

**PELAYANAN AKTA KELAHIRAN BAGI PENDUDUK SUKU UMARI
OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN NABIRE PROVINSI PAPUA TENGAH**

Lidya Euanjelia Wambrauw

NPP. 32.1060

Asdaf Kabupaten Nabire, Provinsi Papua Tengah

Program Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Email: 32.1060@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi: Dr. Imelda Hutasoit, M.Kes., MA.

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): *The low ownership of birth certificates in Teluk Umar, especially for the Umari Tribe, which is the tribe that inhabits Teluk Umar. **Purpose:** This study aims to determine how the birth certificate services for the Umari Tribe population are by the Population and Civil Registration Service of Nabire Regency. **Method:** The research method used by the author in this study is a descriptive qualitative research method. The data collection techniques used are interviews, observations, and documentation. Meanwhile, data analysis techniques are carried out through data reduction, data presentation, and drawing conclusions. **Result:** The results of the study indicate that the birth certificate services provided to the Umari Tribe in Nabire Regency, Central Papua Province have been running, but have not been fully optimal. **Conclusion:** Some of the obstacles faced are geographical factors that are difficult to access, social and cultural factors in convincing the Umari Tribe to have birth certificates, and inadequate facilities. Efforts made to overcome these obstacles are to run the "Jemput Bola" program by visiting remote areas such as the Umari Tribe in rotation periodically, then recording data on each community who does not have a birth certificate and then immediately processing it for the issuance of a birth certificate. **Keywords:** Birth Certificate, Service, Access Constraints, Jemput Bola Program, Public Awareness, Qualitative Descriptive*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Rendahnya kepemilikan akta kelahiran di Teluk Umar khususnya pada Suku Umari yang menjadi suku yang mendiami Teluk Umar. **Tujuan:** penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan akta kelahiran bagi penduduk Suku Umari oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nabire. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sementara itu, teknik analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan akta kelahiran yang diberikan kepada Suku Umari di Kabupaten Nabire

Provinsi Papua Tengah telah berjalan, namun belum sepenuhnya optimal. **Kesimpulan:** Beberapa hambatan yang dihadapi berupa faktor geografis yang sulit untuk diakses, faktor sosial dan budaya dalam meyakinkan penduduk Suku Umari memiliki akta kelahiran, dan fasilitas yang belum memadai. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut yaitu menjalankan program “Jemput Bola” dengan mendatangi tempat-tempat pelosok seperti Suku Umari dengan bergilir secara berkala, kemudian mendata setiap masyarakat yang belum memiliki akta kelahiran kemudian segera diproses untuk penerbitan akta kelahiran.

Kata Kunci: Akta Kelahiran, Pelayanan, Kendala Akses, Program Jemput Bola, Kesadaran Masyarakat, Deskriptif Kualitatif

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pembangunan sistem administrasi kependudukan merupakan salah satu indikator penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Salah satu aspek krusial dalam administrasi kependudukan adalah pencatatan kelahiran melalui penerbitan akta kelahiran. Dokumen ini tidak hanya sekadar bukti administratif, melainkan juga merupakan instrumen fundamental dalam menjamin hak-hak dasar warga negara. Dalam (Maulidiah, 2014) menjelaskan bahwa pelayanan publik sejatinya merupakan hasil dari aktivitas lembaga birokrasi yang secara langsung dirasakan oleh masyarakat. Menjalankan fungsi dasar pemerintah (pelayanan), fungsi utama pemerintah (pelayanan pemerintahan, pelayanan pembangunan, dan pelayanan kemasyarakatan) serta fungsi pemerintahan lainnya tersebut, tentunya pemerintah perlu terus meningkatkan kuantitas maupun kualitas dari penyelenggaraan pelayanan publik tersebut (Maulidiah, 2014).

Sebagaimana kita ketahui bahwa urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil merupakan salah satu urusan wajib yang harus dikelola dan ditangani secara baik oleh pemerintah (Zulfikar; Rozaili; Hansyar, 2022). Data kependudukan sangat diperlukan oleh berbagai kalangan, termasuk pembuat kebijakan, kalangan pendidikan, dan masyarakat umum, karena data tersebut memainkan peran penting dalam pengelolaan penanggulangan permasalahan kependudukan saat ini (Hutasoit, 2017). Salah satu aspek krusial dalam administrasi kependudukan adalah pencatatan kelahiran melalui penerbitan akta kelahiran. Akta kelahiran merupakan salah satu dokumen pencatatan kelahiran seseorang yang bersifat universal, berlaku seumur hidup, dan dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang (Lestari, 2022). Hak pertama anak setelah dilahirkan adalah identitas yang meliputi nama, orangtua (silsilah keturunan) dan kewarganegaraan yang dituangkan dalam bentuk akta kelahiran (Fulthoni, 2006). Dokumen ini tidak hanya sekadar bukti administratif, melainkan juga merupakan instrumen fundamental dalam menjamin hak-hak dasar warga negara. Akta kelahiran diperlukan untuk memastikan hak-hak sipil anak, termasuk akses ke pendidikan dan layanan Kesehatan (Unicef, 2020) menekankan bahwa akta kelahiran adalah langkah awal dalam pendaftaran identitas, yang sangat penting untuk perlindungan anak dan pemenuhan hak-hak mereka.

Provinsi Papua yang semula merupakan satu provinsi tunggal, mengalami pemekaran wilayah menjadi beberapa provinsi. Salah satu hasil pemekaran adalah terbentuknya Provinsi Papua Tengah, yang secara resmi berdiri berdasarkan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2022 tentang Pembentukan Provinsi Papua Tengah. Provinsi Papua Tengah terdiri dari 7 kabupaten. Kabupaten Nabire sendiri

merupakan salah satu kabupaten tertua dan terbesar di wilayah ini. Secara geografis, Nabire terletak di bagian selatan Papua Tengah dengan karakteristik wilayah yang kompleks, meliputi daerah pegunungan, pesisir, dan perbukitan. Luas wilayahnya mencakup sekitar 4.756,50 km² dengan topografi yang beragam. Kabupaten Nabire terdiri dari 15 Distrik dan 9 kelurahan. Perkembangan selanjutnya menunjukkan bahwa Nabire memang menjadi embrio pembentukan kawasan administratif di Papua Tengah. Dari tiga kabupaten awal tersebut, kini telah berkembang menjadi tujuh kabupaten yang secara resmi membentuk Provinsi Papua Tengah.

Menurut analisis data kepemilikan akta kelahiran anak usia 0-5 tahun di Kabupaten Nabire, Kabupaten Nabire berada pada posisi kedua tertinggi yaitu 2.414 anak yang tidak memiliki akta kelahiran setelah Kabupaten Paniai yang mencapai angka 4.451 anak. Angka kepemilikan akta kelahiran di Nabire mencapai 82,5%, yang meskipun terkesan positif, masih menunjukkan adanya 17,5% anak yang tidak terdaftar. Jika dibandingkan dengan kabupaten lain seperti Mimika, yang memiliki cakupan akta kelahiran lebih tinggi (93,1%), permasalahan di Nabire menjadi lebih jelas. Selain itu, kondisi ini juga mencerminkan tantangan yang lebih luas, di mana banyak penduduk dewasa di daerah tersebut belum memiliki akta kelahiran, menunjukkan adanya masalah sistemik dalam pendaftaran kelahiran.

Rendahnya kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Nabire bukan sekadar persoalan administratif, melainkan mencerminkan tantangan multidimensional. Faktor geografis wilayah pegunungan, keterbatasan infrastruktur, disparitas sosial-ekonomi, serta kompleksitas kultural menjadi variabel yang saling berinteraksi dalam menghambat akses masyarakat terhadap dokumen kependudukan. Implikasi dari rendahnya kepemilikan akta kelahiran sangat substantif. Masyarakat yang tidak memiliki akta kelahiran berpotensi mengalami marginalisasi dalam mengakses layanan publik, seperti pendidikan, kesehatan, dan jaminan sosial. Kondisi ini pada gilirannya dapat memperluas lingkaran kemiskinan dan ketidakberdayaan masyarakat di wilayah tersebut.

Suku Umari berada pada ujung Kabupaten Nabire bagian barat dari ibu kota kabupaten yang berbatasan langsung dengan Kabupaten Teluk Wondama yang dibatasi oleh Teluk Ayomi. Masyarakat menjalani hidup dengan menjadi nelayan, meramu, dan berkebun. Semua kebutuhan hanya dapat dipenuhi dengan bergantung pada alam. Nama Suku Umari berasal dari saudagar Ternate yang pada dahulu kala pada saat masa perdagangan barter ia datang ke teluk Duari untuk melakukan penjualan senjata dalam rangka melakukan penembakan burung cendrawasih, nama Umae di pakai untuk mengenang saudagar asal ternate ini (Awandoi, 2008).

Kabupaten Nabire memiliki wilayah yang sangat luas dan banyak daerah yang sulit dijangkau. Dengan banyaknya pegunungan, hutan, dan sungai, dan tidak semua tempat di Nabire memiliki jalan yang baik. Banyak desa dan pemukiman terletak jauh dari pusat kota, sehingga untuk mencapai mereka, seringkali diperlukan perjalanan yang panjang. Untuk menjangkau Suku Umari diperlukan perjalanan selama 4-5 jam dari kota dan hanya bisa melewati jalur laut yang sering terkendala cuaca buruk dan dapat membahayakan nyawa. Sehingga sangat jarang sekali penduduk Suku Umari yang beranjak dari tempat mereka. Hal ini juga menyebabkan dalam pelayanan dokumen kependudukan Suku Umari termasuk yang paling susah dijangkau.

Kondisi ini membuat proses pendaftaran akta kelahiran menjadi rumit dan memakan waktu, sehingga banyak anak-anak hingga orang dewasa dari Suku

Umari yang belum memiliki akta kelahiran. Hal ini berpotensi menghambat akses mereka terhadap layanan dasar seperti pendidikan dan kesehatan. Dengan demikian, letak geografis yang terpencil sangat mempengaruhi kemampuan masyarakat Suku Umari dalam mengakses pelayanan dokumen kependudukan yang mereka butuhkan. Dengan memahami tantangan yang dihadapi, seperti akses yang sulit dan kurangnya informasi, diharapkan dapat ditemukan solusi yang efektif untuk meningkatkan layanan ini. Penting untuk memastikan bahwa setiap anak, terutama dari Suku Umari, mendapatkan akta kelahiran sebagai pengakuan identitas mereka. Dengan akta kelahiran, anak-anak akan memiliki akses yang lebih baik terhadap pendidikan, kesehatan, dan hak-hak dasar lainnya.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian) pokok permasalahan yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah mengukur sejauh mana pelayanan penerbitan akta kelahiran bagi penduduk Suku Umari di Teluk Umari oleh Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Nabire.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu terkait pelayanan penerbitan akta kelahiran. Penelitian Anna Veronica Pont, Fahmi Hafid, Kadar Ramadhan, Wedad M Al-Mutairi, Samuel Piter Irab, dan Ferry Efendi berjudul *Factors associated with birth registrations in Indonesia* (Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pencatatan Kelahiran di Indonesia) (Pont, A. V., Hafid, F., Ramadhan, K., Al-Mutairi, W. M., Irab, S. P., & Efendi, 2023), menemukan bahwa dengan adanya pelayanan “One Day Service” di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Tanaban yang bekerjasama dengan tiga rumah sakit di Kabupaten Tanaban ini sudah sesuai dengan indikator kedua teori ukuran efektivitas menurut Sondang P. Siagian (S. Siagian, 2008) yaitu kejelasan strategi pencapaian tujuan yang dipedomani oleh penulis. Penelitian Isma Nirmala berjudul Inovasi Pelayanan Online Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Nirmala, 2022), menemukan bahwa inovasi layanan pembuatan akta kelahiran secara online adalah cara untuk memudahkan masyarakat. Dengan sistem ini, masyarakat bisa mendaftar akta kelahiran kapan saja dan di mana saja. Penelitian Randi Novrizal & Jumiaty berjudul Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Randi Novrizal, 2020), menemukan bahwa terdapat 2 faktor yang mempengaruhi pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kabupaten Kuantan Singingi, yang pertama yaitu faktor pendukung pelayanan yaitu etos kerja yang dimiliki pegawai sangat tinggi sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal, sedangkan faktor penghambatnya yaitu sarana dan prasarana yang kurang memadai. Penelitian Piet Hein Pusung berjudul Implementasi Pemenuhan Hak Kependudukan Bagi Suku Anak Dalam Di Kabupaten Batang Hari (Pusung, 2022), menemukan bahwa meskipun upaya pemenuhan hak-hak Suku Anak Dalam di Kabupaten Batang Hari telah dilakukan, pencapaiannya masih jauh dari optimal. Penelitian Anna Veronica Pont berjudul *Factors associated with birth registrations in Indonesia* (Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pencatatan Kelahiran di Indonesia) (Pont et al., 2023) menemukan bahwa pencatatan kelahiran yang terkait dengan layanan demografi, sosial ekonomi, dan kesehatan diberikan kepada keluarga, khususnya ibu dan anak. Kebijakan terstruktur untuk meningkatkan angka pencatatan kelahiran bagi kelompok kurang mampu atau rentan, miskin, dan terbatasnya akses terhadap layanan kesehatan perlu dipertimbangkan dalam jangka panjang.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Peneliti melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni pelayanan penerbitan akta kelahiran bagi masyarakat yang tinggal di daerah terpencil dan sulit untuk dijangkau yang seharusnya berjalan secara optimal dalam memberikan pelayanan. Selain itu pengukuran/indikator yang digunakan juga berbeda dari penelitian sebelumnya yakni menggunakan pendapat dari Fitzsimmons (Sinambela 2006:7) yang menyatakan bahwa pelayanan dapat diukur melalui 5 indikator, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*.

1.5. Tujuan

tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan penerbitan akta kelahiran bagi penduduk Suku Umari oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nabire Provinsi Papua Selatan.

II. METODE

Peneliti dalam melakukan penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif yakni cara untuk menjelajahi dan memahami makna dari perilaku individu dan kelompok, serta untuk menggambarkan masalah sosial atau kemanusiaan. Teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi dan analisis data dilakukan secara induktif/kualitatif, serta hasil penelitian lebih berorientasi pada makna daripada generalisasi. Pendekatan kualitatif dipilih oleh peneliti sebagai metode utama karena dapat menggambarkan kondisi nyata yang terjadi saat penelitian berlangsung. Dan dari hasil yang diperoleh dapat terbentuk sebuah kesimpulan sebagai jawaban atas masalah yang ada yaitu tentang pelayanan penerbitan akta kelahiran pada Suku Umari di Kabupaten Nabire.

Peneliti mengumpulkan data secara triangulasi data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi (Simangunsong, 2017). Teknik-teknik ini merupakan upaya untuk mengumpulkan informasi yang relevan dengan permasalahan yang diamati. Dengan demikian, data yang didapatkan bersifat valid (menggambarkan kebenaran), reliabel (dapat dipercaya), dan objektif (sesuai dengan kenyataan). Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, informan dipilih menggunakan metode *purposive sampling* untuk mendapatkan sumber data dengan pertimbangan tertentu, yaitu bahwa individu tersebut memiliki informasi yang relevan dan dapat membantu memahami masalah yang sedang diteliti (Sugiyono, 2022). Peneliti melakukan wawancara secara mendalam terhadap 11 orang informan yang terdiri dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Kepala Seksi Kelahiran, petugas pelaksana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kepala Suku Umari, dan 5 orang masyarakat Suku Umari. Informan-informan di atas dipilih berdasarkan pengalaman dan pengetahuan terkait penelitian yang dilakukan yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kepala Suku Umari, dan masyarakat Suku Umari untuk mendapatkan informasi terkait pelayanan penerbitan akta kelahiran bagi penduduk Suku Umari oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nabire. Adapun analisisnya menggunakan teori pelayanan oleh Fitzsimmons (Sinambela, 2006) yang menyatakan bahwa pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi, yaitu *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Perhatian), dan *Tangible* (Bukti Fisik). Penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2025 di dua lokasi penelitian, yakni Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Nabire, dan Teluk Umar selama 21 hari dari tanggal 6 sampai dengan 25 Januari 2025.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti menganalisis pelayanan penerbitan akta kelahiran bagi Suku Umari oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nabire Provinsi Papua Tengah menggunakan teori pelayanan menurut Fitzsimmons yang menyatakan bahwa pelayanan dapat diukur melalui lima indikator, yaitu *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Perhatian), dan *Tangible* (Bukti Fisik). Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

3.1. *Reliability* (Kehandalan)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nabire dalam hal ini telah melaksanakan kegiatan *jemput bola* secara rutin setiap tahun sebagai bentuk komitmen untuk memperluas jangkauan pelayanan administrasi kependudukan, terutama kepada masyarakat yang tinggal di wilayah-wilayah terpencil dan sulit dijangkau. Inovasi pelayanan ini dirancang untuk menjawab tantangan geografis yang menjadi hambatan utama dalam akses terhadap layanan dasar, termasuk perekaman data kependudukan dan penerbitan akta kelahiran. Hal ini dijelaskan secara langsung oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nabire, Bapak Yulianus Pasang, S.Pd, M.Pd, pada wawancara yang dilakukan tanggal 16 Januari 2025, yang menyatakan bahwa: “Kami terjun langsung ke lapangan untuk melakukan perekaman pada kampung-kampung yang berada di pelosok, salah satunya Suku Umari.” Pernyataan ini menegaskan bahwa pendekatan proaktif dan berbasis lapangan menjadi strategi utama dalam mendekatkan pelayanan kepada masyarakat yang tinggal jauh dari pusat pemerintahan.

Inovasi “jemput bola” yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nabire dilakukan dengan cara mendatangi langsung setiap kampung atau distrik yang memiliki akses yang sulit dijangkau dan jarak yang cukup jauh dari pusat kota. Pendekatan ini tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan, tetapi juga sebagai bentuk afirmasi terhadap hak-hak masyarakat adat seperti Suku Umari dalam memperoleh pelayanan publik yang setara. Berdasarkan informasi yang diperoleh peneliti selama kegiatan lapangan, diketahui bahwa jarak antara Teluk Umar—lokasi tempat tinggal mayoritas masyarakat Suku Umari—menuju ke pusat Kota Nabire mencapai sejauh 87 km². Jarak ini menjadikan wilayah Teluk Umar sebagai lokasi kedua terjauh dari pusat kota di wilayah administratif Kabupaten Nabire, sehingga tidak heran jika akses terhadap layanan dasar di wilayah ini masih sangat terbatas dan menantang.

Lebih lanjut, berdasarkan temuan langsung di lapangan saat peneliti berada di lokasi penelitian, diketahui bahwa fasilitas pelayanan umum yang tersedia di Distrik Yeretuar—yang merupakan distrik tempat Suku Umari berdomisili—masih sangat minim dan belum memadai untuk menunjang pelayanan administratif secara mandiri. Tidak hanya itu, juga tidak terdapat petugas pelayanan yang menetap atau memiliki kualifikasi kompetensi dalam bidang administrasi kependudukan di distrik tersebut. Akibatnya, pelayanan penerbitan akta kelahiran bagi masyarakat Suku Umari hanya dapat dilakukan secara insidental, yakni ketika Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nabire mengadakan kegiatan *jemput bola* di Distrik Yeretuar. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun terdapat

inisiatif dan niat baik dari pihak pemerintah daerah, sistem pelayanan yang berkelanjutan belum sepenuhnya terbentuk, sehingga masyarakat masih sangat bergantung pada agenda periodik dari dinas terkait. Oleh karena itu, keberlanjutan dan peningkatan frekuensi kegiatan *jemput bola* menjadi kunci utama dalam menjamin pelayanan yang inklusif dan merata bagi semua lapisan masyarakat, terutama mereka yang tinggal di wilayah 3T (terdepan, terluar, tertinggal).

3.2. Responsiveness (Ketanggapan)

Dalam implementasi sebuah pelayanan indikator ketanggapan ini merupakan bagian penting dalam memastikan pelayanan yang diberikan berjalan dengan efisien. Indikator ini diterapkan untuk memastikan seluruh kebutuhan masyarakat dapat ditangani dengan cepat dan tepat untuk melihat kualitas pelayanan publik yang menunjukkan kemauan dan kemampuan petugas untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat. Hal ini termasuk bagaimana petugas memberikan tanggapan terhadap permohonan yang masuk dari daerah terpencil, meskipun terkendala jarak dan keterbatasan komunikasi dalam hal dalam merespon permintaan dan kebutuhan masyarakat Suku Umari terkait penerbitan akta kelahiran. Peran Dinas kependudukan dan pencatatan Sipil untuk tanggap terkait masalah pelayanan dokumen kependudukan agar berjalan dengan efisien telah melahirkan program dan inovasi agar pelayanan penerbitan dokumen kependudukan dapat berjalan dengan efisien.

Berdasarkan temuan peneliti, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nabire menunjukkan responsivitas yang cukup baik dalam menanggapi pentingnya tertib administrasi kependudukan, khususnya dalam hal pelayanan penerbitan akta kelahiran bagi bayi yang baru dilahirkan. Kesadaran bahwa akta kelahiran merupakan dokumen dasar yang menjadi bukti hukum atas identitas seseorang telah mendorong dinas tersebut untuk terus memperbaiki dan memperluas akses pelayanan, termasuk kepada kelompok masyarakat adat seperti Suku Umari. Pendekatan yang dilakukan tidak lagi bersifat pasif menunggu warga datang ke kantor, melainkan aktif melalui program layanan langsung ke lapangan.

Dalam konteks ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nabire telah berupaya memaksimalkan pelayanan dokumen kependudukan dengan mengimplementasikan program jemput bola. Program ini dilakukan dengan cara mendatangi kampung-kampung yang memiliki keterbatasan akses terhadap layanan publik, termasuk daerah terpencil seperti tempat tinggal masyarakat Suku Umari. Strategi ini sangat relevan dalam menjawab tantangan geografis dan sosial yang selama ini menjadi penghambat utama dalam perekaman data kependudukan, khususnya pencatatan kelahiran. Pencatatan kelahiran sendiri tidak hanya penting untuk keperluan administratif, tetapi juga menjadi fondasi awal dalam sistem pencatatan dan pelaporan penduduk secara nasional, yang pada akhirnya berpengaruh terhadap perencanaan pembangunan dan perlindungan hak-hak sipil masyarakat.

3.3. Assurance (Jaminan)

Pengetahuan dan keterampilan petugas Disdukcapil dalam memberikan pelayanan penerbitan akta kelahiran bagi masyarakat Suku Umari, termasuk pemahaman tentang kondisi sosial-budaya dan keterbatasan yang dihadapi masyarakat setempat. Jaminan bahwa akta kelahiran yang diterbitkan memiliki keabsahan hukum yang sama dengan yang diterbitkan untuk masyarakat di daerah

lain, meskipun prosesnya mungkin disesuaikan dengan kondisi khusus seperti pada Suku Umari. Kemudian kemampuan Dinas kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nabire dalam menciptakan rasa aman bagi masyarakat khususnya bagi Suku Umari dalam proses pengurusan akta kelahiran, termasuk jaminan tidak adanya diskriminasi, pungutan liar, atau intimidasi dalam pelayanan, keterbukaan mengenai tahapan, biaya, dan waktu penyelesaian akta kelahiran, termasuk adanya sistem yang memudahkan masyarakat Suku Umari untuk memantau membuat permohonan pembuatan dokumen kependudukan. Dinas kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nabire juga perlu menjamin kerahasiaan dan perlindungan data pribadi masyarakat Nabire khususnya Suku Umari yang digunakan dalam proses penerbitan akta kelahiran, termasuk penyimpanan dan penggunaan data yang bertanggung jawab.

Tantangan yang dihadapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nabire dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Suku Umari tidak hanya terbatas pada kendala geografis yang sulit dijangkau, tetapi juga berkaitan erat dengan aspek sosial, budaya, dan pola pikir masyarakat setempat. Masyarakat Suku Umari hidup dalam sistem kehidupan yang masih sangat tradisional dan jauh dari sentuhan modernisasi, sehingga kesadaran akan pentingnya dokumen kependudukan, khususnya akta kelahiran, masih sangat rendah. Banyak dari mereka yang belum memahami fungsi dan manfaat dari akta kelahiran sebagai dokumen hukum yang memberikan identitas legal sejak lahir. Hal ini membuat upaya pelayanan menjadi tidak cukup hanya dengan pendekatan administratif, tetapi juga harus menyentuh aspek sosialisasi dan edukasi secara langsung serta berkelanjutan.

Untuk membangun kepercayaan dan meningkatkan partisipasi masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil perlu melakukan pendekatan yang bersifat humanis dan menghargai nilai-nilai adat yang dianut oleh masyarakat. Program jemput bola yang selama ini dilakukan merupakan langkah positif, namun akan lebih efektif jika diiringi dengan pelibatan tokoh adat, pemuka agama, atau kepala kampung dalam proses sosialisasi. Tokoh-tokoh tersebut memiliki pengaruh yang kuat dalam komunitas dan dapat menjadi perpanjangan tangan pemerintah dalam menyampaikan pentingnya pencatatan sipil. Dengan pendekatan yang lebih kontekstual dan berbasis budaya lokal, diharapkan masyarakat tidak hanya menerima layanan secara pasif, tetapi juga mulai membangun kesadaran akan pentingnya tertib administrasi kependudukan sebagai bagian dari hak dasar setiap warga negara.

3.4. Empathy (Perhatian)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada Suku Umari tentang pelayanan penerbitan akta kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nabire, ditemukan bahwa indikator empati yang tercermin melalui peran Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nabire dalam memahami kondisi geografis daerah seperti tempat dimana Suku Umari berada dengan keterbatasan fasilitas yang ada, serta layanan listrik dan jaringan yang belum memadai, kesenjangan pendidikan, dan keunikan budaya lokal telah menjadi faktor determinan dalam pelayanan penerbitan akta kelahiran, di mana petugas tidak hanya menjalankan tugas administratif secara prosedural tetapi juga harus memberikan perhatian khusus seperti program “Jemput Bola” yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nabire

dengan pendatangi daerah pelosok yang sulit di jangkau seperti pada Suku Umari untuk membangun pendekatan personal, mendengarkan keluhan dengan sabar serta menyesuaikan bahasa masyarakat setempat dengan kemampuan pemahaman masyarakat setempat yang rata-rata menolak hal-hal baru dari luar yang dianggap masyarakat Suku Umari dapat mengancam kehidupan mereka kedepannya dan juga mengganggu aktivitas sehari-hari yang mereka jalankan turun temurun, dengan pemahaman bahwa mereka ingin hidup sebagaimana yang sudah mereka lakukan secara turun temurun tanpa perlu ada campur tangan pemerintah atau orang luar. Namun Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nabire tetap berupaya melalui program “Jemput Bola” untuk memastikan pemenuhan hak identitas legal sebagai warga negara khususnya dalam penerbitan akta kelahiran meskipun mereka hidup di wilayah terpencil yang minim akses terhadap layanan publik dasar.

3.5. Tangible (Bukti Fisik)

Indikator bukti fisik merupakan dimensi penting dalam pengukuran kualitas pelayanan publik yang berkaitan dengan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi. Dalam konteks pelayanan penerbitan akta kelahiran bagi Suku Umari oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nabire, indikator ini memiliki tantangan tersendiri seperti keadaan pada Suku Umari. Jarak dan kemudahan akses dari pemukiman Suku Umari ke kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Nabire menjadi faktor krusial. Dengan kondisi geografis terpencil.

Masyarakat Suku Umari menghadapi tantangan besar untuk mencapai lokasi pelayanan. Ketersediaan dan kualitas sarana pelayanan bergerak (*mobile service*) yang digunakan Dinas kependudukan Dan Pencatatan Sipil untuk menjangkau daerah pelosok salah satunya Suku Umari, seperti kendaraan operasional, peralatan pendukung, dan teknologi yang dibawa ke lokasi belum memadai dan pelayanan dilakukan dengan menyewa kendaraan pendukung. Ketersediaan peralatan penunjang seperti komputer, printer, kamera, perangkat biometrik, dan peralatan administratif lainnya yang diperlukan untuk penerbitan akta kelahiran di lokasi terpencil belum memadai dan hanya dapat beroperasi pada kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil yang berada pada pusat kota. Ketersediaan dan kesesuaian materi informasi (brosur, pamflet, panduan) tentang prosedur penerbitan akta kelahiran yang dapat dipahami oleh masyarakat Suku Umari dengan mempertimbangkan tingkat literasi mereka juga tidak ada karena memang gedung pelayanan publik yang ada disana tidak memadai dan tidak beroperasi sebagaimana mestinya.

Ketersediaan formulir dan dokumen yang diperlukan untuk pengajuan akta kelahiran, serta kemudahan pengisiannya bagi masyarakat Suku Umari yang mungkin memiliki keterbatasan pendidikan tidak ditemukan peneliti. Ketersediaan fasilitas pendukung saat melakukan pelayanan di lokasi Suku Umari, seperti meja pelayanan portabel, tenda, generator listrik, atau sarana lain yang memungkinkan pelayanan berjalan lancar juga tidak ditemukan peneliti saat turun ke lapangan. Dalam implementasi pelayanan penerbitan akta kelahiran bagi Suku Umari, tantangan utama terkait bukti fisik adalah bagaimana Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nabire dapat menghadirkan elemen-elemen fisik pelayanan yang memadai ke lokasi yang tidak memiliki fasilitas dasar. Strategi adaptif seperti pelayanan jemput bola, penggunaan teknologi portabel, dan penyederhanaan bukti fisik yang diperlukan menjadi kunci untuk mengatasi

kesejangan dalam pemenuhan indikator ini, sehingga hak identitas legal masyarakat Suku Umari dapat terpenuhi meskipun berada di wilayah terpencil dengan keterbatasan akses.

3.6. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Penelitian ini mengukur pelayanan penerbitan akta kelahiran bagi penduduk Suku Umari oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nabire, dengan fokus pada faktor-faktor yang memengaruhi pelayanan penerbitan akta kelahiran tersebut. Penelitian ini dilakukan mengingat pentingnya akta kelahiran sebagai dokumen dasar identitas hukum setiap warga negara, yang menjadi pintu masuk untuk mendapatkan layanan publik lainnya seperti pendidikan, kesehatan, dan bantuan sosial. Temuan utama penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan penerbitan akta kelahiran bagi penduduk suku Umari oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nabire Provinsi Papua Tengah, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan telah berjalan, namun belum sepenuhnya optimal dikarenakan masih ditemukan berbagai tantangan yakni faktor geografis yang ada, faktor sosial dan budaya, dan fasilitas yang kurang memadai. Hal ini menandakan bahwa meskipun terdapat komitmen dari pemerintah daerah dalam menjamin hak-hak administratif penduduk, implementasinya masih menghadapi kendala di lapangan yang bersifat struktural dan kultural.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa menemukan solusi untuk mengatasi tantangan-tantangan tersebut sangat penting dalam menunjang pelayanan penerbitan akta kelahiran secara optimal. Upaya ini menjadi penting untuk mengurangi kesenjangan administrasi kependudukan, khususnya bagi komunitas adat terpencil seperti Suku Umari yang selama ini masih mengalami keterbatasan akses terhadap pelayanan publik. Berdasarkan hasil temuan yang diperoleh peneliti, sama halnya dengan temuan penelitian oleh Putu Duffa, Santi Kusumaningrumb, Lindsay Stark (Duff et al., 2016) dan Randi Novrizal dan Jumiati (Randi Novrizal, 2020) yang menyatakan bahwa pelayanan penerbitan akta kelahiran masih menghadapi hambatan seperti kendala akses yang sulit dan kurangnya sarana dan prasarana yang memadai dalam mendukung pelayanan. Hambatan tersebut bersifat multidimensional dan memerlukan pendekatan lintas sektor, termasuk peningkatan kapasitas petugas, penyediaan infrastruktur yang mendukung, serta edukasi kepada masyarakat mengenai pentingnya dokumen kependudukan.

Berbeda dengan penelitian Isma Nirmala (Nirmala, 2022) yang menemukan bahwa pelayanan penerbitan akta kelahiran telah dilaksanakan dengan cukup baik, di mana proses pelayanan dilakukan secara online sehingga masyarakat bisa mendaftarkan akta kelahiran kapan saja dan di mana saja.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, peneliti juga menemukan bahwa upaya telah dilakukan untuk pemenuhan hak-hak Suku Umari dalam memperoleh dokumen kependudukan, khususnya akta kelahiran, sama halnya dengan penelitian Piet Hein Pusung (Pusung, 2022) yang menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan belum optimal sehingga masih banyak penduduk suku anak dalam yang belum memiliki dokumen kependudukan. Upaya tersebut mencakup pendekatan personal melalui kerja sama dengan tokoh masyarakat dan lembaga adat, serta penyelenggaraan pelayanan jemput bola ke wilayah-wilayah terpencil. Meski demikian, hasil yang dicapai masih belum mampu memenuhi target secara menyeluruh karena keterbatasan tenaga pelayanan dan anggaran operasional. Ini menunjukkan bahwa meskipun terdapat langkah-langkah positif,

masih dibutuhkan intervensi kebijakan yang lebih terfokus dan dukungan anggaran yang berkelanjutan agar pelayanan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali.

Sama halnya dengan penelitian Anna Veronica Pont, Fahmi Hafid, Kadar Ramadhan, Wedad M Al-Mutairi, Samuel Piter Irab, dan Ferry Efendi (Pont et al., 2023) yang menemukan bahwa hambatan utama berkaitan dengan faktor sosial budaya dan geografis. Dalam beberapa kasus, masyarakat tidak melihat urgensi dari memiliki akta kelahiran, sehingga dibutuhkan pendekatan yang lebih persuasif dan edukatif. Di sisi lain, kondisi geografis yang sulit dijangkau menuntut adanya inovasi dalam mekanisme pelayanan, seperti mobil layanan keliling atau kerja sama dengan pihak ketiga untuk menjangkau daerah-daerah yang sulit diakses.

Secara keseluruhan, kepemilikan dokumen kependudukan, khususnya akta kelahiran memiliki peran penting dalam mendukung pemenuhan hak-hak setiap warga negara Indonesia. Dokumen ini tidak hanya sebagai bukti identitas, tetapi juga sebagai syarat penting dalam pengurusan berbagai layanan sosial dan administrasi lainnya. Apabila pelayanan penerbitan akta kelahiran berjalan dengan optimal, maka tata kelola pemerintahan akan terlaksana dengan baik sehingga menunjang pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat. Dengan kepemilikan dokumen yang sah, setiap warga negara dapat menikmati hak-hak sipil dan sosial secara penuh tanpa diskriminasi. Namun, untuk mencapai hal tersebut dibutuhkan koordinasi secara bertahap antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nabire dan penduduk Suku Umari untuk mendukung pelayanan penerbitan akta kelahiran. Diperlukan strategi kolaboratif dan partisipatif, termasuk pelibatan masyarakat lokal dalam proses pelayanan, serta penyusunan kebijakan afirmatif yang memperhatikan keragaman konteks sosial dan budaya masyarakat adat.

3.7. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Peneliti menemukan bahwa secara garis besar pelayanan penerbitan akta kelahiran memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung pemerintah, pembangunan, dan perencanaan aksi masyarakat, salah satunya dalam menjamin setiap individu memiliki dan mendapatkan hak yang sama, sehingga terjalinya kehidupan berbangsa dan bernegara yang harmonis. Sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat Indonesia. Terdapat beberapa hambatan yang diidentifikasi oleh peneliti, salah satunya kendala akses menuju lokasi Suku Umari berada yang menyebabkan pelayanan penerbitan dokumen kependudukan, khususnya akta kelahiran menjadi tidak optimal.

IV. KESIMPULAN

Peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan penerbitan akta kelahiran bagi penduduk Suku Umari oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nabire Provinsi Papua Tengah telah berjalan, namun belum sepenuhnya optimal. Menurut peneliti pelayanan tersebut sudah berjalan dengan baik namun berdasarkan analisis peneliti berdasarkan teori pelayanan oleh Fitzsimmons yang terbagi menjadi 5 (lima) Indikator yang dipedomani peneliti dalam melakukan analisis lapangan, pada indikator ke 5 (lima) yaitu Bukti Fisik (Tangible) belum tercapai dengan maksimal, sarana dan prasarana yang tidak memadai membuat pelayanan yang dilakukan belum maksimal. Hambatan yang dialami yaitu faktor geografis yang ada, faktor sosial dan budaya, dan fasilitas yang tersedia masih belum memadai. Upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan

Sipil Kabupaten Nabire yaitu dengan menjalankan program “Jemput Bola” yang dilakukan dengan mendatangi tempat-tempat pelosok seperti Suku Umari dengan bergilir secara berkala, kemudian mendata setiap masyarakat yang belum memiliki akta kelahiran kemudian segera diproses untuk penerbitan akta kelahiran, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nabire telah menunjukkan terobosan inovatif yang sangat signifikan melalui implementasi program "Jemput Bola". Untuk mengatasi hambatan tersebut, direkomendasikan untuk melakukan kerja sama antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan tenaga kesehatan setempat untuk memantau jumlah kelahiran pada Suku Umari sehingga segera dikoordinasikan untuk dibuatkan akta kelahiran, penyediaan sarana dan prasarana seperti kendaraan air untuk menjangkau Teluk Umar, dan menyediakan anggaran khusus untuk transportasi air sehingga program “Jemput Bola” dapat berjalan lebih lancar.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan yaitu, adanya keterbatasan informasi dalam meneliti dan keterbatasan waktu yang dimiliki peneliti selama proses penelitian dilaksanakan.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Peneliti menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu peneliti menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan pelayanan akta kelahiran bagi penduduk Suku Umari untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nabire beserta jajarannya, Kepala Suku Umari dan masyarakatnya serta seluruh pihak yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Duff, P., Kusumaningrum, S., & Stark, L. (2016). Barriers to birth registration in Indonesia. *The Lancet Global Health*, 4(4), e234–e235. [https://doi.org/10.1016/S2214-109X\(15\)00321-6](https://doi.org/10.1016/S2214-109X(15)00321-6)
- Fulthoni, D. (2006). Memahami Kebijakan Administrasi Kependudukan. In *Qualitative Research in Psychology* (Vol. 0, Issue 2). The Indonesian Legal Resource Center.
- Hutasoit, I. (2017). Pengantar Ilmu Kependudukan. In *Alfabeta* (p. 194). Alfabeta. http://eprints.ipdn.ac.id/5508/21/buku_imelda.pdf
- Lestari, E. W. (2022). *Partisipasi Masyarakat Dalam Administrasi Kependudukan*.
- Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*. CV. Indra Prahasta.
- Nirmala, I. (2022). Inovasi Pelayanan Online Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil. *Kaganga: Jurnal Pendidikan Sejarah Dan Riset Sosial Humaniora*, 5(1), 128–135. <https://doi.org/10.31539/Kaganga.V5i1.3573>
- Pont, A. V., Hafid, F., Ramadhan, K., Al-Mutairi, W. M., Irab, S. P., & Efendi, F. (2023). Factors Associated with Birth Registrations in Indonesia. *Electronic Journal of General Medicine*, 20(2), em462.

- Pont, A. V., Hafid, F., Ramadhan, K., Al-Mutairi, W. M., Irab, S. P., & Efendi, F. (2023). Factors associated with birth registrations in Indonesia. *Electronic Journal of General Medicine*, 20(2). <https://doi.org/10.29333/ejgm/12900>
- Pusung, P. H. (2022). *Implementasi Pemenuhan Hak Kependudukan Bagi Suku Anak Dalam Di Kabupaten Batang Hari*. 1–12. [http://eprints.ipdn.ac.id/7625/%0Ahttp://Eprints.Ipdn.Ac.Id/7625/1/Repository_Tasya_%09Ayu_%09Puspita_29.0375_Implementasi_%0APemenuhan Hak Kependudukan Bagi Suku Anak Dalam Di Kabupaten Batang Hari.Pdf%0A](http://eprints.ipdn.ac.id/7625/%0Ahttp://Eprints.Ipdn.Ac.Id/7625/1/Repository_Tasya_%09Ayu_%09Puspita_29.0375_Implementasi_%0APemenuhan%20Hak%20Kependudukan%20Bagi%20Suku%20Anak%20Dalam%20Di%20Kabupaten%20Batang%20Hari.Pdf%0A)
- Randi Novrizal, J. (2020). Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi. *Jurnal Mahasiwa Ilmu Administrasi Publik (Jmiap)*, 2(4), 36–43.
- Siagian, C., Wandasari, W., Sahputra, F., & Kusumaningrum, S. (2019). Strategic yet delicate: the dilemma of involving health workers in facilitating birth registration in Indonesia. *BMC Health Services Research*, 19(1), 889. <https://doi.org/10.1186/s12913-019-4594-z>
- Siagian, S. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia (cetakan 15)*. Bumi Aksara.
- Simangunsong, F. (2017). *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Alfabeta.
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2022). Metode Penelitian Kualitatif (Untuk penelitian yang bersifat: eksploratif, enterpretif, interaktif dan konstruktif). *Metode Penelitian Kualitatif*, 1–274. <http://belajarpsikologi.com/metode-penelitian-kualitatif/>
- Unicef. (2020). *Situasi anak di indonesia 2020*.
- Zulfikar; Rozaili; Hansyar, R. M. (2022). *Kebijakan dan Implementasi Administrasi Kependudukan di Indonesia*. Eureka Media Aksara.

