



Analisis Efektivitas Layanan GOOL (Dukcapil Go Online) Dalam Mempercepat Penerbitan Akta Kelahiran Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Publik (Studi Pada dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo)

Ayu Ningsih^{1*}, Husni Mubaroq², Andhi Nur Rahmadi³

¹Universitas Panca Marga, Indonesia

²Universitas Panca Marga, Indonesia

³Universitas Panca Marga, Indonesia

ayyungshh@gmail.com,

Alamat: Jl. Yos Sudarso No.107, Pabean, Dringu, Kabupaten Probolinggo, Jawa Timur.

Korespondensi penulis: ayyungshh@gmail.com

Abstract. *This study examines the effectiveness of the GOOL (Dukcapil Go Online) service in accelerating the issuance of birth certificates at the Population and Civil Registration Office of Probolinggo City. GOOL is a digital-based civil administration service innovation that allows residents to process civil documents without visiting the office in person. This study employed a descriptive qualitative method, with data collected through in-depth interviews, observation, and documentation. Effectiveness indicators were based on Campbell's (2014) theory, covering: program success, goal achievement, community satisfaction, and overall objective attainment. The findings indicate that the GOOL service is generally effective in expediting birth certificate issuance. Supporting factors include collaboration with healthcare facilities (Indonesian Midwives Association and hospitals), an integrated 3-in-1 service program, and adequate technological infrastructure. Inhibiting factors include technical difficulties during document uploads, unstable internet connections, and limited digital literacy among some residents.*

Keywords: *effectiveness, GOOL service, Dukcapil Go Online, birth certificate, public service*

Abstrak. Penelitian ini mengkaji efektivitas layanan GOOL (Dukcapil Go Online) dalam mempercepat penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo. Layanan GOOL merupakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital yang memungkinkan masyarakat mengurus dokumen kependudukan tanpa harus datang langsung ke kantor. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Indikator efektivitas yang digunakan mengacu pada teori Campbell (2014), meliputi: keberhasilan program, keberhasilan tujuan, tingkat kepuasan masyarakat, dan pencapaian tujuan secara keseluruhan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan GOOL secara umum efektif dalam mempercepat penerbitan akta kelahiran. Faktor pendukungnya adalah kerja sama dengan fasilitas kesehatan (IBI, rumah sakit), program pelayanan terpadu 3 in 1, serta infrastruktur teknologi yang memadai. Adapun faktor penghambatnya meliputi kendala teknis saat unggah dokumen, ketidakstabilan jaringan internet, dan rendahnya literasi digital sebagian masyarakat.

Kata kunci : *efektivitas, layanan GOOL, Dukcapil Go Online, akta kelahiran, pelayanan publik*

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, termasuk layanan administrasi kependudukan. Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, layanan ini mencakup barang publik,

jasa publik, dan layanan administratif yang harus diselenggarakan secara transparan, mudah diakses, dan berkualitas tinggi.

Di era digital, pemerintah Indonesia mendorong penerapan e-government dalam layanan administrasi kependudukan. Salah satu wujudnya adalah layanan GOOL (Dukcapil Go Online) yang diperkenalkan sejak Desember 2020. Melalui layanan ini, masyarakat dapat mengurus dokumen kependudukan seperti akta kelahiran, Kartu Keluarga (KK), dan Kartu Identitas Anak (KIA) secara online tanpa harus datang ke kantor.

Akta kelahiran memiliki peran yang sangat penting sebagai identitas hukum setiap warga negara. Hal ini ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak yang mewajibkan setiap anak memiliki identitas sejak lahir. Namun, pelayanan penerbitan akta kelahiran secara online masih menghadapi berbagai kendala, antara lain gangguan teknis, rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan akses internet, serta proses verifikasi yang belum sepenuhnya optimal (Isman, 2020).

Kota Probolinggo sebagai salah satu daerah di Jawa Timur dengan jumlah penduduk lebih dari 243.000 jiwa menghadapi tantangan serupa. Meski layanan GOOL telah diterapkan, tingkat partisipasi masyarakat masih rendah karena sebagian warga menganggap layanan online lebih lambat dan lebih rumit dibanding layanan tatap muka (Kurniawan & Indahyanti, 2025). Kondisi ini menjadi dasar pentingnya penelitian mengenai efektivitas layanan GOOL dalam mempercepat penerbitan akta kelahiran di Kota Probolinggo.

Penelitian ini bertujuan: (1) menganalisis efektivitas layanan GOOL dalam mempercepat penerbitan akta kelahiran di Disdukcapil Kota Probolinggo; dan (2) mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan layanan tersebut.

2. KAJIAN TEORITIS

1. Konsep Efektivitas

Efektivitas merupakan tolok ukur utama keberhasilan suatu organisasi atau program dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Campbell (2014), efektivitas dapat diukur melalui empat indikator, yaitu: (a) keberhasilan program, (b) keberhasilan tujuan, (c) tingkat kepuasan terhadap program, dan (d) pencapaian tujuan secara keseluruhan. Stoner dalam Kurniawan (2005) menekankan bahwa keberhasilan organisasi ditentukan oleh sejauh mana tujuan-tujuannya dapat diwujudkan secara optimal.

2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi warga negara atas barang, jasa, dan layanan administratif. Juliantara (2005) mendefinisikan pelayanan publik sebagai semua aktivitas penyelenggara untuk memenuhi kebutuhan pengguna layanan sesuai ketentuan hukum. Prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik menurut Keputusan Menpan No. 63/2003 meliputi: kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab,

kelengkapan sarana-prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan-kesopanan-keramahan, serta kenyamanan.

3. Digitalisasi Pelayanan Publik

Digitalisasi adalah proses peralihan dari sistem analog ke sistem berbasis teknologi digital. Stone et al. (2015) mendefinisikan digitalisasi sebagai pemanfaatan teknologi digital untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses kerja. Indikatornya mencakup infrastruktur teknologi, kompetensi digital sumber daya manusia, integrasi sistem, dan inovasi digital. Dalam konteks pelayanan publik, digitalisasi memungkinkan pemerintah memberikan layanan yang lebih cepat, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat kapan saja dan di mana saja.

4. Akta Kelahiran

Menurut pendapatnya Satrio, 2005, dalam bukunya yang berjudul “Hukum keluarga tentang kedudukan anak dalam undang-undang” mengatakan bahwa akta kelahiran adalah suatu akta yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang berkaitan dengan adanya peristiwa kelahiran dalam rangka memperoleh atau mendapat kepastian hukum terhadap kedudukan hukum seorang anak, maka perlu adanya bukti-bukti yang autentik sebagai landasan hukum untuk membuktikan kedudukan seorang anak dimata hukum.

5. Administrasi Kependudukan

Administrasi kependudukan adalah serangkaian langkah terorganisir yang mencakup pencatatan, pengumpulan data, dan pengaturan informasi penduduk oleh pemerintah. Pelaksanaannya diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 dan diperbarui dengan Permendagri Nomor 2 Tahun 2023, yang mengharuskan pemerintah daerah menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan berbasis teknologi informasi. Akta kelahiran sebagai salah satu produk administrasi kependudukan merupakan dokumen autentik yang membuktikan identitas dan status hukum seorang anak sejak lahir (Satrio, 2005).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Lokasi penelitian adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Probolinggo, Jawa Timur. Penelitian dilaksanakan selama kurang lebih empat bulan, dari Maret hingga Juni 2026.

Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan yang terdiri dari Kepala Dinas, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, operator/admin layanan GOOL, petugas front office, serta masyarakat pengguna layanan. Data sekunder diperoleh dari dokumen resmi Disdukcapil, laporan kinerja, peraturan perundang-undangan, dan literatur akademik.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga cara: (1) observasi langsung terhadap proses pelayanan GOOL, (2) wawancara mendalam dengan informan terpilih, dan (3) dokumentasi berupa arsip layanan, SOP, dan laporan kinerja. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Fokus penelitian didasarkan pada empat indikator efektivitas menurut Campbell (2014): keberhasilan program, keberhasilan tujuan, tingkat kepuasan, dan pencapaian tujuan secara keseluruhan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran Umum Layanan GOOL

Layanan GOOL (Dukcapil Go Online) adalah sistem pelayanan administrasi kependudukan berbasis daring yang dioperasikan oleh Disdukcapil Kota Probolinggo sejak Desember 2020. Melalui platform ini, masyarakat dapat mengajukan permohonan akta kelahiran, Kartu Keluarga (KK), Kartu Identitas Anak (KIA), akta kematian, dan surat pindah tanpa harus datang ke kantor. Salah satu inovasi unggulan adalah program pelayanan terpadu 3 in 1, yaitu penerbitan akta kelahiran, KIA, dan perubahan KK dalam satu kali pengajuan.

2. Efektivitas Layanan GOOL Berdasarkan Indikator Campbell (2014)

a. **Keberhasilan Program.** Layanan GOOL dinilai berhasil sebagai program pelayanan publik. Masyarakat dapat mengajukan permohonan akta kelahiran dari rumah tanpa harus mendatangi kantor Disdukcapil atau Mal Pelayanan Publik (MPP). Sebagaimana disampaikan oleh Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan: "Layanan online dikhususkan untuk mempermudah pelayanan, artinya masyarakat tidak harus datang ke MPP, jadi bisa lewat online." Keberhasilan ini juga didukung oleh kolaborasi antara Disdukcapil dengan Ikatan Bidan Indonesia (IBI) serta sejumlah rumah sakit di Kota Probolinggo, sehingga petugas kesehatan dapat memfasilitasi pengurusan dokumen kependudukan bagi bayi yang baru lahir.

b. **Keberhasilan Tujuan.** Tujuan utama layanan GOOL, yakni mempercepat penerbitan akta kelahiran dan mempermudah akses masyarakat, secara umum telah tercapai. Masyarakat dapat mengajukan permohonan kapan saja dan dari mana saja selama memiliki koneksi internet. Waktu tempuh, biaya transportasi, dan waktu antre yang selama ini menjadi beban

masyarakat dapat dikurangi secara signifikan. Program terpadu 3 in 1 turut memperkuat pencapaian ini dengan mengintegrasikan tiga layanan dalam satu proses pengajuan.

c. Tingkat Kepuasan Masyarakat. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan GOOL tergolong cukup tinggi. Mayoritas pengguna menyatakan layanan ini memudahkan proses pengurusan akta kelahiran, menghemat waktu, dan mengurangi biaya. Salah satu informan dari masyarakat menyampaikan bahwa pengurusan akta kelahiran menjadi lebih simpel tanpa perlu mendatangi kantor Disdukcapil. Meskipun demikian, beberapa pengguna masih mengeluhkan kendala teknis saat mengunggah dokumen persyaratan.

d. Pencapaian Tujuan Secara Keseluruhan. Secara keseluruhan, layanan GOOL telah menunjukkan efektivitas yang baik dalam mendukung percepatan penerbitan akta kelahiran. Sistem digital ini tidak hanya meningkatkan aksesibilitas layanan, tetapi juga mendorong modernisasi administrasi kependudukan di Kota Probolinggo. Kendala-kendala yang ada masih dapat dikelola oleh pihak Disdukcapil dan tidak secara signifikan menghambat jalannya program.

3. Faktor Pendukung dan Penghambat

Faktor pendukung utama pelaksanaan layanan GOOL adalah: (a) kerja sama antara Disdukcapil dengan IBI dan sejumlah rumah sakit yang mempermudah pelaporan kelahiran dan pengurusan dokumen; (b) program pelayanan terpadu 3 in 1 yang menyederhanakan proses pengajuan; serta (c) ketersediaan infrastruktur teknologi berupa komputer, jaringan internet, server, dan aplikasi GOOL yang memadai.

Adapun faktor penghambat yang ditemukan meliputi: (a) kendala teknis pada sistem saat pengunggahan dokumen, seperti ukuran file yang terlalu besar atau format yang tidak sesuai; (b) ketidakstabilan koneksi internet yang dimiliki sebagian masyarakat, sehingga proses pengisian data dan pengunggahan dokumen sering terganggu; serta (c) rendahnya literasi digital sebagian masyarakat yang menyebabkan mereka mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan secara mandiri.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Layanan GOOL (Dukcapil Go Online) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo terbukti efektif dalam mempercepat penerbitan akta kelahiran sebagai upaya peningkatan pelayanan publik. Berdasarkan empat indikator efektivitas Campbell (2014), layanan ini berhasil menyediakan akses yang lebih mudah, menghemat waktu dan biaya masyarakat, serta mendorong modernisasi administrasi kependudukan. Inovasi program terpadu 3 in 1 dan kolaborasi dengan fasilitas kesehatan menjadi nilai tambah yang signifikan.

Meskipun efektif, terdapat beberapa hambatan yang perlu segera ditangani, terutama kendala teknis dalam pengunggahan dokumen, ketidakstabilan jaringan internet, dan keterbatasan literasi digital masyarakat. Hambatan-hambatan ini belum sepenuhnya mengganggu kelancaran program, tetapi jika dibiarkan dapat mengurangi tingkat kepuasan dan partisipasi masyarakat dalam jangka panjang.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, beberapa saran diajukan sebagai berikut. Pertama, bagi Disdukcapil Kota Probolinggo: perlu dilakukan pemeliharaan dan pengembangan sistem secara berkala, optimalisasi kapasitas server, serta penyederhanaan prosedur unggah dokumen. Penguatan sosialisasi layanan GOOL kepada masyarakat juga perlu ditingkatkan agar tingkat partisipasi semakin tinggi. Kedua, bagi masyarakat: diharapkan lebih aktif mempelajari tata cara penggunaan layanan GOOL dan memastikan dokumen yang diunggah sesuai dengan ketentuan. Ketiga, bagi peneliti selanjutnya: diharapkan mengembangkan penelitian serupa dengan cakupan layanan yang lebih luas atau menggunakan indikator efektivitas yang berbeda untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif.

DAFTAR REFERENSI

Buku:

- Amba, N., Saleky, S. R. J., & Sahertian, O. L. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah. *Jurnal Administrasi Terapan*, 2(1), 232-239.
- Campbell, J. P. (2014). *On the nature of organizational effectiveness*. In P. S. Goodman & J. M. Pennings (Eds.), *New perspectives on organizational effectiveness*. Jossey-Bass.
- Dwiyanto, A. (2018). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press.

Jurnal:

- Hermanses, U., Aminah, A., & Soselisa, P. S. (2023). Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Tahalupu Kecamatan Huamual Belakang Kabupaten Seram Bagian Barat. *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 10(2), 429-444.
- Isman. (2020). Kendala Layanan Administrasi Kependudukan Online di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(2), 44-56.
- Juliantara, D. (2005). *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik*. Pembaharuan. Kementerian Dalam Negeri. (2023). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2023 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring*. Kemendagri.
- Kurniawan, S., & Indahyanti, N. R. (2025). Inovasi Dukcapil Go Online Sebagai Wujud Perkembangan Era Digitalisasi Pada Layanan Administrasi Kependudukan di Kota Probolinggo. *Jurnal Inovasi Pendidikan dan Ilmu Sosial*, 3(1).
- Marwiyah, S. (2023). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digitalisasi*. Penerbit Akademia.
- Mayasari, N., & Ahmidi. (2024). Kualifikasi Pelayanan Publik yang Berkualitas dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. *Bureaucracy Journal: Indonesia Journal of Law and Social-Political Governance*, 4(2), 1607-1618.
- Moenir, H. A. S. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Muhsin, M., Ilato, R., & Igrisa, I. (2024). Efektivitas Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(1), 78-90.
- Rahmat, I. R., & Pasciana, R. (2023). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut. *Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik*, 14(2), 25-44.

Riessant, I. P. (2023). *Efektivitas Pelayanan Program Klinik Adminduk Pandu Cakti Dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tulungagung Provinsi Jawa Timur*. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 5(1), 12-28.

Salbiyah, S. (2024). *Digitalisasi Layanan Publik di Era Digital: Tantangan dan Peluang*. *Jurnal Inovasi Pemerintahan*, 3(1), 10-25.

Satrio. (2005). *Hukum Keluarga tentang Kedudukan Anak dalam Undang-Undang*. Citra Aditya Bakti.

Sedarmayanti. (2017). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Refika Aditama.

Stone, B., et al. (2015). *Digital Transformation in Public Service*. *Journal of Government Administration*, 7(2), 55-70.

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Yunus, E. Y., Hasanah, U., & La Seda, F. (2023). *Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Website Go Digital (GODIGI) Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo*. *Jurnal Publik*, 17(01), 66-75.