

INOVASI PETUGAS REGISTRASI GAMPONG (PRG) DALAM PELAYANAN AKTA KELAHIRAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATANSIPIL KABUPATEN ACEH TAMIANG PROVINSI ACEH

Rahayu Maulina Putri

Npp. 30.0033

Asdaf Kabupaten Aceh Tamiang, Provinsi Aceh

Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Email : rahayump08@gmail.com

Pembimbing Skripsi : Nunung Munawaroh,S.Ag.,M

ABSTRACK

Problem Statement/Background (GAP): A birth certificate is the first residence document owned by a person. In reality, there are still people who do not have birth certificates. This is caused by a lack of public awareness to administer birth certificates due to the public's view of the management of birth certificates that requires a convoluted process, long queues, and long access. Apart from that, the current conditions have made people lazy to make birth certificates. **Purpose :** So in view of these problems, this study aims to analyze the innovation of Gampong Registration Officers in Issuing birth certificates in Aceh Tamiang Regency, to analyze the inhibiting factors and to analyze the efforts that carried out by the Department of Population and Civil Registration of Aceh Tamiang Regency. **Method:** This research method uses a qualitative descriptive method using an inductive approach. The theory used in this research is the innovation theory according to Rogers which is divided into five indicators, namely Relative Advantage, Appropriateness, Complexity, Possibility of trying and Ease of Observation. **Results and Findings:** Judging from the results of the problem analysis, the indicators that might be tried are the number of birth certificates that is uncertain and even has decreased and socialization has not been comprehensive. So with this the effort that can be done is to carry out intensive socialization actions and choose the right socialization targets. **Conclusion :** Based on this, the author gives advice to the Aceh Tamiang Regency Population and Civil Registration Office in order to improve and develop inhibiting factors such as providing education to the community regarding the purpose of having Gampong Registration Officers, carefully arranging the layout of collaboration, improving facilities and infrastructure, increasing outreach the right way, so that in its implementation the Gampong Registration Officer Innovation in Issuing birth certificates at the Aceh Tamiang District Population and Civil Registration Office can run as it should be expected by the community to lead to an orderly population administration society. **Keywords:** Innovation; public Service; Birth certificate

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Akta kelahiran merupakan dokumen kependudukan yang pertama kali dimiliki oleh seseorang. Dalam kenyataannya masih terdapat masyarakat yang belum memiliki akta kelahiran Hal ini disebabkan oleh kurangnya kesadaran masyarakat untuk mengurus akta kelahiran yang disebabkan pandangan masyarakat terhadap kepengurusan akta kelahiran yang membutuhkan proses yang berbelit-belit, waktu mengantre yang lama, dan akses tempuh yang jauh. Selain itu kondisi saat ini semakin membuat masyarakat malas membuat akta kelahiran. **Tujuan:** Maka dilihat dari permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi Petugas Registrasi Gampong dalam Penerbitan akta kelahiran di Kabupaten Aceh Tamiang, untuk menganalisis faktor- faktor yang menghambat serta untuk menganalisis upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang. **Metode** Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan menggunakan pendekatan induktif. Teori yang digunakan terkait penelitian ini adalah teori inovasi menurut Rogers yang terbagi atas lima indikator yaitu Keuntungan Relatif, Kesesuaian, Kerumitan, Kemungkinan dicoba dan Kemudahan diamati. **Hasil/Temuan:** Dilihat dari hasil analisis permasalahan dari indikator kemungkinan dicoba adalah jumlah akta kelahiran tidak menentu bahkan mengalami penurunan serta sosialisasi yang belum menyeluruh. Maka dengan ini upaya yang dapat dilakukan dengan melakukan tindakan sosialisasi secara intensif dan memilih sasaran sosialisasi yang tepat. **Kesimpulan** Berdasarkan hal tersebut penulis memberikan saran kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang agar dapat meningkatkan dan mengembangkan faktor penghambat seperti memberikan edukasi kepada masyarakat terkait tujuan dari adanya Petugas Registrasi Gampong, mengatur tata letak kerjasama dengan matang, meningkatkan sarana dan prasarana, meningkatkan sosialisasi yang tepat, sehingga dalam pelaksanaannya Inovasi Petugas Registrasi Gampong dalam Penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang dapat berjalan dengan sebagaimana mestinya yang diharapkan oleh masyarakat guna menuju masyarakat tertib administrasi kependudukan. **Kata Kunci :** Inovasi; Pelayanan publik; Akta Kelahiran

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Administrasi Kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan dan juga pendayagunaan yang mana hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Administrasi kependudukan yang akurat sangat diperlukan sebagai dasar perencanaan dan pelaksanaan kebijakan di semua sektor pembangunan, tanpa adanya data yang valid tentang kependudukan, sering kali pembangunan tidak dapat dilakukan tepat sasaran, sehingga berimbas pada sulitnya upaya pengurangan kemiskinan yang terjadi di Indonesia, maupun

pembangunan aspek lainnya akan sulit dicapai secara tepat. Administrasi kependudukan berkaitan erat pada akses pendidikan, kesehatan, dan perlindungan sosial bagi masyarakat, terutama anak-anak dan kelompok marginal.

Keperolehan Akta Kelahiran berdasarkan tingkat kecamatan masih belum menyeluruh artinya masih terdapat penduduk yang belum memiliki Akta Kelahiran di kabupaten Aceh Tamiang. Belum ada Kecamatan yang penduduk umur 0-18 tahunnya tuntas 100% memiliki Akta Kelahiran seperti Kecamatan Rantau Penduduk umur 0-18 tahun berjumlah 12.604 sedangkan Penduduk yang memiliki Akta Kelahiran baru tercapai 10.079 jiwa artinya masih ada 2.526 penduduk yang belum memilikinya. Jika di gabungkan secara keseluruhan jumlah penduduk umur 0-18 tahun di Kabupaten Aceh Tamiang adalah 102.340 sedangkan yang memiliki Akta Kelahiran adalah 93.238 dapat dilihat bahwa cakupan kepemilikan Akta Kelahiran di Kabupaten Aceh Tamiang Belum memenuhi target.

Inovasi dilakukan untuk meningkatkan pelayanan maka Pemerintah Aceh melalui Dinas Registrasi Kependudukan Aceh (DRKA) menginisiasi terbitnya Peraturan Gubernur Aceh Nomor 58 Tahun 2020 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Gampong Peraturan Gubernur ini bertujuan mempercepat dan memberikan kemudahan layanan kepemilikan dokumen kependudukan dan mewujudkan tertib Administrasi Kependudukan, serta meningkatkan penjangkauan pelayanan Administrasi Kependudukan sehingga terbentuklah PRG (Petugas Registrasi Gampong).

Evaluasi kedepannya bagi Dinas Dukcapil agar terus mempertahankan dan meningkatkan proses pelayanan Akta Kelahiran, yang belum terpenuhi tersebut dapat terjadi dikarenakan pelaksanaan pelayanan Akta Kelahiran yang tidak berjalan stabil kemudian masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui dan mengerti dengan jelas bagaimana sistem pelayanan dalam mengurus Akta Kelahiran dengan mudah, dan disisi lain pula sebenarnya masyarakat sudah mengetahui akan tetapi kurang berpartisipasi dalam program yang telah dijalankan tersebut.

Data perbandingan presentase antara Provinsi dengan Kabupaten dimana diantara keduanya belum mampu mencapai target Nasional. Pada tahun 2021 target nasional yaitu 95% sedangkan Kabupaten Aceh Tamiang hanya mencapai 92,23% artinya masih ada 7,77% anak yang belum memiliki Akta Kelahiran, sebab bagaimanapun juga cakupan Akta Kelahiran menjadi prioritas utama yang berhak dimiliki oleh keseluruhan jumlah anak usia 0-18 tahun. Bahkan pada tahun 2020 Aceh termasuk salah satu dari 9 Provinsi yang masih berwarna merah atau belum memenuhi target cakupan Akta Kelahiran alias masih dibawah dari Provinsi yang lain, sedangkan pada tahun 2024 mendatang Indonesia memiliki target cakupan Akta Kelahiran yaitu 100% dan ini tentu saja menjadi acuan kepada Provinsi Aceh dan Kabupaten Aceh Tamiang untuk meningkatkan standar pelayanan agar mampu meningkatkan cakupan kepemilikan Akta sehingga nantinya dapat memenuhi target nasional yang akan datang.

1.2 kesenjangan masalah yang diambil (GAP Penelitian

Berdasarkan uraian di atas peneliti mempunyai rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana inovasi Petugas Registrasi Gampong (PRG) dalam pelayanan Akta Kelahiran di Kabupaten Aceh Tamiang?
2. Apa saja faktor penghambat pada inovasi Petugas Registrasi Gampong (PRG) dalam pelayanan Akta Kelahiran di Kabupaten Aceh Tamiang?
3. Bagaimana upaya yang dapat dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang untuk mengatasi hambatan pelayanan Petugas Registrasi Gampong?

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan bahan acuan untuk membandingkan penelitian yang peneliti kerjakan guna menghindari hasil penelitian yang sama. Paparan hasil dari penelitian terdahulu adalah sebagai berikut:

1.3.1 Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran dan Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar, Musabry, 2020.

Penelitian dengan judul Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran dan Kematian di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Makassar yang ditulis oleh Musabry Tahun 2020 yang merupakan lulusan dari universitas muhammadiyah Makassar. Persamaan yang terdapat yaitu menggunakan teori inovasi dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Perbedaannya yaitu penelitian ini merupakan pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran dan akta kematian, sedangkan penelitian yang akan penulis buat yaitu hanya dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran saja serta lokasi fokus yang dilakukan. Dimana hasil dari penelitian ialah Inovasi kucataki sudah sejalan dengan teorinya, tetapi disisi lain masih terdapat banyak masyarakat yang belum mengetahui mengenai inovasi tersebut serta fasilitas dan pegawai servernya masih minim

1.3.2 Inovasi Pelayanan KTP-el dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Selatan Provinsi Maluku Utara, Darling Masiali, 2017

Perbedaan pada penelitian Darling Masiali Tahun 2017 Menggunakan teori Robbins dengan tempat penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Selatan Provinsi Maluku Utara dengan objek penelitian terkait inovasi pelayanan KTP-el dalam peningkatan pelayanan administrasi kependudukan. Sedangkan penulis menggunakan teori Rogers dengan objek penelitian yang akan penulis buat yaitu tentang pelayanan administrasi akta kelahiran dan tempat penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang. Dimana hasil dari penelitian ialah Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepala dinas dan staf dinas bidang pelayanan pencatatan sipil terus melakukan koordinasi dengan pihak perangkat desa terkait kemampuan petugas perekaman yang turun langsung melayani masyarakat di desa. didapatkan

bahwa petugas perekaman sangat aktif dalam pelaksanaan tugasnya hal ini dikarenakan kebanyakan dari mereka belum memiliki pekerjaan tetap sehingga menjadi bagian dari tim petugas perekaman keliling ini sangat membantu mereka dalam hal pendapatan ekonomi dan status pekerjaan.

1.3.3 Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Program 3 In 1 Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu), Viktoria Ndia dan Cahyo Sasmito, 2019.

Penelitian dengan judul Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Program 3 In 1 Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu) ditulis Viktoria Ndia dan Cahyo Sasmito pada Tahun 2019. Persamaan yang terdapat yaitu membahas tentang perkembangan inovasi pelayanan baru dan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Perbedaannya yaitu dalam penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan publik dan membahas pelayanan pembuatan 3 (tiga) dokumen dalam pelayanan kependudukan sedangkan peneliti hanya menulis mengenai dokumen akta kelahiran saja, serta lokasi fokus yang dilakukan di Dinas Dukcapil yang berbeda. Dimana hasil dari penelitian ialah Pelaksanaan inovasi tersebut sudah berjalan efektif dan efisien untuk mendorong pengembangan terhadap keunggulan dari sebuah pelayanan publik.

1.3.4 Strategi Petugas Registrasi Gampong Dalam Meningkatkan Layanan Administrasi Kependudukan di Desa Kueh Kecamatan Lhoknga Kabupaten Aceh Besar, Mardiyana, 2021.

Penelitian dengan judul Strategi Petugas Registrasi Gampong Dalam; Meningkatkan Layanan Administrasi Kependudukan Di Desa Kueh Kecamatan Lhoknga Kabupaten Aceh Besar yang ditulis oleh mardiyana Tahun 2021 ini terdapat persamaan yaitu sama- sama mengkaji tentang pelaksanaan administrasi kependudukan dalam kategori desa dengan inovasi pelayanan yang sama yaitu petugas registrasi gampong dan metode yang digunakan dalam penelitian ini juga menggunakan metode pendekatan deskriptif kualitatif. Perbedaan dalam penelitian ini terletak pada lokasi dan bidang kajian serta dokumen administrasi yang dilakukan, yang mana dalam lokasi penelitian sebelumnya hanya pada satu desa saja sedangkan penulis akan melakukan penelitian pada lokus utama yaitu di Dinas Dukcapil, dalam penelitian sebelumnya hanya membahas dokumen kependudukan secara umum sedangkan peneliti akan melakukan penelitian dokumen administrasi kependudukan secara khusus pada akta kelahiran. Dimana hasil dari penelitian ialah Pelaksanaan pelayanan petugas registrasi gampong di desa kueh belum dijalankan dengan maksimal dikarenakan strategi yang digunakan belum terlalu efektif dan efisien, perlu adanya sosialisasi lagi kepada masyarakat dan juga perlu adanya strategi-strategi lain agar administrasi kependudukan dapat berjalan dengan baik.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh peneliti sebelumnya, dimana penelitian yang akan dilakukan menggunakan Indikator Inovasil pada Inovasi Petugas Registrasi Gampong di Kabupaten Aceh Tamiang,

Provinsi Aceh. Metode yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif, selain itu pengukuran indikator yang digunakan juga berbeda dari penelitian sebelumnya yakni menggunakan Teori Inovasi Rogers.

1.5 Tujuan

Berdasarkan uraian di atas tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis dan mengetahui inovasi Petugas Registrasi Gampong (PRG) di Kabupaten Aceh Tamiang dalam pelayanan Akta Kelahiran.
2. Untuk menganalisis dan mengetahui faktor penghambat pada inovasi Petugas Registrasi Gampong (PRG) dalam membantu masyarakat memperoleh Akta Kelahiran di Kabupaten Aceh Tamiang.
3. Untuk mengetahui upaya apa yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mengatasi hambatan yang dialami oleh Petugas Registrasi Gampong (PRG).

II. METODE

peneliti memutuskan untuk menggunakan jenis pendekatan penelitian deskriptif kualitatif bersifat induktif menjadi metode penelitian. Pendekatan ini memfokuskan pada kenyataan yg ada dilapangan dan data yang terdapat. Metode penelitian kualitatif diterapkan serta digunakan menjadi dasar prosedur pada melakukan penelitian ini dan membentuk data yang deskriptif, yaitu menggambarkan kondisi fakta- keterangan yg ditemukan dilapangan baik dalam bentuk verbal juga tulisan yang dihasilkan berasal aneka macam sumber John Creswell (2009) dalam Sugiyono (2018:3). Dikarenakan peneliti akan menganalisis data yang berbentuk ungkapan secara lisan dan tertulis, serta mengumpulkan pendapat orang lain, yang dalam penelitian ini disebut sebagai narasumber.

Penulis mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pengumpulan data kualitatif dilakukan penulis melalui wawancara terstruktur dan wawancara semi struktur pada objek penelitian. Adapun pengumpulan data kualitatif dilaksanakan dengan observasi, peneliti melakukan jenis observasi partisipatif dimana observasi partisipatif adalah metode yang digunakan dengan melakukan pendekatan secara mendalam dengan suatu komunitas atau lingkungan bagian bagian dari objek penelitian. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 8 orang informan yang terdiri dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Sekertaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Kepala bidang piak dan pemamfaatan data, Kepala Seksi kerjasama dan Inovasi Pelayanan, Kepala Seksi Kelahiran, Petugas Registrasi gampong 10 orang, dan Masyarakat 20 orang.

III. HASIL DAN PEMAHASAN

Inovasi Petugas Registrasi Gampong dalam Penerbitan akta kelahiran di Kabupaten Aceh Tamiang dianalisis menggunakan teori Rogers dalam Suwarno (2008; 17-18). indikator yang ada yaitu Keuntungan Relatif (Relative Advantage), Kesesuaian (Compability), Kerumitan (Complexity), Kemungkinan dicoba (Triability), dan Kemudahan diamati (Observability) Adapun pembahasan dapat

dilihat pada subbab berikut.

3.1 *Relative Advantage* atau keuntungan relatif

Keuntungan relatif menggambarkan sebuah inovasi mempunyai nilai lebih dan keuntungan dengan dibandingkan dengan inovasi yang sudah ada sebelumnya. Maksud dalam dimensi ini adalah nilai kebaruan dan manfaat yang dirasakan dari Inovasi Petugas Registrasi Gampong dalam mengeluarkan akta kelahiran dan sistem pelaksanaannya baik dari segi finansial maupun non finansial. diketahui bahwa kecamatan yang memiliki jarak tempuh terjauh dengan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang yang berada di kecamatan Kuala Simpang adalah kecamatan Tamiang Hulu dan Bandar Pusaka.

Penggunaan transportasi umum di daerah Aceh Tamiang masih terbatas. Sebab transportasi umum hanya terdapat di wilayah yang dekat dengan Kota saja yaitu Kecamatan Kuala Simpang, Karang Baru dan Sekrak. Transportasi umum tidak melintas melewati kecamatan dan kampung lainnya disebabkan akses jalan buruk atau kurang mendukung. Padahal tidak semua penduduk di Kabupaten Aceh tamiang memiliki kendaraan pribadi oleh sebab itu jarak tempuh dan transportasi menjadi salah satu kendala dan hambatan dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mengurus Akta Kelahiran di Kabupaten Aceh Tamiang.

Pak mukhlis, seorang Nelayan dan masyarakat Kabupaten Aceh Tamiang pada wawancara yang bertempat di rumah pediaman Kecamatan Tamiang Hulu pada tanggal 10 Januari 2023 juga menyampaikan bahwa:

“Pekerjaan saya mencari ikan, kalau saya tidak memancing dan menjaga tambak saya tidak dapat uang untuk hari ini. Yang mana hasil menangkap ikan itu dapat saya jual ataupun untuk keluarga saya makan di hari itu. Belum lagi ditambah dengan susah nya ekonomi saat ini, membuat pendapatan saya turun . Sementara kalau mengurus akta kelahiran saya harus meluangkan waktu seharian, kalo akses jalan dikampung kita dapat dibilang buruk ditambah lagi jarak tempuhnya jauh, belum lagi kalau persyaratannya ada yang kurang atau bermasalah jadi saya harus bolak balik bukannya tidak mau mengurus tapi masih ada pekerjaan yg harus saya kerjakan dulu.”

3.2 *Compability* atau Kesesuaian

Kesesuaian dalam difusi inovasi itu berkaitan erat dengan bagaimana sebuah inovasi dapat sesuai dengan keadaan , kebudayaan dan niali – nilai dalam masyarakat itu sendiri. Karakteristik Inovasi Petugas Registrasi Gampong salah satunya adalah kesesuaian, artinya inovasi yang baru memiliki kesesuaian dengan inovasi yang diganti yang disebut kompatibel sehingga sangat dibutuhkan penyesuaian terhadap prosedur baru.

Wawancara dengan salah satu pengguna layanan yang penulis lakukan yakni dengan Bapak Wawan dari Kecamatan Koba bertempat di desa saya yaitu

di Kecamatan Bendahara Desa Sungaiyu pada tanggal 10 Januari 2023 pukul 09.30 WIB, beliau menyatakan bahwa:

“Alhamdulillah hadirnya petugas di desa kami memudahkan kami sebagai masyarakat yang kurang peka kemudian mengerti bagaimana pengurusan dokumen persyaratan dan prosedur yang dibutuhkan sudah cukup jelas yang saya dapatkan melalui sosialisasi yang dijelaskan oleh petugas dan juga kami melihat pengumuman yang ditempel di setiap kantor desa jadinya mudah bagi saya untuk melengkapi persyaratannya, tanpa antri sambil mengerjakan pekerjaan yang lain, jika sudah selesai diproses tinggal ambil. Petugas registrasi Gampong sangatlah membantu dalam membuat akta kelahiran”

Penulis dapat mengambil kesimpulan berdasarkan observasi dan hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa sumber dan data yang penulis dapatkan bahwa prosedur pelayanan Petugas Registrasi Gampong sudah jelas dan diketahui oleh masyarakat, sehingga masyarakat dapat dengan mudah melengkapi persyaratan berkas dokumen yang dibutuhkan.

3.3 Complexity atau kerumitan

Inovasi yang diciptakan tentu memiliki beberapa kendala atau kerumitan baik dari masyarakat maupun dari petugas itu sendiri. Faktor dari indikator kerumitan masyarakat ini adalah pemahaman masyarakat mengenai inovasi Petugas Registrasi Gampong. Sedangkan faktor dari indikator kerumitan petugas tersebut adalah fasilitas sarana dan prasarana dalam pelaksanaan pelayanan tersebut. Hal ini didasarkan atas hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data, A. Raferi, SE kepada penulis pada saat wawancara di ruangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang pada tanggal 9 Januari 2022 pukul 13.30 WIB :

“Biasanya yang menjadi kendala merupakan kurangnya pemahaman masyarakat mengenai inovasi Petugas Registrasi Gampong itu sendiri. Pastinya sesuatu yang baru bagi masyarakat akan menemukan kendala yang asing dimana masih terdapat masyarakat yang tidak peduli terhadap keadaan sekitar karena kurangnya kesadaran masyarakat yang tetap saja malas mengurus dokumen kependudukan padahal sudah dipermudah. Hadirnya petugas registrasi gampong ini masih ada yang menganggap tidak penting dan kurang percaya terhadap petugas registrasi gampong bahkan ada yang menganggap prg itu adalah calo dan harus diberi uang lagi. Sebab menurut mereka Akta Kelahiran yang asli harus langsung diambil ke kantor dengan meminta tanda tangan kadis padahal sekarang sudah berubah, hal tersebut disebabkan pemahaman masyarakat yang kurang akan hadirnya inovasi sistem pelayanan yang baru.”

Tabel 4.11
Jenis Sosialisasi PRG kepada Masyarakat

No	Jenis Sosialisasi	Volume
1.	Sosialisasi ke Kecamatan, Kelurahan/Desa	8
3.	Sosialisasi melalui Media Sosial	1 (setiap minggu)
4.	Sosialisasi ke sekolah	2
5.	Pemasangan Pamflet, Baliho dan Brosur	Titik Keramaian dan Kantor Desa

Sumber : Disdukcapil Aceh Tamiang, 2022

Dari Tabel 4.11 dapat dilihat bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang sudah melakukan upaya sosialisasi kepada masyarakat guna memberikan pengetahuan dan pemahaman kepada masyarakat dalam pengurusan dokumen melalui Petugas Registrasi Gampong. Hal ini bertujuan agar dapat menurunkan ketidakpahaman masyarakat terkait pelayanan yang dilakukan oleh Petugas Registrasi Gampong.

3.4 Triability atau kemungkinan dicoba

Salah satu karakteristik inovasi adalah *Triability* atau kemungkinan dicoba, inovasi dapat diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih. Keterujian berdasarkan hasil kegiatan Penelitian melalui observasi penulis di Kantor Disdukcapil Aceh Tamiang.

Petugas Registrasi Gampong sangatlah membantu masyarakat dalam membuat akta kelahiran. Penulis melakukan wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Nurmaliza, S.E di ruangan Disdukcapil Kabupaten Aceh Tamiang pada tanggal 8 Januari 2023 pukul 14.00 WIB menjelaskan bahwa

“Peningkatan jumlah kepengurusan akta kelahiran pada awal berjalan dikarenakan masih gencarnya kami melakukansosialisasi terkait pelayanan Akta Kelahiran tersebut. Namun dalam beberapa bulan terakhir intensitas sosialisasi kami sedikitmenurun.”

Upaya ini tidak luput juga karena sosialisasi yang terus diadakan secara langsung atau melalui media sosial, banner, penyebaran brosur di tempat tertentu serta pada papan pengumuman di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang itu sendiri. Namun Sosilaisasi yang dilakukan hanya diikuti oleh penduduk itu itu saja sehingga informasi yang didapat mengenai kemudahan PRG tidak menyebar luas dibuktikan melalui data yang didapatkan penulis.

Dari hasil berbagai wawancara di atas, jika dikaitan dengan teori yang relevan maka penulis dapat menyimpulkan bahwa indikator *Triability* (Kemungkinan dicoba) Inovasi PRG sudah cukup baik atau dalam artian meski setiap bulannya tidak tentu namun dapat ditingkatkan lagi, agar seluruh masyarakat Kabupaten Aceh Tamiang terkhusus masyarakat yang tidak

mempunyai waktu di jam kerja memiliki akta kelahiran dengan mudah dan efisien.

3.5 *Observability* atau kemudahan diamati

Inovasi harus dapat diamati dari segi bagaimana inovasi tersebut mampu menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Inovasi dapat diamati melalui kejelasan prosedur maupun ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung inovasi. Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang, prosedur pelayanan akta kelahiran sudah cukup jelas dan tidak berbelit-belit bahkan lebih memudahkan masyarakat yang akan mengurus Akta Kelahiran.

Berdasarkan observasi, wawancara dan dokumentasi sarana dan prasarana yang dimiliki sudah sangat mendukung dalam pelayanan PRG kepada masyarakat. Namun yang sering menjadi kendala biasanya server SIAK pusat maupun gaji petugas yang belum jelas, akan tetapi hal tersebut bukan menjadi kendala yang serius dan masih bisa diatasi.

3.6 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Inovasi dilakukan untuk meningkatkan pelayanan maka Pemerintah Aceh melalui Dinas Registrasi Kependudukan Aceh (DRKA) menginisiasi terbitnya Peraturan Gubernur Aceh Nomor 58 Tahun 2020 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Gampong Peraturan Gubernur ini bertujuan mempercepat dan memberikan kemudahan layanan kepemilikan dokumen kependudukan dan mewujudkan tertib Administrasi Kependudukan, serta meningkatkan penjangkauan pelayanan Administrasi Kependudukan sehingga terbentuklah PRG (Petugas Registrasi Gampong).

Inovasi baru Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang melalui Petugas Registrasi Gampong dalam penerbitan Akta Kelahiran merupakan bentuk percepatan peningkatan cakupan kepemilikan akta kelahiran. Dalam informasi yang disampaikan oleh Kadis Dukcapil Drs. Sepriyanto kepada kabag Humas Agusliayana Devita selaku Juru Bicara Pemerintah mengatakan bahwa sebelumnya sudah ada sekitar 1.500 akta yang selesai dari 8.000 pengajuan Akta Kelahiran yang diterima melalui Petugas Registrasi Gampong (PRG). Hal tersebut menunjukkan bahwa betapa berhasilnya inovasi petugas registrasi gampong untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan khususnya akte kelahiran. Keberhasilan inovasi layanan adminduk melalui PRG juga ditandai dengan adanya penghargaan yang diberikan sebagai sebuah inovasi daerah yang dapat menjawab persoalan akses layanan yang selama ini belum mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat dengan kondisi geografis daerah yang sebagian besar memiliki jarak akses yang jauh ke ibu kota kabupaten.

3.7 diskusi Temuan Menarik Lainnya (opsional)

Pelaksanaan pelayanan tidak selamanya berjalan mulus akan tetapi terdapat juga hambatan yang dilalui, yang menyebabkan terhambatnya pelayanan ini. Seperti : Kurangnya Kesadaran serta Pemahaman Masyarakat, Sarana dan Prasarana yang kurang mendukung, Sumber Daya Manusia.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Inovasi Petugas Registrasi Gampong dalam Penerbitan akta kelahiran, maka penulis menyimpulkan sebagai berikut.

1. Inovasi dalam Penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang diukur berdasarkan teori inovasi menurut pendapat Rogers belum berjalan cukup baik atau inovatif. pada dasarnya Inovasi ini sudah berjalan tetapi masih ditemukan beberapa hambatan. Inovasi Petugas Registrasi Gampong dalam Penerbitan akta kelahiran berjalan secara efektif sejak agustus 2020 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang.
2. Petugas Registrasi Gampong masih memiliki beberapa kendala dalam pelaksanaannya. Berikut faktor-faktor penghambat : Masih rendahnya pengetahuan dan pemahaman masyarakat Rendahnya kesadaran masyarakat akan kepemilikan akta kelahiran , Minimnya sosialisasi, Masih terbatasnya perangkat sarana dan prasarana.
3. Adapun upaya yang dilakukan dalam mengatasi faktor-faktor penghambat ialah : Memberikan pemahaman kepada masyarakat, Mulai gencar melakukan edukasi terkait pentingnya kepemilikan akta kelahiran, Melakukan sosialisasi melalui media sosial dan juga secara langsung, Bekerjasama dengan kepala desa guna Memperjelas upah yang diterima oleh petugas dan juga memberikan fasilitas kepada petugas yang bekerja.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada beberapa kecamatan saja sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Rogers.

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 inovasi petugas registrasi gampong di Kabupaten Aceh Tamiang untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala dinas kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovation, Fifth Edition*. Now

York: Free Press

Sawir. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: CV

Budi

Sugiyono .(2018). *Metode penelitian kualitatif*. Bandung: Alfabeta

Suwarno. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN
Press

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan

Atas Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang
Administrasi Kependudukan

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2016 tentang
Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta
Kelahiran

Peaturan Gubernur Aceh Nomor 58 Tahun 2020 tentang Pelayanan
Administrasi Kependudukan Berbasis Gampong

JURNAL DAN SKRIPSI

Darling Masiali. 2017. Skripsi: “*Inovasi Pelayanan KTP-el dalam
Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan oleh
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten
Halmahera Selatan Provinsi Maluku Utara*”. Jakarta: IPDN.

Mardiyana, 2021. Skripsi : “*Strategi Petugas Registrasi Gampong
Dalam Meningkatkan Layanan Administrasi Kependudukan
Di Desa Kueh Kecamatan Lhoknga Kabupaten Aceh Besar*”
kabupaten Aceh Besar : UIN

Musabry. 2020. Skripsi : “*Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta
Kelahiran dan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kota makassar*”. Kota Makassar:
Universitas Muhammadiyah Makassar

Ndira, Viktoria dan Cahyo Sasmito. 2019. Jurnal : “*Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Program 3 In 1 Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu)*”. Kota Batu : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Vol. 8 No. 2.

REFERENSI LAIN

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang
Badan Pusat Statistik Kabupaten Aceh Tamiang

<https://bratapos.com/2020/09/07/bupati-aceh-tamiang-menghimbau-kepada-masyarakat-aceh-tamiang-agar-mengurus-akte-kelahiran-melalui-prk-petugas-registrasi-kampung/>

<https://dukcapil.kemendagri.go.id/berita/baca/571/cakupan-akta-lahir-nasional-9285-persen-lampau-target-9-provinsi-masih-merah>

