

EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK BAUNTUNG BATUAH (BERATAAN TUNTUNG BASARAH LAWAN LURAH) DALAM PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI KELURAHAN KELAYAN LUAR KOTA BANJARMASIN

Laily Mahmudah¹, Murdiansyah Herman², Deli Anhar³

¹Program Studi Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari, NPM 16120114

²Program Studi Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari, NIDN 1109127301

³Program Studi Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari, NIDN 0010106201

*email: lailymahmudah83@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui gambaran bagaimana Efektivitas pelayanan publik Bauntung Batuah (Berataan Tuntung Basarah Lawan Lurah) dalam pembuatan Akta Kelahiran di Kelurahan Kelayan Luar Kota Banjarmasin serta apa saja hambatan dan upaya dalam efektivitas pelayanan publik Bauntung Batuah.

Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data dikumpulkan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi kepada pegawai dan masyarakat Kelurahan Kelayan Luar. Analisis data menggunakan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas pelayanan publik Bauntung Batuah (Berataan Tuntung Basarah Lawan Lurah) dalam pembuatan Akta Kelahiran di Kelurahan Kelayan Luar Kota Banjarmasin belum efektif hal ini dapat dilihat dari 3 Indikator pengukuran yaitu 1) Pencapaian Tujuan, 2) Integrasi, 3) Adaptasi. Sedangkan faktor penghambat Efektivitas Pelaksanaan Inovasi Bauntung Batuah yaitu 1) Kurangnya Sosialisasi dan 2) Budaya Masyarakat. Dan upaya dalam mengatasi hambatan yaitu pengoptimalan sosialisasi dan memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang kemudahan pelayanan Bauntung Batuah.

Kata Kunci : Efektivitas, pelayanan publik, Bauntung Batuah

ABSTRACT

The purpose of this research is to find out the description of the effectiveness of Bauntung Batuah public services (Berataan Tuntung Basarah Lawan Lurah) in making birth certificates in Kelayan Luar Village Banjarmasin City and what are the obstacles and efforts in the effectiveness of Bauntung Batuah public services.

The research method uses a qualitative approach to the type of descriptive research. Data was collected by observation, interview and documentation to the Kelayan Luar Village staff and community. Data analysis uses data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions.

The results showed that the effectiveness of public services Bauntung Batuah (Berataan Tuntung Basarah Lawan Lurah) in making birth certificates in Kelayan Luar Village Banjarmasin City was not yet effective, it can be seen from 3 measurement indicators, namely 1) Achievement of Goals, 2) Integration, 3) Adaptation. While the inhibiting factors the effectiveness of the implementation of Bauntung Batuah Innovations are 1) Lack of Socialization and 2) Community Culture. And efforts to overcome obstacles are optimization of socialization and provide understanding to the public about the ease of service of Bauntung Batuah.

Keywords: Effectiveness, public services, Bauntung Batuah

PENDAHULUAN

Pelayanan publik berkaitan erat dengan pemerintah, karena memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan tanggung jawab pemerintah. Pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat secara langsung dapat menjadi ukuran dalam menilai kualitas pemerintah.

Pemerintah sebagai aktor utama yang bertanggung jawab terhadap upaya pemenuhan hak-hak rakyat dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam Undang-undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan publik Hal ini dilakukan karena pelayanan publik merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kewajiban pemerintah untuk mensejahterakan rakyatnya.(Komsatun, 2017)

Meningkatnya kebutuhan masyarakat membuat pemerintah sebagai penyelenggara publik harus lebih baik dalam memberikan pelayanan. Hal inilah yang memicu kemunculan inovasi-inovasi pelayanan publik dengan maksud dan tujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan publik. Kondisi saat ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta berkualitas. Sumber daya manusia aparatur penyelenggaraan publik yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media sosial, seperti prosedur pelayanan yang berbelit-belit, persyaratan yang dirasa belum transparan, ketidakpastian jangka waktu penyelesaian, banyaknya biaya yang diperlukan dan lain-lain. Maka dari itu diperlukan upaya dalam perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik demi terwujudnya pelayanan publik yang prima.

Kelurahan merupakan salah satu pembagian wilayah administrasi yang ada di Indonesia di bawah Kecamatan. Dalam ruang lingkup otonomi daerah di Indonesia, kelurahan merupakan wilayah kerja lurah sebagai perangkat Daerah Kota atau Kabupaten. Kelurahan merupakan unit terkecil dalam struktur pemerintahan negara kesatuan Republik Indonesia yang mempunyai peranan

dan kedudukan yang penting, karena berada digaris terdepan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan di tingkat kelurahan meliputi bidang pemerintahan, pembangunan dan pemberdayaan masyarakat. Salah satu urusan bidang pemerintahan adalah administrasi kependudukan.

Undang-undang No.24 Tahun 2013 merupakan perubahan terhadap Undang-Undang No.25 Tahun 2006 mengatur tentang Administrasi Kependudukan, Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Adapun Peraturan daerah tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan tercantum dalam Perda Nomor 21 Tahun 2014.

Akta Kelahiran merupakan salah satu bentuk pelayanan administrasi kependudukan yang yang penting mengenai bukti pengakuan legal kewarganegaraan seseorang dan sebagai jaminan atas kedudukan hukum seseorang dalam Negara. Menurut Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 perubahan Terhadap Undang-undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak, hak identitas bagi seorang anak dinyatakan tegas pada pasal 5. Pasal tersebut menyebutkan bahwa “setiap anak berhak atas suatu nama sebagai identitas diri dan status kewarganegaraan.” Kemudian hal ini juga ditegaskan pada pasal 27 bahwa identitas diri setiap anak harus diberikan sejak kelahirannya.

Banyaknya permohonan pembuatan akta kelahiran juga menciptakan berbagai keluhan yang dirasakan oleh masyarakat. Pengaduan masyarakat mengenai Akta Kelahiran merupakan terbanyak ke 3 setelah KTP dan Kartu Keluarga, keluhan yang dirasakan masyarakat kebanyakan mengenai lambatnya pelayanan dan panjangnya antrean di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Hal inilah yang mendasari lahirnya trobosan pelayanan program Bauntung Batuah yang memiliki kepanjangan berataan tuntung basarah lawan lurah. Bauntung Batuah merupakan program di kelurahan untuk pembuatan Akta Kelahiran dan perubahan Kartu Keluarga dengan cukup mengurus di kelurahan saja. Bauntung Batuah merupakan

singkatan dari Berataan Tuntung Basarah Lawan Lurah artinya semua bisa selesai cukup di kelurahan, yang diluncurkan pada september 2017 dan mulai dilaksanakan secara serentak di kelurahan sekota Banjarmasin. Program pelayanan ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam memenuhi kewajibannya sebagai warga negara yang tertib administrasi kependudukan, sehingga tidak perlu jauh-jauh mengurusnya ke kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di jalan Sultan Adam. Hasil dari pelayanan pembuatan Akta Kelahiran ini dapat lebih efektif, mudah, dan murah. Semenjak september 2017 telah dijalankannya pelayanan pembuatan akta kelahiran di kelurahan, antrean di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin mulai sepi. Sebagai bentuk mendekati diri ke masyarakat maka munculah pelayanan publik di kelurahan yakni Bauntung Batuah.

Penerapan pelaksanaan program pelayanan Bauntung Batuah agar mempermudah pelayanan kepada masyarakat yang akan mengurus pembuatan Akta Kelahiran cukup dikelurahan tanpa harus ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 28 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Inovasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin dan Peraturan Walikota Nomor 24 Tahun 2018 pasal 4 Tentang Standar Operasional Prosedur Inovasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.

Kemudian peneliti melakukan observasi ke masyarakat Kelurahan Kelayan Luar bahwa kebanyakan warga lebih memilih untuk langsung mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin untuk mengurus Akta Kelahiran dari pada menggunakan layanan Bauntung Batuah dan banyak masyarakat Kelurahan Kelayan Luar yang masih belum mengetahui tentang Program Pelayanan Bauntung Batuah. Dari hasil observasi tersebut dapat disimpulkan bahwa masih ada masyarakat yang belum mengetahui mengenai program Pelayanan Bauntung Batuah.

Dalam mewujudkan pelayanan yang prima maka pelaksanaan pelayanan program Bauntung Batuah di Kelurahan Kelayan Luar Kota Banjarmasin diharapkan mampu memberikan dampak peningkatan pelayanan di berbagai aspek dari segi pelayanan, sumber

daya manusia, fisik, segi proses dan ketersediaan informasi. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti terkait dengan keefektivitasan pelaksanaan pelayanan pembuatan akta kelahiran menggunakan program Bauntung Batuah yang ada dan sudah berjalan di kelurahan Kelayan Luar Kota Banjarmasin.

Berdasarkan pada latar belakang yang sudah diuraikan, maka peneliti tertarik dalam melakukan penelitian dengan judul **“Efektivitas Pelayanan Publik Bauntung Batuah (Berataan Tuntung Basarah Lawan Lurah) Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Di Kelurahan Kelayan Luar Kota Banjarmasin”**.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data dikumpulkan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi kepada pegawai dan masyarakat Kelurahan Kelayan Luar. Analisis data menggunakan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran Umum Kelurahan Kelayan Luar

Kelurahan Kelayan Luar berada di wilayah Kecamatan Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin, yang mempunyai jumlah penduduk s.d bulan April 2020 sebanyak 5308 jiwa, yang terdiri dari 2557 jiwa laki-laki dan 2641 jiwa perempuan. Kelurahan Kelayan Luar penduduknya mayoritas terdiri dari 4 etnis suku yaitu banjar, madura, jawa, cina dan mayoritas penduduknya beragama islam.

Secara geografis Kelurahan Kelayan Luar terletak Kecamatan Banjarmasin Tengah dengan perbatasan wilayah kelurahan sebagai berikut :

- Sebelah utara : Kelurahan Pekapuran Laut.
- Sebelah Barat : Sungai Kelayan-Kecamatan Banjarmasin Selatan.
- Sebelah Timur : Kecamatan Banjarmasin Timur.
- Sebelah Selatan : Kecamatan Banjarmasin Selatan.

Adapun Visi Kelurahan Kelayan Luar yaitu “Terwujudnya Pelayanan Prima kepada Masyarakat dengan Transparan.” Dan Misi Kelurahan Kelayan Luar yaitu meningkatkan kemampuan dan keterampilan kinerja aparat kelurahan, memberikan pelayanan prima kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan, mewujudkan kondisi lingkungan kelurahan yang aman, tertib dan terkendali serta mewujudkan pelayanan yang teratur, menyeluruh, mudah, cepat dan tepat.

Adapun jenis pelayanan surat yang ada di Kelurahan Kelayan Luar Kecamatan Banjarmasin Tengah yaitu Surat Penguasaan Tanah/Sporadik, Surat Domisili, Surat Waris, Surat Keterangan Umum, Surat Keterangan Nikah, Surat Keterangan Pindah Datang, Surat Keterangan Pindah Keluar, Surat SKTM, Surat Keterangan Kelahiran, Surat Keterangan Kematian, Surat Keterangan Tempat Usaha, Surat Belum Memiliki Rumah dan Surat Belum Pernah Menikah.

2. Program Layanan Publik Bauntung Batuah (Berataan Tuntung Basarah Lawan Lurah)

Program pelayanan Bauntung Batuah merupakan singkatan barataan tuntung di kelurahan (Semua bisa selesai di kelurahan) yang diluncurkan pada September 2017 dan mulai dilaksanakan secara serentak di kelurahan sekota Banjarmasin. Bauntung Batuah merupakan program pelayanan di kelurahan untuk pembuatan Akta Kelahiran dan perubahan Kartu Keluarga dengan cukup mengurus di kelurahan saja.

Dasar hukum inovasi Bauntung Batuah sendiri diatur dalam Peraturan Walikota Nomor 28 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Inovasi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin dan dalam pelaksanaannya diatur dalam Peraturan Walikota Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Standar Operasional Prosedur Inovasi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.

Program pelayanan ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam memenuhi kewajibannya sebagai warga

negara yang tertib administrasi kependudukan, sehingga tidak perlu jauh-jauh mengurusnya ke kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di jalan Sultan Adam. Hasil dari pelayanan pembuatan Akta Kelahiran ini dapat lebih efektif, mudah, dan murah.

Mekanisme untuk pembuatan Akta Kelahiran menggunakan pelayanan Bauntung Batuah yaitu :

1. masyarakat cukup datang ke kelurahan dan menyerahkan syarat-syarat yang dibutuhkan untuk pembuatan Akta Kelahiran kepada petugas loket di kelurahan, dan petugas loket akan menerima dan meneliti berkas akte kelahiran, meregistrasi dan memberikan resi pengambilan, yang kemudian berkas diserahkan kepada pengantar berkas.
2. petugas pengantar berkas akan membawa berkas dan menyerahkan ke operator Disdukcapil
3. Operator Disdukcapil akan menginput data Akta Kelahiran dan mencetak kutipan akta kelahiran.
4. Kepala Dinas menandatangani Akta Kelahiran
5. Petugas pengantar berkas membawa kutipan Akta Kelahiran ke petugas di kelurahan.
6. Petugas Loket di kelurahan menyerahkan kutipan Akta Kelahiran kepada Pemohon.

Program pelayanan Bauntung Batuah untuk penerbitan Kutipan Akta Kelahiran pada Kantor kelurahan memerlukan waktu 2 hari kerja, dengan syarat berkas lengkap dan pemohon adalah yang bersangkutan dan batas waktu penyelesaian dimaksud dikecualikan apabila terjadi gangguan jaringan komunikasi data atau sarana dan prasarana yang berhubungan dengan penyelesaian dokumen kependudukan, dalam penerbitan Kutipan Akta Kelahiran tidak dikenakan biaya (0-2) bulan, namun apabila keterlambatan pelaporan akan mendapat denda Rp.25.000,- sesuai Peraturan Daerah Nomor 21 Tahun 2014.

3. Efektivitas pelayanan publik Bauntung Batuah (Berataan Tuntung Basarah Lawan Lurah) dalam pembuatan Akta Kelahiran di Kelurahan Kelayan Luar Kota Banjarmasin

Inovasi Pelayanan memiliki 14 komponen standar pelayanan inovasi, salah satunya adalah inovasi Bauntung Batuah dalam pelayanan pembuatan Akta Kelahiran di Kelurahan Kelayan Luar Kota Banjarmasin, meliputi:

- 1) Dasar Hukum
- 2) Persyaratan Pelayanan
- 3) Sistem, Mekanise, dan Prosedur
- 4) Jangka Waktu Penyelesaian
- 5) Biaya/Tarif
- 6) Produk Pelayanan
- 7) Saran, Prasarana dan/ atau fasilitas
- 8) Kompetensi Pelaksana
- 9) Pengawas Internal
- 10) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- 11) Jumlah Pelaksana
- 12) Jaminan Pelayanan
- 13) Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
- 14) Evaluasi Kinerja Pelaksana

Berdasarkan uraian komponen standar pelayanan inovasi, dengan demikian hadirnya inovasi pelayanan Bauntung Batuah (Berataan Tuntung Besarah Lawan Lurah) dalam pelayanan pembuatan Akta Kelahiran di Kelurahan Kelayan Luar Kota Banjarmasin akan diukur efektivitas pelaksanaannya menggunakan Indikator pengukuran dari Duncan dalam *Richard M. Steers* (2005:53) mengatakan mengenai ukuran efektivitas, sebagai berikut:

a. Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan atau tercapaiannya tujuan adalah suatu proses yang merupakan bagian puncak dari usaha keseluruhan suatu program. Pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses agar dapat mengetahui apakah tujuan dari program yang dijalankan berjalan dengan optimal atau tidak. Adapun indikator dari pencapaian tujuan yaitu dasar hukum, sasaran.

Pada indikator ini pencapaian tujuan dari pelaksanaan inovasi Pelayanan Bauntung Batuah (Berataan Tuntung Besarah Lawan Lurah) dalam pelayanan pembuatan Akta Kelahiran di Kelurahan Kelayan Luar Kota Banjarmasin yaitu untuk memberikan pelayanan yang prima, untuk

percepatan dalam penerbitan dokumen kependudukan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dengan memberi kemudahan dalam berurusan membuat Akta Kelahiran cukup dikelurahan.

Berdasarkan indikator pencapaian tujuan dari pelaksanaan pelayanan pembuatan Akta Kelahiran menggunakan Inovasi Bauntung Batuah ini belum sepenuhnya tercapai. Hal tersebut dapat dilihat dari indikator Sasaran adalah seluruh lapisan masyarakat di Kelurahan Kota Banjarmasin yang ingin mengurus Akta Kelahiran salah satunya Kelurahan Kelayan Luar belum sepenuhnya mengetahui adanya inovasi tersebut dilihat dari sedikitnya masyarakat yang menggunakan inovasi Bauntung Batuah. Meskipun dari analisis hasil penelitian dalam 14 komponen standar pelayanan inovasi.

Dari hasil penelitian tersebut dilihat dari komponen mekanisme, prosedur dan sistem telah mencapai tujuannya dimana tujuan adanya inovasi pelayanan Bauntung Batuah untuk mendekatkan diri pada masyarakat, mempermudah masyarakat dalam menerima pelayanan publik dimana inovasi Bauntung Batuah (Berataan Tuntung Besarah Lawan Lurah) ini memangkas birokrasi panjang yang mengharuskan masyarakat bolak-balik untuk melakukan kebutuhan administrasi kependudukan di kantor disdukcapil. Dengan dasar hukum yang jelas dalam Inovasi tersebut yaitu Peraturan Walikota Kota Banjarmasin Nomor 28 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Inovasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin dan Peraturan Walikota Nomor 24 Tahun 2018 tentang Standar Operasional Prosedur Inovasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.

b. Integrasi

Integrasi merupakan pengukuran terhadap tingkat kemampuan satu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus,

dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi.

Pada indikator integrasi ini pelaksanaan Program Inovasi Bauntung Batuah dalam Pelayanan pembuatan Akta Kelahiran di Kelurahan Kelayan Luar Kota Banjarmasin belum optimal hal ini dikarenakan pada tahap sosialisasi hanya dilaksanakan pada saat rapat sebatas bersama RT dan RW, dan pada saat masyarakat yang mengurus Akta Kelahiran barulah dijelaskan adanya inovasi ini. Sementara pada umumnya sosialisasi harus dilakukan terus menerus dan melibatkan masyarakat, baik dilakukan secara rutin didalam lingkungan internal maupun eksternal. Dari analisis hasil penelitian masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui inovasi Bauntung Batuah. Tidak adanya informasi yang tertera di kantor Kelurahan Kelayan Luar juga menjadi salah satu faktor.

c. Adaptasi

Adaptasi adalah proses penyesuaian diri yang dilakukan untuk menyelaraskan suatu individu terhadap perubahan-perubahan yang terjadi dilingkungan. Adaptasi terdiri dari beberapa indikator yaitu peningkatan kemampuan dan sarana dan prasarana.

Pada indikator adaptasi ini membahas berbagai hal yang berkaitan dengan proses penyesuaian diri untuk perubahan lingkungannya. Dalam implementasi berbagai program yang tentunya menjadi unsur penting dalam pelaksanaan pelayanan program Bauntung Batuah (Berataan Tuntung Besar Lawan Lurah) dalam pembuatan Akta Kelahiran di Kelurahan Kelayan Luar Kota Banjarmasin.

Pada peningkatan kemampuan petugas kelurahan Kelayan Luar dilatarbelakangi pendidikan SLTA dan sarjana, untuk meningkatkan kemampuan setiap pegawai Kelurahan Kelayan Luar Kota Banjarmasin sering mengikuti pelatihan atau diklat.

Kondisi saat ini sarana dan prasarana sudah cukup memadai dimana dilihat dalam pelaksanaan inovasi Bauntung Batuah (Berataan Tuntung Besar Lawan Lurah) terhubung dengan dua instansi yaitu dalam pelaksanaannya di Kelurahan dan dalam penerbitan dan prosesnya tetap dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin, memiliki kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai meskipun dalam pencetakan dan penginputan data di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin tetap tergabung dengan pelayanan pembuatan Akta kelahiran dengan inovasi yang lainnya. Namun, pada kantor Kelurahan kelayan Luar Kota Banjarmasin untuk sarana dan prasarana informasi mengenai Inovasi Bauntung Batuah belum ada.

4. Hambatan dalam Efektivitas pelayanan publik Bauntung Batuah (Berataan Tuntung Besar Lawan Lurah) dalam pembuatan Akta Kelahiran di Kelurahan Kelayan Luar Kota Banjarmasin

Adapun hambatan dalam efektivitas pelaksanaan inovasi Bauntung Batuah (Berataan Tuntung Besar Lawan Lurah) dalam pembuatan Akta Kelahiran di Kelurahan Kelayan Luar Kota Banjarmasin sebagai berikut:

a. Kurangnya Sosialisasi

Dalam pelaksanaan Inovasi Bauntung Batuah (Berataan Tuntung Besar Lawan Lurah) dalam pembuatan Akta Kelahiran di Kelurahan kelayan Luar memiliki hambatan yaitu kurangnya sosialisasi.

Dalam hal ini petugas kelurahan maupun Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kurang mengadakan sosialisasi yang berimbang pada banyaknya masyarakat yang tidak mengetahui, pada umumnya sosialisasi harus dilakukan berulang atau rutin sehingga masyarakat Kelurahan Kelayan Luar mengetahui mengenai Program Bauntung Batuah dalam pelayanan pembuatan Akta Kelahiran, sehingga masyarakat dapat merasakan

kemudahan dalam mengurus dokumen kependudukan.

b. Faktor Budaya Masyarakat

Faktor Budaya Masyarakat merupakan salah satu kendala dalam pelaksanaan inovasi Bauntung Batuah, dengan pengguna inovasi Bauntung Batuah yang masih sangat sedikit di Kelurahan Kelayan Luar, dimana masyarakat yang lebih memilih mengurus langsung di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil karena lebih merasa percaya dan aman.

Dalam pembuatan Akta Kelahiran Masyarakat sudah terbiasa mengurus dokumen kependudukan langsung ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin sehingga untuk menggunakan program Bauntung Batuah dalam pelayanan pembuatan Akta Kelahiran masih belum banyak. Hal tersebut juga didukung dengan adanya ketidakcocokan data yang tetap mengharuskan masyarakat yang menggunakan program Bauntung Batuah untuk memperbaiki dan mensinkronkan data terlebih dahulu ke Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Banjarmasin agar dapat diproses memperbaiki kesalahan data.

5. Upaya untuk Mengatasi Hambatan dalam Efektivitas pelayanan publik Bauntung Batuah (Berataan Tuntung Besarah Lawan Lurah) dalam pembuatan Akta Kelahiran di Kelurahan Kelayan Luar Kota Banjarmasin

Dalam upaya mengatasi hambatan efektivitas pelaksanaan program Bauntung Batuah dalam pembuatan Akta Kelahiran di Kelurahan Kelayan Luar Kota Banjarmasin ada 2 upaya yaitu pengoptimalisasian sosialisasi kepada masyarakat dan mengubah budaya masyarakat.

Dalam hal pengoptimalisasian sosialisasi dari pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil maupun dari pihak Kantor Kelurahan Kelayan Luar sudah memberikan sosialisasi kepada RT dan RW Kelayan Luar tentang program

pelayanan Bauntung Batuah ini. Akan tetapi pengoptimalisasian sosialisasi ini tidak bisa dilaksanakan secara rutin karena terhambat adanya pandemi virus korona (COVID-19) yang saat ini terjadi, yang dimana keluarnya kebijakan Pemerintah yaitu pembatasan sosial yang dimaksudkan tidak boleh diadakannya perkumpulan untuk mencegah kemungkinan penyebaran COVID-19.

Dalam hal mengubah budaya masyarakat, dari pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil maupun dari pihak Kantor Kelurahan Kelayan Luar mencoba memberikan pemahaman mengenai inovasi dalam memudahkan masyarakat memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan Dan memperkenalkan inovasi perubahan pada era modern saat ini terutama kepada masyarakat muda yang lebih memahami era modern saat ini.

PENUTUP

1. Kesimpulan

Pada bab sebelumnya telah diuraikan hasil penelitian dan pembahasan tentang Efektivitas Pelayanan Publik Bauntung Batuah (Berataan Tuntung Besarah Lawan Lurah) dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Kelurahan Kelayan Luar Kota Banjarmasin. Dalam bab ini akan membahas kesimpulan serta saran yang berhubungan dengan hasil penelitian dan pembahasan.

1. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan peneliti dengan indikator pengukuran yaitu pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi, peneliti menyimpulkan bahwa Efektivitas Pelayanan Publik Bauntung Batuah (Berataan Tuntung Besarah Lawan Lurah) dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Kelurahan Kelayan Luar Kota Banjarmasin belum efektif. Secara keseluruhan Efektivitas Pelayanan Publik Bauntung Batuah (Berataan Tuntung Besarah Lawan Lurah) dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Kelurahan Kelayan Luar Kota Banjarmasin dapat dikatakan belum efektif hal ini dibuktikan dengan 1) Pencapaian Tujuan dimana Program

Bauntung Batuah dihadirkan dengan tujuan mendekatkan diri dengan masyarakat dan mempercepat proses penerbitan dokumen akta. Meskipun memiliki dasar hukum yang jelas, namun dalam pelaksanaannya yang telah berjalan hampir 3 (tiga) tahun masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui mengenai Program Bauntung Batuah dan pengguna pelayanan masih terbilang sedikit. 2) Integrasi, Kelurahan Kelayan Luar dalam mensosialisasikan inovasi Bauntung Batuah dalam pembuatan Akta Kelahiran belum maksimal, hal tersebut dapat dilihat dari banyaknya masyarakat yang tidak mengetahui adanya program Bauntung Batuah dan pelaksanaan sosialisasi Kelurahan Kelayan Luar hanya melaksanakan pada saat rapat bersama RT saja. 3) pada indikator adaptasi, kemampuan pegawai dalam melaksanakan pelayanan sudah baik. Namun, dalam sarana dan prasarana informasi tidak di dapati papan atau banner mengenai Program Bauntung Batuah yang setidaknya dapat membantu masyarakat untuk mengetahui Program tersebut.

2. Faktor yang menghambat dalam Efektivitas Pelayanan Publik Bauntung Batuah (Berataan Tuntung Besar Lawan Lurah) dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Kelurahan Kelayan Luar Kota Banjarmasin yaitu: 1) kurangnya sosialisasi, sehingga masyarakat yang sebenarnya terbantu dan membutuhkan akan program pelayanan Bauntung Batuah ini masih banyak yang belum mengetahui. 2) budaya masyarakat ini masuk pada faktor karakteristik lingkungan eksternal, dimana kebiasaan masyarakat lebih memilih pelayanan langsung ke kantor disdukcapil, sehingga menjadi salah satu faktor mengapa pengguna pelayanan Bauntung Batuah masih sedikit.
3. Upaya dalam mengatasi hambatan Efektivitas Pelayanan Publik Bauntung Batuah (Berataan Tuntung Besar Lawan Lurah) dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran

di Kelurahan Kelayan Luar Kota Banjarmasin yaitu pengoptimalisasian sosialisasi program pelayanan Bauntung Batuah secara rutin kepada masyarakat melalui RT/RW dan memberikan pemahaman mengenai inovasi dalam memudahkan masyarakat memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan Dan memperkenalkan inovasi perubahan pada era modern saat ini.

2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan, maka peneliti mencoba memberikan rekomendasi beberapa saran dalam rangka terwujudnya Efektivitas Pelayanan Publik Bauntung Batuah (Berataan Tuntung Besar Lawan Lurah) dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Kelurahan Kelayan Luar Kota Banjarmasin lebih efektif, berupa:

1. Saran untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin dan Kelurahan Kelayan Luar Kota Banjarmasin
 - a) Sebaiknya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin dan Kelurahan Kelayan Luar Kota Banjarmasin, melakukan optimalisasi dalam memberikan sosialisasi kepada masyarakat mengenai adanya Program Bauntung Batuah melalui media social seperti Facebook, Twitter, Instagram atau akun media social lainnya.
 - b) Sebaiknya perlu diadakan pengawasan langsung dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil secara mendalam di setiap kelurahan, agar lebih mengetahui kendala atau hambatan yang dihadapi pada setiap kelurahan yang melaksanakan Program Pelayanan Bauntung Batuah.
 - c) Sebaiknya perlunya penyediaan sarana informasi seperti spanduk atau banner mengenai Program Pelayanan Bauntung Batuah yang dapat dibaca langsung oleh masyarakat, sehingga masyarakat mudah untuk mengetahuinya.

2. Saran untuk masyarakat Kelurahan Kelayan Luar
 - a) Sebaiknya masyarakat Kelurahan Kelayan Luar mulai aktif dalam mencoba dan mencari tahu mengenai berbagai inovasi dalam memudahkan masyarakat memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan
 - b) Sebaiknya masyarakat mulai membuka wawasan luas dan terbuka terhadap segala perubahan dan kemajuan teknologi pada era modern saat ini.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Miles, Mathew B.A & Huberman. 2014. *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. Penerjemah Tjetjep Rohendi Rohidi. Jakarta: UI Press.
- Pasolong, Harbani. 2014. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Steers Richard. M. 2005. *Efektivitas Organisasi*. (Terjemahan). Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono, Prof. Dr. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumaryadi. Nyoman. 2005. *Efektivitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah*. Jakarta: Citra Utama
- Peraturan Perundang-Undangan :**
Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan
Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 perubahan Terhadap Undang-undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak
Peraturan daerah Kota Banjarmasin Nomor 21 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
Peraturan Walikota Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Standar Operasional Prosedur Inovasi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin
- Peraturan Walikota Nomor 28 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Inovasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin*
- Peraturan Walikota Nomor 45 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin*
- Skripsi dan Jurnal :**
- Ahmad, A. (2015). Efektivitas Pelayanan Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Di Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis. *Jom FISIP*, 2(1), 1–15. Retrieved from <https://media.neliti.com/media/publications/32842-ID-efektivitas-pelayanan-dalam-pembuatan-akta-kelahiran-di-kecamatan-bukit-batu-kab.pdf>
- Amalia Ramadhani, D. (2016). Efektivitas Pelayanan Satu Pintu (One Stop Service) Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar. *Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Makassar*, 1–9. Retrieved from http://eprints.unm.ac.id/10755/1/Jurnal_Desy.pdf
- Eko Prastya, D. (2014). *Efektivitas Pengelolaan Terminal Kertonegoro Di Kabupaten Ngawi (Studi Kasus: Unit Pelaksana Teknis Dinas (Uptd) Terminal Kertonegoro Dinas Perhubungan Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Ngawi)*. 1–39. Retrieved from http://repository.umy.ac.id/bitstream/handle/123456789/11373/E_BAB_I.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Komsatun, S. (2017). *Inovasi Pelayanan Publik Melalui Penerapan Program Smart Kampung Di Kabupaten Banyuwangi* (Universitas Muhammadiyah Malang). Retrieved from http://eprints.umm.ac.id/37514/2/jipt_ummpp-gdl-sitikomsat-50985-2-babi.pdf
- Pramono, D. (2015). Kekuatan Pembuktian Akta Yang Dibuat Oleh Notaris. *Lex Jurnalica*, 12(3), 248–258. Retrieved from <https://media.neliti.com/media/publications/147736-ID-kekuatan-pembuktian-akta-yang-dibuat-ole.pdf>