

9

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENGURUSAN DOKUMEN AKTA
KELAHIRAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
JEPARA**

Yundito Rizqi Setyawan¹, Dyah Lituhayu², Titik Djumiarti³

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jl Prof. H. Soedarto, S.H, Tembalang, Kota Semarang, Kode Pos. 1269

Telepon (024)7465407 Faksimile (024)7465405

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email: fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

A birth certificate is legal proof of a person's birth issued by Disdukcapil. This evidence is one of the documents which must be owned because it is used as a basis for obtaining public services and preventing the risk of crime. However, the facts show that there are still many people who do not have birth certificates, especially in Jepara Regency. This condition was exacerbated by the realization which Disdukcapil's performance did not meet the targets set. This study aims to determine the quality of service and what factors impede the quality of service for processing birth certificate documents at the Jepara Regency Population and Civil Registration Office. The method used is a descriptive qualitative method of conducting interviews, observation, and documentation. The results show which from the tangibles dimension Disdukcapil provides various infrastructure facilities, as well as media which can be used by applicants, as well as rules related to the ethics of dressing officers, reliability shows that Disdukcapil pays attention to the reliability of officers as the prime mover of the facility by conducting short training to increase the ability to operate the facility and the ability communication which is strengthened by basic guidelines in service delivery/SOP, responsiveness shows the responsiveness of officers in providing services and officers who are indifferent/does not respond to complaints online, assurance shows the unclear length of time it takes the service applicant to complete the entire service process, free service, safe personal data, and easy access to services, and empathy shows Disdukcapil fairness even without a queue number, services are carried out in the order of arrival/request. Then there are inhibiting factors such as the high workload received, the lack of awareness/responsiveness of officers in answering online complaints and the lack of public awareness to immediately take care of them, and the emergence of brokers due to the ease of the management system.

Keywords: Analysis, Quality, Birth Certificate Document Management Services

1

¹ Departemen Administrasi Publik FISPI Universitas Diponegoro

² Departemen Administrasi Publik FISPI Universitas Diponegoro

³ Departemen Administrasi Publik FISPI Universitas Diponegoro

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kelangsungan hidup yang berkelanjutan dan seimbang pertama-tama manusia membentuk sebuah keluarga dengan melangsungkan sebuah pernikahan, setelah itu keluarga yang baru terbentuk memungkinkan lahirnya seorang anak dari pernikahan tersebut, dengan harapan menjadi generasi penerus dari keduanya dan tentu saja memberikan sebuah kebahagiaan tersendiri untuk keluarga tersebut.

Hadirnya seorang anak sebagai anggota baru dalam keluarga merupakan tugas orang tua untuk mendidiknya hingga berguna bagi nusa dan bangsa. Peristiwa tersebut wajib dilaporkan untuk mendapatkan sebuah bukti yang pasti dan sah oleh Lembaga catatan sipil yang tertulis dan otentik dari peristiwa kelahiran dalam bentuk dokumen yang berisikan identitas orang. Selain itu, untuk mendapatkan berbagai pelayanan publik dan hak hak sipil yang telah dimiliki sejak lahir, dan menghindari resiko kejahatan.

Masih banyak masyarakat Indonesia yang mengabaikan atau tidak memahami pentingnya pencatatan peristiwa kelahiran sesegera mungkin, data hasil Survei Sosial Ekonomi Nasional (Susenas) BPS pada tahun 2016 memperlihatkan bahwa masih rendah kepemilikan akta kelahiran anak usia 0-17 Tahun yakni sekitar 66,30% yang memiliki akta kelahiran dan dapat

menunjukkannya. Sekitar 15,38% mengaku memiliki akta kelahiran, akan tetapi tidak dapat menunjukkannya, sedangkan sekitar 18,05% tidak memiliki akta kelahiran, dan ada sekitar 0,27% yang tidak tahu tentang akta kelahiran. Dan Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia (KemenPPPA) mengatakan alasan rendahnya pencatatan akta kelahiran di Indonesia tersebut antara lain sebanyak 33,87% beralasan tidak adanya biaya untuk mengurus akta kelahiran yang di setiap daerah mempunyai ketentuan-ketentuan denda jika melewati 60 hari dalam mengurus akta kelahiran bayi, sebanyak 7,56% beralasan jarak antara rumah dan instansi, dan sebanyak 9,33% beralasan tidak mengetahui bagaimana caranya mengurus akta kelahiran ataupun tidak mengetahui jika kelahiran tersebut harus dicatatkan.

Kabupaten Jepara adalah salah satu Kabupaten/Kota Provinsi Jawa Tengah yang memiliki luas wilayah sebesar 1.004 km², dengan jumlah total penduduk keseluruhan menurut Disdukcapil Kabupaten Jepara tahun 2021 sebanyak 1.213.170 jiwa dan dibagi menjadi 16 kecamatan terdiri dari kecamatan Bangsri, Batealit, Donorojo, Jepara, Kalinyamatan, Karimunjawa, Kedung, Keling, Kembang, Mayong, Mlonggo, Nalumsari, Pakis Aji, Pecangaan, Tahunan, dan Welahan. Untuk memberikan

keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk untuk setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami penduduk, serta memberikan perlindungan status hak sipil

penduduk, Kabupaten Jepara menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan. Pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Jepara diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), salah satu pelayanan yang diberikan adalah pencatatan akta kelahiran.

Akta kelahiran merupakan salah satu bentuk identitas seseorang yang akan terdaftar dalam kartu keluarga (KK) serta diberikan nomor induk kependudukan (NIK), dan menjadi dasar seseorang untuk mendapatkan pelayanan publik lainnya seperti pendidikan, kesehatan, pencatatan perkawinan, dll. Selain itu, juga dapat berguna sebagai pencegah risiko kejahatan seperti eksploitasi anak, perdagangan manusia, pemalsuan umur, dan adopsi ilegal, dan lain-lain.

Kabupaten Jepara termasuk dalam salah satu kabupaten terbanyak yang tidak memiliki akta kelahiran, berikut tabel kepemilikan akta kelahiran per Kecamatan semester 2 s/d 31 Desember 2020:

Tabel 1.1. Kepemilikan Akta Kelahiran per Kecamatan Semester 2 s/d 31 Desember 2021

Kecamatan	Memiliki Akta Kelahiran	Tidak Memiliki Akta Kelahiran	Jumlah Penduduk
Kedung	32.584	46.587	79.171
Pecangaan	28.608	57.069	85.677
Welahan	31.416	47.122	78.538
Mayong	31.448	61.189	92.637
Batealit	67.664	19.249	86.913
Jepara	28.663	53.621	82.284
Mlonggo	31.284	54.366	85.650
Bangsri	36.436	65.705	102.141
Keling	27.652	38.149	65.801
Karimunjawa	4.147	5.969	10.116
Tahunan	39.138	72.087	111.225
Nalumsari	28.216	49.122	77.338
Kalinyaman	26.383	36.167	62.550
Kembang	22.148	49.286	71.434
Pakisaji	21.345	40.194	61.539
Donorojo	18.630	41.526	60.156
	475.762	737.408	1.213.170
			59%

Sumber: Data DKB Semester II 2021

Fakta di atas menunjukkan terdapat perbedaan yang signifikan antara jumlah yang telah memiliki akta kelahiran dengan yang tidak memiliki akta kelahiran, yakni sebesar 475.762 dengan 737.408 dari total 1.213.170 jiwa. Serta Kecamatan dengan jumlah penduduk yang sudah mempunyai akta kelahiran terbanyak yaitu Kecamatan Batealit dengan 67.664 jiwa, sedangkan Kecamatan dengan jumlah penduduk yang belum memiliki akta kelahiran terbanyak yaitu Kecamatan Tahunan dengan 72.087 jiwa. Rincian dari tabel kepemilikan akta

kelahiran antara lain berdasarkan kelompok umur per Kecamatan di Kabupaten Jepara seperti berikut:

Tabel 1.2. Kepemilikan Akta Kelahiran Berdasarkan Kelompok Umur

No	Usia	Memiliki Akta Kelahiran	Belum Memiliki Akta Kelahiran
1	0-4	74.588	12.583
2	5-9	94.967	4.405
3	10-14	94.732	6.603
4	15-19	70.158	16.621
5	20->	141.317	697.196
Jumlah		475.762	737.408

Sumber: Data DKB Semester II 2021

Hal ini diperkuat dengan masih banyaknya pelayanan akta kelahiran yang ditolak terutama pelayanan melalui online. Terjadi perubahan sistem pelayanan yang dilakukan Disdukcapil Kabupaten Jepara, perubahan sistem pelayanan dari offline menjadi online. Berikut evaluasi pelayanan akta kelahiran secara online:

Tabel 1.3. Evaluasi Pelayanan Akta Kelahiran Secara Online

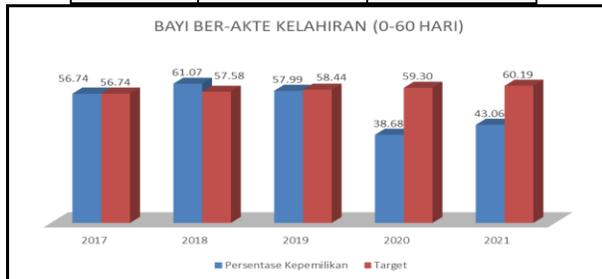
Tahun	Jumlah Pemohon	Jumlah Pemohon Yang Ditolak
2018	459	131
2019	1449	221
2020	23.276	1.748
2021	53.949	4.972

Sumber : Data Evaluasi Pelayanan Online Disdukcapil Kabupaten Jepara

Data di atas memperlihatkan bahwa dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021 jumlah pemohon setiap tahunnya mengalami kenaikan dan jumlah pemohon yang ditolak setiap tahunnya juga mengalami kenaikan. Tahun 2018 jumlah pemohon sebanyak 459 pemohon dengan jumlah pemohon yang ditolak sebanyak 131 pemohon, pada tahun 2019 jumlah pemohon sebanyak 1449 pemohon dengan jumlah pemohon yang ditolak sebanyak 221 pemohon, pada tahun 2020 jumlah pemohon sebanyak 23.276 pemohon dengan jumlah pemohon yang ditolak sebanyak 1.748 pemohon, dan pada tahun 2021 jumlah pemohon sebanyak 53.949 pemohon dengan jumlah pemohon yang ditolak sebanyak 4.972 pemohon.

Selain perubahan sistem, terdapat sebuah kebijakan yang diterapkan Disdukcapil Kabupaten Jepara untuk mempercepat kepemilikan akta kelahiran yakni bayi berakta (0-60 hari). Istilah bayi berakta (0-60 hari) adalah sebutan untuk pengurusan akta kelahiran bagi bayi baru lahir sampai usia 60 hari. Kebijakan tersebut tercantum dalam Perda Kabupaten Jepara No 2 Tahun 2010 yang telah diubah menjadi Perda No 11 Tahun 2016 pasal 29 ayat 1, 2, 3, dan pasal 90 ayat 1, dan 2. Berikut capaian kinerja Disdukcapil berdasarkan indikator kinerja urusan adminduk persentase cakupan kepemilikan bayi berakte kelahiran (0-60 hari):

Tahun	Target	Realisasi
2017	56,74%	56,74%
2018	57,58%	61,07%
2019	58,44%	57,99%
2020	59,30%	38,68%
2021	60,19%	43,06%



Sumber : Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKjIP) Tahun 2021 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara

Tabel dan grafik di atas menunjukkan bahwa capaian kinerja dalam indikator bayi berakte dari tahun 2017 hingga 2021 mengalami kenaikan target, akan tetapi realisasinya mengalami ketidak stabilan atau naik turun. Sehingga realisasi pada tahun 2017 saja yang memenuhi target yang sudah ditentukan, sedangkan dari tahun 2018 hingga tahun 2021 realisasi tidak memenuhi target yang sudah ditentukan. Tahun 2020 dan 2021 untuk capaian persentase kepemilikan akta kelahiran usia 0-60 hari capaiannya jauh dibawah target yaitu sebesar 38,68% dari 59,30% untuk tahun 2020, sedangkan tahun 2021 sebesar 43,06% dari 60,19%. Maka dari itu, data-data yang dijelaskan di atas menimbulkan pertanyaan penelitian, **mengapa kepemilikan akta kelahiran per Kecamatan di Kabupaten**

Jepara masih sedikit dan capaian kinerja urusan adminduk persentase cakupan kepemilikan bayi berakte kelahiran (0-60 hari) tidak sesuai target?

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan pengurusan dokumen akta kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara?
2. Faktor-faktor apa sajakah yang menghambat kualitas pelayanan pengurusan dokumen akta kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara?

C. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui seperti apa kualitas pelayanan pengurusan dokumen akta kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara
2. Mengetahui apa sajakah faktor-faktor yang menghambat kualitas pelayanan pengurusan dokumen akta kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara

D. Kerangka Teori

1. Administrasi Publik

Administrasi berasal dari bahasa Yunani atau latin yakni *administrare* (*ada* yang artinya *intensif* dan *miniastrare* yang artinya melayani) dan dari bahasa Inggris yakni *administration* yang memiliki arti *to serve* atau *to conduct* (*to* memiliki arti yang sama dengan kata *ad* dan *serve* atau *conduct*

memiliki arti yang sama dengan kata *ministrate* yang ada dalam bahasa Yunani). Menurut Siagian (dalam Inu Kencana Syafii, 2010:14), administrasi yakni keseluruhan proses kerja sama yang dilakukan dua atau lebih manusia yang didasarkan atas rasionalitas untuk pencapaian tujuan yang telah ditentukan.

2. Manajemen Publik

Management secara etimologi terdiri dari dua kata yakni *manus* (tangan) dan *agere* (melakukan), yang setelah itu keduanya digabung menjadi satu kata yakni *manage* berarti mengurus atau *managiere* yang memiliki arti melatih (Inu Kencana Syafii, 2010:48). Inu Kencana Syafii (2010:50) juga berpendapat bahwa manajemen publik dengan swasta terdapat beberapa perbedaan, perbedaan tersebut antara lain: jika manajemen swasta sangat bergantung pada kondisi pasar, manajemen publik kurang tergantung; manajemen publik dalam pengambilan keputusan harus memperhatikan kepentingan masyarakat atau penduduk, sedangkan swasta mempunyai kebebasan dalam pengambilan keputusan; manajemen swasta didorong oleh keuntungan finansial, efisiensi, kualitas, hubungan, dan volume penjualan produk publik sangat kompleks dan sulit diukur.

3. Pelayanan Publik

Susanto (dalam Sugandi 2011:24:) menyatakan bahwa dalam sistem

pemerintahan dominan, pemerintah sebagai perumus serta pelaksana layanan publik, sedangkan masyarakat yang menerima layanan. Selaras dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Undang-undang tersebut juga menjelaskan bahwa terdapat 3 kelompok layanan administrasi yang disediakan oleh pemerintah yakni kelompok layanan yang menghasilkan bentuk dokumen resmi, yang menghasilkan bentuk barang, dan yang menghasilkan bentuk jasa. Selain itu, di ruang lingkup pelayanan publik dibagi menjadi dua bentuk yaitu pelayanan barang publik dan jasa publik, serta administratif.

4. Kualitas Pelayanan

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mengartikan kata kualitas sebagai tingkat baik buruknya sesuatu, derajat dan taraf atau mutu. Kualitas juga dapat diartikan sebagai tingkat keunggulan. Menurut Zeithaml dan Bitner (dalam Adam, 2015:11) kualitas pelayanan merupakan penyampaian hasil pelayanan yang diberikan oleh lembaga sesuai atau tidaknya dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Konsep kualitas meliputi usaha memenuhi harapan

pelanggan, mencakup produk jasa, manusia, proses, dan lingkungan. Selain itu kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah, misalnya apa yang dianggap berkualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang.

5. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml (dalam Hardiyansyah, 2011:46) mengemukakan kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi yang didalamnya terdapat indikator-indikator sebagai berikut:

1. Dimensi *Tangibel* (Berwujud)
2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)
3. Dimensi *Responsiveness* (Respon atau Ketanggapan)
4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)
5. Dimensi *Empathy* (Empati)

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif deskriptif, secara analisis deskriptif berarti memiliki keterkaitan dengan data untuk variabel suatu penelitian. Data dalam penelitian ini meliputi data primer yang diperoleh melalui wawancara, serta data resmi yang diperoleh melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara, maupun artikel-artikel ilmiah yang memiliki topik serupa. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga cara yakni wawancara semistruktur dimana peneliti tidak

mengajukan pertanyaan yang sama kepada setiap subjek penelitian melainkan menyesuaikan peran masing-masing subjek penelitian, observasi secara cermat dan non partisipatif dimana peneliti memposisikan diri sebagai pengamat kegiatan keseharian bagian seksi kelahiran dan kematian, dan dokumentasi. Subjek penelitian ini meliputi analisis kebijakan ahli muda / subkor kelahiran dan kematian serta staf seksi kelahiran dan kematian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara, dan masyarakat yang mengajukan permohonan pelayanan akta kelahiran terutama yang baru melahirkan.

II. HASIL DAN PEMBAHASAN

2.1. Kualitas Pelayanan Pengurusan Dokumen Akta Kelahiran Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara

1. Dimensi Bukti Fisik/Berwujud (*Tangible*)

Sarana atau alat penunjang pelayanan pengurusan akta kelahiran antara lain komputer yang dilengkapi dengan printer serta jaringan internet yang berjumlah 7 unit dikarenakan petugas pelayanan bagian verifikasi saat ini berjumlah 7 orang. Sedangkan prasarana yang diberikan berupa tempat parkir untuk menampung kendaraan yang digunakan pemohon, kantin, mushola, toilet, loket dan ruang tunggu pelayanan yang dilengkapi oleh bangku, ac, wifi gratis,

serta penyekatan bangku. Penyekatan bangku untuk memberikan jarak menyebabkan berkurangnya jumlah bangku yang dapat digunakan, akan tetapi hal tersebut tidak menyebabkan antrian pemohon yang berdiri atau kehabisan tempat duduk.

Maintenance atau pemeliharaan terhadap sarana prasarana dilakukan setiap setelah pengecekan kondisi oleh petugas pelayanan yang akan menggunakan, ketika dirasa mulai merasakan alat penunjang tidak berfungsi dengan baik segera melapor ke tim maintenance dan segera diperbaiki. Kegiatan tersebut menghasilkan sebuah kondisi sarana prasarana yang terawat dan berfungsi dengan baik tanpa menghambat pemberian pelayanan.

Kerapian serta keseragaman penampilan petugas merupakan hasil dari diaturnya penampilan petugas setiap harinya dari mulai hari Senin memakai seragam keki, Selasa dan Rabu menggunakan batik khas Jepara yakni batik troso, Kamis dan Jumat menggunakan batik nasional. Selain itu, Disdukcapil memanfaatkan kemajuan teknologi yang ada untuk menjadi media komunikasi penyebaran informasi untuk memberikan pengetahuan kepada calon pemohon pelayanan. Media komunikasi yang digunakan antara lain website, serta media sosial yang ada seperti facebook, dan

twitter, selain itu juga masih menggunakan media komunikasi mulut ke mulut.

2. Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Disdukcapil Kabupaten Jepara memiliki petugas yang bertugas dalam pemberian pelayanan akta kelahiran sebanyak 8 orang petugas dengan 7 orang petugas pelayanan yang bertugas untuk memverifikasi dan 1 orang petugas di bagian front office. Dan setiap petugas diberikan pelatihan dengan tujuan meningkatkan kemampuan dalam mengoperasikan sarana penunjang pelayanan berupa pelatihan dalam mengoperasikan sarana penunjang pelayanan seperti computer, printer, serta penggunaan web pelayanan sebagai petugas, dan pelatihan etika komunikasi pelayanan publik untuk menghasilkan petugas yang terampil dan memiliki kemampuan yang memadai, sehingga pelaksanaan tugas atau pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat, dan memenuhi keinginan semua pihak tanpa menimbulkan sebuah kesalahan yang menghambat pelayanan. Selain keandalan dalam mengoperasikan sarana, petugas memberikan pelayanan sesuai dengan SOP.

Standar operasional pelayanan (SOP) pengurusan akta kelahiran meliputi mengajukan persyaratan, menunggu verifikasi persyaratan dan proses pembuatan dokumen akta kelahiran hingga selesai. Hanya berbeda di pengajuan persyaratan yang sesuai dengan cara pemohon pelayanan

melakukan pelayanan, dan cara penyerahan dokumen.

3. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Disdukcapil Kabupaten Jepara memiliki motto pelayanan yakni BERSINAR yang memiliki arti Bersih, Santun, Inovatif, dan Responsif) serta diimbangi dengan senyum, sapa, salam. Sesuai dengan motto pelayanan, petugas dalam memberikan pelayanan menunjukkan kesabaran, sopan santun, informatif dalam memberikan pengarahan, serta tanggap dalam melayani. Respon tersebut tetap sama atau tidak mengalami perbedaan baik petugas yang bertugas melayani secara offline atau langsung berhadapan dengan pemohon, dan petugas yang bertugas secara online atau dibalik layar. Akan tetapi, terjadi sesuatu perbedaan respon petugas dalam merespon keluhan.

Disdukcapil menyediakan media atau forum baik secara offline maupun online untuk pemohon yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Media pengaduan yang disediakan secara offline melalui bilik konsultasi, sedangkan secara online melalui kotak saran, nomor whatsapp pengaduan, serta sosial media Disdukcapil seperti facebook, twitter, dsb. Faktanya terjadi perbedaan respon petugas dalam merespon keluhan, pengaduan offline yang aktif hanya bilik aduan, konsep pengaduannya adalah pemohon diarahkan ke

bilik aduan untuk berdiskusi dan didengarkan apa permasalahannya hingga menemukan jawaban. Sedangkan pengaduan online yang aktif hanya whatsapp pengaduan, dengan konsep pemohon menulis pesan terkait pengaduan, dikirimkan ke nomor whatsapp pengaduan tersebut, menunggu hingga mendapat balasan, akan tetapi jumlah petugas untuk whatsapp pengaduan hanya ada 1 orang petugas, sedangkan whatsapp pengaduan menampung keluhan dari semua pelayanan. Hal ini yang menyebabkan terjadinya perbedaan respon petugas online.

4. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Disdukcapil Kabupaten Jepara tidak memungut biaya untuk pengurusan akta kelahiran kurang dari 60 hari, dan memberikan denda untuk pemohon yang terlambat mengurus akta kelahiran lebih dari 60 hari. Hal tersebut diatur dalam Perda Kabupaten Jepara No 2 Tahun 2010 yang telah diubah menjadi Perda No 11 Tahun 2016 pasal 29 ayat 1, 2, 3, dan pasal 90 ayat 1, dan 2. Pembayaran denda dilakukan melalui cara transfer, dan denda tersebut masuk ke BPKAD (Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah) untuk menjadi pemasukan kas daerah.

Biodata diri menyimpan berbagai privasi seseorang seperti nama, tempat tanggal lahir, tempat tinggal, email, nomor telephone agama, dan lainnya. Hal ini bisa

dimanfaatkan oknum untuk dijual di internet sebagai pembuatan akun pinjaman online (Pinjol), pembobolan rekening keuangan, dan lain-lain. Namun, Disdukcapil memberikan keamanan berupa 2 opsi pencetakan dokumen akta kelahiran yakni mencetak sendiri dengan pengiriman dokumen berbentuk pdf melalui whatsapp ataupun email pribadi pemohon, dan dicetakkan dengan pengiriman dokumen melalui pengiriman secara langsung oleh petugas ke Desa/Kecamatan, serta data yang dikirimkan sebagai persyaratan hanya dapat dilihat oleh petugas bagian verifikasi. Selain keamanan data, pelayanan Disdukcapil dapat diakses dengan mudah.

Pelayanan dapat diakses secara online melalui aplikasi whatsapp yang bertujuan untuk memudahkan pengguna untuk melakukan pelayanan dari mana saja serta kapan saja serta, dan meminimalisir calo pengurusan. Kemudahan sistem tersebut dan kesibukan para pemohon mengakibatkan munculnya praktik calo yang bertujuan untuk membantu para pemohon yang sibuk hingga tidak sempat mengurus, dan para pemohon yang tidak paham kemajuan teknologi. Selain menimbulkan calo, sistem online tersebut tidak dapat dibatasi waktunya atau terbuka selama 24 jam, hal ini menimbulkan banyaknya pesan yang diterima, sehingga mengakibatkan beban kerja yang tidak dapat ditangani Disdukcapil

Kabupaten Jepara karena tidak sebandingnya jumlah sarana dan petugas yang dimiliki Disdukcapil.

5. Dimensi Perhatian (*Emphaty*)

Disdukcapil menunjukkan rasa keadilan dan kepeduliannya dengan cara pemberian antrian dengan urutan kedatangan/permohonan tanpa melihat asal suku, derajat, keturunan, kekayaan, pendidikan, dan agama, walaupun tidak menggunakan nomor antrian.

Pelayanan secara offline ketika ramai, cara petugas dengan memastikan terlebih dahulu sedarurat apa kondisinya sampai harus melakukan pelayanan secara offline, setelah itu diarahkan sesuai urutan kedatangan tanpa melihat latar belakang dan kondisi pemohon, semakin awal kedatangan semakin dekat tempat duduk dengan loket pelayanan. Sedangkan jika yang membutuhkan pelayanan secara online ramai, cara petugas melakukan penyortiran chat, sehingga melayani sesuai urutan pertama kali masuknya chat, jika ada yang menghubungi lebih dari sekali dan urutan chat tadinya paling pertama masuk menjadi paling terakhir masuk tetap dilayani paling terakhir sesuai urutan masuknya chat.

2.2. Faktor-Faktor Yang Menghambat Kualitas Pelayanan Pengurusan Dokumen Akta Kelahiran Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara

Berdasarkan hasil analisis dari temuan lapangan yang telah diuraikan maka dapat diketahui bahwa faktor penghambat kualitas pelayanan pengurusan dokumen akta kelahiran di Disdukcapil Kabupaten Jepara antara lain:

1. Faktor beban kerja yang tidak dapat ditangani

Disdukcapil yang memiliki 7 komputer dengan jumlah petugas di bagian verifikasi sebanyak 7 orang melakukan perubahan sistem pelayanan dari offline menuju online dengan whatsapp yang diharapkan menyadarkan pemohon atau masyarakat akan pentingnya administrasi kependudukan dengan mencatatkan akta kelahiran dari manapun tanpa antri, dan meminimalisir calo karena aplikasi whatsapp merupakan aplikasi yang mudah untuk diakses, dan hampir semua orang mempunyai handphone dan menggunakan whatsapp untuk melakukan komunikasi dengan orang secara tidak bertatap muka.

Aplikasi tersebut juga tidak dibatasi waktu pengaksesannya, dengan kata lain terbuka selama 24 jam. Akan tetapi kemudahan dan fleksibilitas aplikasi tersebut menimbulkan banyaknya pesan yang diterima Disdukcapil, pesan yang diterima berjumlah 400-500 pesan dalam seharinya dengan rincian pesan yang masuk dalam laporan yakni permohonan pelayanan yang lolos verifikasi, serta permohonan pelayanan

yang tidak termasuk dalam laporan seperti permohonan yang dipending karena kurangnya persyaratan yang dikirim, permohonan yang persyaratannya salah, pemohon yang melengkapi persyaratan, pemohon yang hanya bertanya, serta permohonan informasi tentang proses akta kelahiran yang lolos verifikasi.

Perbandingan banyaknya pesan yang diterima dengan jumlah sarana serta petugas mengakibatkan beban kerja yang tidak dapat ditangani Disdukcapil Kabupaten Jepara. Sehingga menghambat waktu pelayanan yang diperlukan pemohon pelayanan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari pengurusan hingga tercetaknya dokumen akta kelahiran.

2. Faktor Kesadaran

Kesadaran petugas dapat dilihat dari keoptimalan pelayanan yang diberikan petugas dalam pelayanan pengurusan akta kelahiran. Pada realitanya masyarakat sebagai pengguna masih merasa bahwa kesadaran petugas masih kurang karena pelayanan yang masih belum optimal atau memakan waktu yang cukup lama terutama dalam menanggapi keluhan dari pemohon online. Hal tersebut terjadi dikarenakan media pengaduan yang aktif hanya whatsapp pengaduan sehingga keluhan yang masuk berasal dari seluruh pelayanan dan hanya terdapat satu nomor serta smartphone khusus dengan satu petugas pelayanan yang

bertugas untuk menanggapi keluhan dari pemohon di whatsapp pengaduan. Selain itu, kesadaran pemohon itu sendiri. Masih banyak pemohon yang mendaftarkan peristiwa kelahiran anaknya lebih dari 60 hari karena sibuk bekerja, dan kurang sadarnya masyarakat mengirimkan persyaratan dengan keadaan yang jelas serta tidak lengkap sehingga menyulitkan tim verifikasi yang menyebabkan lambatnya pembuatan akta kelahiran.

3. Faktor Munculnya Calo

Kemudahan sistem pelayanan online melalui whatsapp, kesibukan dan kesadaran pemohon yang rendah untuk segera mendaftarkan peristiwa kelahiran anaknya menimbulkan pemikiran dengan menggunakan cara yang lebih cepat walaupun harus membayar.

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Bukti Fisik/Berwujud (*Tangible*) seperti terdapat beberapa sarana dan prasarana penunjang pelayanan yang digunakan serta disediakan Disdukcapil Kabupaten Jepara. Setiap sebelum berlangsungnya jam operasional pelayanan diberlakukan, sarana prasarana dilakukan pembersihan, pengecekan kondisi dan *maintenance* yang bertujuan untuk menciptakan pelayanan yang cepat, aman, dan nyaman. Aturan atau etika terkait berpakaian meliputi setiap hari Senin

petugas berpakaian keki, hari Selasa dan Rabu petugas berpakaian batik khas Jepara yaitu batik torso, serta di hari Kamis dan Jumat petugas berpakaian batik nasional. Dan penyampaian informasi terkait pelayanan melalui media komunikasi berupa mulut ke mulut, dan media sosial Disdukcapil seperti website, facebook, dsb.

2. Keandalan (*Reliability*) dari petugas Disdukcapil Kabupaten Jepara yang bertugas dalam pemberian pelayanan berjumlah 8 orang, dengan dibekalkan pelatihan singkat yang berpedoman pada standar operasional pelayanan (SOP) dan berfokus dalam peningkatan kemampuan petugas dalam mengoperasikan sarana penunjang pelayanan untuk menghasilkan pelayanan cepat tanpa menimbulkan sebuah kesalahan, serta untuk meningkatkan kemampuan petugas dalam berkomunikasi saat bertugas melayani. standar operasional pelayanan (SOP) berisikan tentang apa saja persyaratan yang dibutuhkan atau harus dilampirkan, bagaimana sistem mekanisme serta prosedurnya, berapa jangka waktu pelayanan, berapa biaya/tarif yang perlu dikeluarkan, apa saja produk pelayanan yang dihasilkan, penanganan pengaduan saran dan masukan, apa yang menjadi dasar hukum, sarpras, kompetensi petugas pelayanan, jumlah petugas, jaminan pelayanan, dan evaluasi kinerja memilih jenis pelayanan.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*) petugas Disdukcapil Kabupaten Jepara aktif, responsive, dan santun dengan memberikan senyum, sapa, dan salam dalam memberikan pelayanan baik offline ataupun online ketika ada permohonan, sesuai dengan motto pelayanannya yaitu BERSINAR (Bersih, Santun, Inovatif, dan Responsif) yang disertai dengan 3S Senyum, Sapa, dan Salam. Namun, petugas keluhan dalam merespon keluhan secara online membiarkan pemohon menunggu lama tanpa adanya jawaban, sedangkan secara offline petugas merespon keluhan pemohon dengan sangat responsif yaitu ketika ada pemohon yang datang ke kantor untuk menyampaikan rasa tidak puas dari pelayanan yang didapatkan, dilakukan pendiskusiian bersama antara perwakilan petugas dengan pemohon di bilik pengaduan hingga menemukan sebuah jawaban/solusi permasalahan, sehingga pemohon pulang membawa jawaban terkait keluhan yang dia rasakan. Hal ini disebabkan karena hanya terdapat 1 nomor whatsapp pengaduan, dan nomor tersebut digunakan untuk menampung pengaduan dari semua pelayanan yang diberikan Disdukcapil Kabupaten Jepara.

4. Jaminan (*Assurance*) yang diberikan Disdukcapil antara lain pelayanan tidak dipungut biaya atau gratis untuk yang mengurus kurang dari 60 hari, sedangkan

yang mengurus lebih dari 60 hari dikenakan denda sebesar Rp. 50.000, hanya petugas bagian verifikasi yang dapat mengakses serta melihat berkas persyaratan yang berisikan data pribadi pemohon, dan Disdukcapil memberikan 2 opsi pengiriman dokumen akta kelahiran yang sudah jadi melalui whatsapp pribadi pemohon atau email pribadi pemohon untuk dicetak secara pribadi, dan dikirimkan langsung petugas Disdukcapil Kabupaten Jepara ke desa/Kecamatan untuk diambil sendiri oleh pemohon di desa/Kecamatan. Dan Disdukcapil melakukan perubahan sistem pelayanan dari offline menuju online melalui whatsapp yang bertujuan memudahkan permohonan melakukan pelayanan, serta menyadarkan pemohon akan pentingnya mencatatkan peristiwa kependudukan terutama kelahiran dari manapun, dan kapanpun tanpa menggunakan perantara. Akan tetapi, dengan perubahan perubahan sistem yang dilakukan menyebabkan terjadinya beban kerja yang tidak dapat ditangani Disdukcapil Kabupaten Jepara dikarenakan tidak sebandingnya jumlah sarana serta SDM dengan jumlah pesan yang didapatkan, sehingga tidak jelasnya berapa lama waktu yang diperlukan pemohon pelayanan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari pengurusan hingga tercetaknya dokumen akta kelahiran.

5. Perhatian (*Emphaty*) yang ditunjukkan Disdukcapil Kabupaten Jepara berupa Cara Disdukcapil Kabupaten Jepara dalam melayani pemohon yang memiliki karakter yang berbeda ketika pelayanan sedang ramai adalah walaupun tidak menggunakan nomor antrian, pelayanan diberikan sesuai urutan kedatangan atau permohonan tanpa melihat asal suku, derajat, keturunan, kekayaan, pendidikan, dan agama. Jika pelayanan offline sesuai urutan kedatangan pemohon yang ditandai dengan penempatan barisan kursi pemohon, semakin dekat dengan bilik pelayanan menandakan urutan pelayanan yang akan dilayani, ketika yang paling depan dipanggil barisan selanjutnya mengisi kursi pemohon yang dipanggil. Sedangkan jika online dilayani dengan penyortiran chat sesuai urutan masuknya permohonan.

6. Terdapat beberapa faktor yang menjadi penghambat kualitas pelayanan pengurusan akta kelahiran Disdukcapil Kabupaten Jepara, antara lain: terjadi beban kerja yang tidak dapat ditangani Disdukcapil Kabupaten Jepara dikarenakan jumlah sarana serta sdm yang hanya berjumlah 8 dengan jumlah pesan masuk yang seharusnya ada 400-500 permohonan. Kurangnya kesadaran atau tidak responsifnya petugas dalam merespon pengaduan keluhan online yang disebabkan hanya terdapat 1 nomor whatsapp pengaduan, dan nomor tersebut

digunakan untuk menampung pengaduan dari semua pelayanan yang diberikan, serta masyarakat Kabupaten Jepara belum memiliki kesadaran yang tinggi untuk segera mengurus persitiwa kelahiran dari anaknya dikarenakan kesibukan pekerjaan masing-masing. Dan kemudahan pengurusan melalui aplikasi whatsapp serta kesibukan pemohon yang mengakibatkan munculnya oknum-oknum yang memberikan bantuan berupa jasa supaya pelayanan yang dilakukan lebih cepat, dan mudah kepada masyarakat yang tidak mempunyai waktu untuk mengurus karena sibuk bekerja.

B. Saran

1. Sehubungan dengan kesadaran masyarakat yang masih menunda-nunda dalam mencatatkan peristiwa kelahiran anaknya atau akta kelahiran hingga lebih dari 60 hari dikarenakan kesibukan pekerjaan, masyarakat hendaknya meningkatkan kesadaran mereka akan pentingnya mengurus akta kelahiran untuk masa depan anaknya.

2. Terkait dengan sulitnya tim verifikasi memverifikasi berkas atau persyaratan pembuatan akta kelahiran dari pemohon yang disebabkan dari kesalahan masyarakat dalam mengirimkan persyaratan, Disdukcapil hendaknya melakukan peningkatan cara bersosialisasi tentang SOP dengan lebih mudah dimengerti dan menarik perhatian

masyarakat. Tujuannya adalah masyarakat dapat mengirimkan persyaratan atau berkas dalam keadaan yang jelas serta lengkap.

3. Dalam rangka menciptakan kualitas pelayanan yang optimal, Disdukcapil Kabupaten Jepara perlu membatasi waktu serta jumlah pengajuan yang diterima setiap harinya, dan meningkatkan kapasitas sarana yang disesuaikan dengan beban kerja yang diterima Disdukcapil. Tujuannya adalah untuk dapat mengatasi banyaknya jumlah permohonan dan menciptakan citra instansi yang responsif dalam menjawab keluhan pemohon.

4. Sehubungan dengan kesibukan pekerjaan pemohon yang menjadi penghambat, Disdukcapil Kabupaten Jepara dapat kembali mencoba menjalin kerjasama dengan rumah sakit-rumah sakit yang ada di Kabupaten Jepara untuk mempercepat dan mempermudah kepemilikan akta kelahiran, serta mengatasi munculnya jasa calo pengurusan. Tujuannya adalah ketika bayi lahir langsung memiliki akta dengan dibantu mengurus oleh pihak rumah sakit tanpa perlu datang ke kantor atau mencatatkan peristiwa kelahiran anaknya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik - Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

Keban, Yeremias T. (2008). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori, dan Isu*. Yogyakarta: Gavamedia.

Mooenir, A.S. (2014). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

Pasolong, Harbani. (2007) *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Sinambella Lijan Poltak. (2007). *Reformasi Pelayanan Publik. Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara.

Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta

Sugiyono, (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D*. Cet. 19. Bandung : Alfabeta, cv.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bagian 4 dan 5. Bandung: Alfabeta.

Syafie, Inu Kencana. (2004). *Birokrasi Pemerintahan Indonesia*. Bandung: Mandar Maju.

Syafie, Inu Kencana. (2010). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT Asdi Mahasatya.

Yjiptono Fandy. (2008). *Service Management : Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta : Andi.

Jurnal: Dina, Ismira Dewi. 2018. *Strategi Peningkatan Pelayanan Catatan Sipil Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang (Studi Kasus*

- Kepemilikan Akta Kelahiran*). Diss. Faculty Of Social And Political Sciences.
- Dyah, Lituhayu. 2015. *Inovasi Pelayanan Publik Disediakan Di Kabupaten Kudus*. DIALOGUE 12.2.
- Gumilang, Bidara Tania, dan Raja Muhammad Amin. 2016. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepemilikan Akta Kelahiran Di Desa Sumpu Kecamatan Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi*. Diss. Riau University.
- Hakiki, Iin Isna Nur, dan S. H. Sri Arfiah. 2017. *Kajian Tentang Kesadaran Masyarakat Untuk Memiliki Akta Kelahiran (Studi Kasus di Desa Wiroragen Kecamatan Kartasura Kabupaten Sukoharjo Tahun 2017)*. Diss. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Irwantoro. 2018. *Pelayanan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya*. Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan 2.1.
- Laini Husni. 2018. *Peran Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Meningkatkan Kepemilikan Akta Kelahiran Di Kabupaten Seram Bagian Barat Provinsi Maluku*. Diss. Ipdn.
- Lusi, Fransiskus Karbeni, and Rodja Abdul Natsir. 2020. "Menggali kesadaran hukum masyarakat terhadap kepengurusan akta kelahiran di Desa Wolonterang Kecamatan Doreng Kabupaten Sikka." JUPEKN 5.1 : 6-10.
- M Chairul, Ardani. 2019. *Analisis Inovasi Aji Arum (Akta Jadi Antar Rumah) Oleh Disediakan Kabupaten Semarang*. Diss. Faculty Of Social And Political Sciences.
- Mahardhika, Nora Sembadra, And Endang Larasati. 2016. *Analisis Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang*. Journal Of Public Policy And Management Review 5.4.
- Maisyarah, Siti. 2019. *Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar Tahun 2019*. As-Siyasah: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik 4.2.
- Peirisal, Tepi. 2017. *Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Subang*. Jia: Jurnal Ilmu Administrasi 13.2.
- Puteri, Dwinta Nurul. "Urgensi Akta Kelahiran sebagai perlindungan dan pengakuan negara terhadap hak sipil anak jalanan di indonesia." (2016).
- Regina Fitriani Rendo, P. S., And Annisa Purwaningsih. 2019. *Kualitas Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Malang*. Jisip: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik 8.3.
- Sahuri, Chalid. 2016. *Persepsi Masyarakat Tentang Kepemilikan Akta Kelahiran di Kepenghuluan Kota Paret Kecamatan Simpang Kanan Kabupaten Rokan Hilir*. Diss. Riau University.
- Setiawan, Hari Harjanto. 2017. *Akte Kelahiran Sebagai Hak Identitas Diri Kewarganegaraan Anak*. Sosio Informa 3.1.