



UNIVERSITAS LANCANG KUNING

**EFEKTIVITAS PROGRAM SATU BERKAS MINIMAL EMPAT
PRODUK (SABER MEMPRO) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
CATATAN SIPIL KABUPATEN PELALAWAN**

SKRIPSI

PUTRI WAHYUNI ANWAR
1963201169

**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS LANCANG KUNING
PEKANBARU
JULI 2024**



UNIVERSITAS LANCANG KUNING

**EFEKTIVITAS PROGRAM SATU BERKAS MINIMAL EMPAT
PRODUK (SABER MEMPRO) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
CATATAN SIPIL KABUPATEN PELALAWAN**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Syarat Guna Memperoleh Gelar Administrasi Publik
Sarjana Stara Satu (S-1) Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas
Lancing Kuning**

**PUTRI WAHYUNI ANWAR
1963201169**

**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS LANCANG KUNING
PEKANBARU
JULI 2024**

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakandengan benar.

Nama : Putri Wahyuni Anwar

Nim : 1963201169

Tanda Tangan : 

Tanggal : 4 Juli 2024



**UNIVERSITAS LANCANG KUNING
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI**

Jalan Yos Sudarso KM.8 Rumbai, Telp. (0761) 526558 Pekanbaru
STATUS : AKREDITASI B

LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR SKRIPSI

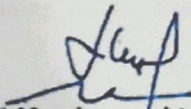
Nama : PUTRI WAHYUNI ANWAR

NIM : 1963201169

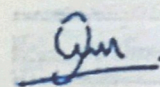
Jurusan : ADMINISTRASI PUBLIK

Judul Proposal : EFEKTIVITAS PROGRAM SATU BERKAS MINIMAL EMPAT
PRODUK (SABER MEMPRO) PADA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN PELALAWAN

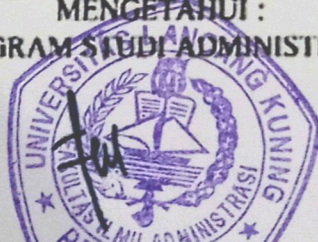
PEMBIMBING I


Dr. Hj. Hernimawati, MSi
NIDN. 1016036101

PEMBIMBING II


Eka S. Sos., M. Soc. Sc
NIDN. 10010733

MENGETAHUI :
KETUA PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK


Fara Merian Sari, S.Sos., M.Si
NIDN. 1012058804



UNIVERSITAS LANCANG KUNING
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
Jalan Yos Sudarso KM 8 Rumbai, Telp. (0761) 526558 Pekanbaru

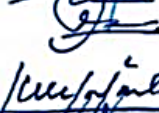
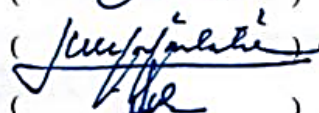
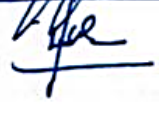
LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini di ajukan oleh :

Nama : Putri Wahyuni Anwar
NIM : 1963201169
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Efektivitas Program Satu Berkas Minimal Empat Produk (Saber Mempro)
pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pelalawan.

Telah berhasil dipertahankan dihadapan dewan penguji dan diterima sebagai persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Satu (S-1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dr. Hernimawati, M.Si ()
Pembimbing : Eka, S.Sos., M.Soc.Sc ()
Penguji : Dr. Surya Dailiati, M.Si ()
Penguji : Widia Astuti, S.Sos., M.Si ()

Ditetapkan di : Pekanbaru

Tanggal : 4 Juli 2024

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar kesarjanaan Strata - 1 pada jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Lancang Kuning.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis mengangkat topik sesuai pula dengan latar belakang studi penulis di Jurusan Administrasi Publik, sehingga penulis tertarik memberi judul: **EFEKTIVITAS PROGRAM SATU BERKAS MINIMAL EMPAT PRODUK (SABER MEMPRO) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN PELALAWAN.**

Penulis menyadari mungkin pembaca menemui kelemahan-kelemahan dalam penulisan skripsi ini, untuk itu penulis berharap adanya masukan dan saran-saran dari pembaca yang sifanya membangun guna kesempurnaan skripsi ini. Dalam kesempatan ini, penulis juga mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan berpartisipasi dalam penyelesaian skripsi ni, antara lain:

1. Bapak Dr. Junaidi, SS., M.Hum selaku Rektor Universitas Lancang Kuning
2. Ibu Khuriyatul Husna, S.Sos., M.PA Selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning Pekanbaru.
3. Ibu Harsini, S.Sos., M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning Pekanbaru.
4. Ibu Dr. Li. Dra. Dian Rianita, MA selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning Pekanbaru.
5. Ibu Sri Roserdevi Nasution, S.Sos., M.Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning Pekanbaru dan juga Pembimbing Akademik saya, yang selalu memberikan arahan dan motivasi dari awal kuliah sampai selesai skripsi ini.

6. Ibu Fara Merian Sari,S.Sos.,M.Si selaku Ketua Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning.
7. Ibu Dr.Hj.Hernimawati,M.Si sebagai dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktunya, tenaga dan pikiran dalam memberikan bimbingan dan petunjuk kepada penulis, sehingga terwujudnya skripsi ini.
8. Bapak Eka,S.S.Sos.,M.Soc.Sc sebagai dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktunya, tenaga dan pikiran dalam memberikan bimbingan dan petunjuk kepada penulis.
9. .Orang tua dan keluarga tercinta yang senantiasa tidak berhenti mendoakan, mendukung, memotivasi dan mengapresiasi keberhasilan penulis, sekaligus dukungan moril maupun materil yang memberi semangat kepada penulis yakni Ibunda Kasmawati, Bang iwan, Kak Elsi dan keponakan saya Raisa yang selalu hidup dihati sanubari ini serta yang telah memberikan semangat dan kasih sayang. Dan tak lupa yang saya sangat cintai Ayahanda alm.Anwar, yang walaupun beliau sudah tidak ada disamping saya saat ini, tapi sampai kapanpun beliau tetap ada di dalam hati saya. Saya yakin beliau juga pasti sangat senang dan bangga melihat anaknya sudah sampai dititik ini.
10. Terimakasih kepada sahabat yakni Asni, Dhea, Ella, isil, Kak Monic, Kak Ika, Pucay, Nissa, Bella, Fitri, Ririn, Febi, Yola, Dessi dan adek sepupu Hendri dan Roni yang senantiasa memberikan kasih sayang, semangat, dukungan, dan doa kepada penulis. Terimakasih sudah menjadi saksi awal perskripsian ini, bertukar pikiran walau kalian juga sibuk dalam bekerja dan juga dalam penyelesaian skripsi. Dan terimakasih kepada semua teman-teman seperjuangan perskripsian.
11. Kepada seseorang yang berinisial J.A.S yang telah menjadi sosok rumah tempat melepaskan segala keluh kesah, terimakasih dalam segala usahanya yang telah memberikan hal baik untuk penulis, serta memberikan semangat, doa, motivasi, dan menemani setiap proses penyusunan skripsi. Terimakasih sudah menjadi bagian penting dalam perjalanan penulis hingga saat ini.

12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebut satu per satu yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu, memotivasi dan memberikan saran serta kritik kepada penulis.

Penulis berharap semoga Allah SWT memberikan balasan untuk semua pihak yang terkait dalam membantu penulis menyelesaikan penelitian ini dan semoga berkah selalu dilimpahkan kepada kita semua.

Akhirnya, semoga skripsi ini dapat berguna serta dapat digunakan sebagai tambahan informasi dan pengetahuan, Aamiin ya Robbal'aalamin.

Pangkalan Kerinci, Juli 2024

Putri Wahyuni Anwar

ABSTRAK

Nama : Putri Wahyuni Anwar

Program Studi : Administrasi Publik

Judul : Efektivitas Program Satu Berkas Minimal Empat Produk (Saber Mempro) pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pelalawan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas dan faktor penghambat program satu berkas minimal empat produk (saber mempro) pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Pelalawan. Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Pelalawan dengan informan Kabid dan pegawai dinas kependudukan dan catatan sipil, bidan puskesmas, dan ibu melahirkan dirumah sakit. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif serta teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menjelaskan pelaksanaan saber mempro sudah efektif di 9 kecamatan dan belum dilaksanakan di 3 kecamatan. Faktor penghambat yang ditemukan dalam pengurusan dokumen menggunakan progam saber sempro yaitu sistem down, jaringan internet lambat, sumber daya manusia yang kurang, sosialisasi kepada masyarakat yang kurang, lambatnya pengurusan dokumen, dan membutuhkan dana yang besar dalam pembuatan sistem yang bagus.

Kata Kunci : Efektivitas, Saber Mempro

ABSTRAC

Name : Putri Wahyuni Anwar

Study Program : Public Administration

Title : Effectiveness of the One File Program with a Minimum of Four Products (Saber Mempro) at the Pelalawan Regency Population and Civil Registry Service.

his research aims to analyze the effectiveness and inhibiting factors of the one file program of at least four products (saber mempro) at the Pelalawan Regency Population and Civil Registry Service. This research was conducted at the Population and Civil Registry Service of Pelalawan Regency with informants from the Head of the Department of Population and Civil Registry and Population and Civil Registry Service employees, community health center midwives, and mothers giving birth at the hospital. The research method used is a qualitative method with a descriptive approach and data collection techniques using interviews, observation and documentation. The results of the research explain that the implementation of saber mempro has been effective in 9 sub-districts and has not been implemented in 3 sub-districts. The inhibiting factors found in processing documents using the saber sempro program are system down, slow internet network, lack of human resources, lack of socialization to the community, slow processing of documents, and the need for large funds to create a good system.

Keywords: *Effectiveness, Saber Mempro*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	viii
ABSTRAC.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
2.2 Penelitian Terdahulu.....	19
2.3 Fokus Penelitian	20
2. 4 Kerangka Pemikiran	22
BAB III.....	23
METODE PENELITIAN	23
3.1 Lokasi Penelitian	23
3.2 Desain Penelitian	23
3.3 Informan Penelitian	24
3. 4 Jenis dan Sumber Data	25
3. 5 Teknik Pengumpulan Data	26
3.6 Analisis Data	26
3.7 Keabsahan Data	28
BAB IV	30

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	30
a) Sejarah Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Pelalawan	30
b) Visi dan Misi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Pelalawan	31
c) Keadaan Pegawai Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Pelalawan.....	32
d) Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Pelalawan	34
a) Struktur Organisasi Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Pelalawan.....	36
BAB V.....	42
HASIL PEMBAHASAN.....	42
5.1 Efektivitas satu berkas minimal empat produk (saber mempro) pada dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten pelalawan	42
5.2 Faktor - faktor penghambat efektivitas satu berkas minimal empat produk (saber mempro) pada dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Pelalawan	52
BAB VI.....	54
PENUTUP.....	54
6.1 Kesimpulan.....	54
6.2 Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA.....	56

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data dokumen Kependudukan Saber Mempro	4
Tabel 1.2 Data Satu Berkas Minimal Empat Produk (Saber Mempro)	5
Tabel 4.1 Pegawai Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil	33
Tabel 4.2 Distribusi Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
Tabel 4.3 Distribusi Pegawai Berdasarkan Umur	34

DAFTAR GAMBAR

2.4 Kerangka Pemikiran.....	23
4.1 Struktur Organisasi	39

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini pemerintah Indonesia sedang gencarnya dalam memaksimalkan pelayanan publik. Segala usaha serta inovasi baru telah dilakukan demi mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan mudah untuk masyarakat. Berdasarkan ayat 2 pasal 344 dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomer 23 tahun 2014 tentang pemerintah Daerah, menyebutkan bahwa pelayanan publik diselenggarakan berdasarkan asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesional, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu dan kecepatan kemudahan dan keterjangkauan.

Peningkatan pelayanan publik berkaitan erat dengan inovasi yang merupakan sebuah keharusan bagi pemerintah daerah. Berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat, namun upaya yang dilakukan pemerintah daerah masih belum sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat. Menghadapi kondisi yang demikian, masih diperlukan upaya untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan terhadap masyarakat dengan model pelayanan yang inovatif yang dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat dan mudah. Tumbuhnya model pelayanan publik yang inovatif memerlukan kondisi yang kondusif, baik dalam pengelolaan pelayanannya, maupun dari kepemimpinan yang telah mengembangkan inovasi tersebut.

Inovasi Daerah pada hakikatnya ditujukan untuk mendukung peningkatan kinerja pemerintah Daerah dan pelayanan publik, secara optimal dalam rangka

mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Sasaran inovasi Daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan dan peran serta masyarakat dan peningkatan daya saing daerah. Peningkatan pelayanan publik berkaitan erat dengan inovasi yang merupakan sebuah keharusan bagi pemerintah daerah. Berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat, namun upaya yang dilakukan pemerintah daerah masih belum sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat. Menghadapi kondisi yang demikian, masih diperlukan upaya untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan terhadap masyarakat dengan model pelayanan yang inovatif yang dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat dan mudah.

Satu Berkas Minimal Empat Produk (Saber Mempro) merupakan sebuah program pelayanan daring yang dapat memudahkan dalam mengurus administrasi kependudukan yang bertujuan untuk meningkatkan antusias masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan dan meningkatkan pencetakan administrasi kependudukan di Kabupaten Pelalawan.

Program Satu Berkas Minimal Empat Produk (Saber Mempro) pernah meraih peringkat I tingkat Kabupaten dalam lomba karya inovasi perangkat daerah pada awal bulan agustus tahun 2019, dengan Judul “Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui program Satu Berkas Minimal Empat Produk (Saber Mempro) di Kabupaten Pelalawan”. Dengan begitu program ini sangat menjadi daya tarik bagi masyarakat sehingga lebih antusias didalam pengurusan untuk mendapatkan dokumentasi administrasi kependudukan melalui program Satu Berkas Minimal Empat Produk (Saber Mempro), hal ini Disdukcapil bersamaan pihak kesehatan juga tentunya mengupayakan secara optimal dalam proses penerapan serta memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat agar program ini terus berjalan sesuai yang diharapkan. Hanya cukup mengirimkan mengirimkan lewat aplikasi whatsapp foto kartu keluarga (KK), KTP-el kedua orang tua asli, foto buku nikah atau perkawinan serta surat keterangan kelahiran yang dikeluarkan rumah sakit atau klinik bersalin, puskesmas dan bidan desa tempat bayi tersebut

dilahirkan. Maka akan diberikan atau diterbitkan dokumen kependudukan berupa : Anak diberi Nomor Induk Kependudukan (NIK), sudah terdaftar dalam kartu keluarga (KK) orang tuanya, diterbitkan kartu keluarga (KK) baru, dibuatkan akta kelahiran dan dibuatkan kartu identitas anak (KIA).

Tabel 1.1

Data dokumen Kependudukan Satu Berkas Minimal Empat Produk (Saber Mempro) di Kabupaten Pelalawan dari Tahun 2021-2023

NO.	Nama Produk Program Satu Berkas Minimal Empat Produk (SaberMempro)	TAHUN		
		Januari-Desember 2021	Januari-Desember 2022	Januari-Desember 2023
1.	Anak diberi Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan memasukkan nama anak ke Kartu Keluarga (KK) baru	3.440	5.533	8.748
2.	Membuat Akta Lahir	3.440	5.533	8.748
3.	Mencetak Kartu Identitas Anak (KIA)	3.440	5.533	8.748
4.	Membuat Kartu Keluarga (KK)	3.440	5.533	8.748

Sumber Data: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pelalawan

Dari tabel diatas bisa kita simpulkan bahwa semenjak dibuat nya program inovasi Satu Berkas Minimal Empat Produk (Saber Mempro) pemerintah Kabupaten Pelalawan, pengurusan dokumen seperti pembuatan NIK dan memasukkan nama anak ke kartu keluarga (KK) baru, akta lahir, mencetak KIA (Kartu Identitas Anak) dan Kartu Keluarga (KK) lebih mudah. Bisa dilihat semakin banyak peningkatan setiap tahun nya, dari tahun 2021 sampai tahun 2023 terus ada peningkatan. Ini membuktikan bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil berhasil menjalankan program ini kepada masyarakat Kabupaten Pelalawan.

Tapi apakah selama program ini berjalan, masyarakat Kabupaten Pelalawan merasakan pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dengan baik. Dalam meningkatkan pelayanan publik masih ada kendala yaitu

minimnya inovasi pelayanan yang diberikan berdasarkan kebutuhan dan tuntutan masyarakat terhadap konsep pelayanan. Bagaimana membuat inovasi layanan untuk meningkatkan pelayanan publik. Apakah inovasi layanan mampu menjawab permasalahan layanan publik saat ini. Sistem demokrasi yang luas dan bebas memungkinkan penyelenggaraan publik secara baik. Banyak tantangan bagi pemerintah dalam rangka membangun kapasitas layanan sebagai ujung tombak penyelenggaraan pemerintahan terhadap kebutuhan masyarakat (Hayat:2020) atau bidan.

Tabel 1.2

Data Satu Berkas Minimal Empat Produk (Saber Mempro) Pada Puskesmas, Klinik dan Rumah Bersalin di Kabupaten Pelalawan

NO.	Kecamatan	Jumlah bayi yang memakai program Satu Berkas Minimal Empat Produk (Saber Mempro) Tahun 2023	Jumlah bayi yang tidak memakai program Satu Berkas Minimal Empat Produk (Saber Mempro) Tahun 2023	Puskesmas, Klinik dan Rumah Bersalin
1.	Langgam	868	752	Rumah bersalin bunda
2.	Pangkalan Kerinci	2.345	992	Klinik bidan sri
3.	Bandar Sei Kijang	1.213	654	Bidan Desa
4.	Ukui	678	535	BLUD Puskesmas ukui

5.	Pangkalan Lesung	710	683	BLUD Puskesmas pangkalan lesung
6.	Bunut	428	305	Puskesmas bunut
7.	Pelalawan	950	686	Bidan kampung
8.	Kuala Kampar	386	1.296	Rumah bersalin kasih ibu
9.	Kerumutan	423	1.130	Rumah bersalin indah
10.	Pangkalan Kuras	247	866	Bidan Desa
11.	Bandar Petalangan	355	1.209	Bidan Desa
12.	Teluk Meranti	145	3	Bidan Desa

Sumber Data: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pelalawan

Dari tabel 1.2 diatas bisa kita simpulkan bahwa semenjak dibuat nya program inovasi Satu Berkas Minimal Empat Produk (Saber Mempro) pemerintah Kabupaten Pelalawan, masyarakat dalam pengurusan dokumen untuk NIK anak, Kartu Keluarga (KK), Kartu Identitas Anak (KIA), Akta lahir masih ada beberapa tempat yang belum merealisasikan program ini sehingga masih belum efektifnya program ini di lingkungan masyarakat Kabupaten Pelalawan.

Administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi penduduk serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik, pemerintahan dan pembangunan. Menurut peraturan daerah No.5 Tahun

2017 perubahan atas peraturan daerah Kabupaten Pelalawan No. 13 Tahun 2011 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan. Kurangnya kesadaran atau antusias masyarakat akan pentingnya administrasi kependudukan, disebabkan oleh jarak dimana Kabupaten Pelalawan terdiri dari daerah daratan, pesisir dan perairan dimana transportasi menuju Disdukcapil banyak mengeluarkan biaya karena jauhnya jarak antara pemukiman masyarakat dengan kantor Disdukcapil khususnya masyarakat yang tinggal di perairan dan kendala juga ditemukan di kantor disdukcapil seperti terjadinya sistem down sehingga memperlambat dalam pencatatan sipil. Hal tersebut membuat antusias masyarakat jadi berkurang, oleh karena itu Disdukcapil membuat inovasi yang bermoto Dokumen Kependudukanku, Ku Terima di depan Pintu Rumahku inovasi yang terinspirasi dari daerah lain ini dikembangkan oleh dinas kependudukan dan catatan sipil. Inovasi satu berkas minimal empat produk (Saber Mempro) ini bekerjasama dengan instansi lain yaitu rumah sakit .

Inovasi pelayanan suatu pemerintahan daerah pada dasarnya ditujukan untuk memperbaiki dan mendukung peningkatan kinerja dari pemerintah daerah dan perbaikan kualitas pelayanan publik agar segala bentuk proses administrasi dapat dilakukan secara efektif dan efisien (Peraturan Pemerintah No 38 tahun 2017) . Sebagaimana dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 38 tahun 2017 tentang Inovasi daerah pada dasarnya diharapkan untuk mendukung peningkatan kinerja pemerintah daerah dan pelayanan publik secara optimal dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Adapun sasaran yang harus di capai pada inovasi daerah ini diarahkan untuk melakukan pelayanan publik dengan efektif dan efisien sehingga terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan dan peran serta masyarakat dan peningkatan daya saing daerah.

Pelayanan Publik merupakan pelayanan dasar penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Indikator kepuasan masyarakat itulah yang

menjadi tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Setiap lembaga publik pastinya bersentuhan dengan aspek pelayanan publik adalah milik masyarakat, maka berilah pelayanan sebaik-baiknya, karena pelayanan yang baik sangat diharapkan oleh masyarakat sesuai dengan kebutuhannya. Pelayanan menjadi bagian tidak terpisahkan dari penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan merupakan bentuk konkret pemerintah dalam melayani masyarakatnya. Kebutuhan masyarakat terhadap pemerintah adalah bersifat administratif maupun pemenuhan terhadap barang atau jasa (Hayat, 2017:1).

Efektivitas merupakan pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Program Satu Berkas Minimal Empat Produk (Saber Mempro) di Kabupaten Pelalawan memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat Kabupaten Pelalawan, melalui program Satu Berkas Minimal Empat Produk (Saber Mempro) ini merupakan upaya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) untuk meningkatkan cakupan akta kelahiran, mempermudah masyarakat untuk mengurus atau mendapatkan dokumen-dokumen administrasi Kependudukan khususnya di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pelalawan dengan pelayanan secara efektif maupun efisien. Diharapkan dengan adanya program Satu Berkas Minimal Empat Produk (Saber Mempro) ini dapat membantu dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Pelalawan. Namun pada kenyataannya proses pelayanan kependudukan tidak adanya petunjuk yang jelas menjadi keluhan dari masyarakat. Syarat atau aturan yang tidak diketahui masyarakat terkait apa saja yang dibutuhkan untuk mengurus kependudukan menjadikan pelayanan kurang efektif.

Masyarakat masih harus bolak-balik untuk menanyakan apa saja syarat untuk pengurusan kependudukan dan juga kapan terselesaikannya pelayanan yang diajukan. Hal tersebut tentu saja menjadikan pelayanan kependudukan dan tertib administrasi di Disdukcapil Kabupaten Pelalawan terkesan sulit dan lama.

Dari Dari hasil survey lapangan, penulis menemukan fenomena-fenomena pada pelayanan kantor dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Pelalawan diantaranya sebagai berikut :

- a. Kurang efektif program Satu Berkas Minimal Empat Produk (saber mempro) dimana data angka kelahiran tahun 2023 pada Puskesmas, rumah bersalin dan klinik berbeda yang tercatat di program Satu Berkas Minimal Empat Produk (saber mempro) di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Pelalawan.
- b. Terjadinya sistem down dan masalah dibagian penginputan data karna jaringan sehingga memperlambat dalam pengurusan dokumen kependudukan.
- c. Kurangnya kerja sama antara bidan dengan Dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten pelalawan dalam menjalankan program Satu Berkas Minimal Empat Produk (saber mempro) sehingga masih banyak yang belum merealisasikan program ini.

Berdasarkan penjelasan di atas pelayanan publik merupakan kegiatan administrative dimana ada pemberi dan penerima pelayanan yang dilakukan oleh aparat pemerintah kepada masyarakat terkait dengan kepentingan publik. Wajar apabila masyarakat menuntut pelayanan publik yang berkualitas, karena sudah haknya untuk menjamin penyelenggaraan pemerintah yang baik dan bersih. Terlebih lagi di masa globalisasi seperti ini dimana perkembangan teknologi yang semakin pesat dan menunjukkan kecanggihannya. Sehingga membuat manusia hidup bergantung pada kecanggihan teknologi.

Salah satu instansi pemerintahan Kabupaten Pelalawan yang memanfaatkan teknologi berbasis internet adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pelalawan dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan unsur pelaksana Kementerian Dalam Negeri di bidang Kependudukan dan Catatan Sipil. Serta bertanggungjawab atas rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan

pengelolaan informasi penduduk serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik, pemerintahan dan bangunan.

Pelayanan publik haruslah diberikan yang terbaik dalam artian memiliki kualitas untuk diberikan kepada masyarakat. Begitu juga pada pelayanan kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Pelalawan perlu adanya perbaikan dalam segi pelayanannya.

Dalam usahanya memperbaiki kualitas pelayanan Kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Pelalawan meluncurkan program inovasi terbaru. Yakni Program Satu Berkas Minimal Empat Produk yang disingkat Saber Mempro. Dimana program Satu Berkas Minimal Empat Produk (Saber Mempro) ini merupakan upaya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) untuk meningkatkan cakupan akta kelahiran, mempermudah masyarakat untuk mengurus atau mendapatkan dokumen-dokumen administrasi Kependudukan khususnya di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pelalawan dengan pelayanan secara efektif maupun efisien. Diharapkan dengan adanya program Satu Berkas Minimal Empat Produk (Saber Mempro) ini dapat membantu dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Pelalawan.

Dari hasil pemaparan yang telah dilakukan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian **“Efektivitas Program Satu Berkas Minimal Empat Produk (Saber Mempro) pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pelalawan”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis merumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana Efektivitas Satu Berkas Minimal Empat Produk (Saber Mempro) pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pelalawan?
2. Faktor - faktor apa yang menghambat Efektivitas Satu Berkas Minimal Empat Produk (Saber Mempro) pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pelalawan?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah tersebut, maka tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini yaitu :

1. Untuk menganalisis Efektivitas Program Satu Berkas Minimal Empat Produk (Saber Mempro) Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Pelalawan.
2. Untuk menganalisis faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat Efektivitas Program Satu Berkas Minimal Empat Produk (Saber Mempro) Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Pelalawan.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil yang diharapkan dari penelitian ini diharapkan mampu memberi manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis : Secara teori, seharusnya bermanfaat dan membantu masyarakat daerah dengan adanya pemerintah membuat program Satu Berkas Minimal Empat Produk (Saber Mempro) di Kabupaten Pelalawan berupaya memberikan proses pelayanan inovasi program Satu Berkas Minimal Empat Produk (Saber Mempro) yang akurat, cepat dan tepat terhadap masyarakat setempat hal ini bertujuan untuk menciptakan pemerintahan yang berintegritas, akuntabilitas, proporsional, efisien dan efektif sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik serta penopang pemberian pelayanan yang good governance dan menciptakan lingkungan pemerintah yang sustainable development.
2. Manfaat Praktis : Bagi penulis menambah wawasan intelektual dan memungkinkan berkembangnya teori tentang efektivitas program Satu Berkas Minimal Empat Produk (Saber Mempro) pada dinas kependudukan dan catatan sipil. Menempatkan kebijakan daerah untuk peraturan pemerintah daerah agar hasil kajian ini dapat menjadi acuan untuk peningkatan kinerja.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan pada Program Inovasi Pelayanan Saber Mempro di Kabupaten Pelalawan. Dilihat dari empat indikator nya. yaitu sebagai berikut :

- Ketepatan sasaran program Satu Berkas Minimal Empat Produk (Saber Mempro), masyarakat tidak perlu langsung datang ke Disdukcapil untuk mengurus program Satu Berkas Minimal Empat Produk (Saber Mempro), karena program Satu Berkas Minimal Empat Produk (Saber Mempro) ini cukup hanya komunikasi dengan pihak kesehatan baik itu bidan Desa, puskesmas, klinik bersalin dan Rumah Sakit terkait pengurusan syarat dokumen Administrasi kependudukan kemudian dikirim oleh pihak kesehatan secara online melalui Grup WhatsApp Satu Berkas Minimal Empat Produk (Saber Mempro) Disdukcapil yang akan diproses dan setelah dicetak Satu Berkas Minimal Empat Produk (Saber Mempro) akan diantarkan langsung ke rumah pasien yang sudah melahirkan oleh pihak Disdukcapil bersamaan dengan Pihak Kesehatan secara gratis (tanpa dipungut biaya).
- Sosialisasi program yaitu kemampuan penyelenggara program dalam melakukan sosialisasi program sehingga informasi mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat pada umumnya dan susunan peserta program pada khususnya. Memiliki sub indikator yaitu meningkatkan pengembangan usaha, meningkatkan perekonomian masyarakat dan pemberdayaan.
- Tujuan program yaitu sejauh mana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya. Memiliki sub indikator yaitu sasaran, target dan tingkat kepuasan masyarakat.

- Pemantuan program yaitu kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakannya program sebagai bentuk perhatian kepada peserta program. Memiliki sub indikator yaitu pengawasan, pengendalian dan evaluasi.

Program inovasi satu berkas minimal empat produk (Saber Mempro) ini dapat diterapkan oleh para provider para pemberi pelayanan terhadap user penerima program tersebut. Faktor penghambat yang ditemukan dalam pengurusan dokumen menggunakan program saber sempro yaitu sistem down atau jaringan internet lambat, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat dan membutuhkan dana yang besar dalam pembuatan sistem yang bagus.

6.2 Saran

Setelah melakukan penelitian dan mencermati upaya dari pelaksanaan Inovasi satu berkas minimal empat produk (Saber mempro) di Kabupaten Pelalawan, dan telah dipaparkan pada hasil penelitian dan pembahasan, maka penulis dapat memberikan beberapa saran sebagai berikut:

- Kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Pangkajene Kepulauan agar diberikan penambahan anggaran untuk memberikan pelayanan online dengan maksimal sehingga dapat menunjang proses pelayanan.
- Kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Pangkajene Kepulauan untuk meningkatkan jaringan yang digunakan dalam melakukan pelayanan agar tidak menghambat waktu pelayanan.
- Kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Pangkajene Kepulauan untuk membangun dan mengembangkan sistem informasi dan melakukan pengawasan rutin dan meningkatkan kualitas SDM melalui pelatihan-pelatihan atau pendidikan untuk seluruh pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

- Aati Prichatin, 2016, Efektivitas Program Keluarga Harapan (PKH) dalam upaya meningkatkan kesejahteraan keluarga (Studi kasus pada PKH Desa Kesegaran Kecamatan Cilongok Kabupaten Banyumas) Ilmu Administrasi Negara Fakultas Sosial dan Ilmu politik Universitas Andalas
- Budiani, Ni Wayan. Jurnal Ekonomi dan Sial, Vol. 2, No. 1, 2017: Efektivitas program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna “Eka Taruna Bhakti” Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar Bali, Departemen Ilmu Ekonomi Universitas Udayana.
- Budhi Setianingsih, E. S. (2015). Budhi Setianingsih, Efektivitas Sistem Perencanaan Pembangunan Daerah (Simrenda) (Studi pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Malang), Jurnal Administrasi Publik (JAP), 3 (11), 1930-1936.
- Fatmala Reski, Fakhri Kahar. 2019. Efektivitas Program Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Puskesmas Libureng Kabupaten Bone. Jurnal Ilmu Administrasi Publik. Vol. 8 No. 2 Agustus 2019.
- Hayat. (2017). Manajemen Pelayanan Publik. Jakarta. PT Raja Grafindo Persada.
- Hayat. (2020) Paradigma Good Governance Menuju Shared Governance Melalui Reformasi Birokrasi dan Inovasi Pelayanan Publik Jurnal Aristo, 1-28
- JIANA: Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Volume 20, Nomor 2, April 2022: 82-93
e-ISSN: 2714-55881 p-ISSN: 1411-948X, DOI:
<http://dx.doi.org/10.46730/jiana.v20i2>
- Mulyasa. 2014. Manajemen Berbasis Sekolah. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Muhammad Elwan, La Ode. "Problem Birokrasi dalam Meningkatkan Pelayanan Publik pada Sekretariat Daerah Kabupaten Muna." Journal Publicuho, vol. 2, no. 2, 2019, pp. 31-42, doi:10.35817/jpu.v2i2.7223.
- Priansa, Doni Juni dan Garnida A. 2013. Manajemen Perkantoran: Efektif, Efisien, dan professional. Bandung: Alfabeta.

- Putri, L. D. M. & Nuraini. F. (2014). Efektivitas Inovasi Kebijakan Publik; Pengaruhnya Pada Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. Appptma.
- Robbins StepheP. 2012. Perilaku Organisasi Indonesia: Macanan Jaya Cemerlang
- Siagian PSondang, 2017. Teori dan PrakteKepemimpinan, PT. Rineka Cipta Jakarta.
- Sinambela, poltak lijan. 2010. Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan Dan Implementasi. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono 2014 Metode Penelitian Administrasi. Bandung: CV. Alfabeta.
- Winardi, J. 2015. Manajemen Perubahan (Management Of Change). Jakarta: PT. Kharisma Puta Utama.
- Peraturan Perundang-undangan :
- Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan Undang-undang Nomor 23 tentang Administrasi Kependudukan
- Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah
- Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Pelalawan Nomor 13 Tahun 2011 Penyelenggaraa Administrasi Kependudukan.