

IMPLEMENTASI PELAYANAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN (AKTA KELAHIRAN DAN KIA) DI RUMAH SAKIT KHUSUS IBU DAN ANAK KABUPATEN LIMA PULUH KOTA PROVINSI SUMATERA BARAT

Michael Ridwan

NPP. 32.0129

*Asdaf Kabupaten Limapuluh Kota, Provinsi
Sumatera Barat*

Program Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

[Email: michael.ridwan01@gmail.com](mailto:michael.ridwan01@gmail.com)

Pembimbing Skripsi : Subiyono, SH, M.Sc, Ph.D

ABSTRACT (in english)

Problem Statement/Background (GAP):

Population document services, such as birth certificates and Child Identity Cards (KIA), are very important for the community. However, the implementation of these services at the Special Hospital for Mothers and Children in Lima Puluh Kota Regency has not been fully implemented properly. Many people still do not know about the existence of these services, which has caused various problems related to access and understanding of this process. **Purpose:** This study aims to describe the actual conditions of the implementation of population document services at the Mother and Child Specialized Hospital, in order to serve as a reference for improving the ownership of Birth Certificates and KIA. **Method:** The research method used is descriptive qualitative, where researchers will explore data and information in detail to understand the conditions of the implementation. The operationalization of the concept in this study is based on the theory of policy implementation put forward by Edward III and the theory of public service put forward by J.V. Denhardt and R.B. Denhardt. Edward III's implementation theory highlights the dimensions of Communication and Resources in understanding how policies are implemented in practice. Meanwhile, the theory of public service by Denhardt and Denhardt focuses on the dimensions of Reliability, Understanding Customer, and Easy of Access in improving the quality of these services. **Result:** It is expected that through this research, concrete solutions will be found to improve the implementation of population document services at the Special Hospital for Mothers and Children, so that the community can obtain easier access and clearer information related to the importance of population documents.

Keywords: Birth Certificate, Implementation, Child Identity Card, Services

ABSTRAK (in bahasa)

Permasalahan/Latar Belakang (GAP):

Pelayanan dokumen kependudukan, seperti akta kelahiran dan Kartu Identitas Anak (KIA), merupakan hal yang sangat penting bagi masyarakat. Namun, implementasi pelayanan tersebut di Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak di Kabupaten Lima Puluh Kota masih belum sepenuhnya diterapkan dengan baik. Masih banyak masyarakat yang belum mengetahui keberadaan layanan tersebut, sehingga menimbulkan berbagai permasalahan terkait akses dan pemahaman terhadap proses ini. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan kondisi nyata implementasi pelayanan dokumen kependudukan di Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak, agar dapat menjadi acuan dalam meningkatkan kepemilikan Akta Kelahiran dan KIA. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dimana peneliti akan menggali data dan informasi secara detail untuk memahami kondisi implementasi tersebut. Operasionalisasi konsep dalam penelitian ini didasarkan pada teori implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh Edward III dan teori pelayanan publik yang dikemukakan oleh J.V. Denhardt dan R.B. Denhardt. Teori implementasi Edward III menyoroti dimensi Komunikasi dan Sumber Daya dalam memahami bagaimana kebijakan diterapkan dalam praktik. Sementara itu, teori pelayanan publik oleh Denhardt dan Denhardt memberikan fokus pada dimensi Reliability, Understanding Customer, dan Easy of Access dalam meningkatkan kualitas pelayanan tersebut. **Hasil/Temuan:** melalui penelitian ini, akan ditemukan solusi konkret untuk meningkatkan implementasi pelayanan dokumen kependudukan di Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak, sehingga masyarakat dapat memperoleh akses yang lebih mudah dan informasi yang lebih jelas terkait dengan pentingnya dokumen kependudukan.

Kata Kunci: Akta Kelahiran, Implementasi, Kartu Identitas Anak, Pelayanan

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Negara Indonesia merupakan negara kepulauan yang sangat besar dengan jumlah penduduk yang sangat padat. Setiap tahunnya, jumlah penduduk di Indonesia akan semakin bertambah, menyebabkan munculnya berbagai fenomena kependudukan yang beragam. Untuk mengelola fenomena penduduk ini, diperlukan pembuatan kebijakan yang tepat. Undang-undang dasar sebagai landasan konstitusional Negara Kesatuan Republik Indonesia pada Pasal 28D secara jelas memastikan dalam memberikan pengakuan, jaminan, perlindungan dan kepastian hukum yang adil serta hak atas status kewarganegaraan mencakup peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk Indonesia. Untuk itu, pemerintah memiliki peran yang sangat diperlukan dalam menangani fenomena yang terjadi di tengah-tengah masyarakat, salah satunya yaitu bertanggung jawab dalam pemenuhan administrasi kependudukan.

Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memberikan layanan administrasi kependudukan terkait dengan dokumen kependudukan seperti proses penerbitan dokumen kependudukan. Tugas ini dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai lembaga yang memiliki kewenangan untuk mengeluarkan dokumen kependudukan. Sesuai dengan UU No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan pasal 1 ayat (7) dikatakan bahwa pemerintah kab/kota harus memiliki badan/instansi pelaksana yang berwenang dan bertanggungjawab dalam penyelenggaraan pelayanan di bidang administrasi kependudukan.

Berdasarkan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKJIP) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lima Puluh Kota tahun 2023, peningkatan pelayanan administrasi kependudukan rata-rata telah meningkat secara signifikan. Namun, dari semua indikator kinerja yang ada, cakupan penerbitan akte kelahiran dan persentase anak usia 0-17 tahun kurang 1 (satu) yang memiliki KIA

memiliki realisasi yang rendah. Tingkat kepemilikan akte kelahiran dan kartu identitas anak di Kabupaten Lima Puluh Kota memang telah melebihi target, namun belum mencapai target nasional. Presentase dari target nasional dalam kepemilikan akte kelahiran yaitu 90% dan kepemilikan Kartu identitas anak umur 0 s/d 17 tahun yaitu sebesar 60% dari jumlah anak yang berusia di bawah 17 tahun. Sementara di Kabupaten Lima Puluh Kota baru terealisasi sebanyak 49,11 % untuk Akte Kelahiran dan 46,12 % untuk pendataan KIA (LKJIP Kabupaten Lima Puluh Kota:2023). Target nasional yang belum tercapai, menandakan adanya masalah yang disebabkan oleh variabel-variabel pada masyarakat yang mengakibatkan rendahnya pendataan kepemilikan Akte Kelahiran dan KIA di Kabupaten Lima Puluh Kota.

Untuk meningkatkan capaian kepemilikan Akta Kelahiran dan KIA, disdukcapil Kabupaten Lima Puluh Kota melakukan inovasi kolaboratif dengan rumah sakit khusus ibu dan anak dalam program Inovasi Akhir Tepat. Program ini memungkinkan masyarakat dapat mengurus Akta Kelahiran dan KIA di RSKIA setelah kelahiran anak mereka tanpa harus datang ke dinas dukcapil. Program ini dilakukan di-input secara online oleh pihak RSKIA ke aplikasi smartdukcapil yang merupakan database disdukcapil Kabupaten Lima Puluh Kota. Kerja sama dengan lembaga eksternal ini diharapkan dapat mempermudah proses administrasi kependudukan. Dan dapat semakin optimal.

Walaupun pelayanan ini tergolong baru di Kabupaten Lima Puluh Kota dan belum semua rumah sakit yang memiliki pelayanan langsung terhadap Akta Kelahiran dan KIA, pelayanan ini diharapkan dapat berkembang dan dapat bekerja sama dengan berbagai lokasi tempat ibu-ibu melahirkan anaknya seperti klinik dan rumah sakit, sehingga setiap golongan masyarakat dapat memiliki dokumen kependudukan secara lengkap

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama keberhasilan pembangunan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Berdasarkan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKJIP) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lima Puluh Kota tahun 2023, secara umum telah terjadi peningkatan signifikan dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan. Namun, jika dianalisis lebih mendalam pada capaian spesifik, cakupan kepemilikan akta kelahiran dan Kartu Identitas Anak (KIA) masih berada di bawah target nasional. Hal ini menunjukkan adanya ketidakselarasan antara pencapaian makro dan target strategis yang ditetapkan oleh pemerintah pusat.

Dari sisi regulasi, penerbitan dokumen kependudukan seperti akta kelahiran dan KIA memiliki peran penting sebagai dasar pengakuan identitas hukum seorang anak. Akta kelahiran menjadi prasyarat dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk akses pendidikan, layanan kesehatan, hingga perlindungan hak sipil. Meskipun Kabupaten Lima Puluh Kota telah mencatatkan realisasi sebesar 49,11% untuk akta kelahiran dan 46,12% untuk KIA, angka tersebut masih jauh dari target nasional masing-masing sebesar 90% dan 60%. Capaian ini mengindikasikan adanya kesenjangan dalam implementasi kebijakan di tingkat lokal yang memerlukan analisis lebih komprehensif.

Sebagai respons terhadap tantangan tersebut, pemerintah daerah mulai mengembangkan inovasi pelayanan dengan melibatkan fasilitas kesehatan, khususnya rumah sakit sebagai tempat kelahiran bayi, sebagai lokus pendaftaran awal dokumen kependudukan. Implementasi layanan one stop service atau pelayanan terpadu di rumah sakit bertujuan untuk mempermudah proses pelaporan kelahiran dan percepatan penerbitan dokumen kependudukan. Meski demikian, belum ada penelitian empiris yang mengkaji efektivitas model pelayanan tersebut di wilayah Kabupaten Lima Puluh Kota, khususnya di Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak.

Kesenjangan lain yang juga perlu dicermati adalah faktor struktural dan sosial budaya yang menjadi penghambat bagi masyarakat dalam mengakses layanan kependudukan. Faktor-faktor seperti

rendahnya kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan, minimnya informasi, serta persepsi tradisional yang menganggap akta kelahiran tidak prioritas, turut memengaruhi rendahnya partisipasi masyarakat. Selain itu, koordinasi antara instansi pemerintah dengan fasilitas kesehatan masih membutuhkan sinergi yang lebih kuat agar implementasi program dapat berjalan optimal.

Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi signifikan dalam memperkaya kajian tentang implementasi kebijakan administrasi kependudukan di ranah praktis. Dengan fokus pada rumah sakit khusus ibu dan anak, penelitian ini akan mengungkap dinamika implementasi, kendala operasional, serta potensi solusi yang dapat direkomendasikan kepada pihak kebijakan. Hasilnya diharapkan dapat menjadi rujukan dalam upaya meningkatkan capaian kepemilikan akta kelahiran dan KIA guna mendekati target nasional yang diharapkan.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang berjudul Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran dan Akta Kematian Sebagai Pelaksana "BANG MUDA yang ditulis oleh Imelda dan Darol Arkum tahun 2019 relevan dengan penelitian saat ini karena sama sama berkaitan dengan pelayanan prima yang melaksanakan pembuatan akta kelahiran melalui upaya dengan mempercepat pelayanan pembuatan akta tanpa melalui alur yang panjang yakni dengan melakukan inovasi, Adapun perbedaannya yaitu penelitian yang penulis lakukan mencakup kerjasama dengan lembaga lain, serta lokasinya yang di daerah Kabupaten Lima Puluh Kota

Penelitian yang berjudul Analisis Swot Pada Penerapan Aplikasi Smartdukcapil Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Lima Puluh Kota yang ditulis oleh Rizki Afdila tahun 2023 relevan dengan penelitian saat ini karena dalam pelayanan di RSKIA menggunakan aplikasi Smartdukcapil. Namun pada penelitian oleh Rizki Afdila ini lebih berfokus pada aplikasi Smartdukcapilnya yaitu berfokus pada penyediaan fitur unduh dokumen dan fasilitas internet untuk meningkatkan aksesibilitas layanan, menggabungkan kerjasama dengan operator lokal dan posko pelayanan khusus untuk meningkatkan edukasi masyarakat dan mencakup edukasi masyarakat melalui spanduk dan petunjuk pelayanan online untuk meningkatkan kesadaran akan pentingnya menghindari jasa calo. Sedangkan, dalam penelitian yang saya lakukan akan memuat kerjasama dengan lembaga lain dan juga berfokus pada penerbitan Akta Kelahiran dan KIA di Kabupaten Lima Puluh Kota.

Penelitian berjudul "Analisis Pelaksanaan Program Dukcapil Smart sebagai Terobosan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul" yang ditulis oleh Ikhsan Adit Setyawan dan Agustina Rahmawati pada tahun 2023, relevan dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti karena membahas mengenai implementasi program tersebut memerlukan analisis untuk meningkatkan hasil implementasi inovatif pelayanan publik tersebut. Selain itu, penelitian tersebut juga memberikan gambaran mengenai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, sehingga dapat membantu dalam mengevaluasi faktor-faktor yang perlu dipertimbangkan saat menerapkan kebijakan terkait inovasi Dukcapil Smart. Perbedaan utamanya adalah bahwa penelitian oleh Ikhsan Adit Setyawan dan Agustina Rahmawati lebih fokus pada program Dukcapil smart yang dilakukan oleh Disdukcapil, sedangkan penelitian yang akan dilakukan peneliti berpusat pada pelayanan dalam penerbitan Akta Kelahiran dan Kartu Identitas Anak (KIA) yang dijalankan oleh RSKIA bekerja sama dengan Disdukcapil Lima Puluh Kota.

Penelitian yang berjudul Utilisasi Situs Web sebagai Implementasi Pelayanan Publik yang Terdigitalisasi di Kabupaten Garut oleh Agung Nurrahman cs pada tahun 2021, sejalan dengan penelitian yang sedang dilakukan karena keduanya menggarisbawahi peran penting dukungan Pemerintah Kabupaten dalam bentuk pusat informasi digital, seperti command center, dan infrastruktur website dalam memberikan pelayanan. Perbedaannya terletak pada lokasi penelitian

dan fokus penelitian yang saat ini lebih menekankan pada pelayanan Akta Kelahiran dan Kartu Identitas Anak (KIA), serta kerjasama dengan lembaga lain dalam mengelola data administrasi penduduk.

Penelitian yang berjudul "Pentingnya Penggunaan Data Kependudukan Di Era Digital" yang dipublikasikan oleh Sri Handriana Dewi Hastuti pada tahun 2021 memiliki kesamaan dengan penelitian saya karena keduanya membahas pentingnya memberikan akses terhadap data kependudukan ke organisasi pemerintahan daerah lainnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.. Penggunaan akses data oleh lembaga akan dipantau oleh Bupati/Walikota melalui Dinas Dukcapil, dengan melakukan pengendalian, pengawasan, dan evaluasi secara berkala. Perbedaan penelitian yang saya lakukan adalah fokus tidak hanya pada pemberian hak akses, tetapi juga pada layanan administrasi kependudukan di Kabupaten Lima Puluh Kota.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu dengan lokasi penelitian yang berbeda dan konteks penelitian yang dilakukan fokus pada satu dokumen kependudukan yaitu pelayanan dokumen kependudukan (Akta Kelahiran dan KIA) di Rumah Sakit khusus Ibu dan Anak dalam mempercepat kepemilikan akta kelahiran dan KIA di Kabupaten Lima Puluh Kota. Dalam penelitian ini, operasionalisasi konsep yang penulis ambil berdasarkan teori dan dimensi dari teori implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh Edward III dengan empat dimensinya dan teori pelayanan publik yang dikemukakan oleh J.V. Denhardt dan R.B. Denhardt dengan sepuluh dimensinya dalam karya *New Public Service* yang saling mendukung untuk analisis penulis pada implementasi pelayanan dokumen kependudukan di Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak.

Dari teori Edward III, dimensi komunikasi dan sumber daya dipilih karena keduanya adalah faktor kunci yang sangat konkret dan dapat diukur dalam proses implementasi kebijakan, serta memastikan kebijakan dapat dipahami dan didukung secara operasional oleh pelaksana. Teori Edward III ini merupakan hal yang dependen dan menjadi awal adanya implementasi dari kebijakan pelayanan dokumen kependudukan di RSKIA. Sedangkan pada teori oleh J.V. Denhardt dan R.B. Denhardt lebih berfokus pada prinsip pelayanan yang berorientasi pada warga negara dan partisipasi masyarakat, dimensi yang dipilih dari teori J.V. Denhardt dan R.B. Denhardt (*reliability, understanding customer dan easy of acces*) dapat memperkaya dimensi Edward yang lebih teknis dengan pendekatan pada teknis implementasi. Oleh karena itu, penggabungan dimensi dari kedua teori ini penting agar implementasi kebijakan tidak hanya berjalan efektif secara administratif, tetapi juga responsif terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat, sehingga meningkatkan legitimasi dan keberlanjutan kebijakan.

Kedua teori akan menganalisis permasalahan belum tercapainya target nasional yang disebabkan oleh variabel-variabel tertentu baik dari pelayanan maupun pada masyarakat yang mengakibatkan rendahnya pendataan kepemilikan Akte Kelahiran dan KIA di Kabupaten Lima Puluh Kota.

1.5. Tujuan.

Untuk menggambarkan kondisi riil Implementasi Pelayanan Dokumen Kependudukan di Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak di Kabupaten Lima Puluh Kota dan untuk menemukan masalah dan apa yang menjadi penyebab hambatan dalam Implementasi Pelayanan Dokumen Kependudukan di Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak di Kabupaten Lima Puluh Kota serta menemukan upaya dalam mengatasi berbagai masalah dalam Implementasi Pelayanan Dokumen Kependudukan di Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak di Kabupaten Lima Puluh Kota

II. METODE (5-10%)

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian kualitatif dengan strategi embedded konkuren yang menerapkan satu-tahap pengumpulan data kuantitatif dan kualitatif dalam satu waktu, strategi embedded konkuren memiliki metode primer yang memandu proyek dan database sekunder yang memainkan peran pendukung dalam prosedur penelitian.

Dalam buku metode penelitian Ifah Rofiqoh dan Zulhawati (2020:163) Metode sekunder yang kurang diprioritaskan (kuantitatif atau kualitatif) ditancapkan (embedded) atau disarankan (nested) ke dalam metode yang lebih dominan (kualitatif atau kuantitatif). Penancapan ini dapat berarti bahwa metode sekunder menjabarkan rumusan masalah yang berbeda dari metode primer (seperti, dalam penelitian eksperimen, data kuantitatif menjelaskan outcome yang diharapkan dari proses treatment), sementara data kualitatif mengeksplorasi proses-proses yang dialami oleh masing-masing individu dalam kelompok treatment atau mencari informasi dalam tingkatan analisis yang berbeda untuk menyelidiki fenomena yang terjadi di lapangan

Strategi kualitatif pada umumnya dapat ditancapkan (embedded) ke dalam data kuantitatif untuk memperkaya deskripsi tentang para partisipan yang menjadi sampel penelitian. Data kualitatif juga dapat digunakan untuk mendeskripsikan aspek penelitian kuantitatif yang tidak dapat dihitung (unquantifiable). Melalui metode kualitatif dan strategi embedded konkuren, peneliti dapat melakukan observasi dan memperoleh gambaran mengenai implementasi Pelayanan Dokumen Kependudukan (Akta Kelahiran dan KIA) di Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Kabupaten Lima Puluh Kota. Penulis mengumpulkan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam kepada informan yang bersumber dari tiga variabel utama yaitu dari Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai pembuat kebijakan dan pengelola data, Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak sebagai pusat pelayanan dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Adapun analisisnya menggunakan gabungan teori implementasi Edward III tahun 1990 dan teori pelayanan publik J.V. Denhardt dan R.B. Denhardt dalam karya New Public Service yang mendukung teori sebelumnya dengan dimensi komunikasi dan sumber daya serta dimensi reliability, understanding customer dan easy of acces sebagai pendukungnya.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN (60-70%)

3.1. Implementasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran dan KIA di Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Kabupaten Lima Puluh Kota

- a) **Komunikasi**, komunikasi tentang implementasi pelayanan dokumen kependudukan di rumah sakit telah berjalan dengan sangat baik. Disdukcapil telah mengkomunikasikan hal-hal yang perlu dalam menjalankan program ini serta memberikan komunikasi terkait pelatihan yang memadai tentang prosedur-prosedur yang harus dilakukan dalam memberikan layanan dokumen kependudukan kepada masyarakat. Hal ini memperkuat hubungan antara rumah sakit dan pasien (masyarakat), serta memudahkan proses administrasi yang harus dilakukan.
- b) **Sumber Daya**, Penerapan aplikasi Smartdukcapil dan kesiapan operator pelayanan online merupakan langkah positif yang akan membawa manfaat besar dalam meningkatkan layanan kepada masyarakat. Dengan adanya sistem yang terintegrasi, fasilitas yang cukup dari dinas dukcapil seperti komputer dan database serta anggaran yang cukup untuk implementasi ini, proses pelayanan dokumen kependudukan akan menjadi lebih efektif, efisien dan juga transparan. Dengan demikian, kerjasama yang terjalin antara Disdukcapil Kabupaten Lima Puluh Kota dan RSKIA dapat memberikan dampak positif yang signifikan bagi pelayanan dokumen

kependudukan Kabupaten Lima Puluh Kota.

- c) **Reliability**, yaitu memastikan berjalannya suatu program pelayanan dokumen kependudukan sesuai sasaran dalam implementasi pelayanan dokumen kependudukan merupakan suatu hal yang sangat penting. Program yang ada harus terealisasi secara akurat dan efektif. Keakuratan implementasi program ini sangat krusial karena dapat memengaruhi kepuasan masyarakat. Dengan menerapkan standar yang ketat dalam pelaksanaan program pelayanan dokumen kependudukan, diharapkan bisa memberikan hasil yang maksimal dan menjaga tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Dari data yang penulis dapatkan saat penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lima Puluh Kota. Berikut data tentang kepemilikan Akta Kelahiran per tahun di Kabupaten Lima Puluh Kota.

Kepemilikan Akta Kelahiran Anak Umur 0-18 Tahun Kabupaten Lima Puluh Kota

TAHUN	ANAK USIA 0-18	KEPEMILIKAN AKTA KELAHIRAN	%	BELUM MEMILIKI AKTA KELAHIRAN	%
2019	121,409	109,366	90.08	12,043	9.92
2020	121,931	111,063	91.09	10,868	8.91
2021	118,916	110,663	93.06	8,253	6.94
2022	108,414	102,979	94.99	5,435	5.01
2023	111,936	106,936	95.53	5,000	4.47
SEM 2024	107,912	103,495	95.91	4,417	4.09

Sumber : *Disdukcapil Kabupaten Lima Puluh Kota*

Berdasarkan data di atas, terlihat bahwa persentase penduduk yang belum memiliki akta kelahiran mengalami penurunan secara signifikan setiap tahun. Hal ini menunjukkan adanya perbaikan dalam proses pendaftaran akta kelahiran. Dengan adanya penurunan tersebut, dapat disimpulkan bahwa upaya pemerintah dalam meningkatkan akses dan layanan terkait administrasi kependudukan telah memberikan dampak yang positif. Penurunan persentase jumlah penduduk yang belum memiliki akta kelahiran juga dapat dijadikan indikator bahwa program-program sosialisasi dan pembinaan yang dilakukan kepada masyarakat dapat berjalan dengan baik. Sedangkan untuk capaian KIA di Kabupaten Lima Puluh Kota dapat dilihat dari tabel berikut.

Data Kepemilikan KIA Kabupaten Lima Puluh Kota Tahun 2024

NO	KODE WILAYAH	KECAMATAN	WAJIB KIA	KEPEMILIKAN KIA	%	BELUM MEMILIKI KIA	%
1	13.07.01	SULIKI	3,524	1,646	46.71	1,878	53.29
2	13.07.02	GUGUAK	8,578	5,009	58.39	3,569	41.61
3	13.07.03	PAYAKUMBUH	10,451	6,035	57.75	4,416	42.25
4	13.07.04	LUAK	7,457	2,694	36.13	4,763	63.87
5	13.07.05	HARAU	15,911	10,033	63.06	5,878	36.94
6	13.07.06	PANGKALAN KOTO BARU	8,024	2,975	37.08	5,049	62.92
7	13.07.07	KAPUR IX	7,212	2,992	41.49	4,220	58.51

8	13.07.08	GUNUANG OMEH	3,582	1,224	34.17	2,358	65.83
9	13.07.09	LAREH SAGO HALABAN	10,220	3,147	30.79	7,073	69.21
10	13.07.10	SITUJUAH LIMO NAGARI	6,139	2,770	45.12	3,369	54.88
11	13.07.11	MUNGKA	7,503	2,943	39.22	4,560	60.78
12	13.07.12	BUKIK BARISAN	5,338	2,671	50.04	2,667	49.96
13	13.07.13	AKABILURU	7,689	2,487	32.34	5,202	67.66
		JUMLAH	101,628	46,626	45.88	55,002	54.12

Sumber : *Disdukcapil Kabupaten Lima Puluh Kota*

Capaian Kepemilikan KIA di Kabupaten Lima Puluh Kota Tahun 2022-2024

	Capaian Kinerja		
	2022	2023	2024
Persentase Anak usia 0-17 tahun kurang 1 (satu) yang Memiliki KIA	44,59 %	46,12 %	46, 62 %

Sumber : *LKjIP Disdukcapil Kabupaten Lima Puluh Kota*

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa capaian kepemilikan dari KIA di Kabupaten Lima Puluh Kota juga mengalami peningkatan. Walaupun peningkatan yang ada sangat kecil, hal tersebut tetap menunjukkan adanya pertumbuhan yang positif dalam hal kepemilikan KIA di wilayah tersebut. Meskipun angka tersebut tidak terlalu signifikan, namun peningkatan itu dapat dijadikan sebagai indikator bahwa KIA semakin dikenal dan digunakan oleh masyarakat di Kabupaten Lima Puluh Kota. Berkaitan dengan pendaftaran penduduk di RSKIA, penulis juga mendapatkan informasi jumlah masyarakat yang memperoleh pelayanan di RSKIA. Namun, data terkait pelayanan di RSKIA ini tidak tercatat dengan baik dan hanya mempunyai data dalam waktu enam bulan terakhir tercatat sejak penulis melaksanakan penelitian di disdukcapil Lima Puluh Kota. Terkait dokumen kependudukan (Akta Kelahiran dan KIA) dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Jumlah Akta Kelahiran dan KIA yang Dibuat di RSKIA tahun 2024

No.	Bulan	RSKIA An-Nisa	RSKIA Sukma Bunda
1	Juli	68	48
2	Agustus	86	73
3	September	168	133
4	Oktober	137	139
5	November	121	88
6	Desember	110	92
JUMLAH		1.263	

Sumber : *Disdukcapil Kabupaten Lima Puluh Kota*

Berdasarkan data yang tertera dalam tabel 4.10 di atas, dapat diketahui bahwa jumlah kepemilikan akta kelahiran dan Kartu Identitas Anak (KIA) yang didaftarkan melalui layanan di Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak mengalami peningkatan setiap bulannya. Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa realisasi dari program yang dilakukan oleh pihak rumah sakit dan disdukcapil Kabupaten Lima Puluh Kota bagi masyarakat telah memberikan hasil positif dengan adanya kecenderungan dalam peningkatan setiap bulannya.

Jika dikaitkan dengan jumlah kepemilikan akta kelahiran tahun 2024 sebanyak 95,91 persen, pembuatan akta kelahiran melalui RSKIA An-Nisa dan RSKIA Sukma Bunda hanya berkontribusi sebesar 1,22 persen. Sedangkan untuk KIA sendiri pelayanan melalui RSKIA berkontribusi sebanyak 2,7 persen dari 46,2 persen capaian yang ada. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun

RSKIA An-Nisa dan RSKIA Sukma Bunda telah melakukan upaya pembuatan akta kelahiran dan KIA, kontribusinya masih tergolong kecil dalam jumlah keseluruhan akta kelahiran yang diproduksi pada tahun tersebut. Meski demikian, peran dari kedua lembaga tersebut tetap penting dalam membantu proses administrasi kependudukan, meskipun presentase kontribusinya tidak begitu signifikan dibandingkan dengan jumlah total akta kelahiran yang diterbitkan.

d) **Understanding customer**, berdasarkan wawancara penulis dengan masyarakat terkait pelayanan ini, masyarakat dapat merasakan manfaat yang ada melalui pelayanan yang disediakan oleh RSKIA. Masyarakat tidak lagi perlu repot mengurus akta kelahiran dan Kartu Identitas Anak (KIA) ke Disdukcapil Lima Puluh Kota, karena semua proses bisa dilakukan dengan mudah di RSKIA. Dengan adanya pemanfaatan teknologi secara online, proses ini juga semakin terbantu karena masyarakat tidak perlu kembali ke rumah untuk mengambil berkas terlebih dahulu.

Manfaat kemudahan dan efisiensi yang ditawarkan oleh pelayanan RSKIA dan pemanfaatan teknologi online dapat membuat proses administrasi kependudukan menjadi lebih cepat dan efektif bagi masyarakat. Dengan tidak perlu lagi mengurus berkas ke Disdukcapil dan dapat langsung dilakukan di RSKIA, proses tersebut juga menjadi lebih nyaman bagi masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi dalam pelayanan publik dan pemanfaatan teknologi secara tepat dapat memberikan dampak positif yang besar bagi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan mereka.

e) **Easy of acces**, pelayanan dokumen kependudukan di Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak(RSKIA) memiliki efisiensi yang baik dengan penerapan sistem online dan adopsi standar operasional prosedur (SOP) yang jelas. Langkah tersebut memungkinkan akses yang mudah dan cepat bagi pasien untuk mengambil dokumen kependudukan seperti Akta Kelahiran dan Kartu Identitas Anak (KIA). Melalui proses pengiriman data oleh pihak rumah sakit dan penanganan pada hari yang sama sesuai dengan jam kerja, pelayanan dokumen kependudukan di RSKIA dapat dijamin dilakukan dengan efektif.

Dengan adopsi pelayanan dokumen kependudukan secara online dan SOP yang terstruktur, RSKIA memberikan jaminan kepada pasien bahwa proses pengambilan dokumen akan diproses dengan baik dan tepat waktu. Sistem pengiriman data dari rumah sakit ke instansi terkait dan penyelesaian pada hari yang sama memberikan kepastian bagi pasien bahwa keberlangsungan administrasi kependudukan mereka akan diurus dengan cermat.

Berikut prosedur pelayanan yang penulis dapatkan saat penelitian di disdukcapil Kabupaten Lima Puluh Kota :

Prosedur Pelayanan Dokumen Kependudukan di RSKIA

No	Kegiatan	Mutu Baku			Keterangan		
		Pemohon	Operator RSKIA	Operator Disdukcapil	Kelengkapan	Waktu	Output
1	Pemohon memberikan berkas kepada operator RSKIA				Dokumen asli / Scan / Foto (KK, Akta Nikah Orang tua, Form F201)	1 menit	
2	Operator RSKIA mengunggah / mengupload berkas ke aplikasi <i>smartdukcapil</i>				PC, Aplikasi <i>smartdukcapil</i>	2 menit	
3	Operator disdukcapil memverifikasi syarat syarat pembuatan dokumen kependudukan				PC, Aplikasi <i>smartdukcapil</i>	3 menit	

4	Operator Disdukcapil memproses layanan pembuatan dokumen kependudukan				PC, Aplikasi <i>smartdukcapil</i>	5 menit	Status Layanan
5	Operator Disdukcapil Mengirimkan file dokumen kependudukan ke Operator RSKIA melalui aplikasi				PC, Aplikasi <i>smartdukcapil</i>	2 menit	
6	Operator RSKIA mencetak dokumen kependudukan				PC, Aplikasi <i>smartdukcapil</i> , printer	2 menit	Dokumen Kependudukan
7	Operator RSKIA menyerahkan dokumen kependudukan kepada pemohon dalam bentuk fisik				Dokumen hasil	1 menit	
Total waktu						15 menit	

Sumber : *Disdukcapil Kabupaten Lima Puluh Kota*

Dari tabel alur pelayanan di atas, dapat dilihat bahwa dalam pelayanan yang ada memiliki prosedur yang sistematis. Masyarakat yang ada hanya perlu membawa berkas yang diperlukan dalam pendaftaran seperti kartu keluarga, akta pernikahan dan KTP orang tua dari bayi serta mengisi formulir F2.01 yang telah disediakan pihak rumah sakit. Berkas persyaratan pun dapat berupa foto atau *scan* sehingga masyarakat yang ada pun tidak perlu kembali ke rumah apabila tidak membawanya.

Kemudahan dalam akses pelayanan tersebut akan sangat bermanfaat bagi masyarakat mengingat tidak semua masyarakat yang sadar akan pentingnya melengkapi kepemilikan dokumen kependudukan. Pelayanan yang mudah diakses akan memudahkan masyarakat dalam mengurus dan melengkapi dokumen-dokumen tersebut, sehingga mereka dapat mengakses berbagai layanan yang memerlukan dokumen kependudukan dengan lebih efisien. Hal ini akan membantu mempercepat proses administrasi dan mengurangi potensi terjadinya masalah terkait kepemilikan dokumen kependudukan yang kurang lengkap. Dengan demikian, kemudahan akses pelayanan masyarakat akan memberikan dampak positif bagi semua pihak yang terlibat.

3.2. Hambatan dalam Implementasi Pelayanan Dokumen Kependudukan di RSKIA

Penulis melakukan wawancara dengan informan berkaitan dengan faktor penghambat pelaksanaan implementasi pelayanan pembuatan Akta Kelahiran dan KIA di Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak. Berdasarkan wawancara dan observasi di lapangan, penulis mengetahui dan menemukan faktor penghambat pelayanan dokumen kependudukan di RSKIA ini belum semua masyarakat di Kabupaten Lima Puluh Kota mengetahui tentang adanya pelayanan tersebut. Hal ini mengindikasikan bahwa sosialisasi mengenai layanan tersebut belum maksimal. Dengan adanya informasi yang luas tentang adanya pelayanan dokumen kependudukan di RSKIA, partisipasi masyarakat tentunya akan meningkat dalam menggunakan fasilitas tersebut untuk kepentingan administrasi dan legalitas kependudukan anak mereka.

3.3. Upaya untuk Mengatasi Hambatan dalam Implementasi Pelayanan Dokumen Kependudukan di RSKIA

Peningkatan upaya promosi dan sosialisasi yang efektif terhadap layanan dokumen kependudukan di RSKIA dapat menjadi langkah awal penting dalam meningkatkan kesadaran masyarakat. Dengan menyebarkan informasi secara luas dan efisien, diharapkan bahwa masyarakat akan memiliki pemahaman yang lebih baik tentang pentingnya pelayanan tersebut. Selain itu, pendekatan komprehensif dalam memberikan informasi dan memfasilitasi aksesibilitas layanan juga merupakan

langkah krusial dalam meningkatkan pemanfaatan layanan tersebut.

Melalui upaya-upaya ini, diharapkan bahwa masyarakat Kabupaten Lima Puluh Kota akan memiliki kesempatan untuk lebih memahami dan memanfaatkan pelayanan dokumen kependudukan yang disediakan oleh RSKIA. Dengan memperluas aksesibilitas dan pengetahuan terhadap layanan ini, diharapkan bahwa berbagai kepentingan administratif masyarakat dapat didukung dengan lebih efektif. Dengan demikian, diharapkan bahwa proses administratif yang melibatkan dokumen kependudukan dapat dilakukan dengan lebih lancar dan efisien bagi seluruh lapisan masyarakat.

Dengan terciptanya kesempatan bagi masyarakat untuk memahami dan memanfaatkan layanan dokumen kependudukan RSKIA, diharapkan bahwa kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam proses administratif akan meningkat. Langkah-langkah ini dapat menjadi dasar untuk peningkatan efektivitas dalam pelayanan publik dan memperkuat hubungan antara masyarakat dan lembaga terkait. Dengan demikian, diharapkan bahwa implementasi upaya promosi dan sosialisasi yang efektif akan memberikan manfaat jangka panjang bagi masyarakat Kabupaten Lima Puluh Kota dan memperkuat perekonomian dan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelaksanaan implementasi pelayanan dokumen kependudukan (Akta Kelahiran dan KIA) di RSKIA Kabupaten Limapuluh Kota memberikan dampak positif bagi masyarakat yang tidak perlu susah payah dalam mengurus Akta Kelahiran dan KIA setelah kelahiran anaknya serta memberikan dampak positif bagi disdukcapil dalam percepatan kepemilikan akta kelahiran dan KIA di daerah Kabupaten Lima Puluh Kota.

Program ini memiliki potensi dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi dan kerjasama dengan lembaga lain. Dengan adanya sistem yang terintegrasi secara online, masyarakat tidak perlu lagi melakukan perjalanan fisik ke kantor layanan untuk mengajukan atau mengambil dokumen sehingga dapat menghemat waktu, biaya transportasi, serta mengurangi beban administratif yang tidak perlu. Program ini juga berkontribusi pada peningkatan produktivitas nasional karena mengurangi proses birokrasi yang panjang dalam mengurus dokumen kependudukan sertadapat terwujudnya tata kelola pemerintahan yang lebih transparan, akuntabel, dan responsif melalui implementasi pelayanan dokumen kependudukan di RSKIA ini.

Selain itu, dengan adanya percepatan kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Limapuluh Kota ini target nasional dapat tercapai serta terus terjadinya peningkatan kualitas pelayanan di Disdukcapil dalam mewujudkan pelayanan yang prima. Oleh karena itu dengan peningkatan tersebut dapat mendukung setiap masyarakat Kabupaten Limapuluh Kota untuk melengkapi administrasi dokumen kependudukan khususnya akta kelahiran dan KIA yang merupakan dokumen penting bagi masyarakat karena dokumen tersebut dapat memberikan perlindungan hukum dan status bagi setiap masyarakat serta tentunya secara tidak langsung akan membantu pemerintah mewujudkan tujuan negara

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa Implementasi pelayanan dokumen kependudukan di RSKIA Kabupaten Lima Puluh Kota belum cukup baik. Hal ini disebabkan oleh rendahnya dimensi *reliability*, kepemilikan akta kelahiran yang dibuat melalui implementasi pelayanan ini hanya 1,22 persen dari total capaian 95,91 persen yang terealisasi untuk jumlah kepemilikan akta kelahiran tahun 2024 serta 2,7 persen dari 46,2 persen untuk KIA. Penggabungan teori implementasi kebijakan Edward III (1990) dengan teori pelayanan publik dalam buku *New Public Service* oleh J.V. Denhardt dan R.B. Denhardt (2003) memiliki hubungan dalam hal komunikasi dan sumber daya, serta kedua dimensi pelayanan publik yakni *understanding customer* dan *easy of access*. Meskipun keseluruhan indikator tiap dimensi

sudah baik, namun perlu perbaikan khususnya pada dimensi *reliability* guna meningkatkan kualitas pelayanan dokumen kependudukan di RSKIA Kabupaten Lima Puluh Kota.

Masalah yang terjadi dalam pelaksanaan Implementasi Pelayanan Dokumen Kependudukan (Akta Kelahiran dan KIA) diantaranya yaitu masih rendahnya promosi dan sosialisasi kepada masyarakat akan adanya pelayanan di Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak yang telah bekerja sama dengan Dissukcapil Kabupaten Lima Puluh Kota, masih minimnya sosialisasi tersebut membuat kepemilikan Akta Kelahiran dan KIA tidak meningkat secara signifikan.

Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Limapuluh Kota dalam mengatasi faktor-faktor penghambat Implementasi Pelayanan Dokumen Kependudukan (Akta Kelahiran dan KIA) di RSKIA yaitu memberikan pemahaman kepada masyarakat melalui sosialisasi langsung maupun melalui media sosial serta melalui radio dan juga dengan penyebaran brosur dan pamflet di titik keramaian.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu penelitian yang begitu cepat selama lebih kurang 14 hari.

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 implementasi pelayanan dokumen kependudukan (akta kelahiran dan KIA) di Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Kabupaten Limapuluh Kota untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kedua Orang Tua saya (Ibu Fitri & Bapak Taslim) yang telah paling berjasa dan menjadi inspirasi yang dalam setiap do'a dan sujudnya selalu terucap ridhonya untuk saya serta Uda, Abang dan Kakak Kandung penulis yang menjadi panutan dalam kehidupan karena mengajarkan penulis banyak hal dari hal kecil sampai hal hal yang membuat penulis menjadi orang yang bisa diandalkan. Selanjutnya, kepada Disdukcapil Kabupaten Limapuluh Kota Provinsi Sumatera Barat beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2014:172) . Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta : Rineka Cipta.
- Creswell, John W.(2014). Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Dwivedi, Y. K., et al. (2019). Electronic Government: A Review and Future Directions. Government Information Quarterly, 36(3), 101395. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.07.001>
- Gil-Garcia, J. R., & Pardo, T. A. (2005). E-Government Success Factors: Mapping Practical Tools to Theoretical Foundations. Government Information Quarterly, 22(2), 187-216. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2004.12.001>
- Hardiansyah.(2018:23). Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta : Gavamedia.

- Heeks, R. (2006). *Implementing and Managing eGovernment: An International Text*. SAGE Publications.
- Kettunen, P., & Kallio, J. (2020). E-Government in the Era of Digital Transformation: A Review of the Literature. *Information Systems Frontiers*, 22, 1–15. <https://doi.org/10.1007/s10796-020-10012-9>
- Imelda, I., & Arkum, D. (2019). Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran dan Akta Kematian Sebagai Pelaksana “BANG MUDA.” *Jurnal Studia Administrasi*, 1(2), 17–35. <https://doi.org/10.47995/jian.v1i2.24>
- Kusuma, B. (2023). Efektivitas Kinerja Satpol PP dalam Menangani Pelanggaran Perda Kawasan Tanpa Rokok di Kota Yogyakarta [Skripsi, Institut Pemerintahan Dalam Negeri]. Eprints IPDN.
- LKJIP Kabupaten Lima Puluh Kota 2023. (2023). Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Kab Lima Puluh Kota tahun 2023.pdf.
- Moleong, L.J. (2012:217). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Nugraha, D. S. (2021). Analisis Kinerja Satuan Polisi Pamong Praja dalam Penegakan Perda Ketertiban Umum di Kota Bandung [Skripsi]. IPDN. Eprints IPDN.
- Nurrahman, A., Dimas, M., Ma'sum, M. F., & Ino, M. F. (2021). Pemanfaatan Website Sebagai Bentuk Digitalisasi Pelayanan Publik Di Kabupaten Garut. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 3(1), 78–95. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v3i1.2126>
- Permana, A. (2022). Implementasi SOP Penegakan Perda oleh Satpol PP Provinsi Jawa Barat [Skripsi, Institut Pemerintahan Dalam Negeri]. Eprints IPDN.
- Rizki, A. (2023). Analisis Swot Pada Penerapan Aplikasi Smartdukcapil Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Lima Puluh Kota. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 7(1), 819–829. <https://doi.org/10.58258/jisip.v7i1.4647>
- Setiawan, H. (2020). Evaluasi Kinerja Satpol PP dalam Menegakkan Perda Ketertiban Umum di Kabupaten Bekasi [Skripsi, Institut Pemerintahan Dalam Negeri]. Repository IPDN.
- Simangunsong, F. (2017). *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Bandung: Alfabeta.
- Siswosoediro, Henry S. (2008). *Mengurus Surat-Surat Kependudukan (Identitas Diri)*. Jakarta : Visimedia.
- Sri Handriana Dewi Hastuti. (2020). Pentingnya Pemanfaatan Data Kependudukan Di Era Digital. *TEKNIMEDIA: Teknologi Informasi Dan Multimedia*, 1(1), 18–21. <https://doi.org/10.46764/teknimedia.v1i1.9>
- Sugiyono.(2019). *Metode Penelitian dan Pengembangan*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta