
EVALUASI KINERJA PEGAWAI PADA PROGRAM INVOASI PELAYANAN POKAK DI RSUD WALUYO JATI KRAKSAAN

Mastina Maksin¹, Faradhillah La Seda²

Mastina Maksin, mastinamaksin@upm.ac.id, Universitas Panca Marga Probolinggo¹
Faradhillah La Seda, faradhillahlaseda@gmail.com., Universitas Panca Marga Probolinggo²

Abstract

The POKAK application is the result of collaboration between Waluyo Jati Kraksaan Hospital and the Population and Civil Registration Service in assisting faster, more accurate and efficient administrative recording. POKAK has been implemented since 2022 based on the collaboration between the Population and Civil Registration Service of Probolinggo Regency and Waluyo Jati Kraksaan Hospital Number 470/01/426.108/2022 concerning the Issuance of Family Cards, Child Identity Cards and Birth Certificates online for newborns. This study aims to evaluate Employee Performance in the POKAK Service Innovation Program (Online Family Card, Birth Certificate and KIA Services) at Waluyo Jati Kraksaan Hospital. With a qualitative descriptive research method. The results of the study indicate that the POKAK program at Waluyo Jati Kraksaan Hospital is considered effective, efficient, and sufficient to meet the needs of the community in managing population documents, although from the implementation side there are still obstacles such as workload and document readiness from users. This program is also considered fair and responsive, because it provides equal services without discrimination and is able to respond to community needs quickly, accurately, and free of charge. However, to achieve optimal effectiveness and efficiency, it is still necessary to improve human resources, coordination between agencies, and wider socialization so that all parties can play their roles optimally.

Keywords: Evaluation; Employee Performance; Sevice Innovation.

Abstrak

Aplikasi POKAK merupakan hasil kerjasama RSUD Waluyo Jati Kraksaan dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam membantu perekaman administrasi yang lebih cepat, akurat dan efisien. POKAK telah diimplementasikan sejak tahun 2022 berdasarkan kerjasama antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo dengan RSUD Waluyo Jati Kraksaan Nomor 470/01/426.108/2022 tentang Penerbitan Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak dan Akta Kelahiran secara online untuk anak yang baru lahir. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi Kinerja Pegawai Pada Program Inovasi Pelayanan POKAK (Pelayanan Online Kartu keluarga, Akta kelahiran dan KIA) Di RSUD Waluyo Jati Kraksaan. Dengan metode penelitian menggunakan kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program POKAK di RSUD Waluyo Jati Kraksaan dinilai efektif, efisien, dan cukup memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan, meskipun dari sisi pelaksana masih terdapat hambatan seperti beban kerja dan kesiapan dokumen dari pengguna. Program ini juga dinilai adil dan responsif, karena memberikan layanan merata tanpa diskriminasi serta mampu menanggapi kebutuhan masyarakat dengan cepat, tepat, dan gratis. Namun demikian, untuk mencapai efektivitas dan efisiensi yang optimal, masih

diperlukan peningkatan sumber daya manusia, koordinasi antar instansi, dan sosialisasi yang lebih luas agar semua pihak bisa menjalankan peran secara maksimal.

Kata kunci: Evaluasi; Kinerja Pegawai; Inovasi Pelayanan.

Received : 28 September 2025

Accepted : 17 November 2025

Published : 30 November 2025

Copyright Notice

Authors retain copyright and grant the journal right of first publication with the work simultaneously licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](#) that allows others to share the work with an acknowledgement of the work's authorship and initial publication in this journal.



1. LATAR BELAKANG

Akta merupakan bukti tertulis mengenai peristiwa tertentu yang dialami oleh individu, telah dicatat, didokumentasikan, dan diarsipkan (Setiawati, 2023). Akta kelahiran juga dapat didefinisikan sebagai dokumen resmi dalam bentuk pengakuan orang tua dan negara terhadap anak (Sugiatini, T. E. 2023). Akta kelahiran saat ini dapat diurus tanpa harus datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan mengakses aplikasi POKAK. Aplikasi POKAK merupakan hasil kerjasama RSUD Waluyo Jati Kraksaan dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam membantu perekaman administrasi kependudukan yang lebih cepat, akurat dan efisien. Administrasi kependudukan merupakan dasar penting dalam merancang kebijakan yang mencakup seluruh aspek kependudukan beserta data identitas penduduk, sehingga kebijakan tersebut dapat diadopsi secara tepat (Eriana, N. N. D., & Prabawati, I. 2022). POKAK telah diimplementasikan sejak tahun 2022 berdasarkan kerjasama antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo dengan RSUD Waluyo Jati Kraksaan Nomor 470/01/426.108/2022 tentang Penerbitan Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak dan Akta Kelahiran secara online untuk anak yang baru lahir. Selain mempermudah masyarakat mengurus administrasi kependudukan, layanan ini juga memberi akses langsung untuk pengajuan online (Prasetijowati, T., Kurniawan, B. A., & Damayanti, A. N. 2023). Jadi, pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu layanan yang sangat penting bagi masyarakat (Rahmawati, M. P., & Fatchuriza, M. 2021).

Dalam penelitian ini penulis meneliti evaluasi kinerja pegawai pada program inovasi POKAK (Pelayanan Online Kartu keluarga, Akta kelahiran dan KIA). Inovasi ini penting karena merupakan bentuk yang mencakup ide, kreativitas asli, serta adaptasi atau transformasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung (Nuraliza et al., 2023). Selain itu, inovasi juga diartikan sebagai proses menciptakan atau menerapkan hal baru yang memberikan nilai tambah atau perbaikan signifikan dari yang sudah ada (Noeridha, 2023). Kemudian, dalam penelitian ini evaluasi diartikan sebagai proses yang dilakukan untuk menilai atau menentukan suatu nilai (Aini, N. 2019). Menurut Sanjaya dan Divayana, evaluasi adalah kegiatan mengumpulkan, menganalisis, dan menyajikan data menjadi informasi tentang objek tertentu untuk mendukung pengambilan keputusan (Divayana, D. G. H., Kom, S., & Kom, M. 2018). Dengan demikian, program POKAK diharapkan mampu mempercepat proses pembuatan akta kelahiran dan memudahkan masyarakat menggunakan layanan administrasi kependudukan seperti banyak aplikasi serupa yang telah diimplementasikan di berbagai daerah.

POKAK merupakan salah satu bentuk pelayanan administrasi pelayanan publik sebagai wewenang yang dijalankan pemerintah daerah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat (Rohmah dkk., 2025). Pelayanan publik adalah segala bentuk layanan yang disediakan oleh pemerintah atau badan publik lainnya kepada masyarakat dengan tujuan memenuhi kebutuhan dasar dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Aprillia et al., 2024). Sedangkan, menurut Aisyana et al., (2024), pelayanan Publik sebagai tindakan bermanfaat positif bagi warga sehingga menghasilkan kepuasan warga. Evaluasi terhadap kinerja pegawai dalam melaksanakan program POKAK (Pelayanan Online Kartu keluarga, Akta kelahiran dan KIA) menjadi hal yang penting untuk diteliti guna mengetahui sejauh mana program ini telah memberikan dampak positif bagi pelayanan administrasi kependudukan di RSUD Waluyo Jati Kraksaan.

Penelitian dengan fokus pelaksanaan pencatatan akta kelahiran secara online telah dilakukan. Nooratiqah (2024) juga meneliti inovasi sejenis yang dinamai PARAK ACIL Online di Kota Banjarmasin. Penelitian tentang implementasi sistem pencatatan akta kelahiran online ini telah banyak dilakukan. Inovasi ini juga telah diterapkan di berbagai daerah seperti di Kota Palangkaraya (Robetson dkk., 2024), Kabupaten Pidie (Putri, 2024), Kota Banjarmasin (Herdiati, 2024; Nooratiqah, 2024) dan lainnya (Aziz & Basir, 2024). Hal ini bertujuan untuk mempercepat proses penerbitan dokumen serta meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan. Tetapi, masih mengabaikan keterlibatan pegawai rumah sakit dalam mendorong pasien melahirkan untuk segera mencatatkan kelahirannya ke Disdukcapil. Pegawai merupakan aset terpenting dalam mencapai tujuan instansi pemerintahan (Mahendra, R., Darmawan, A., & Puspaningtyas, A. 2022, August). Pegawai dengan motivasi tinggi cenderung bekerja lebih sungguh-sungguh dan selalu meningkatkan kemampuannya. Di sisi lain, pasien juga menjadi aset penting dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan public (Shaleh, M., & Firman, S. P. 2018).

Berbeda dengan penelitian terdahulu, penelitian yang bertujuan untuk mengevaluasi kinerja pegawai yang terlibat dalam pencatatan akta kelahiran online belum dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi Kinerja Pegawai Pada Program Inovasi Pelayanan POKAK (Pelayanan Online Kartu keluarga, Akta kelahiran dan KIA) Di RSUD Waluyo Jati Kraksaan. Adapun penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi jika terdapat kinerja pegawai yang masih dibawah standar atau capaian yang ditetapkan oleh Rumah Sakit. Kinerja adalah hasil kerja aparatur pemerintah, baik individu, kelompok, maupun institusi, sesuai visi, misi, dan tujuan yang dijalankan (Islamiyah, A. N., Alyas, A., & Parawu, H. E.

2021). Selain itu, kinerja dapat diukur melalui evaluasi kinerja, penilaian atasan, umpan balik rekan kerja, serta pencapaian target atau indikator yang ditetapkan (Lestari, D. 2023).

Kebaruan dalam penelitian ini evaluasi kinerja pegawai yang membantu pencatatan administrasi yang mendorong masyarakat menggunakan aplikasi belum pernah dilakukan. Karena itu, penelitian ini memandang perlu untuk mengevaluasi dengan tujuan memberikan informasi pada aspek penting mana perlu ada peningkatan kinerja. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja pegawai RSUD Waluyo Jati Kraksaan dalam melaksanakan program inovasi POKAK. Evaluasi ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana program inovasi ini mampu meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, khususnya dalam hal kecepatan, ketepatan, dan kemudahan proses penerbitan akta kelahiran. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi pegawai dalam melaksanakan program POKAK.

Sehingga fokus dalam penelitian ini adalah mengevaluasi kinerja pegawai RSUD Waluyo Jati Kraksaan dalam melaksanakan program POKAK (Pelayanan Online Kartu keluarga, Akta kelahiran dan KIA). Program ini dibuat untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus akta kelahiran tanpa harus datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Melalui kerja sama antara rumah sakit dan dinas terkait, proses pembuatan dokumen kependudukan bisa dilakukan secara langsung setelah pasien melahirkan. Namun, pelaksanaan program ini sangat bergantung pada kinerja pegawai, mulai dari cara mereka memberikan informasi, membantu proses pencatatan, hingga memastikan data yang dikirim sesuai. Oleh karena itu, penelitian ini menilai kinerja pegawai berdasarkan teori evaluasi menurut William Dunn, (2018) dengan beberapa aspek seperti efektivitas, efisiensi, kecukupan, kesamaan, responsivitas dan ketepatan terhadap kebutuhan masyarakat.

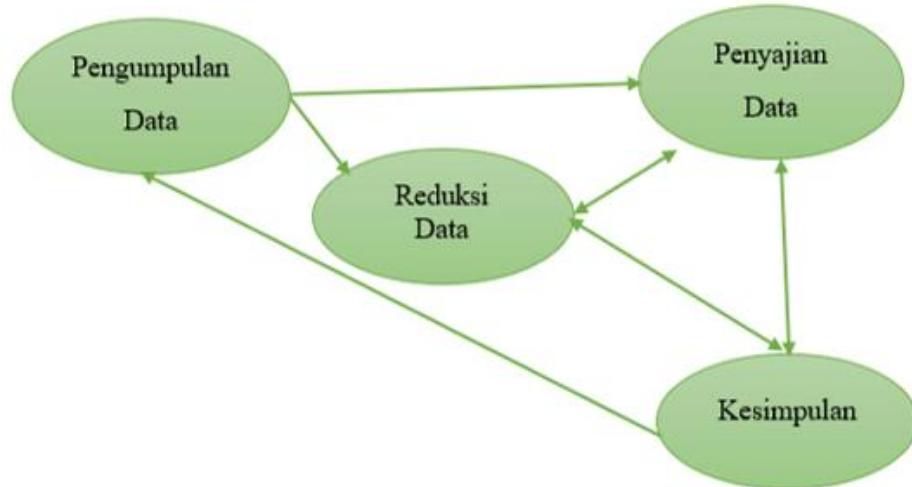
2. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata, tulisan, dan perilaku yang dapat diamati dari subjek yang diteliti (Putri, R. I. E., & Fanida, E. H. 2021). Dalam pendekatan deskriptif, penulis mengumpulkan dan menganalisis data untuk menggambarkan karakteristik, ciri, atau pola yang ada dalam fenomena yang sedang diteliti (Syahrizal & Jailani, 2023). Sehingga, penelitian deskriptif hanya menggambarkan keadaan tanpa mengontrolnya, serta hanya mengukur apa yang ada saat penelitian dilakukan (Lintjewas, D. D., Mamentu, M., & Kawung, E. 2016). Lokasi penelitian ini akan dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah Waluyo Jati Kraksaan. Memilih lokasi penelitian ini dikarenakan rumah

sakit ini menjadi salah satu yang menjalankan program inovasi POKAK. Situs penelitian ini adalah kinerja pegawai dalam menjalankan program POKAK di RSUD Waluyo Jati Kraksaan, untuk melihat apakah programnya sudah berjalan baik atau belum. Kemudian, dalam penelitian ini, sumber data dibagi menjadi dua yaitu; sumber data primer melalui wawancara dan observasi serta pada sumber data sekunder melalui dokumen resmi (Utamy, W. P. 2022). Selanjutnya, terdapat beberapa teknik pengumpulan data yang akan digunakan penulis (Afni, N. 2024), meliputi:

- a) Observasi, mengamati secara langsung evaluasi kinerja pegawai RSUD Waluyo Jati Kraksaan dalam melaksanakan program inovasi POKAK.
- b) Wawancara, berinteraksi langsung dengan informan untuk memperoleh informasi melalui serangkaian pertanyaan lisan.
- c) Dokumentasi, memanfaatkan dokumen atau arsip yang sudah ada sebagai sumber informasi.

Dari teknik pengumpulan data tersebut, Menurut (Makbul, 2021), instrumen penelitian adalah alat atau sarana yang digunakan oleh penulis untuk mengumpulkan, mengukur, dan menganalisis data dalam rangka menjawab pertanyaan penelitian atau mencapai tujuan penelitian. Selanjutnya, menurut Sugiyono dalam (Sidiq & Choiri, 2019), menyatakan bahwa analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai dari lapangan. Berikut adalah analisis data kualitatif, antara lain:



Gambar 1. Analisis Data

Sumber: (Sidiq & Choiri, 2019)

- a) Pengumpulan Data, pelaksanaan pengumpulan data dilakukan untuk meneliti evaluasi kinerja pegawai RSUD Waluyo Jati Kraksaan dalam melaksanakan program inovasi POKAK.
- b) Reduksi Data, merangkum, memilih informasi utama, dan memfokuskan pada hal-hal penting untuk menemukan tema dan pola
- c) Penyajian Data, metode yang paling sering digunakan adalah penyajian data dalam bentuk teks naratif.

Kesimpulan, dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang belum pernah ada sebelumnya.

3. HASIL

Pada penelitian yang telah penulis laksanakan di RSUD Waluyo Jati Kraksaan Kabupaten Probolinggo sesuai dengan teori evaluasi menurut William Dunn, (2018) dengan 6 indikator yaitu; efektivitas, efisiensi, kecukupan, kesamaan, responsivitas, ketepatan. Maka, penelitian ini telah disesuaikan dengan teori yang digunakan, sebagai berikut:

a) Efektivitas

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan program POKAK dinilai efektif dalam membantu masyarakat mengurus dokumen kependudukan, seperti akta kelahiran, kartu keluarga dan kartu identitas anak. Meskipun, terdapat perbedaan pandangan antar informan yaitu dari kalangan masyarakat pengguna menganggap program ini mempermudah proses karena bisa dilakukan secara online dan langsung dari rumah sakit. Namun demikian, dari sisi pelaksana internal, seperti bidan, masih terdapat kendala seperti ketiadaan petugas khusus dan permasalahan berkas dokumen akibat status pernikahan yang tidak tercatat resmi.

Menurut penulis, pandangan pihak administrasi merasa program telah berjalan lancar, namun dari sisi tenaga kesehatan justru merasa masih ada hambatan yang mengurangi pencapaian hasil secara maksimal. Sementara itu, tanggapan dari masyarakat pengguna menunjukkan bahwa manfaat program ini sangat nyata dirasakan dalam kehidupan sehari-hari, terutama dalam hal kemudahan akses dan efisiensi waktu.

Sesuai dengan teori evaluasi menurut William Dunn (2018), indikator efektivitas berarti sejauh mana hasil yang diharapkan atau tujuan dari kebijakan telah tercapai. Hal ini menunjukkan bahwa program POKAK telah efektivitas dari sudut pandang pengguna layanan, karena mampu memenuhi tujuan utama yaitu mempermudah masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan. Namun, efektivitas program belum sepenuhnya optimal secara internal, karena masih ada hambatan struktural dan personal yang mengganggu kelancaran pelaksanaannya. Maka dari itu, meskipun secara eksternal program tampak berhasil, peningkatan sumber daya dan dukungan internal masih diperlukan untuk mencapai efektivitas yang menyeluruh.

b) Efisiensi

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di internal rumah sakit dan pengguna layanan, program POKAK dinilai memiliki tingkat efisiensi yang cukup baik, terutama dari sisi masyarakat pengguna. Meskipun staf pelaksana merasa beban kerja bertambah karena belum ada petugas khusus, mereka juga mengakui bahwa proses pengurusan dokumen kini menjadi lebih cepat. Sementara itu, dari sisi masyarakat, program ini dianggap sangat menghemat waktu dan biaya karena tidak perlu lagi datang ke kantor Disdukcapil dan bisa dilakukan langsung dari rumah sakit tanpa antri panjang.

Menurut penulis, penelitian ini menunjukkan bahwa efisiensi program POKAK masih memiliki dua sisi pandang yang berbeda. Di satu sisi, masyarakat merasakan manfaat efisiensi secara langsung berupa penghematan tenaga, waktu, dan biaya, yang sangat penting terutama bagi ibu pasca melahirkan. Namun di sisi lain, pelaksana seperti bidan masih mengalami beban tambahan karena tidak adanya petugas khusus, yang seharusnya bisa disiapkan agar efisiensi dapat dirasakan secara merata, baik oleh pengguna maupun pelaksana. Jadi, meskipun output yang dihasilkan lebih cepat, usaha yang diperlukan dari sisi pelaksana justru meningkat.

Sesuai dengan teori evaluasi menurut William Dunn (2018), efisiensi adalah seberapa besar usaha yang dibutuhkan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Pada hal ini, POKAK menunjukkan hasil yang diinginkan yaitu kemudahan dan kecepatan dalam pengurusan dokumen telah tercapai dari sudut pandang masyarakat pengguna. Namun, karena usaha atau beban kerja dari pelaksana bertambah, maka efisiensi secara keseluruhan belum maksimal. Artinya, program ini telah menunjukkan

efektivitas dalam hal hasil, namun masih perlu perbaikan struktural untuk mencapai efisiensi yang menyeluruh, terutama dengan menambah sumber daya manusia yang khusus menangani program ini.

c) Kecukupan

Berdasarkan hasil wawancara, program POKAK dinilai mampu memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan masyarakat, terutama bagi ibu yang baru melahirkan. Para informan dari kalangan masyarakat menyatakan bahwa seluruh layanan yang dibutuhkan dari akta kelahiran hingga KIA telah tersedia dan dapat diakses dengan mudah melalui program ini. Meskipun terdapat kendala teknis yang berasal dari sisi pengguna, secara umum sistem sudah mampu menyediakan pelayanan yang lengkap dan sesuai kebutuhan.

Menurut penulis, penelitian ini menunjukkan bahwa dari indikator kecukupan program POKAK sudah menjawab kebutuhan masyarakat. Namun, keberhasilan layanan ini masih dipengaruhi oleh kesiapan dan kesadaran individu pengguna. Kendala seperti pernikahan siri dan perubahan nama anak menunjukkan bahwa ada aspek administratif dan sosial yang belum sepenuhnya bisa dikontrol oleh sistem, sehingga mempengaruhi kelancaran pelayanan. Maka dari itu, meskipun sistem sudah memadai, partisipasi aktif dan kesiapan dokumen dari masyarakat tetap menjadi faktor penting yang perlu diperhatikan.

Sesuai dengan indikator teori kecukupan menurut William Dunn (2018), kecukupan adalah kemampuan suatu kebijakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif demi mencapai kesejahteraan. Dalam hal ini, program POKAK sudah mencerminkan kecukupan karena dapat menyediakan seluruh layanan dokumen penting bagi ibu yang baru melahirkan. Namun, karena masih ada hambatan dari sisi pengguna seperti ketidaksiapan dokumen atau status pernikahan maka kecukupan layanan belum sepenuhnya optimal. Jadi, kebijakan ini secara sistem sudah memadai, tetapi masih perlu didukung oleh masyarakat agar kendala individu tidak lagi menghambat kelancaran pelayanan.

d) Kesamaan

Berdasarkan hasil wawancara, program POKAK dinilai telah memberikan layanan secara adil dan merata kepada seluruh masyarakat tanpa membedakan status sosial maupun ekonomi. Para informan dari pihak rumah sakit maupun masyarakat menyatakan bahwa semua pasien yang melahirkan di RSUD Waluyo Jati

mendapatkan pelayanan yang sama dalam pengurusan dokumen kependudukan melalui POKAK. Meskipun ada kendala eksternal seperti biaya transportasi yang membuat sebagian warga enggan mengurus di rumah sakit, secara umum pelayanan telah diberikan dengan indikator teori kesamaan.

Menurut penulis, kesamaan dalam pelaksanaan program POKAK sudah baik karena tidak ada perlakuan khusus atau diskriminatif terhadap pasien tertentu. Pihak pelaksana menyatakan bahwa mereka tidak pernah membedakan layanan dan masyarakat pun merasa diperlakukan secara setara. Namun, pendapat seperti "respon berbeda" yang disampaikan oleh salah satu pasien menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk perbaikan pada setiap individu karena hal ini berkaitan dengan pengurusan persyaratan dokumen.

Sesuai dengan indikator teori kesamaan menurut William Dunn (2018), kebijakan publik seharusnya diterapkan secara adil kepada seluruh warga tanpa membedakan latar belakang sosial atau ekonomi. Dalam hal ini, program POKAK sudah mencerminkan prinsip tersebut, karena baik pelaksana maupun pengguna mengakui bahwa layanan diberikan secara merata. Namun, untuk memperkuat indikator kesamaan secara menyeluruh, penting dilakukan sosialisasi terhadap perbaikan di tiap individu dalam memenuhi kelengkapan berkas. Sehingga dapat memastikan tidak hanya akses, tetapi juga kualitas pelayanan tetap sama bagi semua warga dan tidak muncul perbedaan pandangan ataupun pengalaman dalam proses pelayanan.

e) Responsivitas

Berdasarkan hasil wawancara, program POKAK dinilai memiliki responsivitas yang baik dalam menanggapi kebutuhan masyarakat, khususnya ibu yang baru melahirkan. Para informan dari pihak rumah sakit menyatakan bahwa layanan POKAK lebih cepat dibandingkan sistem manual sebelumnya, meskipun belum sepenuhnya optimal. Sementara itu, dari sisi masyarakat pengguna merasakan bahwa pelayanan yang diberikan tanggap, cepat, gratis, dan mampu memenuhi kebutuhan administratif seperti KK, Akta Kelahiran, dan KIA dengan baik.

Menurut penulis, responsivitas program POKAK sudah baik karena mampu menyesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan masyarakat. Seperti kecepatan, solusi atas masalah, serta kemudahan akses tanpa biaya menunjukkan bahwa program POKAK berjalan dengan baik. Tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi menjadi

bukti bahwa respons petugas dalam memberikan layanan sudah cukup efektif dan dihargai oleh pengguna.

4. PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara, responsivitas program POKAK di RSUD Waluyo Jati Kraksaan menunjukkan kinerja yang positif dan relevan terhadap kebutuhan ibu pasca melahirkan, terlihat dari persepsi mayoritas pengguna layanan yang menilai pelayanan cepat, tanggap, dan gratis serta mampu memenuhi kebutuhan administratif seperti KK, akta kelahiran, dan KIA. Dari sisi pelaksana, meskipun dinilai lebih responsif dibandingkan mekanisme manual sebelumnya, terdapat catatan bahwa proses belum sepenuhnya optimal karena kendala struktural, misalnya ketiadaan petugas khusus, beban kerja ganda bagi bidan, dan permasalahan teknis terkait kelengkapan dokumen pengguna (seperti status pernikahan yang tidak tercatat). Jika dikaitkan dengan teori evaluasi William Dunn (2018), responsivitas berarti kemampuan kebijakan untuk menanggapi kebutuhan dan harapan masyarakat dengan cepat dan tepat; pada aspek ini POKAK telah menunjukkan pemenuhan tujuan dasar kebijakan karena mampu menurunkan hambatan akses administratif bagi warga dan mempercepat penyelesaian dokumen penting.

Namun, analisis lebih mendalam menunjukkan bahwa respons yang dirasakan pengguna bersifat permukaan berhasil pada output (dokumen jadi, waktu singkat) tetapi masih rentan pada proses internal yang belum mapan, sehingga keberlanjutan dan kualitas respons dapat menurun bila tidak ada perbaikan. Faktor-faktor yang memperkuat responsivitas antara lain kemudahan akses melalui sistem online dari rumah sakit, penghapusan kebutuhan antre ke Disdukcapil sehingga menghemat waktu dan biaya masyarakat, serta adanya kesadaran pelaksana tentang pentingnya layanan cepat bagi ibu pasca persalinan. Sementara itu, faktor penghambat meliputi kurangnya sumber daya manusia khusus, beban kerja tambahan bagi tenaga kesehatan, serta masalah administratif yang berasal dari kondisi sosial pengguna (mis. perkawinan tidak tercatat atau perubahan nama), yang memerlukan intervensi lintas-institusi dan pendekatan sensitif sosial.

Implikasi praktisnya, agar responsivitas tidak hanya bersifat sementara tetapi menjadi kapasitas institusional, diperlukan langkah-langkah terintegrasi: penetapan petugas khusus atau alokasi jam kerja dedicated untuk POKAK; penyusunan dan sosialisasi SOP yang jelas tentang alur penanganan kasus khusus (pernikahan siri, perubahan identitas); peningkatan kapasitas teknis dan pelatihan bagi bidan serta staf administrasi terkait penggunaan sistem

online dan komunikasi dengan keluarga pasien; serta penguatan koordinasi formal dengan Disdukcapil untuk menyelesaikan hambatan administratif yang berada di luar kewenangan rumah sakit. Selain itu, strategi komunikasi publik dan edukasi masyarakat penting untuk meningkatkan kesiapan dokumen sebelum persalinan serta mengurangi kasus yang memerlukan penanganan ad-hoc. Secara keseluruhan, POKAK telah berhasil menunjukkan responsivitas yang nyata bagi masyarakat, namun untuk mencapai responsivitas yang berkelanjutan dan berkualitas diperlukan penguatan sumber daya, prosedur, dan koordinasi antar-pemangku kepentingan agar layanan yang cepat juga konsisten, adil, dan tahan terhadap tekanan operasional.

5. SIMPULAN

Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian yang dilakukan di RSUD Waluyo Jati Kraksaan, khususnya di Ruang Rosella, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan program POKAK telah selaras dengan teori evaluasi kebijakan William Dunn (2018) melalui enam indikator utama. Program ini dinilai efektif dari sisi masyarakat karena mampu mempermudah pengurusan dokumen kependudukan secara cepat dan terintegrasi, meskipun efektivitas internal masih memerlukan penguatan melalui dukungan struktural dan penambahan petugas khusus. Dari aspek efisiensi, program telah memberikan penghematan waktu, tenaga, dan biaya bagi pengguna, namun beban kerja tambahan bagi pelaksana menunjukkan perlunya peningkatan sumber daya manusia agar efisiensi dapat dirasakan secara merata. Pada indikator kecukupan, sistem pelayanan telah memadai untuk memenuhi kebutuhan administrasi masyarakat, tetapi tingkat keberhasilan tetap dipengaruhi oleh kesiapan dokumen serta kesadaran pengguna dalam memenuhi persyaratan. Dalam hal kesamaan, program POKAK telah menunjukkan bahwa layanan diberikan secara adil kepada seluruh pasien tanpa membedakan latar belakang sosial maupun ekonomi, sehingga mencerminkan penerapan prinsip kesetaraan. Responsivitas program juga dinilai baik karena mampu menyesuaikan diri dengan kebutuhan masyarakat dan memberikan solusi pelayanan secara cepat, terutama bagi ibu yang baru melahirkan. Sementara itu, indikator ketepatan menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat, baik dari segi informasi yang akurat, prosedur yang jelas, maupun kemudahan akses yang dirasakan oleh pengguna. Artinya, program POKAK telah berhasil memberikan dampak yang positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di rumah sakit. Namun demikian, untuk memastikan keberlanjutan dan peningkatan kualitas pelayanan, diperlukan penguatan aspek internal seperti penambahan sumber daya manusia, peningkatan

koordinasi lintas instansi, serta edukasi masyarakat terkait kelengkapan dokumen. Dengan melakukan perbaikan-perbaikan tersebut, program POKAK berpotensi menjadi layanan yang tidak hanya efektif dan efisien, tetapi juga lebih inklusif, responsif, dan tepat sasaran sesuai prinsip evaluasi kebijakan publik.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Afni, N. (2024). Kinerja pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil (disdukcapil) dalam memberikan pelayanan publik akta kelahiran di kabupaten soppeng https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/42517-Full_Text.pdf
- Aini, N. (2019). Evaluasi kinerja pegawai untuk mewujudkan pelayanan publik dalam perspektif good governance. *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial dan Politik (JISoP)*, 1(1), 43-57.
- Aprillia, U., Thaha, R., & Irwan, L. (2024). Evaluasi efektivitas pelayanan jemput bola penerbitan akta kelahiran di kabupaten bone studi kasus dinas kependudukan dan pencatatan sipil. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 4(8), 5559–5570.
- Aziz, A., & Basir, H. (2024). Efektivitas Program Pelayanan Akta Kelahiran melalui Sistem SIHATI. [eprints.ipdn.ac.id. http://eprints.ipdn.ac.id/18776/](http://eprints.ipdn.ac.id/18776/)
- Divayana, D. G. H., Kom, S., & Kom, M. (2018). Evaluasi Program. PT. RajaGrafindo Persada.
- Dunn, W. N. (2018). “Stage” theories of the policy process. Dalam *Handbook on Policy, Process and Governing*. <https://doi.org/10.4337/9781784714871.00013>
- Eriana, N. N. D., & Prabawati, I. (2022). Implementasi Program Balaputra Kita (Bayi Lahir Pulang Terima Akta Kelahiran Dan Kartu Identitas Anak) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto. *Publika*, 1173-1186.
- Herdiati, S. (2024). Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Online melalui Sistem PARAK ACIL. *AS-SIYASAHI: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*. <https://ojs.uniska-bjm.ac.id/index.php/Asy/article/view/14843>
- Islamiyah, A. N., Alyas, A., & Parawu, H. E. (2021). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Gowa. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 2(5), 1874-1891.
- Khatimah, A. K. (2024). Evaluasi penerapan sistem layanan administrasi kependudukan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara (pp. 1–96) https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/40307-Full_Text.pdf
- Lestari, D. (2023). Kinerja Pegawai.
- Lintjewas, D. D., Mamentu, M., & Kawung, E. (2016). Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa. *Jurnal Ilmiah Society*, 2(20), 79-94.
- Mahendra, R., Darmawan, A., & Puspaningtyas, A. (2022, August). Analisis Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Gunung Anyar Kota Surabaya. In Seminar Nasional Hasil Skripsi (Vol. 1, No. 01, pp. 211-215).

- Makbul, M. (2021). Metode Pengumpulan Data dan Instrumen penulisan. Center for Open Science. <https://doi.org/10.31219/osf.io/svu73>
- Noeridha, N. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Digital pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karimun. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 5(1), 32–46. <https://doi.org/10.56552/jisipol.v5i1.116>
- Nooratiqah, A. (2024). Inovasi Aplikasi PARAK ACIL ONLINE dalam Penerbitan Dokumen Akta Kelahiran di DISDUKCAPIL Kota Banjarmasin. [eprints.ipdn.ac.id.](http://eprints.ipdn.ac.id/17486/) <http://eprints.ipdn.ac.id/17486/>
- Nuraliza, V., Yunus, E. Y., & Agustin, Y. (2023). Inovasi sektor publik samsat keliling untuk masyarakat pegunungan di kantor samsat kabupaten probolinggo. *Jurnal Sosial Humaniora Sigli*, 6(1), 70–75. <https://doi.org/10.47647/jsh.v6i1.1418>
- Prasetyowati, T., Kurniawan, B. A., & Damayanti, A. N. (2023). Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Melalui Website Plavon Dukcapil Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *JIPAGS (Journal of Indonesian Public Administration and Governance Studies)*, 8(1).
- Putri, N. (2024). Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Online Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pidie. *Jurnal Administrasi dan Sosial Sains*. <http://journal.unigha.ac.id/index.php/JASS/article/view/2330>
- Putri, R. I. E., & Fanida, E. H. (2021). Inovasi Program Si Nduk (Sistem Informasi Online Dokumen Kependudukan) pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bojonegoro. *Publika*, 587-600.
- Rahmawati, M. P., & Fatchuriza, M. (2021). Inovasi pelayanan administrasi kependudukan dalam genggaman (Pak Dalman) berbasis aplikasi di Kabupaten Kendal. *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 6(2), 28-39.
- Robertson, R., Windiarti, I., & Miftahurrizqi, M. (2024). Sistem Akta Kelahiran Online Berbasis Android Menggunakan React Native Studi Kasus DISDUKCAPIL Kota Palangka Raya: Development of an Online. ... *Sains Komputer Dan* <https://journal.umpr.ac.id/index.php/jsakti/article/view/7010>
- Rohmah, I. Y., Judijanto, L., Ariesmansyah, A., Syarifuddin, S., A, Y. M., Irawatie, A., Ikhwanudin, I., Hendrayady, A., Indrianie, M., Sa'dianoor, S., & Syahrial, S. (2025). *Pengantar Administrasi Publik*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Sa'diyah, P. (2024). Penerapan Inovasi POKAK (Pelayanan Online Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, dan KIA) di Kabupaten Probolinggo. [digilib.uns.ac.id.](https://digilib.uns.ac.id/dokumen/detail/115927/) <https://digilib.uns.ac.id/dokumen/detail/115927/>
- Sedarmayanti. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia. Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia.
- Setiawati, I. (2023). Implementasi pelayanan pembuatan akta kelahiran online dalam pencatatan sipil masyarakat dusun uring desa lawallu kabupaten barru [PDF, INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE]. <https://repository.iainpare.ac.id/id/eprint/5025/1/18.2600.076.pdf>
- Shaleh, M., & Firman, S. P. (2018). Komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai. Penerbit Aksara Timur.
- Sidiq, U., Choiri, Moh. M., & Mujahidin, A. (2019). Metode penulisan kualitatif di bidang pendidikan (53rd ed., Vol. 9, pp. 1–228). *Journal of Chemical Information and*

Modeling.

https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Sidiq%2C+U.%2C+Chori%2C+M.%2C+%26+Mujahidin%2C+A.+%282019%29.+Metode+penulisan+kualitatif+di+bidang+pendidikan&btnG=#d=gs_qabs&t=1743223233928&u=%23p%3DMHvcu7bNFQJ

Sugiatini, T. E. (2023). PENGARUH PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN, KARTU KELUARGA, KARTU IDENTITAS ANAK TERHADAP MINAT BERSALIN DI PMB BIDAN WINDARTI KALIDERES JAKARTA BARAT TAHUN 2022: The Influence of Making Birth Certificates, Family Card, Child Identity Card on Interest in Delivery in Windarti Kalideres Midwife, West Jakarta In 2022. *Jurnal Ilmiah Keperawatan (Scientific Journal of Nursing)*, 9(Supp-1), 178-188.

Syahrizal, H., & Jailani, M. S. (2023). Jenis-Jenis penulisan Dalam penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. *Jurnal QOSIM Jurnal Pendidikan Sosial & Humaniora*, 1(1), 13–23.
<https://doi.org/10.61104/jq.v1i1.49>

Utamy, W. P. (2022). INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DALAM PENERBITAN AKTA KELAHIRAN, KARTU KELUARGA DAN KARTU IDENTITAS ANAK MELALUI BIDAN DI KABUPATEN SRAGEN.