

## INTISARI

Penelitian ini menjelaskan mengenai reformasi administrasi pelayanan publik studi pelayanan administrasi Siji Entuk Papat (SITUPAT) di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul. Alasan diberi nama SITUPAT karena dalam satu pengurusan dapat memberikan 4 layanan sekaligus diantaranya Nomor Induk Kependudukan, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran, Kartu Identitas Anak. Asal mula SITUPAT terbentuk dengan adanya (Permendagri) Nomor 2 tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas dan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas SITUPAT di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode dekriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode observasi dan wawancara mendalam.

Hasil dari penelitian ini yaitu program SITUPAT merupakan layanan public dalam mengoptimalkan dan meningkatkan tertib administrasi kependudukan, melalui usaha sadar dan terencana melalui pelayanan SITUPAT. Pada program SITUPAT merupakan program yang efektif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat karena dalam satu pengurusan dapat memberikan 4 layanan sekaligus Nomor Induk Kependudukan, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran, Kartu Identitas Anak. Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas SITUPAT ada yang berpengaruh positif dan ada yang berpengaruh negatif. Faktor yang berpengaruh positif yaitu dengan adanya SITUPAT hanya dalam waktu sekitar 30 menit, 4 dokumen kependudukan tersebut akan didapatkan, caranya setelah semua persyaratan lengkap langsung datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul. Sementara itu faktor yang berpengaruh negatif yaitu kapasitas ruangan yang kurang cukup memadai untuk menampung seluruh masyarakat dalam hal pelayanan publik.

Kata kunci: efektivitas, faktor yang mempengaruhi efektivitas, pelayanan publik, SITUPAT.

## Abstract

This study examines the public services reform through administrative service studies of *SITUPAT* in Department of Population and Civil Registration in Bantul. *SITUPAT* stands for *Siji entuk papat* or one gets four meaning that one process can provide four services including Customs Identification Number, Family Identity Card, birth certificate, Children ID Card. *SITUPAT* was formed after the issue of Minister of Home Affairs Regulation No. 2 Year 2016 concerning Child Identity Cards. This study aims to determine the effectiveness Of *SITUPAT* and the factors that influence its effectiveness in providing the community services. This study used the descriptive method with a qualitative approach. The data collection techniques were through observation and in-depth interviews.

The results of this research showed that *SITUPAT* program is a public service that optimize and improve the administration service with conscious and well-planned procedure. Situpat program is proven effective in providing services to the community because in one process they can obtain four services, i.e. Customs Identification Number, Family Identity Card, birth certificate, Children ID Card. The factors that influence its effectiveness give positive and negative effect. In terms of positive effect, *SITUPAT* make the service more efficient in which, during 30 minutes, the society has obtained those four documents when all the requirements are completed. Meanwhile, the negative effect were the inadequate room capacity to accommodate the entire community in terms of public services.

**Keywords:** *effectiveness, influencing factors of effectiveness, public services, SITUPAT*