiran.
3	Pengadministrasi Akta Kelahiran dan Kematian, pada Seksi Kelahiran dan Kematian	Kemampuan kerja petugas program Silasidakep dalam pembuatan akta kelahiran ini telah memenuhi kritearia dan bertanggungjawab pada tugasnya masing-masing. Para petugas program Siladakep ini sudah sangat terampil dalam melakukan tugasnya, sehingga berjalan dengan baik dan mengikuti prosedur yang ada.
4	Operator Pelayanan Pencatatan Sipil	Para petugas dapat mengaplikasikan program Silasidakep dalam pembuatan akta kelahiran dengan baik dan lancar sehingga mempermudah pelayanan terhadap masyarakat yang membutuhkan pembuatan akta kelahiran. Para petugas dapat melayani masyarakat yang membutuhkan akta kelahiran melalui program Silasidakep dengan baik dan apabila ada kekurangan persyaratan, maka petugas akan segera menyampaikan kekurangan persyaratan tersebut dan masyarakat akan segera memenuhinya, sehingga pembuatan akta kelahiran akan segera diproses

Sumber: Hasil Penelitian 2021

Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka dapat diketahui beberapa hal terkait *Man* sebagai salah satu faktor keberhasilan dari Implementasi Program Silasidakep dalam penerbitan akta kelahiran, yaitu:

1. Kemampuan kerja para petugas telah sesuai dengan SOP dadapat mengaplikasikan program silasidakep dengan baik serta petugas dapat mempermudah pelayanan terhadap masyarakat yang membutuhkan akta kelahiran; dan
2. Keterampilan petugas dalam program Silasidakep telah berjalan dengan baik serta telah mengikuti prosedur yang ada, karena para petugas telah terbiasa bekerja pada bidangnya maka keterampilan yang dimiliki dapat memaksimalkan pelayanan penerbitan Akta kelahiran melalui program Silasidakep.

Sumber Daya Manusia (SDM) memiliki arti keahlian terpadu yang berasal dari daya pikir serta daya fisik yang dimiliki oleh setiap orang. Yang melakukan serta sifatnya dilakukan masih memiliki hubungan yang erat seperti keturunan dan lingkungannya, sedangkan untuk prestasi kerjanya dimotivasi oleh sebuah keinginan dalam memenuhi keinginannya. SDM meliputi daya pikir serta daya fisik pada setiap individu. Lebih jelasnya SDM merupakan suatu kemampuan pada setiap manusia yang ditentukan oleh daya pikir serta daya fisiknya. SDM atau manusia menjadi unsur yang sangat penting dalam berbagai kegiatan yang dilakukan. Meskipun peralatan yang ada cukup canggih, tanpa adanya SDM berkualitas hal tersebut tidak akan berarti apa-apa. Sebab Daya Pikir merupakan modal dasar yang dibawa sejak lahir sedangkan keahlian dapat diperoleh dari usaha (belajar dan pelatihan). Kecerdasan seseorang dapat diukur dari tingkat *Intelligence Quotient* (IQ) dan *Emotional Quality* (EQ) (Hasibuan dalam Afrilian, 2018).

### **Money (Finance)**

Dalam sumber daya manajemen *money* ini juga dapat dikatakan sebagai anggaran seperti yang dikatakan Munandar (2010) anggaran yaitu suatu rencana yang disusun secara sistematis yang meliputi seluruh kegiatan perusahaan yang dinyatakan dalam unit kesatuan moneter yang berlaku untuk jangka waktu periode tertentu yang akan datang.

Hasil wawancara yang dilakukan mengenai *Money* terkait pelaksanaan Silasidakep dalam penerbitan akta kelahiran di Kabupaten Sumedang, sebagai berikut.

Tabel 2. Rekapitulasi Wawancara *Money (Finance)*

No	Informan	Hasil Wawancara
1	Kepala Bidang Pencatatan Sipil	Pelayanan Pelayan Kebijakan anggaran sudah tertuang dalam program kegiatan yang ada di Bidang Pencatatan Sipil berupa dokumen atau data judul kegiatan, dan untuk mendorong pelaksanaan kegiatan aplikasi silasidakep ini di dukung oleh anggaran termasuk juga dalam pembuatan akta kelahiran. Secara umum anggaran yang tersedia belum bisa mencukupi program Silasidakep dalam pengelolaan akta kelahiran, namun yang dilakukan petugas yaitu dengan mengoptimalkan anggaran yang ada agar program Silasidakep berjalan dan demi tercapainya target. Dengan adanya aplikasi Silasidakep juga bisa sedikit mengurangi biaya operasional pembuatan akta kelahiran, dapat dikatakan lebih praktis dan lebih murah dibandingkan jika pembuatan dan pendaftaran akta kelahiran secara online.
2	Kepala Seksi Akta Kelahiran	Tidak ada kebijakan akan anggaran untuk program Silasidakep mengenai penerbitan akta kelahiran. Karena anggaran hanya untuk jemput bola ke tingkat Kecamatan Daerah. Tidak ada anggaran yang diberikan untuk pengelolaan akta kelahiran dalam program Silasidakep.
3	Pengadministrasi Akta Kelahiran dan Kematian, pada Seksi Kelahiran dan Kematian	Dalam program Silasidakep pada akta kelahiran tidak ada anggaran, namun, kebijakannya yaitu jika ada kesalahan pada berkas pemohon dapat dibetulkan jika memang bisa dibantu namun tidak bisa maka persyaratan tersebut akan dikembalikan pada pemohon dan akan dihubungi melalui nomor telpon yang dicantumkan pemohon. Dalam program Silasidakep ini tidak ada anggaran.
4	Operator Pelayanan Pencatatan Sipil	Tidak ada kebijakan anggaran untuk program Silasidakep mengenai penerbitan akta kelahiran. Untuk program Silasidakep ini tidak ada anggaran yang diberikan.

Sumber: Hasil Penelitian 2021

Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka dapat diketahui beberapa hal terkait *Money* sebagai salah satu faktor keberhasilan dari Implementasi Program Silasidakep dalam penerbitan akta kelahiran, yaitu:

1. Mengenai kebijakan anggaran khusus untuk program Silasidakep mengenai akta kelahiran, bidang pencatatan sipil belum mengeluarkan anggaran khusus, karena program yang telah mempunyai anggaran khusus di bidang pencatatan sipil hanya jempot bola.; dan
2. Anggaran yang tersedia masih belum mencukupi, karena anggaran yang di sediakan bidang pencatatan sipil ini mencakup keseluruhan. Maka untuk dapat memenuhi segala kebutuhan administrasi agar terpenuhi petugas mengoptimalkan anggaran yang ada agar berjalan dengan lancar.

Anggaran adalah rencana tertulis mengenai kegiatan suatu organisasi yang dinyatakan secara kuantitatif untuk jangka waktu tertentu dan umumnya dinyatakan dalam satuan uang (Narifin, 2012). Anggaran dalam suatu program diperlukan untuk pembiayaan pelaksanaan kegiatan tersebut baik itu untuk memenuhi sarana dan prasarana maupun untuk memberikan insentif kepada para pelaksana kegiatan.

### ***Material (logistic)***

Sarana dan prasarana memiliki arti yang sama dengan fasilitas dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan, sedangkan menurut Subroto dalam Kiki Armansyah (2011:27), fasilitas adalah segala sesuatu usaha yang dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan suatu usaha dapat berupa benda-benda maupun uang.

Hasil wawancara yang dilakukan mengenai *Material* terkait pelaksanaan Silasidakep dalam penerbitan akta kelahiran di Kabupaten Sumedang, sebagai berikut.

Tabel 3. Rekapitulasi Wawancara *Material (Logistic)*

No	Informan	Hasil Wawancara
1	Kepala Bidang Pencatatan Sipil	Pelayanan Di Pencatatan Sipil ada beberapa sarana yang memadai dalam penerbitan akta kelahiran dalam program Silasidakep yaitu peralatan teknologi berupa computer, printer, aplikasi Silasidakep itu sendiri. Sedangkan prasarana Pencatatan Sipil masih belum cukup memadai, seperti ruang pengarsipan khususnya register arsip dan berkas-berkas permohonan masih terkendala oleh tempat yang belum ideal sebagai ruang penyimpanan arsip, tetapi pegawai tetap memanfaatkan tempat yang ada dan menyimpan seluruh berkas seaman mungkin. Dengan adanya program pendaftaran daring atau SIAK melalui Silasidakep sendiri dapat membantu penyimpanan data berupa file dan dapat memberi ruang kosong untuk ruangan yang ada.
2	Kepala Seksi Akta Kelahiran	Sarana yang digunakan dalam penerbitan akta kelahiran dalam program Silasidakep telah memadai yaitu adanya komputer fisik ( <i>all in one</i> ) dan printer dengan jumlah masing-masing dua buah. Sedangkan prasarana khususnya untuk ruang pengarsipan masih belum cukup memadai.
3	Pengadministrasi Akta Kelahiran dan Kematian, pada Seksi Kelahiran dan Kematian	Sarana dan prasarana sudah cukup memadai namun hanya ruang arsip yang kurang memadai.
4	Operator Pelayanan Pencatatan Sipil	Sarana yang digunakan yaitu komputer, internet, dan penyediaan aplikasi-aplikasi. Prasarana sudah memadai tetapi belum maksimal karena disesuaikan dengan anggaran yang ada.

Sumber: Hasil Penelitian 2021

Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka dapat diketahui bahwa sarana yang ada di bidang pencatatan sipil yang digunakan berupa komputer dan printer fisik itu telah memadai. Dengan telah terpenuhinya sarana pelaksanaan program Silasidakep dalam penerbitan akta kelahiran di Kabupaten Sumedang menjadi salah satu faktor keberhasilan implementasi program tersebut.

### ***Machine (information)***

Teknologi informasi menurut Martin dalam Tambang (2012) adalah teknologi yang tidak hanya pada teknologi komputer (perangkat keras dan perangkat lunak) yang akan digunakan untuk memproses dan menyimpan informasi, melainkan mencakup teknologi komunikasi untuk mengirim atau menyebarkan informasi.

Hasil wawancara yang dilakukan mengenai *Machine* terkait pelaksanaan Silasidakep dalam penerbitan akta kelahiran di Kabupaten Sumedang, sebagai berikut.

Tabel 4. Rekapitulasi Wawancara *Machine (information)*

No	Informan	Hasil Wawancara
1	Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil	Dalam aplikasi Silasidakep ada inflamasi persyaratan, ada pula kontak pengaduan jika terjadi masalah atau kesulitan saat mengakses aplikasi Silasidakep sendiri ditampilkan menu-menu seputar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Pelayanannya serta syarat-syarat yang harus dipenuhi sebagai informasi untuk masyarakat, untuk penerbitan akta kelahiran akan muncul notifikasi pada aplikasi Silasidakep, ada 4 notifikasi saat proses pembuatan akata kelahiran dari pendaftaran hingga penerbitan yaitu menunggu data direspon, sedang dalam proses verifikasi oleh Kepala Seksi sedang dalam proses pencetakan, sedang dalam proses pengiriman.
2	Kepala Seksi Akta Kelahiran	Yang dilakukan untuk memenuhi informasi elektronik terkait penerbitan akta kelahiran melalui Silasidakep dengan melakukan pengupdatetan data, lebih tepatnya penyempurnaan aplikasi. Tujuannya untuk memudahkan pemohon dalam mengupload persyaratan yang telah disediakan.
3	Pengadministasi Akta Kelahiran dan Kematian, pada Seksi Kelahiran dan Kematian	Untuk memenuhi informasi eletroniknya maka para operator akan mengupdate teknologinya untuk lebih disempurnakan embali.
4	Operator Pelayanan Pencatatan Sipi	Untuk memenuhi informasi elektronik bisa dilihat melalui aplikasi Silasidakep.

Sumber: Hasil Penelitian 2021

Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka dapat diketahui bahwa terdapat empat notifikasi pada aplikasi Silasidakep untuk memudahkan masyarakat dalam pembuatan akta kelahiran melalui aplikasi Silasidakep tersebut. Dengan informasi yang lengkap terkait program Silasidakep membantu masyarakat yang hendak melakukan permohonan penerbitan akta kelahiran secara online.

**Methode (legitimate)**

*Method* merupakan suatu cara melaksanakan pekerjaan dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, jadi tercapainya atau tidaknya tujuan itu tergantung dari cara kerjanya. Tetapi walaupun tata kerja yang telah dirumuskan atau ditetapkan dengan baik, sedangkan orang yang disertai tugas pelaksanaannya kurang baik, oleh karena itu penggunaan tata kerja, tergantung pula pada orangnya, Bahkan tata kerja itu sendiri dibuat atau diciptakan manusia. Tanpa manusia tidak ada tata kerja (Suprihatiningrum, 2013).

Hasil wawancara yang dilakukan mengenai *Methode* terkait pelaksanaan Silasidakep dalam penerbitan akta kelahiran di Kabupaten Sumedang, sebagai berikut.

Tabel 5. Rekapitulasi Wawancara *Methode (Legitimatete)*

No	Informan	Hasil Wawancara
1	Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil	Sama halnya dengan proses penerbitan akte kelahiran dalam gambaran elektronik, jika persyaratan lengkap langsung diproses sedangkan belum memenuhi syarat makan akan diberitahukan kepada pemohon dengan adanya notifikasi pemenuhan syarat. Pelaksanaan SOP tersebut tidak ada kesulitan yang signifikan namun terkadang kendalanya Ketika pemohon mengupload persyaratan yang berupa foto terkadang tidak jelas dan tidak sesuai ukuran yang sudah dicantumkan dalam aplikasi Silasidakep sehingga petugas harus meminta kepada pemohon untuk mengirim ulang dokumen tersebut.
2	Kepala Seksi Akta Kelahiran	SOP penerbitan akta kelahiran melalui Silasidakep yaitu pertama pemohon mengupload persyaratan akta kelahiran, kedua verifikasi petugas Silasidakep, proses entry data, verifikasi petugas Silasidakep dan terakhir penandatanganan elektronik.
3	Pengadministrasi Akta Kelahiran dan Kematian, pada Seksi Kelahiran dan Kematian	SOP dalam pembuatan akta kelahiran ini yaitu Pemohon mengupload persyaratan, Verifikasi petugas Silasidakep, Proses entry, kemudian di verifikasi lagi, Lalu penandatanganan elektronik.
4	Operator Pelayanan Pencatatan Sipil	SOP penerbitan akta kelahiran melalui Silasidakep yaitu pertama pemohon mengupload persyaratan akta kelahiran, kedua verifikasi petugas Silasidakep, proses entry, verifikasi petugas Silasidakep dan terakhir penandatanganan elektronik.

Sumber: Hasil Penelitian 2021

Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka dapat diketahui bahwa pelaksanaan SOP dalam mengimplementasikan program Silasidakep tidak menghadapi kesulitan yang berarti namun adanya kendala pada pemohon yang mengupload persyaratannya tidak jelas sehingga petugas harus meminta kepada pemohon untuk mengirim ulang. Dengan prosedur yang jelas dan dapat diimplementasikan baik itu oleh petugas maupun masyarakat sebagai pemohon membantu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang khususnya bidang pelayanan pencatatan sipil dalam meningkatkan kinerja organisasi. Hal tersebut dibuktikan dengan capaian kinerja dari program penerbitan akta kelahiran yang mencapai 96%, yang dimana capaiannya tersebut melebihi target yang ditetapkan Pemerintah Pusat yaitu sebesar 95%.



### **Market (participation)**

Pengertian market sebagai faktor pendukung implementasi kebijakan disini yaitu masyarakat atau partisipasi, hanya saja secara keseluruhan. Sedangkan yang menjadi “barang produksinya” adalah layanan perusahaan atau jasa (ini administrasi negara dikurangi perusahaan negara atau niaga negara), apabila rakyat atau masyarakat telah merasakan pelayanan yang sebaik-baiknya akan mendukungnya atau dengan kata lain memberikan kerjasamanya dengan sebaik-baiknya, sehingga pemerintah dapat berjalan stabil (Mulyadi, 2016).

Hasil wawancara yang dilakukan mengenai Market atau sumber daya manusia terkait pelaksanaan Silasidakep dalam penerbitan akta kelahiran di Kabupaten Sumedang, sebagai berikut.

Tabel 6. Rekapitulasi Wawancara *Market (Participation)*

<b>No</b>	<b>Informan</b>	<b>Hasil Wawancara</b>
1	Kepala Bidang Pencatatan Sipil Pelayanan	Partisipasi masyarakat dalam pembuatan akta kelahiran melalui aplikasi Silasidakep sudah berpartisipasi namun Kembali lagi kepada kendala jaringan, dan saat diminta ulang pemenuhan persyaratan masih tetap salah atau tidak jelas. Solusi permasalahan ini adalah yaitu masyarakat diminta mengirimkan dokumen melalui whatsapp yang diinfokan melalui kontak pengaduan oleh petugas kepada pemohon. Hal itu dilakukan untuk mengantisipasi data atau dokumen yang tidak sinkron. Media yang digunakan untuk kritik dan saran yaitu melalui kontak pengaduan dengan nomor yang tertera khusus Pencatatan Sipil baik un tuk pada system Silasidakep ataupun tatap muka. Kritik yang sering diberikan pemohon seperti menanyakan kapan selesainya pembuatan akta kelahiran karena terkadang yang membuat lama adalah data yang pemohon berikan belum lengkap sehingga petugas pun tidak bisa memproses pembuatan akta kelahiran sampai datanya lengkap dan juga saat pengiriman terkendala di pos atau saat petugas pos mengantarkan dokumen tersebut pemohon tidak ada di alamat yang tertera sehingga membuat lama. Dan kritik lainnya seperti pemohon belum mengerti tata cara penggunaan aplikasi atau ketika ada kendala. Respon 1x24 jam kritik tersebut dilakukan secepat mungkin.
2	Kepala Seksi Akta Kelahiran	Partisipasi masyarakat mengenai pembuatan akta kelahiran melalui Silasidakep dengan adanya pemohon yang lumayan banyak dan juga pemohon banyak yang antusias dalam program Silasidakep karena pendaftaran bisa dilakukan dimana saja dan hasilnya dikirim melalui pos. Kritik dan saran dari masyarakat terkait pembuatan akta kelahiran yaitu melalui nomor yang diterima itu sangat memuaskan.
3	Pengadministrasi Akta Kelahiran dan Kematian, pada Seksi Kelahiran dan Kematian	Ada yang merasa puas dan ada juga yang masih kecewa, namun dalam memasukan atau mengupload persyaratan kebanyakan masyarakat masih kurang mengerti. Namun kebanyakan masyarakat juga puas dengan adanya program Silasidakep ini terutama dalam pembuatan akta kelahiran karena masyarakat hanya mendaftar dari rumah kemudian hasilnya akan dikirim ke umah juga. Kritiknya yaitu biasanya pemohon banyak yang tidak sabar untuk menunggu diterbitkannya akta kelahiran tersebut, padahal kesalahan itu dari pemohonnya sendiri

---

	karena masih ada persyaratan yang kurang lengkap. Sedangkan saran dari masyarakatnya yaitu masyarakat atau pemohon ingin segera cepat diroses tapi dari program Silasidakep ini harus bekerja sesuai dengan prosedurnya jadi tidak bisa dipercepat begitu saja apalagi jika persyaratannya masih ada yang kurang lengkap.
4 Operator Pelayanan Pencatatan Sipil	Responsip, karena pendaftaran bisa dilakukan dimana saja melalui aplikasi Silasidakep dan juga hemat biaya. Kritik yang timbul yaitu proses akta kelahiran biasanya pemohon banyak yang tidak sabar menunggu hasil pembuatan akta kelahiran. Sedangkan saran dari pemohon yaitu ingin secepat mungkin diproses, tetapi dalam program Silasidakep ini harus bekerja sesuai dengan prosedur jadi tidak bisa dipercepat begitu saja. Kritik dan saran diberikan melalui social media seperti Instagram, Facebook, Website, dll. Respon yang diberikan kepada kritik dan saran yang diterima tentu sangat memuaskan.

---

Sumber: Hasil Penelitian 2021

Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka dapat diketahui beberapa hal terkait Market sebagai salah satu faktor keberhasilan dari Implementasi Program Silasidakep dalam penerbitan akta kelahiran, yaitu:

1. Banyak masyarakat yang sudah berpartisipasi dalam pembuatan akta kelahiran melalui aplikasi silasidakep ini, namun ada kendala pada jaringan yang membuat masyarakat menjadi tidak sabar dan terkadang banyak masyarakat juga tidak mengerti prosedur penggunaan aplikasi silasidakep; dan
2. Media yang digunakan untuk kritik dan saran yaitu melalui kontak pengaduan yang sudah tertera, dan akan direspon 1x24 jam. Kritik dari masyarakat pada program Silasidakep ini yaitu pemohon banyak yang tidak sabar untuk menunggu hasilnya. Sedangkan saran yang diberikan yaitu masyarakat ingin dengan cepat hasilnya diterbitkan padahal para petugas dalam program ini telah bekerja sesuai dengan prosedur yang ditentukan.

## SIMPULAN

Faktor keberhasilan implementasi program Silasidakep dapat dilihat dari enam aspek manajemen yaitu Man (human resources), Money (finances), Material (logistic), Machine (Information), Methode (legitimate), dan Market (participation). Hal tersebut berupa kemampuan petugas dan keterampilan petugas, sarana yang ada di Bidang Pencatatan Sipil sudah memadai namun masih ada prasarana yang masih belum cukup memadai khususnya ruang pengarsipan, pada proses pengarsipan pemohon dapat mengakses aplikasi Silasidakep untuk melakukan pendaftaran dan jika persyaratan telah terpenuhi maka akan langsung diproses dan diterbitkan, dalam informasi elektronik terdapat 4 notifikasi pada aplikasi Silasidakep untuk memudahkan masyarakat dalam pembuatan akta kelahiran, kebijakan atau perundang-undangan dan Standar operasional prosedur dalam penerbitan akta kelahiran telah sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang berlaku, dan partisipasi masyarakat serta kritik dan saran dari masyarakat diberikan melalui kontak pengaduan dengan nomor yang tertera.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amelia Sobarna, Rosana. 2019. "Implementasi Kebijakan Program Indonesia Pintar Di SDN Sukatali Kecamatan Situraja kabupaten Sumedang". (Skripsi). Sumedang : Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Sebelas April Sumedang.
- Asn, Komariah, Djam'an Satori, 2011, Metode Penelitian Kualitatif. Bandung : Alfabeta.
- Artikel Pendidikan.id. 2021. "Unsur-unsur Manajemen Pendapat Ahli dan Penjelasan" Pada 24 Desember 2021 pukul 20.25. diakses dari <https://artikelpendidikan.id/unsur-unsur-manajemen/>.
- Calon manajer.com. 2019. "Pengertian Administrasi secara umum, Menurut para ahli, Pengertian secara sempit dan pengertian secara luas" Pada 24 Desember 2021 pukul 19.56. diakses dari <https://www.calonmanajer.com/2019/01/Pengertian-administrasi.html>.
- Disdukcapil Sumut. 2019. "Tugas pokok dan fungsi bidang Pencatatan Sipil". Pada 27 Desember 2021 pukul 14.40. diakses dari <http://disdukcapil.sumutprov.go.id/berita/detail/tugas-pokok-dan-fungsi-bidang-catatan-sipil->
- Dukcapil Tanah Bumbu. 2019. "Pentingnya pembuatan akta kelahiran" Pada 28 November 2021 pukul 10.30. diakses dari <http://disdukcapil.tanahbumbukab.go.id/2019/10/pentingnya-pembuatan-akta-kelahiran>.
- Dunia UKM. 2018. "Manajemen SDM Kenali fungsi dan tujuannya" Pada 30 Desember 2021 pukul 20.47. diakses dari <https://www.jurnal.id/id/blog/manajemen-sdm-kenali-fungsi-dan-tujuannya/>.
- Edu Pambudi S. Kom. 2018. "16 Pengertian Teknologi Menurut Para Ahli" Pada 17 Desember 2021 pukul 11.22. diakses dari <https://www.google.co.id/amp/s/dosenit.com/kuliah-it/teknologi-informasi/pengertian-teknologi-menurut-para-ahli/amp>.
- Eljabar. 2020. "SilaSidakep, Cara Disdukcapil Sumedang Berikan Pelayanan Tanpa Bertatap Muka" pada 25 November 2021 pukul 13.08. diakses dari <https://eljabar.com/silasidakep-cara-disdukcapil-sumedang-berikan-pelayanan-tanpa-bertatap-muka/>.
- Gie, The liang. 2007. Administrasi Perkantoran Modern. Yogyakarta Liberty Robbins, Stephen P. 1994. Teori Organisasi : Struktur, Desain dan Aplikasi, Edisi ke-3 (Penerjemah Yusuf Udaya) Jakarta : Arcan.
- Krismawati Rina. 2020. "Implementasi Kebijakan Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang". (Skripsi). Sumedang : Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Sebelas April Sumedang.
- Putri Dellita. 2019. "Analisis Implementasi Kebijakan Pemberian Pelayanan Informasi Produk Hukum Daerah di Sekretariat Daerah Kabupaten Sumedang". (Skripsi). Sumedang : Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Sebelas April Sumedang.
- Permana Juandi. 2020 "Efektivitas Aplikasi Silasidakep". dari <https://repository.unikom.ac.id/66958/1/SilaSidakep%2C%20Juandi%20%2841718011%29.pptx>.
- Rosmawati Fatimah, Linda. 2021. "Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D. Bandung Alfabeta". Pada 25 November 2021 pukul 12.46. diakses dari [https://ilmuadministrasisebelasapril.ac.id/perpustakaan/file\\_share/LINDA\\_ROSMAWATI\\_FATIMA\\_H\\_IMPLEMENTASI\\_KEBIJAKAN\\_BOS\\_REGULER\\_SMP\\_NEGERI\\_DI\\_KABUPATEN\\_SUMEDANG.pdf](https://ilmuadministrasisebelasapril.ac.id/perpustakaan/file_share/LINDA_ROSMAWATI_FATIMA_H_IMPLEMENTASI_KEBIJAKAN_BOS_REGULER_SMP_NEGERI_DI_KABUPATEN_SUMEDANG.pdf)
- Rahmadani Andrian, Ilham. 2016. " Pengaruh Penempatan Pegawai Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Pada Bidang Kesekretariatan Pengadilan Tinggi Agama Bandung. dalam 11 Inu Kencana Syaifi, Ilmu Administrasi Publik (h.13-h.14). Jakarta: PT Rineka Cipta.