

Pelayanan Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Keliling (MEPELING) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi

Desi Rahmawati¹, Syaprianto²

^{1,2}Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Riau

* desirahmawati14@student.uir.ac.id

Abstrak

Penelitian ini dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Kuantan Singingi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan inovasi pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi yaitu pelayanan pembuatan Akta Kelahiran keliling serta untuk mengetahui faktor pendukung dalam melakukan pelayanan pembuatan akta kelahiran keliling. Penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk melihat hasil penelitian dan pembahasan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan inovasi pelayanan akta kelahiran keliling dapat dikatakan belum sesuai dengan kriteria pelayanan yang ditetapkan oleh pasuruman terdiri dari 5 (lima) kriteria pelayanan yaitu: Realibility, Responsiveness, Assurance, Emphaty dan Tangible. Sehingga diperoleh hasil bahwa penerapan inovasi yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi yaitu inovasi pelayanan pembuatan Akta Kelahiran keliling memiliki kebaruan inovasi yang dilakukan belum efektif.

Kata Kunci : *Pelayanan, Akta Kelahiran, Keliling*

Abstract

This research was conducted at the Department of Population and Civil Registration (DISDUKCAPIL) of Kuantan Singingi Regency. The purpose of this study was to find out the implementation of public service innovations at the Kuantan Singingi Regency Population and Civil Registration Service, namely the service of making mobile birth certificates and to find out the supporting factors in carrying out mobile birth certificate making services. This research was conducted using qualitative methods with data collection techniques, namely interviews, observation, and documentation to see the results of research and discussion. The results of this study indicate that the application of mobile birth certificate service innovations cannot be said to be in accordance with the service criteria set by Pasurumaan consisting of 5 (five) service criteria, namely: Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Tangible. So that the results obtained were that the application of innovations carried out by the Population and Civil Registration Office of Kuantan Singingi Regency, namely innovation in the service of making mobile birth certificates, had no new innovations that were carried out effectively.

Keywords: *Service, Birth Certificate, Mobile*

PENDAHULUAN

Penetapan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan Pemerintah Daerah melalui peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan dan peran serta dari masyarakat serta peningkatan daya saing Daerah. Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berusaha untuk terus meningkatkan pelayanan publik dalam penerbitan dokumen kependudukan dengan melakukan sebuah terobosan dan inovasi baru untuk memudahkan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi mempunyai visi dan misi yaitu: "Terwujudnya Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan yang Efektif, Tepat dan Benar".

Program Memberikan Pelayanan keliling yang selanjutnya di singkat Mepeling adalah program pelayanan administrasi kependudukan dalam penerbitan atau pembuatan dokumen kependudukan. Ruang lingkup pelayanan dalam program ini adalah pelayanan di bidang pendaftaran penduduk dan pelayanan di bidang pencatatan sipil dengan menggunakan mobil pelayanan berbasis Teknologi Informasi (IT) yang beroperasi dengan metode "jemput bola" ke kecamatan-kecamatan yang ada di Kuantan Singingi atau ke tempat-tempat yang dianggap jangkauannya lebih dekat dengan masyarakat sehingga masyarakat mudah untuk mendapatkan pelayanan pembuatan dokumen kependudukan melalui program tersebut.

Adapun tujuan dari adanya inovasi ini adalah untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat serta memberikan pelayanan kepada masyarakat serta memberikan kemudahan bagi masyarakat Kabupaten Kuantan Singingi dalam mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan, sehingga masyarakat yang jarak rumahnya jauh dan tidak memiliki banyak waktu untuk mengurus administrasi kependudukan, tetap bisa mendapatkan pelayanan tersebut melalui mobil pelayanan keliling yang hadir ke setiap desa atau tempat lain yang jangkauannya lebih dekat dengan masyarakat, dimana jadwal dari Mepeling Akta Kelahiran ini masih tidak menentu harinya.

Dokumen resmi kependudukan hasil pencatatan identitas terhadap peristiwa kelahiran seseorang dikenal dengan nama Akta Kelahiran. Akta kelahiran adalah catatan autentik yang dibuat oleh pegawai catatan sipil berupa catatan resmi tentang tempat dan waktu anak dilahirkan, nama anak serta nama orang tua anak secara lengkap dan jelas, serta status kewarganegaraan anak. Akta kelahiran bertujuan untuk mengetahui bahwa telah lahirnya seorang warga negara Indonesia disuatu tempat yang ada di Indonesia kemudian agar memudahkan anak tersebut dalam mendapatkan perlindungan dan memperoleh hak-hak dasarnya sebagai warga negara Indonesia.

Pentingnya akta kelahiran juga tertuang dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang perlindungan anak, dalam pasal 5 menyatakan bahwa setiap anak berhak atas suatu nama sebagai identitas diri dan status kewarganegaraan yang dipertegas lagi pada pasal 27 ayat (1) dan (2) yang menyatakan, (1) identitas diri setiap anak harus diberikan sejak kelahirannya dan ayat (2) identitas sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) dituangkan dalam Akta Kelahiran.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan segelintir warga Kabupaten Kuantan Singingi mereka masih belum banyak mengetahui yang dimaksud dengan Mepeling Akta Kelahiran, hal tersebut dikarenakan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai Mepeling Akta Kelahiran. Informasi tentang Mepeling Akta Kelahiran ini hanya diberi taukan kepada penjabat-penjabat desa tertentu sehingga banyak yang ketinggalan informasi dimana pelayanan Mepeling Akta Kelahiran ini akan di laksanakan. Selain masalah informasi yang belum merata, masalah jaringan masih menjadi salah satu faktor yang mengakibatkan inovasi pelayanan ini terkendala.

Mengingat tidak meratanya jaringan di Kabupaten Kuantan Singingi menjadi pemicu tidak terlaksananya inovasi pelayanan MEPELING.

Dari data dan penjelasan di atas penulis mengambil beberapa fenomena yang terjadi. Adapun fenomena-fenomena tersebut antara lain adalah sebagai berikut:

1. Masih banyak masyarakat Kabupaten Kuantan Singingi yang masih belum memiliki akta kelahiran.
2. Masih banyak masyarakat kurang mengetahui mengenai pelayanan MEPELING, sosialisasi hanya di informasikan melalui media sosial, sehingga masyarakat yang tidak aktif menggunakan media sosial cenderung ketinggalan informasi.
3. Sering terjadi gangguan jaringan server sehingga mengakibatkan proses pembuatan Akta Kelahiran menjadi terhambat.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode kualitatif adalah penelitian yang menjelaskan dan menganalisis perilaku manusia secara individual dan kelompok, prinsip atau kepercayaan, pemahaman, atau pemikiran dan persepsi atau tanggapan.

Metode penelitian yang bersifat deskriptif mempunyai tujuan untuk menggambarkan dan menjelaskan situasi dimana dalam penelitian ini peneliti mendeskripsikan bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.

Penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan.

Proses penelitian kualitatif ini melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur-prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari para partisipan, menganalisis data secara induktif mulai dari tema-tema yang khusus ke tema-tema yang umum, dan menafsirkan makna data (Creswell, 2016).

Metode penelitian ini dipilih untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami subjek penelitian dan yang menjadi instrumen atau alat peneliti adalah peneliti itu sendiri. Oleh karena itu, peneliti sebagai instrumen juga harus divalidasi seberapa jauh peneliti kualitatif siap melakukan penelitian dan selanjutnya turun ke lapangan (Sugiyono, 2014).

Dalam penelitian ini penulis menetapkan lokasi di Kecamatan Kabupaten Kuantan Singingi. Adapun alasan kuat penelitian mengambil penelitian dilokasi ini dikarenakan kan proses permasalahan yang terjadi di Kecamatan Kabupaten Kuantan Singingi terkait objek penelitian terjadi secara alamiah tanpa dibuat-buat. Yang menjadi informan warga yang mengurus pembuatan akta kelahiran keliling (MEPELING) serta beberapa pejabat desa (Kepala Desa, Sekretaris Desa) dan yang menjadi key informan dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas Kabupaten Kuantan Singingi, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, serta Seksi Kelahiran.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mendeskripsikan tentang bagaimana pelayanan dalam pembuatan Akta Kelahiran Keliling (MEPELING) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.

Membahas tentang pelayanan tentunya membahas tentang bagaimana kinerja atau kualitas pelayanan secara keseluruhan. Penelitian ini menggunakan pendekatan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman(2012):

1. Reliability,
2. Responsiveness,
3. Assurance,

4. Emphaty,
5. Tangible.

Setiap penyelenggaraan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Berikut ini akan dijelaskan mengenai bentuk pelayanan dalam pembuatan Akta Kelahiran Keliling (MEPELING) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi, sebagai berikut:

1. Reliability

Kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Reliability juga dapat diartikan sebagai mengerjakan dengan benar sesuai dengan prosedur kerja, standar pelayanan dan waktu yang telah dijanjikan.

Berdasarkan SOP (Prosedur Operasional Standar) sudah dijelaskan melalui website resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi. Sedangkan dari pihak masyarakat belum mengetahui kinerja dari SOP MEPELING ini.

Kercermatan petugas dalam melayani masyarakat sudah bagus mengingat bahwa masyarakat tidak perlu repot lagi datang ke kantor dinas, pihak dinas yang terjun langsung kelapangan dalam mendata setiap masyarakat yang belum memiliki akta kelahiran. Masyarakat bias menghemat waktu, biaya transportasi, dan tidak perlu berdesakan antri dalam menerima pelayanan.

2. Responsiveness

Menurut Zeithaml (2000) Responsiveness adalah ketanggapan untuk membantu dan menyalurkan pelayanan yang menyenangkan serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Berkaitan dengan Pelayanan dalam Pembuatan Akta Kelahiran Keliling (MEPELING) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dilakukan dengan cepat dan juga merespon setiap pemohon untuk mendapatkan layanan.

Setiap pelayanan harus dilakukan dengan cepat. Berdasarkan data di lapangan pelayanan yang seharusnya dilakukan cepat malah terhambat oleh faktor jaringan yang tidak merata disetiap daerah yang ada di Kecamatan Kuantan Singingi.

3. Assurance

Assurance atau jaminan / kepercayaan hal ini berkaitan dengan kemampuan dari petugas dalam menumbuhkan rasa kepercayaan dari pengguna pelayanan. Didalamnya terdapat unsur etika karyawan dan kredibilitas karyawan. Berkaitan dengan Pelayanan dalam Pembuatan Akta Kelahiran Keliling (MEPELING) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.

Jaminan waktu dalam pelayanan ini 14 hari kerja. Jaminan tanpa adanya pumutan biaya sebab inovasi keliling ini bisa memudahkan masyarakat dalam menerima pelayanan administrasi kependudukan.

4. Emphaty

Menurut Stein & Book (1997) emphaty kemampuan untuk menyadari, memahami, dan menghargai perasaan dan pikiran orang lain. Emphaty adalah "meyelaraskan diri" terhadap apa, bagaimana dan latar belakang perasaan pikiran orang lain sebagaimana orang tersebut merasakan dan memikirkannya. Berkaitan dengan Pelayanan Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Keliling (MEPELING) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Tanggung jawab petugas dalam melayani masyarakat dengan cepat dan tanggap. Kepentingan masyarakat lebih di dahulukan.

5. Tangible

Wang & Wing dalam Felix (2017: 5) merupakan peralatan yang memadai, fasilitas yang mendukung, penempilan dan materi yang berkaitan dengan pelayanan. Kepuasan dari pengguna dapat dijadikan sebagai acuan untuk meningkatkan kualitas dari pelayanan. Zeithlm, Pasuraman dan Barry (dalam Tjiptono, 2015: 133) menjelaskan bahwa agar pelayanan yang diberika berkualitas dapat memenuhi keinginan pelanggan, maka pada kenyataannya yang terjadi adalah masih terdapat beberapa hal yang harus dibenahi baik dari segi fisik maupun fasilitas. KemenPAN No 63 Tahun 2003 juga menjelaskan tentang standar pelayanan publik yang termasuk didalamnya penyediaan fasilitas pendukung dalam menunjang proses kelancaran pelayanan.

Kemudahan akses dalam pelayanan, sedangkan yang terjadi di lapangan tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Seperti kendala akan jaringan masih menjadi faktor penghambat dalam menjalankan metode pelayanan keliling, sehingga banyak dari masyarakat tidak bisa mendapatkan pelayanan.

Faktor Penghambat dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Keliling (MEPELING) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.

Dari analisis data yang telah dipaparkan diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa terdapat beberapa hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan inovasi pelayanan ini, diantaranya yaitu:

1. Keterbatasan jaringan masih belum merata di Kaabupaten Kuantan Singingi sehingga banyak dari masyarakat yang tidak bisa menerbitkan akta kelahiran.
2. Keterlambatan kedatangan masyarakat, yang belum mengetahui mekanisme pelaksanaan MEPELING Akta Kelahiran.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut. Inovasi Mepeling “Jemput Bola” merupakan inovasi yang bertujuan untuk memberikan percepatan pelayanan akta kelahiran melalui sistem “jemput bola” kepada masyarakat yang ingin membuat akta kelahiran. Melalui komitmen yang kuat dari pimpinan, inovasi ini dilakukan sejak tahun 2021 sampai sekarang. Berikut ini adalah model inovasi pelayanan Mepeling “Jemput Bola” Akta Kelahiran yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi:

Pertama, mekanisme pelaksanaan inovasi adalah (1) pemohon dapat memperoleh informasi terkait jadwal pelayanan Mobil Mepeling melalui akun website resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi atau biasa disebarluaskan oleh perangkat desa yang bersangkutan, (2) pemohon dapat mengunjungi langsung ke lokasi dimana mobil Mepeling berada dengan membawa persyaratan-persyaratan yang diperlukan untuk proses pengajuan akta kelahiran.

Kedua, belum tersedia petugas Disdukcapil yang secara khusus bertugas melakukan pelayanan Mepeling “Jemput Bola”. Petugas Mepeling “Jemput Bola” merupakan petugas front office di Disdukcapil.

Ketiga, mengenai sarana dan prasarana masih kurang. Seperti sinyal yang tidak merata sehingga menyebabkan terbengkalainya proses MEPELING Akta Kelahiran ini.

Adapun yang menjadi saran dalam penelitian ini adalah :

1. Penginformasian jadwal dn lokasi lokasi Mepeling “Jemput Bola” beredar, sebaiknya tidak hanya dilakukan melalui media social saja, namun dapat dilakukan melalui berbagai media lain, baik audio, visual maupun audio visual.

2. Sumber Daya Manusia yang bertugas untuk melakukan pelayanan Mepeling “Jemput Bola” dikhususkan dari petugas front office yang terdapat di Kantor Disdukcapil. Apabila petugas khusus Mepeling “Jemput Bola” telah tersedia, dapat juga dilakukan proses pergantian petugas.
3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi untuk lebih cepat dalam memperbaiki hambatan yang terjadi dilapangan seperti kendala jaringan, mencari alternatif lain agar inovasi pelayanan ini tetap berjalan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, S. (1995). *Sosiologi dan Perubahan Masyarakat*. Bandar Lampung: Pustaka Jaya.
- Arisutha, D. (2005). *Dimensi Kualitas pelayanan* . Jakarta: Granmedia Pustaka.
- Bagong, S. d. (2006). *Berbagai Alternatif Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Group Media Prenada.
- Cresswell, W. (2016). *Research Design (Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto, A. (2008). *Menerapkan good governance melalui pelayanan publik* . Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. (2008). *Menuju Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Bandung: Gava Media.
- Ibrahim, A. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Kumorotomo, W. (2001). *Manajemen pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Mahmudi, M. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- Moenir. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ndraha, T. (2005). *Metode Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Novrizal, R. &. (2020). Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi. *Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik*, 36-43.
- Pamudji, S. (1994). *Profesionalisme Aparatur Negara Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik*. Jakarta: IIP.
- Parasuraman, A. B. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 12-40.

Puspa, m. S. (2021). Kualitas pelayanan pembuatan kartu keluarga di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kuantan singingi. *doctoral dissertation, universitas islam negeri sultan syarif kasim riau*.

Sampara, L. (1999). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.

Semil, N. (2005). Servis Quality (servqual). Pelayanan Publik Instansi Pemerintah dan The New Public Service. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (JIANA)*.

Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Surjadi. (2012). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama.

Syafi'i, I. K. (2005). *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Grafindo Aditama.

Thoha, M. (2000). *Peranan Ilmu Administrasi Publik dalam Mewujudkan Tata Pemerintahan Yang Baik*. Yogyakarta: PPs UGM.

Wibawa, S. (2011). *Politik Perumusan Kebijakan Politik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Winarsih, R. d. (2014). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.