

EFEKTIVITAS ANJUNGAN DUKCAPIL MANDIRI PADA PENERBITAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PONTIANAK

Aditya Defriandy Lumban Tobing
NPP. 30.0870

Asdaf Kota Pontianak, Provinsi Kalimantan Barat
Prodi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Email: adityatobing14@gmail.com

Pembimbing Skripsi : Dra. Hestiwati Basir, M.Si

ABSTRACK

Problem Statement/Background (GAP): The services provided by government officials to the community must continue to grow to achieve the quality of service desired by the community. Therefore, government apparatus utilization policies aimed at improving community services must be implemented consistently by considering the needs and expectations of the community. In accordance with the Regulation of the Minister of Home Affairs Number 7 of 2019 concerning Online Population Administration Services, population services must be able to be run online so that they can run smoothly and can be accessed by all regions in Indonesia. The Pontianak City Population and Civil Registration Office launched the Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) machine which aims to facilitate Pontianak City residents in managing population documents online, is one of the government regulations that utilizes technological developments in the field of Population Administration and Civil Registration services. **Purpose:** This study was conducted to determine the extent of the effectiveness of population document issuance services, especially Birth Certificates through Anjungan Dukcapil Mandiri, as well as to find out how and the process of services provided through Anjungan Dukcapil Mandiri. **Method:** The research method used is descriptive qualitative. Data collection techniques are carried out by observation, interviews, and documentation, as well as data analysis techniques through data reduction, data presentation, and conclusions. The data that has been collected is then processed and analyzed using Gibson and Steers theory in which there are five dimensions, namely, productivity, quality, efficiency, flexibility, and satisfaction. **Results/:** The results of the study show that the service of issuing population documents, especially Birth Certificates through the Dukcapil Mandiri Pavilion at the Pontianak City Population and Civil Registration Office, is effective. Likewise, the assessment and response of the community who appreciate the innovation born by the Pontianak City Population and Civil Registration Office. However, services through this ADM machine still have obstacles that must be overcome together, namely low public awareness about the use of Birth Certificates and lack of information about the Dukcapil Mandiri Platform itself. **Conclusion:** The effectiveness of Anjungan Dukcapil Mandiri in the Issuance of Birth Certificates at the Pontianak City Population and Civil Registration Office is good because of dimensional references and indicators from Gibson and Steers theory which are the benchmark for research. The program has run in accordance with the expected indicators, namely productivity, quality, efficiency, flexibility, and satisfaction.

Keywords : Birth Certificate, Effectiveness, Anjungan Dukcapil Mandiri

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah kepada masyarakat harus terus berkembang untuk mencapai kualitas pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat. Oleh karena itu, kebijakan pendayagunaan aparatur pemerintah yang ditujukan untuk meningkatkan pelayanan masyarakat harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat. Sesuai Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring, pelayanan kependudukan harus dapat dijalankan secara daring sehingga dapat berjalan lancar serta dapat diakses oleh seluruh daerah di Indonesia. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak meluncurkan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) yang bertujuan untuk memudahkan warga Kota Pontianak dalam pengurusan dokumen kependudukan secara online, merupakan salah satu peraturan pemerintah yang memanfaatkan perkembangan teknologi dalam bidang pelayanan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil. **Tujuan:** Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana efektivitas pelayanan penerbitan dokumen kependudukan khususnya Akta Kelahiran melalui Anjungan Dukcapil Mandiri, Serta untuk mengetahui bagaimana cara dan proses pelayanan yang diberikan melalui Anjungan Dukcapil Mandiri. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan juga dokumentasi, serta teknik analisis data melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data yang telah dikumpulkan kemudian diolah dan dianalisis menggunakan teori Gibson dan Steers yang didalamnya terdapat lima dimensi yakni; produktifitas, kualitas, efisiensi, fleksibilitas dan kepuasan. **Hasil/Temuan:** Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa pelayanan penerbitan dokumen kependudukan khususnya Akta Kelahiran melalui Anjungan Dukcapil Mandiri di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak sudah termasuk efektif. Begitu juga dengan penilaian serta tanggapan masyarakat yang mengapresiasi inovasi yang dilahirkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak. Namun, pada kenyataannya pelayanan melalui mesin ADM ini masih memiliki hambatan yang harus diatasi bersama yaitu kesadaran masyarakat yang masih rendah tentang kegunaan Akta Kelahiran serta kurangnya informasi tentang Anjungan Dukcapil Mandiri itu sendiri. **Kesimpulan:** Efektivitas Anjungan Dukcapil Mandiri pada Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak sudah baik dengan dasar acuan dimensi dan juga indikator dari teori Gibson dan Steers yang menjadi tolak ukur penelitian. Program sudah berjalan sesuai dengan indikator yang diharapkan yaitu produktivitas, mutu, efisiensi, fleksibilitas dan kepuasan.

Kata Kunci : Akta Kelahiran, Efektivitas, Anjungan Dukcapil Mandiri

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu agenda reformasi yang akan terus dilaksanakan oleh negara Indonesia adalah mewujudkan pemerintahan yang baik atau yang biasa kita kenal dengan sebutan good governance. Good Governance adalah suatu penyelenggaraan pembangunan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun secara administratif untuk tumbuhnya aktivitas pemerintahan yang baik. Tertib administrasi adalah suatu konsep yang di buat oleh pemerintah yang bertujuan untuk mengembangkan pelayanan dan mewujudkan good governance, yang fokusnya terletak pada penyelenggaraan administrasi atau pelayanan public yang penerapannya jauh lebih efektif dan efisien.

Menurut Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik harus berpegang pada prinsip keadilan dan nondiskriminasf. Pelayanan publik dinilai baik jika

menganut beberapa prinsip, antara lain kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesional, partisipatif, perlakuan yang sama, transparansi, akuntabilitas, kemudahan dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, kemudahan penggunaan, dan keterjangkauan. Alhasil, jelas bahwa pelayanan publik harus tetap mengutamakan keadilan dan ramah terhadap orang-orang berkebutuhan khusus, seperti penyandang disabilitas, yang merupakan salah satu kelompok paling rentan, di samping lansia, perempuan, dan anak-anak.

Salah satu jenis penyelenggaraan pelayanan publik adalah pengelolaan kependudukan dan catatan sipil, dimana fokus pelayanan tersebut terdapat pada pelayanan administrasi yang baik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil adalah instansi pemerintah yang mempunyai tugas atau fungsi melakukan pencatatan, pembukuan dan pencatatan peristiwa-peristiwa yang penting contohnya kelahiran, kematian, urusan kependudukan lainnya. Penduduk dari semua strata sosial memerlukan dokumen kependudukan contohnya Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), dan juga akta-akta catatan sipil lainnya. Karena hal-hal tersebut merupakan titik awal dan salah satu syarat untuk mengelola pelayanan publik lainnya. Tanpa akta kelahiran dan akta nikah contohnya, negara tidak bisa menyediakan program kesehatan, pendidikan, dan hubungan keluarga seperti keluarga berencana (KB). Selanjutnya, dokumen kependudukan diintegrasikan dan menjadi penentu arah serta untuk mengevaluasi kebijakan. Keakuratan pendanaan pemerintah daerah untuk kesejahteraan warga dan pelayanan Kesehatan contohnya, hanya bisa diperiksa melalui database kependudukan nasional.

Perjalanan sejarah Dukcapil tergolong Panjang yang diawali pada masa sebelum tahun 1995 penyelenggaraan Adminduk dilakukan secara manual. Pada 1995 dimulailah penerapan Sistem Administrasi Kependudukan (Simduk) inilah sistem administrasi yang pertama digunakan di Indonesia di sektor adminduk. Tahun 2004 dikeluarkan Keputusan Presiden No. 88 yang mengatur tentang SIAK atau Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. Budaya adminduk yang dibangun sejak zaman Belanda, baru memiliki regulasi pada 2006 melalui UU No. 23 Tahun 2006 tentang Adminduk. Pada 2013 UU Adminduk No 23/2006 disempurnakan menjadi UU No. 24/2013, peraturan perundang-undangan inilah yang menjadi landasan kokoh dalam layanan adminduk bagi penduduk Indonesia yang jumlahnya nomor 4 terbesar di dunia. Berkat penerapan NIK nasional yang akhirnya menjadi basis pelayanan publik maka pada 2015 dimulai era pemanfaatan data berdasarkan Peraturan Mendagri No. 61 Tahun 2015 tentang Persyaratan, Ruang Lingkup dan Tata Cara Pemberian Hak Akses serta Pemanfaatan NIK, Data Kependudukan dan KTP Elektronik. Dalam perkembangan selanjutnya tahun 2019 seluruh layanan Dukcapil melakukan revolusi dari manual menjadi digital. Dalam Rakornas Dukcapil di Makassar diluncurkan program Dukcapil Go Digital dengan dasar hukum Permendagri No. 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring.

Kita kini telah memasuki era Industri 4.0 yang telah banyak terjadinya perubahan yang cukup signifikan. Jika dulunya proses produksi dijalankan oleh tenaga manusia, kini dikelola oleh mesin yang menyatukan teknologi cyber dengan teknologi otomatis. Sesuai Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring, pelayanan kependudukan harus dapat dijalankan secara daring sehingga dapat berjalan lancar serta dapat diakses oleh seluruh daerah di Indonesia. Inovasi layanan dukcapil agar dapat mengatasi berbagai permasalahan, khususnya dengan memanfaatkan kemajuan teknologi sehingga program-program yang sudah usang atau belum diperbarui dapat diganti serta dapat memperbaiki kekurangan-kekurangan program sebelumnya. Peluncuran Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) yang bertujuan untuk memudahkan warga dalam pengurusan dokumen kependudukan secara online, merupakan salah satu peraturan pemerintah yang

memanfaatkan perkembangan teknologi dalam bidang pelayanan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil.

Berdasarkan latar belakang inilah yang kemudian menarik perhatian penulis untuk mengambil judul **“EFEKTIVITAS ANJUNGAN DUKCAPIL MANDIRI PADA PENERBITAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PONTIANAK”**.

1.2 Kesenjangan Masalah

keterlambatan pembuatan Akta Kelahiran maupun dokumen kependudukan lainnya dengan penerapan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri. Namun, walaupun sudah disediakan pelayanan dengan mesin ADM untuk pembuatan dokumen kependudukan masyarakat masih memilih pelayanan secara langsung untuk mengurus keperluan administrasi kependudukan yang dikarenakan beberapa faktor. Menurut data yang diperoleh penulis, upaya transformasi digital Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pontianak belum mencapai potensi maksimalnya, Hal ini terlihat dari bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pontianak yang masih dilakukan secara manual. Sementara layanan otomatis terus membutuhkan adaptasi masyarakat, baik edukasi maupun metode penggunaan mesin ADM.

1.3 Penelitian Terdahulu

Pertama, Lisa Aulia putri dengan judul Pemanfaatan Anjungan Dukcapil Mandiri Dalam Penerbitan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bireun. Hasil penelitian, pemanfaatan penerbitan kartu keluarga di Kantor Dukcapil Kabupaten Bireun melalui Anjungan Dukcapil Mandiri belum optimal. Kendalanya adalah kesadaran masyarakat yang masih rendah, kurangnya informasi mengenai Paviliun Dukcapil Mandiri, dan jarak yang jauh.

Kedua, Yetty Yurniarti dengan judul Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak. Pelayanan akta kelahiran yang disediakan oleh Kantor Kepegawaian dan Catatan Sipil Kota Pontianak masih belum memadai. Tenaga kerja yang merupakan sumber daya manusia telah bekerja sekuat tenaga untuk memastikan bahwa mereka dapat melayani masyarakat sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya. Namun, ini sangat dibatasi oleh kurangnya personel.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, Topik dari kedua penelitian di atas. Fokus penelitian ini mengenai pemanfaatan ADM mandiri dalam pembuatan Akta Kelahiran berbeda dengan penelitian yang dilaksanakan Lisa Aulia Putri dengan Fokus pada penelitian tersebut mencakup pelayanan ADM terhadap seluruh Kartu Keluarga. Penelitian ini juga berbeda bertepatan pada lokus penelitian yang berada pada Kota Pontianak Provinsi Kalimantan Barat.

1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan guna mengetahui dan menganalisis Bagaimana Efektivitas Anjungan Dukcapil Mandiri pada penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pontianak, Faktor apa saja yang menjadi kendala pada penerbitan Akta Kelahiran melalui Anjungan Dukcapil Mandiri di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak, Upaya apa saja yang dapat dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak dalam menindak lanjuti kendala yang ada pada penerbitan Akta Kelahiran melalui Anjungan Dukcapil Mandiri.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Mengacu pendapat Creswell (2008) mendefinisikan penelitian kualitatif merupakan suatu metode dengan pendekatan untuk mengkaji dan memahami suatu masalah utama. Peneliti menggunakan Teori EFEKTIVITAS (Teori Gibson dan Steers) yang terdapat 5 dimensi yaitu Produksi, Kualitas, Efisiensi, Adaptasi dan Kepuasan.

Informan pada penelitian ini terdapat 9 informan. Sumber data dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua ,yaitu sumber data Primer dan sumber data Sekunder (Moelong, 2012). Teknik pengumpulan data menurut (Sugiyono, 2016) adalah “suatu langkah yang dinilai strategis dalam penelitian, karena mempunyai tujuan yang utama dalam memperoleh data). Dalam metode pengumpulan data pada penelitian ini, Penulis menggunakan hal-hal seperti observasi, wawancara, dan pencatatan. Menurut Miles dan Huberman (1992: 16), analisis terdiri dari tiga alur kegiatan secara bersamaan, yaitu: reduksi data, penyajian data, kesimpulan/kontrol.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Efektivitas Anjungan Dukcapil Mandiri Pada Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak

Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri yang diresmikan pada tanggal 25 Mei 2022 oleh Walikota Pontianak bapak Edi Rusdi Kamtono, hingga saat ini aktif dirawat dan dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak. Melalui pelayanan baru ini, masyarakat diharapkan bisa mendapatkan layanan administrasi kependudukan dengan lebih cepat, mudah, dan menghilangkan adanya praktek pungli atau korupsi, serta bisa dilakukan sewaktu-waktu tanpa harus menunggu jam kantor Disdukcapil. Anjungan Dukcapil Mandiri sendiri terletak di 3 titik di Kota Pontianak yaitu Kantor Camat Pontianak Utara, Kantor Camat Pontianak Barat dan Pada kantor Dinas Kependudukan dan Pecatatan Sipil Kota Pontianak.

Indikator – indikator efektivitas menurut Gibson dan Steers dalam menganalisis Efektivitas Anjungan Dukcapil Mandiri Pada Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak sebagai berikut.

1. Produktivitas

Pada tahun 2022 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak telah menjalankan sebuah pelayanan penerbitan Akta Kelahiran melalui mesin Anjungan Dukcapil Mandiri, produk yang dapat dihasilkan oleh mesin ini yaitu tentang dokumen kependudukan, salah satunya pelayanan penerbitan Akta Kelahiran. Namun dalam perjalanannya, kita harus mengukur seberapa jauh efektif tidaknya pelayanan penerbitan tersebut.

Tabel 3.1
Kepemilikan Akta Kelahiran Kota Pontianak

Jenis Kelamin	Persentase Penduduk yang Memiliki Akta Kelahiran				
	2018	2019	2020	2021	2022
Laki-laki	318 112	322 256	329 729	331 992	336 801
Perempuan	319 611	324 405	328 956	331 721	336 328
Total Penduduk	637 723	646 661	658 685	663 713	673.129
Kepemilikan Akta Lahir	599 459	581 994	645 511	637 164	632 741

sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak 2023

Dari tabel yang sudah diperoleh oleh penulis diatas berdasarkan data kepemilikan Akta Kelahiran yang diarsipkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak tiga tahun terakhir kepemilikan Akta Kelahiran pada tahun 2020 yaitu sebanyak 645.511 kemudian menurun di tahun berikutnya yaitu sebanyak 637.164 pada tahun 2021 dan kemudian menurun lagi menjadi 632.741 pada tahun 2022. Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa kepemilikan dokumen kependudukan berupa Akta Kelahiran masyarakat Kota Pontianak selalu mengalami progres yang cukup signifikan dalam beberapa tahun terakhir dikarenakan pertumbuhan penduduk di Kota Pontianak setiap tahunnya yang tergolong cepat.

2. Mutu dan Kualitas

Mutu dan kualitas merupakan bagian yang sangat penting untuk diperhatikan mengingat mutu dan kualitas merupakan hasil yang nyata yang nantinya akan dapat dinilai dan dirasakan sendiri oleh penerima produk/jasa, dimana dalam hal ini penerima produk/jasa adalah warga Kota Pontianak itu sendiri. Pelayanan selalu menjaga dan memberikan kualitas terbaik. Didukung juga oleh Tabel 3.1 yang meskipun menunjukkan penurunan kepemilikan Akta Kelahiran untuk penduduk Kota Pontianak beberapa tahun belakangan tetapi untuk penerbitannya itu sendiri tergolong cepat dan mudah. Hal ini tak lain merupakan kolaborasi yang sangat baik antara masyarakat dengan pemerintah yang pada hal ini merupakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil demi mewujudkan wilayah Kota Pontianak yang tertib administrasi.

Hal ini diperkuat oleh argumen dari operator mesin Anjungan Dukcapil Mandiri pada saat pelaksanaan wawancara hari Selasa, 28 Januari 2023, Bapak Muhammad Arief yang mengatakan bahwa: Kualitas pelayanan sangat kita jaga. Saya sebagai operator selalu berusaha memberikan yang terbaik dalam proses pelayanan penerbitan dokumen kependudukan. Sejauh ini tidak ada kendala yang cukup berarti yang ditemui termasuk keluhan dari masyarakat sejauh ini belum ada. Nilai kualitas sangat kita jaga sesuai arahan pimpinan yang sangat bertanggungjawab serta mendukung program pelayanan menggunakan mesin ADM ini. Kualitas baik yang dimaksud disini antara lain kecepatan serta ketepatan pelayanan, transparansi, pencapaian target, dll yang menjadi pusat perhatian yang sangat dijaga. Walaupun prosesnya masih bersifat offline dan tergolong lama, namun masyarakat dapat mencetak dokumen kependudukan dengan cepat dan praktis yang tentunya akan

menghasilkan dokumen yang valid serta didukung dengan tanda tangan elektronik yang sah dari Kepala Dinas.

3. Efisiensi

Penulis melaksanakan wawancara bersama Kepala Seksi Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak pada Selasa, 24 Januari 2023. Ibu Rini Astutik, SE mengatakan bahwa: Penerbitan Akta Kelahiran tentu tidak berlangsung begitu saja, prosesnya melalui beberapa tahap setelah pengajuan dari masyarakat dengan ketentuan telah memenuhi persyaratan dokumen. Selanjutnya setelah diproses, akan dilakukan tinjauan kembali terkait kebenaran serta memperhatikan hal-hal yang mungkin menjadi kesalahan dalam penerbitannya. Setelah diperiksa dengan baik oleh bagian PIAK, maka kemudian dokumen akan diteruskan ke Kepala Dinas untuk kemudian diberikan tanda tangan elektronik. Selanjutnya baru bisa masyarakat menerbitkan Akta Kelahiran tersebut baik menggunakan mesin ADM maupun mengambil secara langsung dibagian pengambilan dokumen.

Efisiensi pelayanan Akta Kelahiran sudah berjalan dengan cukup baik. Dibuktikan dengan prosesnya yang teliti namun efisien untuk menjamin kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan. Output dokumen yang akan diterbitkan nantinya pun sudah melalui tahap pemeriksaan yang baik oleh bidang terkait sehingga tidak ditemui permasalahan yang cukup berarti.

4. Fleksibilitas

Berkaitan dengan fleksibilitas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak melakukan upaya berupa pelayanan penerbitan menggunakan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri, kemudian menjawab keadaan di lapangan yang dimana proses penerbitan secara offline atau tanpa mesin tersebut tergolong lambat. Ditambah lagi dengan kemajuan teknologi yang semakin canggih, suatu perubahan baru harus diterapkan. Metode online menjadi semakin penting dalam melakukan aktivitas pelayanan seperti pengurusan dokumen kependudukan. pelayanan yang dilakukan baik berupa online maupun offline juga tidak merubah substansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai OPD yang bergerak di bidang pelayanan dokumen kependudukan. Pelayanan penerbitan offline yaitu berupa tatap muka langsung di kantor juga tetap dilaksanakan untuk mendukung setiap keperluan masyarakat yang majemuk atau jika terjadinya masalah pada saat penerbitan dokumen kependudukan. Berdasarkan hal ini, dapat dilihat bahwa tingkat fleksibilitas sudah tergolong baik dimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tak hanya mengutamakan salah satu metode pelayanan saja, namun juga tetap memaksimalkan kedua metode pelayanan penerbitan baik melalui ADM ataupun secara langsung

5. Kepuasan

kepuasan masyarakat yang diharapkan terbagi menjadi dua aspek yaitu dinilai dari sikap serta perilaku perangkat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil baik dari yang paling bawah hingga yang paling atas serta yang kedua adalah kemampuan serta keahlian yang dimiliki oleh petugas yang membidangi dalam melaksanakan perannya masing-masing dalam pelaksanaan pelayanan khususnya Akta Kelahiran. Kedua faktor ini sangat berkaitan untuk kepuasan masyarakat itu sendiri.

a. Sikap serta Perilaku Petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

penulis melaksanakan wawancara terhadap masyarakat yang telah menerima pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada hari Jum'at, 3 Februari 2023 yaitu bapak Riki Kurniadi, S.E. mengatakan bahwa: Saya (masyarakat) sebagai masyarakat yang menerima pelayanan kepengurusan dokumen kependudukan anak saya menilai apa yang

dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak. Pelayanan yang diberikan sangat baik, tanpa adanya kendala yang berarti. Saya juga sebagai orangtua yang kurang begitu paham mengenai teknologi, dipandu dengan sangat profesional oleh operator mesin yang saya pakai dalam kepengurusan penerbitan dokumen. Sejauh ini saya simpulkan pelayanan yang diberikan sudah sangat baik meskipun masih harus memperhatikan beberapa bidang seperti petunjuk penggunaan yang ditaruh lebih dekat dengan mesinnya agar orangtua (masyarakat) lain yang mungkin terbilang minim dalam teknologi lain dapat lebih memahami lagi kedepannya.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas operator secara sikap dan perilaku sudah tergolong baik dalam pelaksanaan tugasnya. Hal ini yang menjadi indikator yang harus dijaga dalam berjalannya proses pelayanan yang ditunjukkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

b. Keahlian dan Keterampilan Petugas

keahlian serta keterampilan petugas patut diapresiasi dibuktikan dengan tanggapan masyarakat yang menilai pelayanan penerbitan tersebut tepat waktu, efisien serta tidak bertele-tele. Hasil akhir dari wawancara yang sudah dilaksanakan menjelaskan kinerja para petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah maksimal dan menjamin target yang ditentukan akan tercapai.

3.2 Hambatan Pelayanan penerbitan Akta Kelahiran melalui Anjungan Dukcapil Mandiri pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak tentu ditemukan adanya hambatan dalam pelaksanaan tugas khususnya pelayan dokumen kependudukan khususnya Akta Kelahiran melalui Anjungan Dukcapil Mandiri sebagai pertimbangan dan evaluasi demi peningkatan pelayanan kedepannya. Adapun faktor-faktor penghambat tersebut antara lain:

1. Kesadaran masyarakat yang masih rendah, Masyarakat di Kota Pontianak masih terdapat keraguan untuk mengurus akta kelahiran karena menganggap untuk kepengurusan akta kelahiran akan masih dikenakan biaya dan prosesnya rumit serta memakan waktu yang cukup lama
2. Masyarakat belum seluruhnya mengetahui pelayanan penerbitan melalui mesin anjungan dukcapil mandiri, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak penyampaiannya belum menjangkau semua kalangan dan masih dibutuhkannya sosialisasi secara lebih menyeluruh kepada masyarakat. Selain dari pihak penyelenggara dalam konteks ini masyarakat juga harus lebih peka dan sadar akan keinginan pemerintah untuk mempermudah urusan masyarakat. Karena masyarakat menjadi penentu jalan nya pelayanan yang sudah berjalan tersebut

3.3 Upaya untuk Mengatasi Hambatan Pelayanan penerbitan Akta Kelahiran melalui Anjungan Dukcapil Mandiri pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak

Berdasarkan pengamatan penulis sebagaimana upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak untuk menjawab dan mengatasi hambatan – hambatan yang ada antara lain:

1. Memberikan Sosialisasi Serta Pemahaman Secara Terus Menerus mengenai pentingnya Akta Kelahiran Kepada Masyarakat, Meningkatkan intensitas sosialisasi merupakan upaya yang harus ditempuh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak, mengapa demikian hal ini berdasarkan permasalahan yang penulis temukan dilapangan bahwa banyak dari masyarakat Kota Pontianak belum seluruhnya paham akan pentingnya mengurus dokumen kependudukan seperti Akta Kelahiran dan masih beberapa masyarakat belum mengetahui mengenai pelayanan penerbitan melalui

Anjungan Dukcapil Mandiri. Menyikapi hal itu Dinas akan meningkatkan intensitas sosialisasi dengan target sasaran yang lebih jelas. Kemudian dinas akan meningkatkan sosialisasi tidak langsung dengan tetap menggunakan media sosial dan akan membuat brosur yang akan dibagikan ditempat umum maupun rumah warga serta memasang spanduk ditempat tempat strategis seperti dikantor, pasar masyarakat dan tempat-tempat lainnya.

2. Memperluas informasi terkait Anjungan Dukcapil Mandiri, Disdukcapil berusaha untuk meningkatkan tingkat pemahaman masyarakat terhadap Anjungan Dukcapil Mandiri di Kota Pontianak selain dilakukannya sosialisasi secara langsung dengan masyarakat, Disdukcapil juga memberikan informasi tambahan melalui media sosial. Media sosial merupakan suatu sarana komunikasi untuk menyampaikan pesan-pesan serta berita kepada masyarakat terutama bagi masyarakat yang lokasinya jauh dari kantor Disdukcapil.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Penelitian ini menemukan bahwa Pada dasarnya proses pembuatan dokumen kependudukan seperti akta kelahiran melalui Anjungan Dukcapil Mandiri maupun melalui jalur biasa bisa di bilang hampir sama. Apabila masyarakat ingin melalui Anjungan Dukcapil Mandiri, proses penerbitannya memang cepat, kurang lebih hanya membutuhkan waktu 2 menit, namun masyarakat harus melakukan registrasi di Disdukcapil terlebih dahulu, dan yang perlu diketahui pin dan QR code yang diberi Disdukcapil hanya berlaku untuk sekali pakai. Sedangkan apabila masyarakat ingin mencetak dokumen kependudukan seperti akta kelahiran dengan cara yang biasa, masyarakat bisa mendapatkannya dalam sehari atau paling lama selama 3 hari tergantung dengan banyaknya pemohon pada hari tersebut. Jika pemohon akta kelahiran sedikit masyarakat bisa menunggu prosesnya pada hari itu. Namun apabila pemohonnya banyak petugas akan memberi tahu kepada pemohon atau masyarakat waktu pengambilan akta kelahiran tersebut.

Kemudian penulis menemukan Hadirnya mesin Anjungan Dukcapil Mandiri sangat membawa pengaruh baik bagi kita semua. Pelayanan mesin ini sudah sangat mengacu kepada perkembangan zaman termasuk dalam hal pelayanan terhadap masyarakat. Pelayanan berupa digital lebih efektif dan efisien dengan setiap sistem yang ada. Pengurusannya pun mudah, masyarakat hanya perlu mengscan atau memasukan pin yang dikirimkan melalui email pemohon, lalu mengecek apakah dokumen yang akan diterbitkan sudah benar dan sesuai. Setelah itu dokumen yang dimaksud akan diproses oleh mesin ADM tersebut yang kemudian akan keluar hasilnya. Sosialisasi pengenalan mesin ADM inipun sudah diberikan kepada masyarakat melalui metode – metode pengenalan sehingga kalangan masyarakat akan lebih akrab dengan keberadaan mesin ini. Harapan kami semoga kepengurusan dan penerbitan akan jauh lebih mudah serta cepat dan dapat menjawab permasalahan – permasalahan yang kita temui bersama.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak, maka penulis mendapatkan kesimpulan, sebagai berikut:

- a. Efektivitas Anjungan Dukcapil Mandiri pada Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak sudah baik dengan dasar acuan dimensi dan juga indikator dari teori Gibson dan Steers yang menjadi tolak ukur penelitian. Program sudah berjalan sesuai dengan indikator yang diharapkan yaitu produktivitas, mutu, efisiensi, fleksibilitas dan kepuasan.
- b. Faktor-faktor penghambat dalam pelayanan penerbitan Akta Kelahiran melalui Anjungan Dukcapil Mandiri di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak adalah sebagai berikut:

- Kesadaran masyarakat masih tergolong rendah karena masih banyak warga yang belum memahami pentingnya kepemilikan Akta Kelahiran, sehingga masih banyak masyarakat yang melakukan penerbitan dokumen kependudukan terlambat dikarenakan baru mengurus dokumen tersebut saat mereka benar-benar membutuhkannya.
 - Masyarakat Belum Seluruhnya Mengetahui Pelayanan Penerbitan Melalui Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri karena informasi yang disampaikan oleh Disdukcapil belum bisa diterima oleh seluruh warga Kota Pontianak, sehingga masih cukup banyak masyarakat yang tidak mengetahui keunggulan serta cara penggunaan Anjungan Dukcapil Mandiri bahkan masih ada masyarakat yang belum mengetahui keberadaan Anjungan Dukcapil Mandiri.
- c. Upaya-upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak dalam mengatasi hambatan pada pelaksanaan pelayanan penerbitan Akta Kelahiran melalui Anjungan Dukcapil Mandiri yaitu:
- Memberikan sosialisasi serta pemahaman secara terus menerus mengenai Akta Kelahiran kepada masyarakat mengenai keharusan dan pentingnya mengurus dokumen kependudukan terutama Akta Kelahiran sejak dini.
 - Memperluas informasi mengenai Anjungan Dukcapil Mandiri yaitu dengan cara Disdukcapil secara aktif dalam memberikan informasi di media sosial seperti Instagram, Facebook, youtube dan Website yang sudah dimiliki. Selain itu Disdukcapil juga membuat Banner dan Poster yang berisi tentang pola alur penggunaan serta juga keunggulan dari Anjungan Dukcapil Mandiri dan disebar di tempat-tempat umum.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini keterbatasan utama yakni waktu. Keterbatasan waktu penulis maksimalkan dalam proses Penelitian ini dalam hal Observasi, Dokumentasi dan Wawancara untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan penulis

Arah Masa Depan Penelitian (future work). Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penelitian yang penulis laksanakan, oleh karena itu untuk melengkapi kekurangan dalam penelitian ini penulis berharap ada yang memberikan masukan dan saran supaya penelitian ini agar mendapatkan hasil memaksimalkan dari penelitian ini.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak Provinsi Kalimantan Barat beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian dan membagi pengetahuan kepada peneliti yang tentunya peneliti dapat terapkan pada di dunia kerja nanti. Serta masyarakat yang berperan memberikan informasi pada penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Aulia, L. (2021). Pemanfaatan Anjungan Dukcapil Mandiri Dalam Penerbitan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bireun Provinsi Aceh. Bireun
- Creswell, John W. 2008. Educational Research, planing, conduting, and evaluating qualitative dan quantitative approaches. London: Sage Publications.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak Provinsi Kalimantan Barat Moleong. 2012. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono, 2016. Memahamai Penelitian Kualitatif. Bandung : Alfabeta.
- Sutrisno. 2007. Manajemen Keuangan, Cetakan Kelima, Yogyakarta: Ekonesia.

Suhartini, Y. (2011). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa dalam Berwiraswasta. Akmenika UPY, 7
<https://indonesiabaik.id/>
<http://dukcapil.kemendagri.go.id/>

