

# **EFEKTIVITAS LAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN PADA PROGRAM PELAYANAN KADA SING AMPIHAN (PAKASAM) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANJARMASIN**

Lusi Ariyanti<sup>1</sup>, Beni Akhmad<sup>2</sup>, Sitna Hajar Malawat<sup>3</sup>  
<sup>1)2)3)</sup>FISIP, Universitas Islam Kalimantan MAAB (Uniska) Banjarmasin  
Email : [lusiariyanti2001@gmail.com](mailto:lusiariyanti2001@gmail.com)

## ***ABSTRAK***

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Efektivitas dan Kendala dari Layanan Pembuatan Akta Kelahiran Pada Program Pelayanan Kada Sing Ampihan (PAKASAM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin. Metode Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan Observasi, Wawancara dan Dokumentasi.

Dari hasil penelitian, Layanan Pembuatan Akta Kelahiran Pada Program Pelayanan Kada Sing Ampihan (PAKASAM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin masih kurang efektif. Dilihat dari 3 (tiga) indikator efektifitas menurut Richard M. Steers (Aldino, 2018) yaitu Pencapaian Tujuan, Integrasi, dan Adaptasi. Dibuktikan dengan hasil penelitian Pencapaian Tujuan, kurun waktu penyelesaian akta kelahiran belum kesesuaian dan sasaran atau target pelaksanaan yang masih belum tercapai. Integrasi, kurangnya proses sosialisasi dan komunikasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin dengan Masyarakat yang masih belum maksimal. Namun, Adaptasi, Kemampuan pegawai sebagai petugas pelaksana sudah melaksanakan pelayanan dengan baik dan terkait sarana dan prasarana sudah memadai. Adapun Faktor Kendala Efektivitas layanan pembuatan akta kelahiran pada program Pelayanan Kada Sing Ampihan (PAKASAM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin terdapat dua faktor yakni : kendala Jaringan dan kurangnya sosialisasi.

***Kata Kunci : Efektivitas, Layanan, Akta, Kelahiran, PAKASAM***

## DAFTAR PUSTAKA

### **Buku :**

Burhan, B. 2018. *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah*. Depok: Prenamedia Group

Hayat, 2017, *Manajemen Pelayanan Publik*, Rajawali Pers, Depok.

Makmur, H. 2015. *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung: PT Refika Aditama

Maksudi. 2017. *Dasar-Dasar Administrasi Publik*. Depok: PT Raja Grafindo Persada

Mardiasmo, 2016. *Efisiensi dan Efektifitas*. Andy, Jakarta.

Mulyadi, dkk. 2018. *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta

Mulyadi. 2016. *Efektivitas Online Public Access Catalog (OPAC) Berbasis Senayan Library Management System (SLIMS) Sebagai Sarana Temu Kembali Informasi di Upt Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Raden falah Palembang*. Palembang: Fakultas Adab dan Humaniora

Pasalong, H. 2020. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta

Pedoman Penulisan Skripsi FISIP UNISKA MAB, 2021

Rahayu, dkk. 2020. *Pelayanan Publik dan E-Government (Sebuah Teori dan Konsep)*. Depok: PT. Rajagrafindo Persada

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta

Sakti, dkk. 2021. *Pelayanan Publik Berbasis Regional Complex Analysis*. Depok: PT Raja Grafindo Persada

Wadjdi, F. 2021. *Efektivitas Pelayanan Publik*. Purbalingga : CV. Eureka Media Aksara

### **Peraturan Perundang-Undangan :**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 28 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Inovasi

Peraturan Walikota Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Standar Operasional Prosedur Inovasi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin

Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 21 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 7 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Banjarmasin

Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin Nomor 096 Tahun 2022 Tentang Standar Pelayanan Dan Standar Pelayanan Inovasi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin

**Skripsi :**

Afrida, S. (2017). *Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Rangka Pembuatan Akta Kelahiran Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan* (Doctoral dissertation).

Chalia, P. (2022). *EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN PADA MASA PANDEMI COVID-19 OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KOTABARU*

Katrina. (2017). *EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU KELUARGA PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TANA TORAJA*

Sari, I. D. (2021) *EFEKTIVITAS PELAYANAN PADA PROGRAM INOVASI ANAK LAHIR AKTA YES (ALAY) (Studi Kasus dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin)*

YULIANI, F., & Ahmad, A. (2015). *Efektivitas Pelayanan dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis* (Doctoral dissertation, Riau University).

Yusfiah, D. Y. (2021). *KINERJA APARATUR DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DIMASA PANDEMI COVID-19 PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA PROVINSI KALIMANTAN SELATAN* (Doctoral dissertation, IPDN Jatinangor).

**Jurnal :**

Aulia, R. (2022). *EFEKTIVITAS PEMBUATAN KTP ELEKTRONIK MELALUI PELAYANAN KELILING DI KABUPATEN MAJENE PROVINSI SULAWESI BARAT* (Doctoral dissertation, INSTITUT PEMERINTAHAN DALAM NEGERI).

Ferdian, F. (2018). *Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Online Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh* (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry Banda Aceh).

Lotfi, M., & Hayati, R. (2020). EFEKTIFITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN MELALUI MOBIL KELILING PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL (DISPENDUKCAPIL) DI KABUPATEN TABALONG. *JAPB*, 3(2), 975-988.

Muhamad Samsudin, dkk. (2014). *Faktor Faktor yang Berpengaruh Terhadap Efektivitas Penyaluran Bantuan Sosial di Bagian Sosial Sekretariat Daerah Kabupaten Kutai Timur*. *eJournal Administrative Reform*. Vol. 1 No. 2 Tahun 2014.

Putra, A. A. (2018). *Efektivitas Pelaksanaan Program Bantuan Sosial Pada Masyarakat Di Kota Palu (Studi Tentang Kelompok Usaha Bersama)*. *Katalogis*, 6(8), 1-8.