

## Efektivitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Berau

### The Effectiveness of Public Services at the Population and Civil Registration Office in Berau Regency

Rifgi Setia<sup>1</sup>, Rita Kala Linggi<sup>2</sup>, Letizia Dyastari<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Universitas Mulawarman, Samarinda, Indonesia

#### ARTICLE INFORMATION

Vol. 11, No. 03

Page : 121-128

Published : 2023

#### KEYWORDS

*Effectiveness, Service, Population Office, Civil Registration*

#### CORRESPONDENCE

Phone: +6282352459098

E-mail: [rifgisetia95@gmail.com](mailto:rifgisetia95@gmail.com)

#### A B S T R A C T

The research aimed to determine the effectiveness of public services at the Population and Civil Registration Office in Berau Regency, with a focus on goal achievement, integration, and adaptation. The research method used was descriptive and qualitative, and data was collected through observation, interviews, and documentation. The study found that the three stages of public service implementation were effective. The achievement of goals for the issuance of birth certificates, e-KTP, and child identity cards (KIA) was high and evenly distributed among the community. The community found it easy to manage their population administration documents and did not have to wait long according to the standard operating procedure (SOP), which is one day. Integration in public service implementation was effective as the Population and Civil Registration Office in Berau Regency worked well with other cross-sector organizations such as the Department of Education, BPS, Banking, and Hospitals. The issuance of birth certificates, e-KTP, and child identity cards was evenly distributed among the community. Adaptation in public service implementation was effective because it met the needs of the community, was easy, and fast. The search results provide additional information related to the Population and Civil Registration Office in Berau Regency, including a strategic plan for the office, the main goal of fulfilling population administration documents for the community and studies on the implementation of e-KTP policies in Berau Regency

#### INTRODUCTION

Negara Indonesia telah mengalami berbagai peristiwa dan perubahan sepanjang sejarahnya, mulai dari zaman penjajahan, perjuangan kemerdekaan, era orde lama, orde baru, hingga reformasi. Perubahan-perubahan ini telah berdampak pada berbagai sektor di Indonesia, termasuk ekonomi, sistem pemerintahan, pendidikan, kesehatan, kepemimpinan, kebijakan, dan birokrasi.

Salah satu aspek penting dalam sebuah negara adalah pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan jembatan antara masyarakat dan pemerintah dalam memenuhi hak dan kewajiban. Namun, masalah pelayanan publik di Indonesia belum pernah berakhir. Pelayanan yang disediakan oleh pemerintah dianggap

kurang memuaskan, lambat, dan membingungkan. Hal ini tidak sesuai dengan harapan masyarakat akan adanya pelayanan yang berkualitas dari pemerintah.

Kurangnya upaya serius dari pemerintah pusat dan daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan, serta kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah, menjadi faktor penyebab masalah dalam pelayanan. Dampaknya adalah penurunan kualitas pelayanan yang tidak baik. Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan kepuasan kepada masyarakat, karena mereka secara langsung merasakan kinerja pelayanan tersebut. Oleh karena itu, masyarakat menuntut adanya pelayanan publik yang baik dan berkualitas.

Untuk menerapkan pelayanan publik yang baik, diperlukan faktor pendukung seperti sumber daya manusia yang berkualitas, dana yang cukup, dan sarana serta fasilitas yang memadai. Namun, faktor-faktor tersebut belum dapat dilaksanakan dengan baik sehingga sulit untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas akan bermanfaat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat serta sebagai acuan pengembangan standar pelayanan publik dalam sistem pemerintahan.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah, baik pusat, daerah, maupun Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Meskipun pelayanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan berdampak langsung pada masyarakat, kualitas pelayanan publik masih jauh dari harapan akan efektivitas dan efisiensi.

Peningkatan pelayanan publik yang lebih baik ditentukan oleh adanya standar pelayanan yang dimiliki oleh penyelenggara pelayanan publik. Standar pelayanan ini digunakan sebagai pedoman dan acuan penilaian kualitas pelayanan. Indikator atau standar pelayanan publik meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Untuk mengukur efektivitas pelayanan publik, tujuan yang telah ditetapkan harus tercapai. Efektivitas pelayanan publik terkait dengan keberhasilan pencapaian tujuan organisasi pemerintah. Salah satu bentuk pelayanan publik yang penting adalah pelayanan administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan terkait administrasi kependudukan seperti perekaman Kartu Tanda Penduduk (KTP),

penerbitan akta kelahiran, dan Kartu Identitas Anak (KIA).

Namun, masih terdapat keluhan dari masyarakat terkait pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan. Beberapa masalah yang sering muncul adalah kelangkaan blangko KTP, proses penerbitan dokumen yang memakan waktu lama, dan biaya pelayanan yang terlalu mahal. Hal-hal ini menyebabkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Dalam konteks ini, penelitian yang akan dilakukan akan membahas tentang efektivitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Berau. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana efektivitas pelayanan yang diberikan oleh instansi ini kepada masyarakat. Fokus penelitian akan difokuskan pada pelayanan administrasi kependudukan seperti penerbitan akta kelahiran, perekaman KTP, dan penerbitan KIA

## THEORETICAL FRAMEWORK

### *Efektivitas*

Menurut Agung Kurniawan (2005:109) “Efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya. Adapun menurut Mahmudi (2005:92) “Efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan”. Efektivitas berasal dari kata “efek” istilah ini sering digunakan dalam sebuah lingkup organisasi sebagai hubungan sebab akibat atau dapat disebut sebagai pengukuran sebuah keberhasilan dalam mencapai suatu tujuan yang didalamnya ada proses kegiatan.

Menurut Duncan (dalam Stress,2012:53) menjelaskan ukuran efektivitas merupakan yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas pelaksanaan suatu program, berupa program

yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan maupun perusahaan swasta, terdiri dari tiga aspek yaitu, pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi.

- a. Pencapaian tujuan melibatkan usaha dalam mencapai tujuan dengan proses yang baik, termasuk rencana kerja, waktu pelaksanaan, sasaran yang spesifik, dan evaluasi program kerja.
- b. Integrasi adalah kemampuan organisasi untuk mengkoordinasikan kegiatan program kerja dengan sosialisasi, penggunaan sumber daya, ketersediaan sarana dan prasarana, serta sistem pengawasan atau pengendalian.
- c. Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan sekitarnya melalui inovasi sumber daya, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, dan strategi pelaksanaan program yang sesuai dengan perkembangan zaman dan kebutuhan yang ada.

### ***Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektivitas***

Terdapat beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas, mengutip dari buku yang berjudul “Efektivitas Organisasi” yakni ada empat faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja adalah sebagai berikut :

1. Karakteristik Organisasi terdiri dari dua hal yakni struktur dan teknologi, keduanya saling mempengaruhi dengan berbagai cara. Yang dimaksud dengan struktur adalah hubungan yang bersifat relatif hal ini sering dijumpai dalam organisasi, hubungan dengan susunan sumber daya manusia, didalam struktur menjelaskan bagaimana proses organisasi menyusun anggotanya untuk menyelesaikan pekerjaan, adapun yang dimaksud dengan teknologi adalah sistem suatu organisasi untuk mengubah masukan mentah menjadi keluaran (output).
2. Karakteristik Lingkungan terdiri dari aspek luar dan aspek dalam keduanya saling berhubungan namun sedikit berbeda, yang dimaksud dengan aspek lingkungan luar

adalah hal-hal yang di luar batas-batas organisasi dan mempengaruhi keputusan serta tindakan di dalam organisasi, sedangkan di lingkungan dalam terdiri dari atribut lingkungan kerja yang diukur melalui tingkat individual.

3. Karaktersitik Pekerja adalah faktor yang sangat penting sebab dapat memperlancar atau sebaliknya yakni menghambat tercapainya tujuan organisasi, dalam hal ini pekerja langsung berhubungan dengan pengelolaan semua sumber daya. Maka dari itu hal ini sangat berpengaruh ke tujuan organisasi sebab tanpa adanya pekerja maka teknologi yang digunakan tidak dapat berfungsi.
4. Kebijakan dan Praktek Manajemen secara umum, pemimpin mempunyai peran sentral untuk mencapai suatu keberhasilan suatu organisasi yang didalamnya meliputi perencanaan serta koordinasi dalam memperlancar kegiatan untuk mencapai sasaran, menjadi tanggung jawab para pemimpin untuk menetapkan suatu sistem imbalan yang pantas dengan harapan agar pekerja dapat memuaskan kebutuhan dan tujuan pribadinya sambil mengejar tujuan dan sasaran organisasi. Dengan makin rumitnya proses teknologi serta kejamnya keadaan lingkungan, peranan manajemen dalam mengkoordinasi dan mencapai keberhasilan organisasi tidak hanya semakin sulit tapi juga menjadi sangat penting. (Richard M. Steers 2012)

### ***Pelayanan***

“Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung”. (Moenir dalam Pasolong 2007: 128). Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain (Hardiyansyah 2011 :11). Pelayanan adalah sebuah kegiatan atau aktivitas untuk sebuah proses bantuan yang melibatkan dari

satu pihak kepada pihak lainnya dan bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dengan sebuah tujuan yang mengarah kepada terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Pelayanan publik iyalah berupa pemberian jasa yang melibatkan pemerintah, swasta atas nama pemerintah atau swasta kepada masyarakat, tanpa adanya pembayaran yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat (Hardiansyah 2011 : 11). Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah terhadap masyarakatnya agar bisa memenuhi kebutuhannya serta memiliki tujuan yang dapat meningkatkan kesejahteraan". (Ridwan dan Sudrajat 2009:103)

## METHOD

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif yang dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Tanjung Redeb, Kabupaten Berau, Kalimantan Timur. Fokus pada penelitian ini adalah efektivitas pelayanan publik oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Berau, dengan penilaian terhadap pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Sumber data utama adalah kata-kata, tindakan, dan dokumen. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan metode deskriptif kualitatif.

## RESULT AND DISCUSSION

Pembahasan mengenai Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Berau didasarkan pada tiga indikator utama, yaitu Pencapaian Tujuan, Integrasi, dan Adaptasi.

### 1. Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan merupakan salah satu aspek penting dalam mengevaluasi efektivitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Berau. Untuk mencapai tujuan yang ditetapkan, diperlukan

proses yang terstruktur dan tahapan-tahapan yang baik, yang meliputi perencanaan kerja, pengaturan waktu pelaksanaan program, penentuan sasaran yang konkret, dan evaluasi program kerja secara berkala. Dalam hal pencapaian tujuan, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Berau telah melakukan beberapa upaya yang efektif. Melalui wawancara dan data yang mendukung, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, seperti pembuatan Akta Kelahiran, EKTP, dan KIA (Kartu Identitas Anak), telah memberikan kemudahan bagi masyarakat. Dalam pengurusan dokumen seperti Akta Kelahiran, EKTP, dan KIA, masyarakat tidak perlu menunggu waktu yang lama dan tidak mengalami kesulitan dalam proses pengurusan. Waktu yang diperlukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), yaitu 1 (satu) hari. Selain itu, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Berau telah mengadopsi pelayanan online melalui aplikasi Si PENYU BERAMAL. Masyarakat dapat melakukan pengurusan dokumen secara online, yang sebelumnya membutuhkan kunjungan langsung ke kantor dinas.

Selain inovasi dalam pelayanan online, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Berau juga melakukan pelayanan langsung ke masyarakat atau yang dikenal sebagai layanan jemput bola. Mereka secara aktif melakukan sosialisasi kepada masyarakat secara langsung. Melalui langkah ini, dinas berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dengan tujuan meningkatkan kesadaran dan antusiasme masyarakat dalam mengurus dokumen identitas. Hasil dari pelayanan yang telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Berau kepada masyarakat menunjukkan pencapaian target cakupan kepemilikan Akta Kelahiran sebesar 99% dan EKTP sebesar 97%. Meskipun untuk cakupan kepemilikan KIA masih mencapai rata-rata 64%, hal ini dapat dianggap baik. Kendati demikian, terdapat

beberapa kendala seperti masalah jaringan dan kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya kepemilikan identitas. Meskipun demikian, pelayanan yang diberikan telah memberikan manfaat bagi masyarakat, memberikan kesan positif, dan meningkatkan antusiasme dalam mengurus dokumen identitas.

Dalam rangka mencapai pencapaian tujuan yang lebih baik, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Berau terus melakukan evaluasi dan perbaikan. Mereka melibatkan masyarakat dalam proses perencanaan dan pengambilan keputusan untuk memastikan bahwa program kerja yang dilaksanakan memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif. Selain itu, dinas juga melakukan pemantauan dan pengawasan secara berkala guna memastikan bahwa kualitas pelayanan tetap terjaga dan meningkat. Melalui upaya-upaya yang telah dilakukan, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Berau berhasil mencapai sejumlah pencapaian yang mengindikasikan peningkatan efektivitas pelayanan publik.

## 2. Integrasi

Integrasi dalam efektivitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Berau merupakan aspek yang penting dalam memastikan berbagai kegiatan dan program kerja dapat dilaksanakan secara terkoordinasi dan efisien. Dalam upaya mencapai integrasi yang efektif, dinas tersebut melakukan berbagai langkah untuk memastikan adanya kolaborasi dengan pihak-pihak terkait serta memaksimalkan penggunaan sumber daya yang ada. Salah satu bentuk integrasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Berau adalah melalui kerjasama dengan organisasi lintas sektor. Mereka menjalin kemitraan dengan berbagai instansi, seperti Dinas Pendidikan, Badan Pusat Statistik, lembaga perbankan, dan rumah sakit. Melalui kerjasama ini, dinas tersebut dapat memperoleh akses dan pertukaran data yang diperlukan untuk melengkapi informasi kependudukan. Misalnya, dalam pemanfaatan

Kartu Identitas Anak (KIA), Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Berau bekerja sama dengan Dinas Pendidikan untuk memperoleh data kependudukan anak-anak yang masih bersekolah.

Selain kerjasama dengan instansi pemerintah, dinas tersebut juga menjalin kemitraan dengan sektor swasta, seperti perusahaan teknologi informasi, penyedia layanan telekomunikasi, dan lembaga keuangan. Hal ini dilakukan guna memastikan tersedianya infrastruktur dan dukungan teknologi yang diperlukan dalam menjalankan pelayanan publik secara efektif. Misalnya, dengan menjalin kerjasama dengan perusahaan teknologi informasi, dinas dapat memperoleh aplikasi dan sistem informasi yang memudahkan proses pengurusan dokumen kependudukan. Selain itu, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Berau juga melakukan sosialisasi kepada masyarakat secara terpadu dan merata. Mereka membagi wilayah kecamatan menjadi tiga bagian, yaitu kota, pedalaman, dan pesisir, dan melakukan sosialisasi ke masing-masing wilayah tersebut. Melalui pendekatan ini, dinas berupaya untuk menjangkau seluruh lapisan masyarakat dan memastikan bahwa informasi terkait pelayanan publik tersampaikan dengan baik. Dalam menjalankan program pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Berau juga menerapkan sistem pengawasan dan pengendalian yang efektif. Mereka memiliki mekanisme untuk memantau dan mengevaluasi kinerja serta hasil kerja dalam pelaksanaan program kerja. Hal ini dilakukan guna memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar yang ditetapkan dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Melalui langkah-langkah integrasi tersebut, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Berau berusaha untuk menciptakan sinergi antara berbagai pihak terkait dalam upaya memberikan pelayanan publik yang efektif dan berkualitas dengan melakukan kerjasama.

## 3. Adaptasi

Adaptasi dalam efektivitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Berau merupakan faktor kunci yang memungkinkan dinas tersebut menyesuaikan diri dengan keadaan lingkungannya. Dalam hal ini, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Berau telah melakukan beberapa upaya adaptasi untuk memastikan pelayanan publik yang efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Salah satu bentuk adaptasi yang dilakukan adalah melalui inovasi sumber daya manusia. Dinas tersebut memberikan pelatihan dan pengembangan keterampilan kepada para pegawai dalam hal teknis pengurusan dokumen administrasi dan kemampuan komunikasi dengan masyarakat. Peningkatan kompetensi ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Selain itu, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Berau juga telah mengadopsi teknologi untuk memperbaiki efektivitas pelayanan. Mereka telah meluncurkan aplikasi Si PENYU BERAMAL, yang memungkinkan masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan secara daring. Dengan adanya aplikasi ini, proses pengurusan dokumen menjadi lebih cepat dan efisien, serta meminimalisir kebutuhan masyarakat untuk datang langsung ke kantor dinas. Dalam hal pelayanan langsung kepada masyarakat, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Berau juga melakukan layanan jemput bola. Mereka mengirim tim ke daerah-daerah terpencil dan pedalaman untuk memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat yang sulit mengakses kantor dinas. Dengan pendekatan ini, mereka berusaha memastikan bahwa semua lapisan masyarakat dapat memperoleh akses yang adil terhadap pelayanan publik.

Selain itu, dinas ini juga menjalin kerjasama dengan berbagai pihak terkait, seperti Dinas Pendidikan, Badan Pusat Statistik, lembaga perbankan, dan rumah sakit. Kolaborasi ini bertujuan untuk mendukung pertukaran data

kependudukan yang akurat serta memastikan pelayanan yang efektif. Dengan berkoordinasi dengan berbagai instansi, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Berau dapat memperoleh data yang diperlukan dan meningkatkan keakuratan informasi yang diberikan kepada masyarakat. Melalui upaya adaptasi yang dilakukan tersebut, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Berau berkomitmen untuk terus meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Dengan memanfaatkan inovasi, teknologi, pelayanan langsung, dan kerjasama dengan pihak terkait, dinas tersebut berharap dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

#### **Faktor Penghambat atau Kendala.**

Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Berau memiliki penghambat minimnya atau kurangnya kesadaran masyarakat. Kesadaran masyarakat dalam melakukan pengurusan dokumen administrasi merupakan aspek yang penting. Namun, masih ada masyarakat yang kurang menyadari pentingnya memiliki identitas kependudukan. Untuk mengatasi hal ini, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Berau akan melakukan sosialisasi agar masyarakat lebih sadar akan pentingnya identitas kependudukan.

Fasilitas jaringan internet yang kurang memadai, penggunaan teknologi dalam pelayanan publik dapat mempersingkat proses birokrasi dan meningkatkan efektivitas pelayanan. Namun, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Berau menghadapi kendala karena akses jaringan internet yang belum merata di sebagian wilayah, terutama di daerah pedalaman dan pesisir. Hal ini menghambat pemberian pelayanan dan menyebabkan kurangnya informasi yang diterima oleh masyarakat mengenai layanan di kantor tersebut.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, sesuai dengan penulis uraikan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Pencapaian Tujuan, mengenai pencapaian tujuan didalam pelaksanaan pelayanan publik oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Berau kepada masyarakat dapat dikatakan efektif hal ini dapat dilihat dari penerbitan Akta Kelahiran yakni 99 %, EKTP mencapai 97% dan untuk KIA (Kartu Identitas Anak) dapat relatif cukup baik yakni 64% serta didalam proses pengurusan tidak memerlukan waktu yang lama yakni paling lama 1 hari dan masyarakat tidak merasa bingung ketika melakukan pengurusan berkas administrasi, walaupun masih ada hambatan atau kendala yang dialami oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Berau di dalam proses pelayanan seperti masalah jaringan, minimnya kesadaran masyarakat akan pentingnya identitas kependudukan.
2. Integrasi, mengenai pada tahapan integrasi dikatakan efektif hal ini dapat dilihat pelaksanaan proses pelayanan ke masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Berau seperti dari proses sosialisasi serta bekerja sama dengan organisasi lintas sektor lainnya seperti Dinas Pendidikan, Badan Pusat Statistik (BPS), Bank atau Perbankan, dan Rumah Sakit, sehingga penerbitan Akta Kelahiran, ETKP, dan KIA (Kartu Identitas Anak) kepada masyarakat cukup merata.
3. Adaptasi, tahapan adaptasi dapat dikatakan efektif dimana dengan adanya sarana dan prasarana yang ada dapat menunjang atau mendukung dalam proses pelayanan kepada masyarakat.
4. Faktor-faktor penghambat atau kendala dalam Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Berau, diantaranya adalah :

- a. Minimnya atau Kurangnya Kesadaran Masyarakat dalam Kepemilikan Identitas Kependudukan.
- b. Fasilitas jaringan internet yang kurang memadai.

## REFERENSI

### Books:

- Hardiansyah 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gava Media
- Kurniawan, Agung. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta : Pembaruan.
- Mahmudi. 2005. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta : Manajemen Perusahaan YKPN.
- Pasolong, Harbani. 2007. Teori Administrasi Publik. Bandung : Alfabeta.
- Ridwan dan Sudrajat. 2009. Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik. Bandung : Nuasa
- Stress, M. Richard. 2012. Efektivitas Organisasi. Jakarta : Erlangga.

### Serial/journal article (online database, such as Ebsco):

- Rahmadillah, Raziras. 2022. "Efektivitas Alokasi Dana Dekonsentrasi Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri (Studi Kasus pada Provinsi Banten, Jawa Tengah, dan DIY)". Jurnal Ilmiah Studi Administrasi Publik, Vol. 10, No. 1, [https://www.google.com/url?sa=i&rcct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=0CDgQw7AJahcKEwjQ6rjdgfOAAxUAAAAAHQAAA AAQAw&url=https%3A%2F%2Fjurnal.ugi.ac.id%2Findex.php%2FPublika%2Farticle%2Fdownload%2F7183%2F2897&psig=AOvVa w0hJyEaVJ\\_o4MhKVWzK-WG-&ust=1692888014604076&opi=89978449](https://www.google.com/url?sa=i&rcct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=0CDgQw7AJahcKEwjQ6rjdgfOAAxUAAAAAHQAAA AAQAw&url=https%3A%2F%2Fjurnal.ugi.ac.id%2Findex.php%2FPublika%2Farticle%2Fdownload%2F7183%2F2897&psig=AOvVa w0hJyEaVJ_o4MhKVWzK-WG-&ust=1692888014604076&opi=89978449) (Diakses pada tanggal 4 April 2023).

- Iriawan, Hermanu. 2019. "Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus UPTB

*Samsat Kabupaten Biak Numfor*”. Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara, Vol. 5, No. 2, <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi/article/view/2290> (Diakses pada tanggal 19 Agustus 2022).

**Document:**

Pemerintah Indonesia, 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Sekretariat Negara. Jakarta.

Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara, 2003. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Republik Indonesia tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Kemenpan. Jakarta.