

PELAYANAN PENERBITAN AKTA KELAHIRAN MELALUI APLIKASI JAGA KENDARI BAGI ANAK YATIM PIATU DI PANTI ASUHAN KOTA KENDARI PROVINSI SULAWESI TENGGARA

MUHAMMAD AL – AMIN WAHID AKBAR NPP 30.1354

Asal Pendaftaran Kota Kendari, Provinsi
Sulawesi Tenggara

Program Studi Studi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

malamin090800@gmail.com

Pembimbing Skripsi : Sunasih Mulianingsih, S.Pd., MM.Pd

ABSTRACT

Problem/Background (GAP): *This study has the following objectives: (1) To identify and analyze birth certificate issuance services through the JARI application for orphans at an orphanage in Kendari City, Southeast Sulawesi Province, (2) To identify and analyze the obstacles faced in issuing birth certificate services through the JARI application for orphans at an orphanage in Kendari City, Southeast Sulawesi province, (3) To find out and analyze efforts to overcome obstacles to service delivery of birth certificates through the JARI application for orphans at orphanages, Kendari City, Southeast Sulawesi Province. **Method:** The method used in this study uses descriptive research methods with an inductive approach. **Purpose:** The purpose of this descriptive research is to make a systematic, factual and accurate description of the picture or painting regarding the facts, characteristics and relationships between the phenomena investigated. The data collection techniques in this study by means of interviews, observations, and documentation. Data analysis techniques used include data reduction, data presentation and data collection and draw conclusions. **Result:** Service for issuing birth certificates through the Jaga Kendari application for orphans at the Kendari City orphanage, namely tangible (tangible) in the service of issuing certificates for orphans through finger applications, reliability (reliability) namely where the ability of employees in issuing birth certificate services through the application fingers for orphans in orphanages, responsiveness (responsiveness) where the response of employees in the service of issuing birth certificates for orphans through finger applications, assurance (guarantee) which guarantees timely and cost in the service of issuing birth certificates for*

orphans through finger applications, empathy (empathy) where employees do not discriminate between birth certificate issuance services through finger applications for orphans. The inhibiting factors for the service of issuing birth certificates through the finger application for orphans at the Kendari City orphanage are infrastructure, inadequate facilities and infrastructure and human resources who still do not understand how to prepare a budget. Efforts that can be made in overcoming obstacles to the issuance of birth certificates are the issuance of birth certificates carried out by mobile services throughout the orphanage and by collaborating with various supporting agencies such as social services and community organizations in the social sector. Thus the online issuance of birth certificates for orphans can provide convenience in services in line with technological developments.

Conclusion: *The service for issuing birth certificates through the Jaga Kendari application for orphans has been carried out well, but there are still factors that affect services.*

Keywords: *Birth Certificate, Orphans, Jaga Kendari.*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang(GAP) : Penelitian ini memiliki tujuan yaitu (1) Untuk mengetahui dan menganalisis pelayanan penerbitan akta kelahiran melalui aplikasi JARI bagi anak yatim di panti asuhan Kota Kendari, (2) Untuk mengetahui dan menganalisis hambatan yang dihadapi dalam pelayanan penerbitan akta kelahiran melalui aplikasi JARI bagi anak yatim di panti asuhan Kota Kendari, (3) Untuk mengetahui dan menganalisis upaya mengatasi hambatan pelayanan penerbitan akta kelahiran melalui aplikasi JARI bagi anak yatim di panti asuhan Kota Kendari. **Metode:** Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan induktif. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian deskriptif ini untuk membuat deskripsi gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta, sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Adapun Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dengan cara wawancara, observasi, serta dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan meliputi reduksi data, penyajian data dan pengumpulan data serta menarik kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Pelayanan penerbitan akta kelahiran melalui aplikasi Jari bagi anak yatim piatu di panti asuhan Kota Kendari yaitu tangible (wujud) dalam pelayanan penerbitan akta bagi anak yatim piatu melalui aplikasi

jari, reability (kehandalan) yaitu dimana kemampuan dari pegawai dalam pelayanan penerbitan akta kelahiran melalui aplikasi jari bagi anak yatim piatu di panti asuhan, responsiveness (keresponsifan) dimana respon para pegawai dalam pelayanan penerbitan akta kelahiran bagi anak yatim piatu melalui aplikasi jari, assurance (jaminan) yang dimana jaminan tepat waktu dan biaya dalam pelayanan penerbitan akta kelahiran bagi anak yatim piatu melalui aplikasi jari, empathy (empati) yang dimana pegawai tidak membedakan pelayanan penerbitan akta kelahiran melalui aplikasi jari bagi anak yatim piatu. Adapun faktor penghambat dari pelayanan penerbitan akta kelahiran melalui aplikasi jari bagi anak yatim piatu di panti asuhan Kota Kendari yaitu infrastruktur, sarana dan prasarana yang kurang memadai serta sumber daya manusianya yang masih kurang paham dalam Menyusun anggaran. Upaya yang dapat dilakukan dalam mengatasi hambatan penerbitan akta kelahiran tersebut yaitu penerbitan akta kelahiran dilakukan dengan pelayanan keliling diseluruh panti asuhan serta melakukan kerja sama dengan berbagai instansi penunjang seperti dinas sosial maupun organisasi masyarakat dibidang sosial. Dengan demikian penerbitan akta kelahiran bagi anak yatim piatu secara online ini dapat memberikan kemudahan pelayanan sejalan dengan perkembangan teknologi.

Kesimpulan: Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Melalui Aplikasi Jaga Kendari Bagi Anak Yatim Piatu telah dilaksanakan dengan baik namun masih ada faktor – faktor yang mempengaruhi pelayanan.

Kata Kunci : Akta Kelahiran, Anak Yatim Piatu, Jaga Kendari.

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia termasuk kedalam negara dengan jumlah populasi penduduk tertinggi di dunia, berada di urutan ke – 4 dimana memiliki jumlah penduduk berkisar 270,20 juta jiwa pada tahun 2020, sekitar 246,74 juta jiwa penduduk tinggal sesuai alamat Kartu Keluarga (KK), sekitar 23,47 juta penduduk lainnya tinggal tidak sesuai dengan alamat Kartu Keluarga (KK). Karena banyaknya penduduk Indonesia menjadikan pemerintah harus lebih proaktif dalam mengatur hal-hal yang berkaitan dengan warga negara.

Terkait dalam memenuhi kewajiban perlindungan dan pengakuan status kependudukan tersebut diatas, saat ini pemerintah

telah memiliki perangkat peraturan perundang - undangan yang mengatur pengelolaan administrasi kependudukan yakni UU Nomor 23 Tahun 2006 sebagaimana telah diubah dengan UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Perubahan tersebut didasari pertimbangan antara lain untuk memenuhi dan menyesuaikan kebutuhan sesuai perkembangan kehidupan masyarakat yang dinamis, sebagai upaya peningkatan pelayanan administrasi kependudukan yang profesional efektif dan efisien, memenuhi standar teknologi informasi yang dinamis.

Definisi administrasi kependudukan menurut Soemartono dan Hendrastuti (2012:12), merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Merespon perkembangan terkini pemerintah mengeluarkan kebijakan yang lebih progresif melalui Menteri Dalam Negeri dengan menerbitkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring pada Pasal 1 Ayat (1) merupakan Administrasi Kependudukan Secara Daring yang selanjutnya disebut Adminduk Daring adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan berbasis elektronik melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Dengan terbitnya peraturan tersebut maka pengurusan administrasi kependudukan sekarang sudah bisa dilayani secara *online* atau daring,

Berdasarkan data di lapangan, pada umumnya yang kerap menjadi persoalan berkaitan dengan status kependudukan, dalam hal ini persoalan akta kelahiran, merupakan salah satu persoalan publik yang paling banyak ditangani oleh aparatur administrasi publik di unit dinas kependudukan dan catatan kependudukan daerah. Menurut Siswoesodiro (2008:14-16) akta kelahiran adalah suatu bentuk akta yang wujudnya berupa selembarnya yang diterbitkan oleh kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berisi informasi mengenai identitas anak yang dilahirkan, yaitu nama, tanggal lahir, nama orang tua, dan tanda tangan pejabat yang berwenang. Akta kelahiran adalah bukti kewarganegaraan dan identitas pertama anak dan akta kelahiran membuktikan bahwa anak tersebut lahir di Indonesia dan merupakan Warga Negara Indonesia (WNI).

Oleh karena itu, akta kelahiran kini dapat dibuat secara *online* melalui sistem aplikasi yang memudahkan siapa saja untuk membuat akta kelahiran, mempermudah baik proses penerbitan maupun persyaratan dokumen, namun ada persyaratan khusus untuk anak yatim piatu yang tercantum di dalam Pasal 3 ayat (2) berkaitan tentang pencatatan kelahiran anak yang tidak diketahui asal-usulnya yang tertuang dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2016 tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran dilakukan dengan cara melampirkan Berita Acara Pemeriksaan (BAP) atau keterangan kelahiran yang telah ditandatangani oleh wali/penanggung jawab dengan menggunakan SPTJM (Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak).

Aplikasi yang memudahkan bagi setiap orang yang ingin membuat akta kelahiran di Kota Kendari yaitu Aplikasi Jaga Kendari. Adapun aplikasi JARI adalah sebuah aplikasi untuk memberikan pelayanan kependudukan secara *online*. Inspektorat Kota Kendari merupakan pengembang dari aplikasi tersebut serta didukung oleh Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Kendari dan pemerintah Kota Kendari. Aplikasi jari memiliki fitur utama yaitu informasi pelayanan administrasi, layanan pengaduan, dan sistem nomor antrean *online*. Landasan dari terbitkannya aplikasi JARI ini yaitu Peraturan Walikota Kota Kendari Nomor 51 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Pemerintahan Berbasis Elektronik terdapat pada Pasal 1 Ayat (8) yaitu Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang selanjutnya disingkat SPBE adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada Pengguna SPBE yang efektif, efisien dan berkesinambungan serta berkualitas.

Saat ini aplikasi JARI sudah bisa diakses dan di download melalui website jari.kendarikota.go.id atau melalui play store menggunakan android masing-masing. Ini adalah kerja sama antara Disdukcapil dan Inspektorat Kendari. Diharapkan melalui aplikasi ini, masyarakat yang ingin mengurus administrasi kependudukan (adminduk) seperti KTP-el, Kartu Identitas Anak (KIA), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, dan lainnya, tidak perlu repot ke kantor untuk mengantri karena sudah bisa diakses melalui aplikasi JARI.

Anak yatim piatu di panti asuhan di kota Kendari bila ingin menerbitkan akta kelahiran hanya membutuhkan SPTJM (Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak) dan berdasarkan wawancara saya dengan Kepala Seksi Akta Kelahiran Dan Kartu Keluarga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari beliau menyampaikan untuk data kepemilikan akta kelahira bagi anak yatim

piatu masih banyak yang belum punya akta kelahiran dan untuk mengetahui jumlah pasti yang belum mempunyai akta kelahiran dengan menanyakan langsung ke panti asuhan yang bersangkutan. Masalah ini berarti mereka tidak terdaftar secara hukum sebagai warga negara Indonesia. Akibatnya, anak-anak tersebut tidak dilindungi oleh negara dan kelak akan menghadapi masalah seperti akses pendidikan dan pekerjaan.

Dalam rangka mengatur penerbitan akta kelahiran secara cepat dan tepat telah banyak dikeluarkan peraturan khususnya untuk anak yatim piatu di panti asuhan, namun masih banyak anak yatim piatu yang belum memiliki akta kelahiran, sehingga tujuan dibuatnya akta kelahiran dan anak yatim piatu untuk memperoleh hak adalah bukan. dicapai Tentu harus ada upaya pemerintah untuk mendapatkan identitas tersebut. Berdasarkan uraian di atas, peneliti memandang perlu mengadakan penelitian tentang **“Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Melalui Aplikasi Jaga Kendari (jari) Bagi Anak Yatim Piatu di Panti Asuhan Kota Kendari Provinsi Sulawesi Tenggara”**.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah (1) Bagaimana pelayanan penerbitan akta kelahiran melalui aplikasi JARI bagi anak yatim piatu di panti asuhan Kota Kendari Provinsi Sulawesi Tenggara (2) Apa saja hambatan yang dihadapi dalam pelayanan penerbitan akta kelahiran melalui aplikasi JARI bagi anak yatim piatu di panti asuhan Kota Kendari Provinsi Sulawesi Tenggara (3) Apa upaya Dinas Dukcapil Kota Kendari dalam mengatasi hambatan pelayanan penerbitan akta kelahiran melalui aplikasi JARI bagi anak yatim piatu di panti asuhan

1.3 Penelitian Terdahulu

Referensi pertama yang digunakan oleh penulis adalah jurnal yang ditulis oleh Hasnah Aziz, Putri Hafidati, dan Imam Rahmaddani yang berasal dari Kota Tangerang pada tahun 2020 dengan judul **Perlindungan Hukum Bagi Anak Panti Asunhan di Kota Tangerang dalam Memperoleh Akta Kelahiran tahun 2020**. Jurnal penelitian ini memiliki persamaan objek penelitian yang akan dilakukan oleh penulis yaitu sama - sama menggunakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif dalam pembuatan jurnal. Selain itu terdapat persamaan yang lain dalam jurnal dan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu sama membahas tentang penerbitan akta kelahiran bagi anak yatim piatu. Adapun perbedaan antara jurnal dan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu terletak pada tempat penelitian yaitu penelitian

sebelumnya tidak meneliti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil hanya meneliti di panti asuhan.

Referensi kedua yang digunakan oleh penulis yakni jurnal yang berjudul Jaminan Hukum Terhadap Hak Memperoleh akta Kelahiran Bagi Anak Panti Asuhan (2012) yang ditulis oleh Ariani Imaria Simanjuntak pada tahun 2012. Jurnal tersebut memiliki persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu Persamaan penelitian yaitu sama menggunakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Selain itu ada pula persamaan yang lain yaitu sama membahas tentang penerbitan akta kelahiran bagi anak yatim piatu. Persamaan yang terakhir adalah sama meneliti di panti asuhan dan dinas terkait. Selain persamaan terdapat juga perbedaan antara jurnal dan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu penelitian sebelumnya lebih fokus tentang hukum yang berlaku bagi anak-anak yatim piatu dalam mengurus akta kelahiran sedangkan penelitian saya lebih fokus kepada proses dan kendala penerbitan akta kelahiran anak yatim piatu di Panti Asuhan.

Referensi ketiga yang di gunakan oleh penulis yakni yang berjudul Implementasi Penerbitan Akta Kelahiran Bagi Anak - Anak Terlantar Di Kota Denpasar (2021) yang ditulis oleh Anak Agung Sagung Nandya Pramesti, Ida Ayu Putu Widiati, dan I Nyoman Sutarna tahun 2021. Jurnal tersebut memiliki persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu Persamaan penelitian yaitu sama menggunakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Selain itu ada pula persamaan yang lain yaitu sama membahas tentang penerbitan akta kelahiran. Selain persamaan terdapat juga perbedaan antara jurnal dan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu penelitian sebelumnya lebih fokus tentang hukum yang berlaku bagi anak-anak terlantar di Kota Denpasar dalam mengurus akta kelahiran sedangkan penelitian saya lebih fokus kepada proses dan kendala penerbitan akta kelahiran anak yatim piatu di Panti Asuhan.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Melalui Aplikasi Jaga Kendari Bagi Anak Yatim Piatu Di Panti Asuhan Kota Kendari Provinsi Sulawesi Tenggara.

1.5 Tujuan

Tujuan yang ingin di capai pada penelitian ini adalah (1) Untuk mengetahui dan menganalisis pelayanan penerbitan akta kelahiran

melalui aplikasi JARI bagi anak yatim di panti asuhan Kota Kendari Provinsi Sulawesi Tenggara. (2) Untuk mengetahui dan menganalisis hambatan yang dihadapi dalam pelayanan penerbitan akta kelahiran melalui aplikasi JARI bagi anak yatim di panti asuhan Kota Kendari provinsi Sulawesi Tenggara. (3) Untuk mengetahui dan menganalisis upaya mengatasi hambatan pelayanan penerbitan akta kelahiran melalui aplikasi JARI bagi anak yatim di panti asuhan Kota Kendari Provinsi Sulawesi Tenggara.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, peneliti berasumsi bahwa peneliti akan menemukan sumber informasi yang sebenarnya terjadi secara luas dan mendalam, sehingga penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan induktif. Dalam hal ini peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk memperoleh hasil yang maksimal dari penelitian dan memberikan gambaran secara sistematis melalui analisis induktif, yang memungkinkan pengamatan peneliti muncul dari keadaan umum dan keadaan awal penelitian. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengambilan sampel purposive sampling, *Snowball sampling*, *Sequential* (W. Lawrence Neuman, 2007)

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Melalui Aplikasi JARI Bagi Anak Yatim Piatu Di Panti Asuhan Kota Kendari

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pelayanan bisa dikatakan tercapai apabila dapat memenuhi dan memuaskan masyarakat.

Berdasarkan data – data yang telah terkumpul, dapat diuraikan kelima dimensi menurut Lovelock dalam Hardiansyah (2018:51) dalam pelayanan penerbitan akta kelahiran melalui aplikasi Jaga Keindari bagi anak yatim piatu di panti asuhan Kota Kendari Provinsi Sulawesi Tenggara.

3.1.1 Tangible (wujud)

Tangible adalah wujud dimana indikatornya yaitu fasilitas penunjang pelayanan penerbitan akta kelahiran melalui aplikasi Jaga Kendari bagi anak yatim piatu di panti asuhan. Dari pengamatan penulis selama melaksanakan penelitian di Dinas Dukcapil Kota Kendari bahwa fasilitas penunjang pelayanannya masih kurang seperti Wifi. Sebagai mana yang di ketahui bahwa wifi adalah penunjang penting dalam pelayanan yang dilakukan secara daring atau *online*.

Penulis melakukan wawancara dengan Bapak Kepala Seksi Pencatatan Sipil yaitu Drs. Lakamu pada tanggal 9 Januari 2023 mengatakan bahwa

Salah satu kendala yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah kurangnya sarana dan prasarana yang ada seperti kurangnya komputer dan fasilitas lainnya seperti ac ruangan dan jaringan wifi yang kurang lancar dan kendaraan dinas.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut penulis mengartikan bahwa hambatan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil salah satunya adalah kurangnya sarana dan prasarana seperti wifi sehingga Kondisi tersebut mempengaruhi lamanya pelayanan *online* yang di berikan Dinas Dukcapil Kota Kendari.

Akibatnya pihak panti asuhan merasakan pelayanan yang kurang cepat soalnya panti asuhan itu sendiri mengurus bukan untuk satu akta kelahiran saja tapi puluhan akta kelahiran bagi anak yatim piatu di panti asuhannya.

3.1.2 Reability (Keandalan)

Salah satu indikator dari *Reability* adalah Kemampuan serta keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu proses pelayanan penerbitan akta kelahiran melalui aplikasi Jaga Kendari bagi anak yatim piatu di panti asuhan.

Penulis melakukan wawancara kepada kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu Iswanto, S.Sos.,M.Si pada tanggal 9 Januari 2023 mengatakan bahwa

Kemampuan pegawai sudah mampu dalam bidangnya masing-masing karena pihak Dinas sudah memberikan program bimbingan pegawai dengan motivasi 5S (sopan, santun, senyum, sapa, dan salam) sehingga pegawai telah dibekali pengetahuan dan etika yang baik dalam melakukan pelayanan.

Penulis mengartikan bahwa kemampuan pegawai sudah baik dengan di bekal program bimbingan di tambah penulis mendapat informasi mengenai kemampuan atau keahlian petugas dalam memberi pelayanan.

3.1.3 *Responsiveness* (keresponsifan)

Salah satu indikator dari *Responsiveness* adalah Petugas menyadari tugas dan tanggung jawabnya dalam menerbitkan akta kelahiran melalui aplikasi Jaga Kendari bagi anak yatim piatu di panti asuhan dengan memberikan jasa yang cepat. Dari pengamatan penulis bahwa respon dari para pegawai dalam melayani pengurus panti asuhan yang datang untuk mengurus akta kelahiran anak yatim sudah sangat baik seperti yang di katakan oleh kepala bidang di atas bahwa operator harus tanggap dalam artian cepat melayani apalagi untuk pengurus panti asuhan. Tanggapa dari kepala Yayasan atau pimpinan panti asuhan yaitu sangat terbantu karena dengan tanggap artinya cepat melayani dan keahlian dari operator dalam membantu penerbitan akta kelahiran bagi anak yatim piatu di panti asuhan kami.

Penulis melakukan wawancara dengan salah satu pengurus panti asuhan Amaliyah yaitu ibu Arni pada tanggal 11 januari 2023 bahwa Dengan melihat kinerja para pegawai dan operator yang cepat kami merasa diperlakukan khusus dalam memperoleh akta kelahiran karena sebelumnya kami kesulitan dalam hal mengurus akta kelahiran di tambah kami tidak paham cara penggunaan aplikasi jari tapi saat ini setelah di bantu oleh pegawai kami jadi terbantu tentunya.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan salah satu pimpinan panti asuhan bahwa sudah banyak yang merasa puas dengan kinerja dari pegawai ataupun operator yang membantu dalam menerbitkan akta kelahiran bagi anak yatim piatu secara *online*. Akan tetapi Kembali lagi di sarana dan prasarana yang kurang memadai.

3.1.4 *Assurance* (jaminan)

Indikator dari *assurance* Petugas memberikan jaminan tepat waktu dan jaminan biaya dalam pelayanan penerbitan akta kelahiran melalui aplikasi Jaga Kendari bagi anak yatim di panti asuhan. Dari dimensi dan indikator tersebut tentunya *assurance* merupakan dimensi yang sangat penting dalam mewujudkan suatu kepuasan pelayanan yang memiliki unsur keterjaminan kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi dari kedua jaminan tersebut. jaminan tepat waktu belum dapat terpenuhi, dalam penyelesaian penerbitan akta kelahiran melalui aplikasi Jaga Kendari bagi anak yatim piatu di panti asuhan menunjukkan bahwa kurangnya ketersediaan wifi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sehingga penerbitan akta kelahiran bagi anak yatim piatu menjadi terhambat yang

dimana pengurus panti asuhan itu tidak mengurus hanya satu akta kelahiran saja tetapi banyak akta kelahiran.

Seperti yang di katakan oleh kepala seksi pencatatan sipil di atas bahwa salah satu penghambat pelayanan *online* yaitu wifi atau jaringan yang lambat. Penulis melakukan wawancara kepada kepala bidang pencatatan sipil yaitu ibu Rulyana, SH.,M.Si pada tanggal 9 Januari 2023 mengatakan bahwa “Dengan pelayanan secara online di disdukcapil kami hanya memiliki beberapa wifi yang cakupan penggunaanya terbatas, maka pegawai harus turun tangan memberikan pelayanan melalui data seluler milik pribadi”.

Dari hasil wawancara diatas maka penulis simpulkan bahwa hambatan dalam Pelayanan penerbitan akta kelahiran melalui aplikasi Jaga Kendari bagi anak yatim piatu di panti asuhan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari adalah kurangnya ketersediaan sarana dan prasarana yang penting seperti wifi sebagai penunjang pelayanan secara online.

Untuk jaminan biaya sudah baik bahwa dalam mengurus dokumen kependudukan dimana dalam hal ini akta kelahiran bagi anak yatim piatu di panti asuhan tidak di pungut biaya apapun hal ini di kuatkan dengan UU Nomor 24 Tahun 2013 menegaskan, pejabat atau petugas yang meminta uang untuk pengurusan ataupun penerbitan dokumen kependudukan akan dijerat dengan sanksi pidana.

Penulis melakukan wawancara dengan Bapak Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Kendari yaitu Iswanto, S.Sos.,M.Si pada tanggal 9 Januari mengatakan bahwa “Kami telah membuat spanduk yang di letakkan di depan kantor bahwa tidak ada pungli dalam kepengurusan dokumen agar para pengurus panti asuhan tau serta masyarakat juga tau bahwa tidak ada pungli di kantor Dinas Dukcapil”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut penulis mengartikan bahwa Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Kendari bersih dari pungutan liar atau sejenisnya.

3.1.5 *Empathy* (Empati)

Salah satu indikator dari *emphaty* adalah Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda – bedakan) dalam pelayanan penerbitan akta kelahiran melalui aplikasi Jaga Kendari bagi anak yatim piatu di panti asuhan. Berdasarkan hasil observasi dari penulis bahwa perhatian petugas dalam melakukan pelayanan sudah baik karena sesuai dengan SOP dimana setiap pegawai memberikan pelayanan yang tidak membeda – bedakan latar belakang dari masyarakat.

Penulis melakukan wawancara dengan Bapak Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Kendari yaitu Iswanto, S.Sos.,M.Si pada tanggal 9 Januari mengatakan bahwa Sikap pegawai dalam melakukan pelayanan sudah bagus, dengan tidak membedakan jenis kelamin, suku, dan penampilan dalam memberikan pelayanan terutama operator dalam membantu masyarakat serta untuk pengurus panti asuhan yang ingin mengurus akta kelahiran untuk anak yatim piatu yang tidak tau penggunaan aplikasi Jaga Kendari.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut penulis beranggapan bahwa sikap pelayanan pegawai memang sudah bagus. Masyarakat dalam hal ini pengurus panti asuhan merasa cukup puas akan pelayanan yang diberikan karena tidak di beda – bedakan.

3.2 Hambatan Dalam Penerbitan Akta Kelahiran Bagi Anak Yatim Piatu di Panti Asuhan

Dalam pelayanan suatu program tentu saja akan memiliki berbagai kendala dan hambatan, begitu pun dengan penerbitan akta kelahiran bagi anak yatim piatu di Kota Kendari. Menurut data yang penulis peroleh dilapangan, terdapat beberapa hambatan dalam penerbitan akta kelahiran bagi anak yatim piatu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari. Baik itu dari, Sumber Daya Manusia di kantor Dinas Dukcapil Kota Kendari, Infrastruktur, Sarana dan Prasarana.

3.2.1 Sarana dan Prasarana

Penulis mengamati kondisi ruangan yang begitu sempit dan kurang memiliki fasilitas seperti ac yang mempengaruhi kenyamanan serta penulis lihat pada saat penelitian bahwa yang menjadi kendala oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menerbitkan akta kelahiran melalui aplikasi Jaga kendari bagi anak yatim piatu adalah sistem jaringan yang lambat.

3.2.2 Sumber Daya Manusia

Dari hasil observasi serta data dan fakta yang penulis ketahui dari selama menjalankan penelitian maka penulis melihat bahwa masih ada anak yatim piatu belum mempunyai akta kelahiran hal ini dikarenakan kurangnya petugas mengecek langsung ke panti asuhan karena belum ada staf yang khusus untuk melaksanakan kewajiban tersebut dan dikarenakan panti asuhan di

Kota Kendari mempunyai jarak yang sangat jauh serta akses transportasi yang minim untuk ke Kantor Dukcapil sehingga membutuhkan anggaran untuk melakukan perjalanan akan tetapi di dinas dukcapil Kota kendari belum di anggarkan ini pun menjadi suatu kendala mengapa staf belum melakukan pengecekan data di lapangan.

3.2.3 Kondisi Infrastruktur

Kota Kendari merupakan suatu Kota yang sudah berdiri cukup lama kurang lebih 27 tahunan. Walaupun Kota Kendari sudah cukup lama berdiri akan tetapi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari memiliki infrastruktur yang kurang memadai dari tempat saja berada di dalam Lorong dan kondisi bangunan dari kantor tersebut bisa dikatakan kurang layak untuk kantor yang setiap harinya pasti melayani masyarakat.

3.3 Upaya Yang Dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan suatu instansi pelaksana dalam kepengurusan Administrasi Kependudukan. Dapat diartikan bahwa segala sesuatu yang terkait dengan masalah kepengurusan administrasi kependudukan berinduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari dalam mengatasi hambatan dalam pelayanan penerbitan akta kelahiran bagi anak yatim piatu di panti asuhan Kota Kendari.

3.3.1 Sistem Stesel Aktif oleh Dinas Kependudukan dan Pencatata Sipil Kota Kendari

Melaksanakan pelayanan keliling atau jemput bola keseluruhan Panti asuhan yang ada di Kota Kendari dan sambil mengedukasi penggunaan aplikasi jari.

3.3.2 Kerja Sama Dengan Berbagai Instansi Terkait

Melakukan kerja sama dengan berbagai instansi penunjang seperti Dinas Sosial dan organisasi masyarakat di bidang sosial.

3.3.3 Pemakaian Wifi Pribadi oleh Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari

Dilaksanakannya pelayanan secara online erat kaitannya dengan koneksi dengan jaringan atau internet. Pelayanan akan terhambat bahkan tidak terlaksana jika pelayanan yang dilakukan secara daring tidak didukung dengan perangkat yang sesuai. Dengan

adanya pengadaan wifi pengurus panti tidak perlu lagi datang ke kantor dinas Dukcapil untuk mengurus akta kelahiran karena jaringan wifi sudah ada tinggal membuka aplikasi JARI saja.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi jaga Kendari bagi anak yatim piatu di kota Kendari, peneliti menemukan bahwa pelayanannya belum sepenuhnya maksimal karena beberapa hambatan seperti kurangnya akses jaringan serta penduduk yang kurang memahami terkait bagaimana penggunaan aplikasi Jaga Kendari. Hal tersebut sama seperti penelitian yang dilakukan oleh Haznah Aziz yang berjudul Perlindungan Hukum bagi anak panti asuhan di Kota Tangerang dalam memperoleh Akta Kelahiran (Hazna Aziz,2020), yang menemukan bahwa dalam penerbitan akta kelahiran masih terdapat hambatan berupa sarana dan prasarana yang kurang memadai. Hasil serupa juga ditemukan pada penelitian yang dilakukan oleh Ariani Imaria Simanjuntak yang berjudul Jaminan Hukum Terhadap Hak memperoleh Akta Kelahiran Bagi Anak Panti Asuhan(Ariani,2012), yang menemukan bahwa penerbitan akta kelahiran bagi anak yatim belum maksimal akibat dari kendala yang muncul berupa prosedur yang belum jelas, serta jaringan yang masih belum memadai. Hasil tersebut berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Anak Agung Sangungnadya Pramesti yang berjudul implementasi Penerbitan Akta Kelahiran Bagi Anak Terlantar di Kota Denpasar(Anak Agung,2021), yang menemukan bahwa pelayanan penerbitan akta kelahiran sudah berjalan dengan maksimal karena Dinas Terkait cukup mendukung bagi pelaksanaan penerbitan tersebut, selain itu sarana dan prasarana yang juga cukup mendukung dalam proses penerbitan akta Kelahiran.

IV. KESIMPULAN

Setelah penulis melaksanakan penelitian terkait pelaksanaan pelayanan Kartu Identitas Anak melalui Aplikasi Jaga Kendari di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari selama kurang lebih dua minggu dan berdasarkan hasil analisis yang penulis lakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Melalui Aplikasi Jaga Kendari Bagi Anak Yatim Piatu Di Panti Asuhan Kota Kendari Provinsi Sulawesi Tenggara.

Tangible (wujud), sarana dan prasarana seperti wifi sehingga Kondisi tersebut mempengaruhi lamanya pelayanan *online* yang di berikan Dinas Dukcapil Kota Kendari. Akibatnya pihak panti asuhan merasakan pelayanan yang kurang cepat

soalnya panti asuhan itu sendiri mengurus bukan untuk satu akta kelahiran saja tapi puluhan akta kelahiran bagi anak yatim piatu di panti asuhannya. *Reability* (keandalan), kemampuan atau keahlian petugas operator yang melayani pengurus dari panti asuhan yang datang langsung ke kantor Dinas Dukcapil mereka harus tanggap apalagi untuk anak panti asuhan dalam artian cepat melayani pengurus dari panti asuhan tersebut. *Responsiveness* (keresponsifan), respon dari para pegawai dalam melayani pengurus panti asuhan yang datang untuk mengurus akta kelahiran anak yatim sudah sangat baik seperti yang di katakan oleh kepala bidang di atas bahwa operator harus tanggap dalam artian cepat melayani apalagi untuk pengurus panti asuhan. Tanggapa dari kepala Yayasan atau pimpinan panti asuhan yaitu sangat terbantu karena dengan tanggap artinya cepat melayani dan keahlian dari operator dalam membantu penerbitan akta kehilahiran bagi anak yatim piatu di panti asuhan. *Assurance* (jaminan), jaminan tepat waktu belum dapat terpenuhi, dalam penyelesaian penerbitan akta kelahiran melalui aplikasi Jaga Kendari bagi anak yatim piatu di panti asuhan menunjukkan bahwa kurangnya ketersediaan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sedangkan jaminan biaya sudah baik bahwa dalam mengurus dokumen kependudukan dimana dalam hal ini akta kelahiran bagi anak yatim piatu di panti asuhan tidak di pungut biaya apapun. *Empati* (empati), Perhatian petugas dalam melakukan pelayanan sudah baik karena sesuai dengan SOP dimana setiap pegawai harus memberikan pelayanan yang mengutamakan kepuasan dengan tidak membeda – bedakan latar belakang dari masyarakat begitupun untuk pengurus panti asuhan.

Sehingga pelayanan penerbitan akta kelahiran melalui aplikasi jaga Kendari bagi anak yatim piatu di panti asuhan Kota Kendari belum terlaksana dengan baik dan maksimal karena pelayanannya khusus anak yatim piatu terbilang lambat padahal pegawainya memiliki kemampuan dan keahlian semua tetapi yang menghambat adalah sarana dan prasarana seperti wifi dalam menerbitkan akta kelahiran secara *online* yang dimana dapat dilihat dari penjelasan kelima dimensi di atas.

2. Faktor Penghambat Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Melalui Aplikasi Jaga Kendari Bagi Anak Yatim Piatu Di Panti Asuhan Kota Kendari Provinsi Sulawesi Tenggara
 - a. sarana dan prasarana yang masih belum mendukung sepenuhnya baik itu. Adanya Panti asuhan yang suit di jangkau karena infrastruktur jarak tempuh dan kepadatan masyarakat dalam mengurus karena penulis lihat pada saat

- penelitian saran dan pra sarana yang kurang serta kantor yang masih terbilang sempit.
- b. kurangnya petugas mengecek langsung ke panti asuhan karena belum ada staf yang khusus untuk melaksanakan kewajiban tersebut dan dikarenakan panti asuhan di Kota Kendari mempunyai jarak yang sangat jauh serta akses transportasi yang minim untuk ke Kantor Dukcapil sehingga membutuhkan anggaran untuk melakukan perjalanan akan tetapi di dinas dukcapil Kota kendari belum di anggarkan ini pun menjadi suatu kendala mengapa staf belum melakukan pengecekan data di lapangan
 - c. memiliki infrastruktur yang kurang memadai dari tempat saja berada di dalam Lorong dan kondisi bangunan dari kantor tersebut bisa dikatakan kurang layak untuk kantor yang setiap harinya pasti melayani masyarakat.
3. Adapun upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari dalam mengatasi hambatan pelayanan penerbitan akta kelahiran melalui aplikasi jaga Kendari bagi anak yatim piatu di Kota Kendari Provinsi Sulawesi Tenggara
- a. Melaksanakan pelayanan keliling atau jemput bola keseluruhan Panti asuhan yang ada di Kota Kendari dan sambil mengedukasi penggunaan aplikasi jari.
 - b. Melakukan kerja sama dengan berbagai instansi penunjang seperti Dinas Sosial dan organisasi masyarakat di bidang sosial.
 - c. Pemakaian Wifi Pribadi oleh Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu saja sebagai model studi kasus.

Arah Masa Depan Penelitian (future work). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Melalui Aplikasi Jaga Kendari Bagi Anak Yatim Piatu Di Panti Asuhan Kota Kendari Provinsi Sulawesi Tenggara untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama panti asuhan Kota Kendari Provinsi Sulawesi Tenggara yang telah memberikan kesempatan

penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Siswosoediro, Henry S Dan Veronica Dian. 2008. *Mengurus Surat-Surat Kependudukan (IdentitasDiri)*. Jakarta:Visimedis.

Soemartono, Triyuni dan Sri Hendrastuti. 2012. *AdministrasiKependudukan Berbasis Registrasi*. Bandung: Yayasan Bina Profesi Mandiri.

Aziz, Hasnah, Putri Hafidati, dan Imam Rahmaddani. *Perlindungan Hukum Bagi Anak Panti Asuhan Di Kota Tangerang Dalam Memperoleh Akta Kelahiran*. Volume Nomor 17 (2020):254.

Imaria, Ariani Simanjuntak. *Jaminan Hukum Terhadap Hak Memperoleh akta Kelahiran Bagi Anak Panti Asuhan*. Volume Nomor 1 (2012):10.

Anak Agung sagung Nandya Pramesti, Ida Ayu Putu Widiati, dan I Nyoman Utama. *Implementasi Penerbitan Akta Kelahiran Bagi Anak - Anak Terlantar Di Kota Denpasar*. Volume Nomor 1 (2021):13.