

Evaluasi Program *One Day Service 3 in 1* di Disdukcapil Kota Cimahi

Vira Junita Budiawati¹, Ely Sufianti², Muhamad Nur Afandi³, Endah Mustika Ramdani⁴
Politeknik STIA LAN Bandung

Email: 121110155@poltek.stialanbandung.ac.id; ely.sufianti@poltek.stialanbandung.ac.id;
3m.nurafandi@poltek.stialanbandung.ac.id ⁴endah.mustika@poltek.stialanbandung.ac.id

Abstract. Public services in the field of population administration often face challenges in terms of efficiency and speed. In response, the Population and Civil Registration Office (Disdukcapil) of Cimahi City launched an innovative program called "One Day Service 3 in 1," which allows citizens to obtain three documents (birth certificate, family card, and child identity card) in a single application. This study aims to comprehensively evaluate the implementation of the program to identify obstacles, efforts made, and provide recommendations for development. This study uses a qualitative method with a CIPP (Context, Input, Process, Product) evaluation approach developed by Stufflebeam. Data collection was conducted through in-depth interviews, passive participatory observation, and documentation studies. The results of the study show a dualistic evaluation, as indicated by the relevance between the program's objectives and the community's need for efficiency, and in line with national achievement targets. In addition, this program has also succeeded in reducing the number of maladministration reports to the Ombudsman and is considered a positive innovation. However, the implementation of the program still faces several fundamental obstacles in terms of input (lack of human resources and budget constraints) and context (lack of socialization), which directly impact the inconsistency of processes and products. Recommendations focus on strengthening proactive outreach strategies, increasing human resource capacity, strengthening internal oversight of procedures, and developing systems to ensure consistency in service outcomes..

Keywords: population administration; program evaluation; CIPP model; one-day 3-in-1 service; public service

Abstrak. Pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan seringkali dihadapkan pada tantangan efisiensi dan kecepatan. Sebagai respons, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Cimahi meluncurkan program inovatif "One Day Service 3 in 1" yang memungkinkan masyarakat memperoleh tiga dokumen (Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, dan Kartu Identitas Anak) dalam satu kali pengajuan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi secara komprehensif pelaksanaan program tersebut guna mengidentifikasi hambatan, upaya yang dilakukan, serta memberikan rekomendasi untuk pengembangan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan evaluasi model CIPP (Context, Input, Process, Product) yang dikembangkan oleh Stufflebeam. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi partisipasi pasif, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan evaluasi yang dualistik, yang ditunjukkan dengan relevansi antara tujuan program dengan kebutuhan masyarakat akan efisiensi, dan selaras dengan target capaian nasional. Selain itu, program ini pun berhasil menurunkan jumlah laporan maladministrasi ke Ombudsman dan dinilai sebagai inovasi yang positif. Akan tetapi, pelaksanaan program masih dihadapi beberapa hambatan fundamental pada aspek input (kekurangan sumber daya manusia dan keterbatasan anggaran) dan konteks (kurangnya sosialisasi) secara langsung berdampak pada inkonsistensi proses dan produk. Rekomendasi difokuskan pada penguatan strategi sosialisasi yang proaktif, peningkatan kapasitas SDM, penguatan pengawasan internal terhadap prosedur, dan pengembangan sistem untuk memastikan konsistensi hasil layanan.

Kata Kunci: administrasi kependudukan; evaluasi program; model CIPP; one day service 3 in 1; pelayanan publik

Received Oct 12, 2025; Revised Oct 28, 2025; Accepted Nov 15, 2025

* Vira Junita Budiawati, e-mail address: 21110155@poltek.stialanbandung.ac.id

PENDAHULUAN

Dokumen Kependudukan menjadi hak dasar setiap warga negara, salah satunya adalah dokumen kelahiran (Akta Kelahiran). Dokumen tersebut sangat penting dan wajib dimiliki masyarakat sebagai dasar identitas, hak, dan perlindungan seorang anak. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Pasal 1 Ayat (17) menyebutkan: “*Peristiwa Penting adalah kejadian yang dialami oleh seseorang meliputi kelahiran, kematian, lahir mati, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahan nama dan perubahan status kewarganegaraan*”.

Hal tersebut membuktikan bahwa Akta Kelahiran menjadi salah satu dokumen yang tidak kalah penting dari dokumen lainnya. Berdasarkan data yang bersumber dari BPS Provinsi Jawa Barat terkait jumlah cakupan akta kelahiran Kab/Kota di Jawa Barat, bahwa Kota Cimahi berada di peringkat 19 dari 27 Kab/Kota dengan jumlah cakupan 147,293 atau 26% dari jumlah penduduk (Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat, 2024) . Oleh karena itu, dalam meningkatkan jumlah kepemilikan Akta Kelahiran dan dokumen kependudukan lainnya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi melakukan berbagai terobosan baru dalam layanan publik. Tujuannya adalah untuk mempermudah dan mempercepat proses layanan bagi masyarakat.

Tabel 1. Data Jumlah Bayi di Kota Cimahi Tahun 2022-2024

Tahun	Jumlah Bayi	Jumlah Bayi Berakta	Jumlah Bayi Belum Berakta
2022	39165	37740	1425
2023	47551	46328	1223
2024	46698	45640	1058

Sumber: (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi, 2025)

Berdasarkan data kepemilikan akta kelahiran bagi bayi usia 0-5 tahun di Kota Cimahi pada tahun 2024 jumlah bayi mengalami penaikan dari tahun 2022 menjadi 46.698 jiwa dengan bayi berakta 45.640 jiwa, dan tidak berakta sebanyak 1058. Faktor yang menyebabkan masih terdapat bayi yang belum memiliki akta dikarenakan tidak terpenuhinya dokumen persyaratan terutama bagi pasangan yang menikah tidak tercatat. Menurut Laporan Dinas Kependudukan Kota Cimahi pada tahun 2023, 12% kelahiran di cimahi terlambat didaftarkan lebih dari 60 hari setelah lahir.

Dalam mempercepat kepemilikan dokumen kependudukan serta mencapai target cakupan akta kelahiran yang ditetapkan oleh pemerintas pusat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kota Cimahi meluncurkan inovasi 3 In 1 Kelahiran yang dapat diakses secara online melalui aplikasi Dilandacita, offline dengan datang langsung ke Kantor Disdukcapil Kota Cimahi, maupun pengajuan dari hasil Kerjasama dengan Rumah Sakit. Program ini di desain untuk dapat menerbitkan 3 dokumen kependudukan (Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak) dalam satu kali pengajuan yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen adminduk.

Tabel 2. Data Jumlah Layanan pada Dilandacita Tahun 2022-2024

NO	NAMA LAYANAN	TAHUN			Total Pengajuan
		2022	2023	2024	
1	3 in 1 Kelahiran	2,269	7,069	6,791	16,129
2	Akta Kelahiran	3,280	4,838	3,951	12,069
3	Akta Kematian	936	2,432	3,311	6,679
4	Akta Perkawinan (Non Muslim)	-	1	69	70
5	Cetak Kartu Keluarga	3,043	19,348	13,566	35,957
6	Cetak Ulang KTP-el	3,954	36,958	37,814	78,726
7	Input Biodata	668	1,075	1,167	2,910
8	Kartu Identitas Anak (KIA)	1,284	3,988	2,738	8,010
9	Perbaikan Data	3,474	12,986	13,910	30,370
10	Pindah Datang	-	2,674	5,572	8,246
11	Pindah Keluar	2,076	6,550	7,315	15,941
12	Selamat Menempuh Hidup Baru	-	15	145	160

Sumber: (Disdukcapil, 2024)

Dalam pelayanan online yang disediakan oleh Disdukcapil, hanya layanan dokumen 3 in 1 Kelahiran saja yang dokumennya bisa dicetak secara mandiri oleh masyarakat melalui fasilitas yang disediakan. Untuk jenis layanan lainnya yang terdapat KTP-EL hanya bisa di cetak oleh petugas pelayanan. Adapun jangka waktu penyelesaian pengajuan dokumen 3 in 1 Kelahiran sesuai dengan Standar Pelayanan Publik Inovasi Online Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi Tahun 2024 yaitu maksimal 2 (dua) hari kerja setelah berkas diterima dan dinyatakan lengkap oleh petugas.

Pada data jumlah pengajuan Layanan 3 In 1 Kelahiran di Disdukcapil Kota Cimahi, pengajuan layanan 3 in 1 pada tahun 2022 berjumlah 2.269 pengajuan, tahun 2023 berjumlah 7.096, dan 2024 berjumlah 6.791 yang mengalami penurunan dari tahun sebelumnya dengan tidak terlalu signifikan. Sama halnya dengan layanan Akta Kelahiran dan KIA yang tidak menggunakan 3 in 1, pada tahun 2024 mengalami penurunan jumlah pengajuan dari tahun 2023. Jika dibandingkan antara jumlah bayi di Kota Cimahi dengan jumlah pengajuan layanan 3 in 1 Kelahiran, memiliki selisih yang cukup besar. Kondisi ini mencerminkan bahwa pemanfaatan layanan tersebut oleh masyarakat masih tergolong

rendah. Mayoritas masyarakat memilih untuk datang langsung ke kantor dalam mengurus dokumen Akta Kelahiran, KIA, dan Perbaikan Data pada KK. Kemungkinan besar hal ini disebabkan oleh kurangnya informasi dan pemahaman masyarakat mengenai program One Day Service 3 in 1, terutama yang menggunakan layanan berbasis teknologi seperti Digitalisasi Layanan Dokumen Adminduk Cimahi Kota (Dilandacita). Selain itu, dalam pelaksanaannya pun seringkali dikeluhkan terkait dokumen 3 In 1 Kelahiran yang tidak lengkap. Dari tiga dokumen yang seharusnya diterima tetapi masyarakat hanya menerima 1 atau 2 dokumen saja.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif-analitis. Tujuan utamanya adalah untuk menggambarkan dan menganalisis secara mendalam pelaksanaan program "One Day Service 3 in 1" dari berbagai perspektif. Kerangka evaluasi yang digunakan adalah model CIPP (*Context, Input, Process, Product*) yang dikembangkan oleh Stufflebeam. Model ini dipilih karena kemampuannya untuk melakukan evaluasi secara menyeluruh, mulai dari analisis kebutuhan dan tujuan (*Comtext*), penilaian sumber daya (*Input*), pengkajian implementasi (*Process*), hingga pengukuran hasil dan dampak (*Product*). Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama: (1) Wawancara mendalam dengan informan kunci yang dipilih secara *purposive*, meliputi perwakilan dari internal Disdukcapil (Sekretaris Dinas, staf Bidang PIAK PD, Pencatatan Sipil, Pendaftaran Penduduk, dan petugas pelayanan, dan petugas penerima pengaduan masyarakat), pihak eksternal (Ombudsman Perwakilan Jawa Barat dan Inspektorat Kota Cimahi), serta masyarakat sebagai penerima manfaat layanan; (2) Observasi partisipasi pasif untuk mengamati secara langsung alur pelayanan, interaksi petugas dan masyarakat, serta kondisi sarana prasarana; dan (3) Studi dokumentasi terhadap regulasi, Standar Pelayanan Publik (SPP), laporan internal, dan data statistik pelayanan. Analisis data dilakukan mengikuti model interaktif dari Miles dan Huberman, yang mencakup empat tahapan: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Untuk menjamin keabsahan data, dilakukan uji kredibilitas melalui triangulasi sumber (membandingkan data dari berbagai informan dan triangulasi teknik (membandingkan data hasil wawancara dengan observasi dan dokumen).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Evaluasi program "One Day Service 3 in 1" menggunakan model CIPP menunjukkan hasil yang dualistik, di mana terdapat keberhasilan pada level konsep namun menghadapi tantangan fundamental pada level implementasi.

Evaluasi Konteks (*Context*)

Pada aspek konteks, program ini sangat relevan. Latar belakang utamanya adalah untuk menjawab kebutuhan masyarakat akan layanan yang efisien dan cepat, serta mendukung pencapaian target kepemilikan dokumen kependudukan nasional. Program ini dinilai sebagai inovasi yang positif dan berhasil menurunkan jumlah laporan maladministrasi ke Ombudsman. Namun, hambatan utama pada aspek ini adalah kurangnya sosialisasi. Mayoritas masyarakat, sebagai sasaran utama, tidak mengetahui keberadaan program ini sebelum datang langsung ke kantor Disdukcapil. Hal ini menyebabkan rendahnya pemanfaatan layanan online dan tujuan untuk mengurangi beban masyarakat belum tercapai sepenuhnya.

Evaluasi Masukan (*Input*)

Aspek input menunjukkan adanya keterbatasan sumber daya yang signifikan. Pertama, kekurangan Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi kendala utama, dimana Disdukcapil mengalami kekurangan personil hingga 20-30% dari jumlah ideal. Kedua, tidak ada alokasi anggaran khusus untuk program ini, sehingga operasionalnya bergantung pada anggaran rutin per bidang yang terbatas. Ketiga, pelatihan bagi petugas bersifat informal (learning by doing), yang rentan menimbulkan inkonsistensi dan kesalahan dalam pelayanan, sebagaimana temuan Inspektorat yang menyatakan kompetensi petugas belum sepenuhnya sesuai standar.

Evaluasi Proses (*Process*)

Pada aspek proses, ditemukan beberapa penyimpangan dari prosedur standar. Meskipun alur kerja telah dirancang, sering terjadi miskomunikasi dan kelalaian petugas antar bidang. Contohnya, petugas hanya memproses satu dokumen (misalnya Akta Kelahiran) tanpa menyadari bahwa permohonan tersebut adalah paket 3 in 1. Selain itu, demi "kecepatan", petugas pelayanan seringkali melewatkannya prosedur alih media formulir offline ke sistem Dilandacita dan langsung memprosesnya di SIAK. Tindakan ini berakibat fatal karena menyebabkan hilangnya arsip digital persyaratan, yang melanggar prinsip tata kelola data yang baik. Untuk mengatasinya, Disdukcapil telah menunjuk koordinator di setiap bidang sebagai upaya perbaikan.

Evaluasi Produk (*Product*)

Hasil dari program ini menunjukkan inkonsistensi yang signifikan. Manfaat utama berupa efisiensi memang dirasakan oleh masyarakat yang berhasil menerima ketiga dokumen. Namun, keluhan yang paling banyak muncul adalah dokumen yang diterima tidak lengkap, di mana pemohon seringkali hanya menerima satu atau dua dari tiga dokumen yang dijanjikan. Selain itu, waktu penyelesaian seringkali melebihi standar maksimal dua hari kerja yang ditetapkan. Kesenjangan antara janji layanan dan realitas ini menjadi penghambat utama dalam mencapai kepuasan masyarakat secara optimal.

KESIMPULAN

Evaluasi program One Day Service 3 in 1 menunjukkan bahwa program ini merupakan inovasi yang secara konseptual efektif dan relevan dengan kebutuhan masyarakat akan efisiensi pelayanan. Namun, pelaksanaannya di lapangan terbukti menghadapi kendala serius yang bersumber dari empat aspek evaluasi. Hambatan fundamental berasal dari aspek konteks, yaitu kurangnya sosialisasi yang masif, dan aspek input, yang mencakup keterbatasan sumber daya manusia (SDM), ketidadaan alokasi anggaran khusus, serta pelatihan informal. Pada level proses, implementasi terhambat oleh miskomunikasi antar bidang dan praktik non-standar yang mengabaikan prosedur. Akibatnya, pada aspek produk, terjadi inkonsistensi hasil di mana dokumen yang diterima masyarakat seringkali tidak lengkap dan waktu penyelesaian melebihi standar yang ditetapkan. Meskipun Disdukcapil telah melakukan berbagai upaya pengembangan seperti menunjuk koordinator khusus dan memanfaatkan media sosial tindakan tersebut masih bersifat taktis dan belum mengatasi akar permasalahan secara menyeluruh, terutama yang berkaitan dengan sumber daya.

DAFTAR PUSTAKA

Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat. (2024, February 29). *Jumlah Penduduk menurut Kepemilikan Akta dan Kabupaten/ Kota (Jiwa)*, 2022.

Evaluasi Program One Day Service 3 in 1 di Disdukcapil Kota Cimahi

<Https://Jabar.Bps.Go.Id/Id/Statistics-Table/2/OTAxIzI=/Jumlah-Penduduk-Menurut-Kepemilikan-Akta-Dan-Kabupaten-Kota.Html>.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi. (2025, March 17). *Rasio Bayi (Usia 0-5 Tahun) Berakta Kelahiran.* <Https://Opendata.Cimahikota.Go.Id/Dataset/Rasio-Bayi-Usia-0-5-Tahun-Berakta-Kelahiran>.

Disdukcapil. (2024). *Digitalisasi Layanan Dokumen Adminduk Cimahi Kota.* <Dilandacita.Cimahikota.Go.Id>.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan