

IMPLEMENTASI PROGRAM PENERBITAN AKTA KELAHIRAN BERBASIS ONLINE PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN TANA TORAJA

Ira Azahrya^{1*}, Muhammad Tahir², Muhammad Yahya³

1. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
3. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

Abstract

This study aims to find out what the implementation of online-based birth certificates is like. Using qualitative research methods with collection techniques using observation, interviews and documentation. The data analysis process includes data reduction, data presentation and conclusion drawing. The results of this study use 5 indicators of service quality, namely the first crying (physical evidence) in the form of existing facilities. The second is the dimension of reliability (reliability) which is the ability of service providers to provide services that are correct and reliable. The third dimension of responsiveness (response) is the willingness to help and provide services. The four guarantees (guarantees) can briefly be interpreted as an employee's knowledge and ability to be trusted and trusted. The five empathy referred to here is to give sincere attention in serving.

Keyword: *implementation, program, birth certificate*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seperti apa implementasi dalam pembuatan akta kelahiran berbasis online. Menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Proses analisis data meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini menggunakan 5 indikator kualitas pelayanan yaitu pertama tangible (bukti fisik) berupa fasilitas yang ada. Kedua adalah dimensi reability (keandalan) merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya. Ketiga responsiveness (tanggap) dimensi ini merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan. Keempat assurance (jaminan) secara singkat dapat diartikan sebagai suatu pengetahuan dan kemampuan pegawai untuk dapat dipercaya dan diyakini. Kelima empati yang dimaksud di sini adalah memberikan perhatian yang tulus dalam melayani.

Kata kunci: Implementasi, program, akta kelahiran

* irazahrya@gmail.com

PENDAHULUAN

Administrasi kependudukan merupakan salah satu urusan yang wajib diperhatikan oleh pemerintah, kebijakan tentang kependudukan telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan “Rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, catatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan di sektor lain”. Pelayanan akta kelahiran merupakan salah satu pelayanan administrasi kependudukan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat karena menjamin keberadaan, identitas warga dan hak-hak sipil lainnya. Pemerintah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan maka dituntut untuk melakukan suatu inovasi dalam pelayanan publik untuk memenuhi tuntutan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat, salah satunya yaitu pelayanan pembuatan akta kelahiran berbasis online yang dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Pencatatan akta kelahiran secara

langsung yang biasa dilakukan di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil dinilai belum optimal oleh karena itu Pemerintah Tana Toraja membuat suatu inovasi dalam pelayanan administrasi yang di lakukan secara daring/*online* melalui aplikasi *WhatsApp*.

Dalam perspektif teoritik telah terjadi pergeseran paradigma pelayanan publik. Denhard & Denhard mengungkapkan bahwa terdapat tiga perspektif dalam administrasi publik. Perspektif tersebut adalah “*Old public administration, new public management, dan new public service*”. Pada *old public administration*, perspektif ini menaruh perhatian pada fokus pemerintah terhadap penyedia layanan secara langsung kepada masyarakat melalui badan-badan publik. Sejak pemerintah meluncurkan *Grand Design* Reformasi Birokrasi Nasional melalui Perpres No. 81 Tahun 2010 agar upaya reformasi birokrasi dapat lebih terarah dan berkesinambungan. *Grand Design* Reformasi Birokrasi Nasional Tahun 2010-2025 dan Roadmap Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Diartikulasi juga secara progmatik melalui sembilan program percepatan reformasi birokrasi, yakni penataan struktur birokrasi, penataan jumlah dan distribusi PNS, system seleksi dan promosi aparatur secara

terbuka, profesionalisasi aparatur, peningkatan kesejahteraan aparatur, efisiensi penggunaan sarana-prasarana, peningkatan transparansi dan akuntabilitas aparatur, penyederhanaan perizinan usaha dan lain-lain.

Implementasi dalam pelayanan publik, mampu mengungkapkan kinerja pelayanan publik yang mencerminkan ketersediaan kepastian hukum, transparan persyaratan, mekanisme, prosedur, jangka waktu penyelesaian administrasi tersebut, pemberian rekomendasi dan permohonan serta telah pula didukung sarana dan prasarana yang memadai. Adapun beberapa teori implementasi menurut para ahli: a) Menurut Purwanto dan Sulistyastuti implementasi merupakan kegiatan untuk mendistribusikan keluaran kebijakan (*To deliver policy output*) yang dilakukan oleh para implementor kepada kelompok sasaran (*target group*) sebagai upaya untuk mewujudkan kebijakan, b) Guntur Setiawan berpendapat, implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana birokrasi yang efektif.

Menurut Nurdin Usman, implementasi adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan atau adanya

mekanisme suatu sistem, implementasi bukan sekedar aktivitas, tapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan

Untuk mengimplementasikan pelayanan publik itu sendiri bisa dengan dua cara yaitu pertama, mengimplementasikannya dalam bentuk program. Kedua melalui formula kebijakan atau turunan kebijakan tersebut.

Atribut layanan penyampaian layanan/jasa harus tepat waktu, akurat, dengan perhatian dan keramahan. Semua ini penting, karena jasa tidak berwujud fisik (*intangible*), tidak dapat terpisahkan (*perishable*), sangat variatif (*variable*), dan tidak terpisahkan antara produksi dan konsumsi (*inseparable*). Pendekatan untuk penyempurnaan kualitas jasa merupakan aspek penting dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan. Setidaknya ini disebabkan oleh faktor biaya, waktu menerapkan program, dan pengaruh layanan pelanggan. Ketiga faktor ini merupakan inti pemahaman dan penerapan suatu sistem yang responsif terhadap pelanggan dan organisasi untuk pencapaian kepuasan optimum. Sistem umpan balik untuk kualitas layanan pelanggan. Umpan balik sangat dibutuhkan untuk evaluasi dan

perbaikan berkesinambungan. Untuk itu, perusahaan perlu mengembangkan sistem yang responsif terhadap kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan.

Mengukur dan memperbaiki kinerja perusahaan. Mengubah bidang-bidang terkuat perusahaan menjadi faktor pembeda pasar (*market differentiation*). Mengubah kelemahan menjadi peluang berkembang sebelum pesaing lain melakukannya. Mengembangkan sarana komunikasi internal agar setiap orang tahu apa yang mereka lakukan. Menunjukkan komitmen perusahaan pada kualitas dan para pelanggan.

Manajemen harus menentukan cakupan kualitas jasa dan level layanan pelanggan sebagai bagian dari kebijakan organisasi. (Alvin Havianto, 2012)

Pelayanan publik berbasis *online* adalah pelayanan yang di lakukan dengan bantuan teknologi internet. Layanan ini sangat memungkinkan berbagai jenis urusan dapat diselesaikan dengan cepat dan tepat. Dalam bidang pemerintahan pelayanan berbasis *online* biasa disebut dengan *e-government*.

Menurut *The World Bank Grup* (Irawan, 2013) *e-Government* ialah sebagai upaya pemamfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas,

transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik.

Secara umum pelayanan publik berbasis *online* atau *e-government* dapat dikatakan sebagai suatu layanan berbasis teknologi dan internet yang digunakan untuk meningkatkan hubungan dan layanan pemerintah kepada warga masyarakatnya atau yang sering disebut dengan istilah G2C (*Government to Citizen*).

Jenis-jenis Akta Kelahiran: 1) Akte kelahiran umum, yaitu akte kelahiran yang dibuat berdasarkan laporan kelahiran yang disampaikan dalam batas waktu selambat-lambatnya 60 hari kerja bagi warga negara Indonesia (WNI) dan 10 hari kerja bagi warga negara asing (WNA) sejak tanggal kelahiran; 2) Akta kelahiran istimewa, yaitu akte kelahiran yang dibuat berdasarkan laporan kelahiran yang telah melampaui batas waktu 60 hari kerja bagi WNI dan 10 hari kerja bagi WNA sejak tanggal kelahiran; 3) Akte kelahiran dispensasi, yaitu akte kelahiran yang dibuat berdasarkan program pemerintah untuk memberikan kemudahan bagi mereka yang lahir sampai dengan tanggal 31 Desember 1985 dan terlambat pendaftaran/pencatatan kelahirannya.

Ada 5 kriteria dalam pelayanan publik menurut Zeithaml-Berry (2005) pertama *Tangibles* (bukti fisik), Baik bentuk maupun fasilitas seperti penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan komunikasi. Kedua *Reliability* (handal), yaitu kemampuan membentuk pelayanan yang di janjikan dengan tepat dan memiliki ketergantungan. Ketiga *Responsiveness* (Pertanggung Jawaban), memiliki rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan. Keempat *Assurance* (jaminan dan kepastian), baik pengetahuan tentang pelayanan, perilaku dan kemampuan pegawai dalam memberikan layanan. Kelima *Empathy* (empati), rasa perhatian yang penuh secara personal terhadap masyarakat.

Zeithaml & Berry (2005) mengungkapkan beberapa kriteria pelayanan publik yang berkualitas, yaitu: *Tangibles* (bukti fisik), Baik bentuk maupun fasilitas seperti penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan komunikasi. Yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada masyarakat yang meliputi fasilitas fisik seperti perlengkapan pembuatan akta kelahiran *online* atau penampilan pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Reliability (Kehandalan), yaitu kemampuan membentuk pelayanan yang di janjikan dengan tepat dan memiliki ketergantungan. Artinya dalam kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan pemerintah kepada masyarakat secara akurat dan terpercaya.

Responsiveness (Pertanggung Jawaban), memiliki rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan.

Assurance (jaminan dan kepastian), baik pengetahuan tentang pelayanan, perilaku dan kemampuan pegawai dalam memberikan layanan

Empathy (empati), rasa perhatian yang penuh secara personal terhadap masyarakat. Artinya dalam memberikan pelayanan yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada masyarakat dengan berupa memahami keinginan masyarakat.

METODE

Jenis dan tipe penelitian-penelitian ini menggunakan jenis kualitatif deskriptif. Kualitatif deskriptif mengkaji permasalahan yang dibuat peneliti sebelum penelitian dan mengolah data serta menganalisis suatu masalah secara *non numeric*.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, a) wawancara peneliti

melakukan wawancara kepada orang-orang yang terlibat dalam proses pelayanan akta kelahiran. b) Observasi dilakukan untuk memperoleh sebuah data yang benar dan dapat diperoleh secara langsung di lapangan. c) Dokumentasi, yaitu mengumpulkan gambar, atau video dari kegiatan yang dilakukan.

Reduksi data, data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi merupakan data mentahan dari lapangan.

Penyajian data, data yang telah disusun dari hasil reduksi data kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskripsi. Penerikan Kesimpulan, Penarikan kesimpulan merupakan langkah ketiga dalam menganalisis data kualitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan yang prima adalah pelayanan yang memberikan kesan baik terhadap mereka yang menerima layanan. Kualitas pelayanan tidak tercipta dengan sendirinya, perlu adanya keterlibatan antara pemberi layanan dengan penerima layanan. Zeithaml-Berry (2005) mengemukakan 5 indikator kualitas pelayanan. Kelima dimensi tersebut meliputi:

Tangible (Bukti Fisik)

Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Dari hasil wawancara peneliti, ini sudah sesuai dengan teori Zeithaml-Berry (2005), tentang dimensi *tangibles* atau bukti langsung. Dimana pegawai menggunakan pakaian rapi di kantor sesuai dengan aturan berpakaian yang telah ditetapkan di kantor (memakai seragam kantor dan sepatu) selain itu kelengkapan infrastruktur yang telah memadai dan dengan adanya fasilitas yang digunakan berupa komputer maka akan memudahkan pemberi layanan online dalam memberikan layanan bukti fisik yang ada dalam kantor sangatlah membantu pelayanan di masa sekarang dengan adanya fasilitas yang memadai, serta didukung oleh keterampilan para pemberi layanan dalam menggunakan sarana dan prasarana yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tana Toraja.

Reliability (Handal)

Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Dalam memberikan pelayanan *online* pada masa sekarang ini keandalan para pemberi layanan sangat mendukung

terjadinya pelayanan akta kelahiran *online* yang baik dan berkualitas. Dari hasil pengamatan penulis tentang dimensi ini yaitu pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Tana Toraja ini sudah sesuai dengan teori Zeithaml-Berry (2005) mengenai *reability* atau keandalan pegawai dalam memberikan pelayanan akta kelahiran *online*, dimana pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Tana Toraja telah memberikan pelayanan *online* dengan baik dan handal. Didukung oleh adanya rasa puas yang diterima oleh masyarakat penerima layanan walaupun ada pula yang masih kurang puas karena durasi penerbitan masih cukup terbilang lama. Dengan adanya bimbingan teknologi yang dilakukan oleh para pemberi layanan untuk meningkatkan kemampuan dalam proses pemberi layanan *online* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Tana Toraja itu membantu para pegawai agar lebih handal dan tepat dalam menerbitkan akta kelahiran *online*.

***Responsiveness* (Pertanggung Jawaban)**

Keinginan para pegawai dan oprator untuk membantu para masyarakat dan memberikan pelayanan *online* dengan tanggap. Selain bukti fisik dan keandalan, tanggung jawab

pemberi layanan sangat berpengaruh dalam memberikan layanan akta kelahiran *online* terhadap masyarakat. Dari hasil pengamatan penulis diketahui bahwa dalam memberikan pelayanan akta kelahiran *online* pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Tana Toraja melayani dengan baik serta bertanggung jawab dalam masalah masyarakat dengan cepat sehingga menimbulkan kenyamanan terhadap pengguna layanan. Sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml-Berry (2005) tentang *responsiveness* atau tanggung jawab dalam bekerja tidak hanya menunjukkan eksistensi dan kemampuannya para pegawai dalam melayani, baik itu secara langsung maupun secara *online*, para pegawai juga sangat menanamkan dalam diri mereka untuk bertanggung jawab dalam memproses akta kelahiran dan bertanggung jawab sebagai seorang pemberi layanan publik. Penanganan yang tepat sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan *online*. Ketika penerima layanan sudah mengerti apa yang perlu mereka lakukan maka sudah jelas pelayanan akta kelahiran *online* akan berjalan dengan baik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tana Toraja.

Assurance (Jaminan dan Kepastian)

Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan. Dari keyakinan atau adanya rasa percaya terhadap pemberi layanan yang di berikan masyarakat penerima layanan akta kelahiran *online* maka akan memberikan rasa percaya diri untuk mengerjakan tanggung jawabnya. Berdasarkan hasil wawancara peneliti tentang kemampuan para pemberi layanan untuk mendapatkan rasa percaya masyarakat, pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Tana Toraja sudah sesuai dengan teori Zeithaml-Berry (2005), bahwa pada saat ada kesalahan yang di lakukan oleh pemberi layanan dalam menginput ataupun menerbitkan akta kelahiran *online* maka akan ada sanksi yang di berikan dan tentu saja mereka akan sigap membuat ulang akta kelahiran yang bermasalah tersebut. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil melakukan teguran langsung kepada pemberi layanan, ini bertujuan untuk memberikan kenyamanan terhadap penerima layanan agar tidak terjadi kesalahan yang berulang dalam memberikan pelayanan *online* kepada

masyarakat penerima layanan, sehingga dapat memberikan kesan yang baik agar meningkatkan kualitas pelayanan *online* Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Tana Toraja.

Empathy (Empati)

Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik penyampaian tutur kata yang sopan, perhatian pribadi dengan berusaha memami apa yang diperlukan oleh masyarakat penerima layanan atau memahami kebutuhan para pelanggan. Adanya rasa empati yang di miliki pemberi layanan baik itu pelayanan *online* maupun pelayanan secara langsung akan membantu memunculkan pelayanan yang prima dan rasa nyaman terhadap mereka yang menerima layanan, dengan hasil wawancara yang telah dilakukan dapat di simpulkan bahwa pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sejalan dengan teori Zeithaml-Berry (2005). Memberikan kenyamanan kepada penerima layanan seperti, banyak masyarakat yang meminta bantuan berupa mempertanyakan sesuatu hal yang mereka tidak mengerti seputar kendala yang mereka alami terkait pembuatan akta kelahiran *online* pihak pemberi layanan merespon dengan baik dan berusaha membantu meskipun di

luar jam kerja. Ini merupakan sebagai bentuk usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pengguna layanan secara individual. Memahami keinginan pengguna layanan sebagai suatu usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pengguna layanan secara individual. Memberikan kepuasan terhadap pelayanan adalah cara untuk memberikan dampak yang baik untuk meningkatkan kualitas pelayanan *online*.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan yakni: 1) *Tangible* (bukti fisik) adalah fasilitas yang ada di dalam kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Tana Toraja. Untuk membantu memberikan pelayanan agar lebih mempermudah, bukti fisik berupa komputer, wifi, dan kursi tunggu. Ini berfungsi untuk membuat masyarakat merasa nyaman. 2) *Reability* (keandalan), pegawai cukup handal dalam melayani kebutuhan masyarakat penerima layanan, didukung oleh kemampuan para pemberi layanan dalam memberikan pelayanan online yang baik, sehingga ada rasa puas yang di terima oleh masyarakat pengguna layanan online. 3) *Responsiviness* (tanggap), bahwa pegawai cukup tanggap dalam meneberikan pelayanan,

memberikan respon dengan baik ketika ada keluhan dari masyarakat tentang pelayanan *online*. 4) *Assurance* (Jaminan), kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia layanan seperti jika ada masyarakat yang menyampaikan keluhannya bisa lewat *WhatsApp* Dukcapil. 5) *Empathy* (empati), memberika kenyamanan agar bisa memberikan pelayanan berbasis online yang memuaskan bagi masyarakat.

REFERENSI

- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivery Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectations*. New York: Simon and Schuster.
- Aditiyawan, M. A., Muhlis M., & Parawangi, A. (2021). Implementasi Kebijakan Pemerintah Dalam Merelokasi Pedagang Kaki Lima di New Mall Pasar Sentral Kota Makassar. *KIMAP: Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik*, 2(6).
- Denhardt, J. V., & Robert B. D. (2013). *The New Public Service*. Sidorejo: LPKM.
- Irawan, B. (2013). Studi Analisis Konsep e-Government: Sebuah Paradigma Baru Dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Paradigma (JP)* 2(1).
- Irfan, M. (2010). Implementasi Kebijakan Administrasi Kependudukan di Kota Bima (Studi Kasus di Dinas Catatan Sipil dan Kependudukan Kota

- Bima. *Jurnal Ilmiah Administrasi Negara*, 7(1).
- Rustan, N. (2021). *Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di masa Pandemi Covid-19 Di Kota Makassar* (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makassar, Makassar). Diperoleh dari https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/16637-Full_Text.pdf
- Takahepis, J. K., Kasenda, V., & Monintja, D. K. (2021). Efektivitas Pelayanan Akta Kelahiran Secara Online Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Manado. *Jurnal Governance*, 1(2).
- Purwanti, T. (2018). Implementasi Kebijakan Pemerintah Tentang Administrasi Kependudukan (Studi Kajian Tentang Sistem Pelayanan Kependudukan di Kecamatan Sindang Beliti Ilir Kabupaten Rejang Lebong). *Jurnal Penelitian Sosial dan Politik*, 7(1), pp. 59-67.
- Widhiastiti, N. M. S., dkk. (2016). Implementasi Program Pencatatan Akta Kelahiran Berbasis Online (Studi Kasus Program Inovasi Capil Online Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar. *Citizen Charter*, 1(1).