

OPTIMALISASI PENERBITAN AKTA KELAHIRAN DALAM MENINGKATKAN TERTIB ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KOTA MATARAM

Muhammad Darin Firyal

NPP. 29.1265

*Asdaf Kota Kota Mataram Provinsi Nusa Tenggara Barat
Program Studi Praktik Kependudukan Dan Pencatatan Sipil*

Email: muhammaddarinfiryal@gmail.com

ABSTRACT

Problem/Background (GAP): The research conducted by the author took the title "Optimization of Birth Certificate Issuance in Improving Population Administration Order in Mataram City", is a description of how optimal the issuance of birth certificates in increasing the orderly administration of population in Mataram City to the community. **Purpose:** This research aims to illustrate how the Issuance of Birth Certificates in Improving The Orderly Administration of Population in Mataram City. **Method:** The methods used in this study are qualitative descriptive with an inductive approach and the data collection techniques used are semi-structured interviews, documentation and observation. **Result:** The results of this study show that the services that have been provided by the Mataram City Population and Civil Registration Office in terms of publishing and employee skills have met community expectations. **Conclusion:** In terms of publishing and employee skills have met community expectations, but the infrastructure includes birth printing tools, data input facilities and the like in the form of computer supplies, printers and CPUs in addition to networks and servers. Who often experience interference when going to input data and download population databases, quality still needs to be improved by continuing education to a higher level and providing technology. As for the obstacles that exist in the Mataram City Population and Civil Disobedience Office, the lack of availability of budgets and infrastructure, then there are often delays in issuing births due to data errors or lack of applicant information. Based on these conclusions, the author provides advice to follow up on community responses in terms of quality of service to the issuance of birth certificates, add and utilize facilities and infrastructure, improve the quality of employees in terms of ability and skills and add programs that can support the smooth management of population documents.

Keywords : Optimization of Issuance, Birth Certificate, Population Administration

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Penelitian yang dilakukan oleh penulis mengambil judul "Optimalisasi Penerbitan Akta Kelahiran Dalam Meningkatkan Tertib Administrasi Kependudukan di Kota Mataram", ini merupakan deskripsi seoptimal mana penerbitan akta kelahiran dalam meningkatkan tertib administrasi kependudukan di Kota Mataram kepada masyarakat. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan tentang bagaimana Penerbitan Akta Kelahiran Dalam

Meningkatkan Tertib Administrasi Kependudukan di Kota Mataram. **Metode:** Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif dan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara semi terstruktur, dokumentasi dan observasi. **Hasi/Temuan:** Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang telah diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram sudah memenuhi harapan masyarakat. **Kesimpulan :** dari segi penerbitan dan keterampilan pegawai sudah memenuhi harapan masyarakat, akan tetapi Infrastruktur meliputi alat pencetak kelahiran, sarana penginputan data dan sejenisnya berupa persediaan komputer, printer dan CPU selain itu jaringan dan *server* yang sering mengalami gangguan ketika akan melakukan penginputan data dan *download database* kependudukan, kualitas masih perlu ditingkatkan dengan melanjutkan pendidikan ke jenjang lebih tinggi dan memberikan bimtek. Sedangkan untuk hambatan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram kurangnya ketersediaan anggaran dan sarana prasarana, kemudian sering terjadinya penundaan penerbitan kelahiran akibat kesalahan data atau kurangnya keterangan pemohon. Berdasarkan kesimpulan tersebut, penulis memberikan saran untuk menindaklanjuti tanggapan masyarakat dari segi kualitas pelayanan terhadap penerbitan akta kelahiran, menambahkan dan memanfaatkan sarana dan prasarana, meningkatkan kualitas pegawai dari segi kemampuan dan keterampilan dan menambahkan program- program yang dapat mendukung kelancaran pengurusan dokumen kependudukan.

Kata Kunci : Optimalisasi Penerbitan, Akta Kelahiran, Administrasi Kependudukan

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia sebagai negara hukum yang menggunakan demokrasi dalam sistem pemerintahan dan memiliki konsep berpikir dari rakyat, untuk rakyat, dan oleh rakyat. Sehingga pemerintah memiliki tugas pokok dan kewenangan dalam mengurus dan mengatur untuk kepentingan masyarakat. Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah direvisi menjadi Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 pada Pasal 1 Ayat 1 dan Ayat 13 berbunyi administrasi kependudukan hanya dapat terlaksana apabila didukung oleh pelayanan yang profesional dan peningkatan kesadaran penduduk, termasuk warga negara Indonesia yang berada di luar negeri. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiba dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan publik dan pembangunan sektor lain.

Dalam administrasi kependudukan setiap manusia yang baru lahir wajib memiliki akta kelahiran sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku. Akta kelahiran merupakan akta yang dibuat oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota atau kabupaten sebagai bukti sah mengenai identitas seseorang. Pelayanan administrasi kependudukan dapat dilakukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota atau kabupaten. Jenis pelayanan administrasi kependudukan seperti berupa pelayanan urusan akta kelahiran yang termasuk dalam pencatatan sipil.

Kota Mataram adalah ibu kota Provinsi Nusa Tenggara Barat. Jumlah penduduknya tahun 2021 sebanyak 441.561 jiwa, dengan kepadatan penduduk sebanyak 7.203 jiwa/km². Salah satu dinas di Kota Mataram yang membantu walikota dalam melaksanakan kewenangan pemerintah daerah adalah dinas kependudukan dan pencatatan sipil termasuk juga pelayanan penerbitan Akta Kelahiran.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan optimalisasi penerbitan akta kelahiran dalam meningkatkan tertib administrasi kependudukan di Kota Mataram. Pada umumnya masyarakat Kota Mataram menganggap pelayanan dalam penerbitan akta kelahiran yang dilakukan aparat pemerintah masih belum sepenuhnya sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat, hal ini didapat karena banyaknya pengaduan dari masyarakat pada pihak aparat pemerintah yang memberikan pelayanan belum optimal, salah satunya adalah memerlukan waktu penerbitan yang tidak singkat. Selain itu Disetiap tahunnya jumlah penduduk di Kota Mataram mengalami peningkatan yang mana masih ada penduduk yang belum mendaftarkan peristiwa kependudukannya maupun kejadian yang penting yang terus menerus terjadi, terutama dalam peristiwa kelahiran yang belum didaftarkan atau dimasukkan ke dalam data dan dokumen administrasi kependudukan karena belum sadarnya penduduk Kota Mataram akan pentingnya Akta Kelahiran. Selanjutnya Penduduk di Kota Mataram masih ada yang belum mendaftarkan atau melaporkan peristiwa kependudukan yang terjadi khususnya peristiwa kelahiran dikarenakan letak Disdukcapil Kota Mataram yang kurang optimal atau tidak strategis serta dalam apabila ada masyarakat yang ingin mengurus Akta Kelahiran sering terjadi hambatan yaitu kemacetan untuk menuju ke Disdukcapil Kota Mataram. Dalam hal kinerja, sumber daya aparat yang masih kurang berkualitas sehingga menghambat pelayanan kepada penduduk Kota Mataram. Dalam hal administrasi, proses untuk memperoleh akta kelahiran yang membutuhkan prosedur administrasi dan waktu yang panjang.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu dalam konteks optimalisasi sendiri maupun Penerbitan AKta Kelahiran. Penelitian pertama oleh Septiana (2013) melakukan penelitian dengan judul "*Tingkat Partisipasi Masyarakat Dalam Kepemilikan Akta Kelahiran di Kecamatan Cibadak Kabupaten Lebak*". Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Hasil penelitian mengenai Tingkat Partisipasi Masyarakat Dalam Kepemilikan Akta Kelahiran di Kecamatan Cibadak Kabupaten Lebak penulis memakai teori yang dibuat oleh Keith Davis yang mempunyai tiga aspek yaitu keterbawaan mental dan emosional seseorang, motivasi seseorang, dan tanggung jawab seseorang. Pada penelitian ini memberikan kesimpulan yaitu tingkat partisipasi masyarakat dalam kepemilikan akta kelahiran di Kecamatan Cibadak Kabupaten Lebak hanya mencakup 59,44% dari angka tertinggi yang dihipotesiskan dari penulis yaitu 65%. Selanjutnya oleh Prajadireja (2015) melakukan penelitian dengan judul "*Efektivitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi*". Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan tiga dimensi efektivitas pelayanan, kriteria yang diinginkan pada dasarnya telah tercapai namun masih lebih banyak perbaikan dalam penerbitan akta kelahiran, kinerja pegawai yang masih kurang baik, sopan, ramah serta tepat waktu dalam pemberian pelayanan. Dan penelitian oleh Fadhila (2014) melakukan penelitian dengan judul "*Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sigi*". Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sigi berdasarkan empat aspek yaitu penerbitan akta kelahiran telah ditetapkan

bersamaan dengan jangka waktu yang ditetapkan, serta pengelolaan akta kelahiran tidak ribet, bertanggung jawab dan siap menghadapi ketidaknyamanan dan estimasi dana bagi yang menyadari keterlambatan tidak harus memberatkan masyarakat. Ada faktor yang mendukung penelitian ini adalah tingkat pendidikan, pekerjaan dan sumber daya manusia.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni menganalisis optimalisasi penerbitan akta kelahiran dalam meningkatkan tertib administrasi kependudukan di Kota Mataram, metodenya yang digunakan menggunakan kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Selain itu pengukuran/indikator yang digunakan yakni menggunakan pendapat dari Siringiringo mengenai teori optimalisasi.

1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis optimalisasi penerbitan akta kelahiran dalam meningkatkan tertib administrasi kependudukan di Kota Mataram, untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat di dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam meningkatkan optimalisasi penerbitan akta kelahiran di Kota Mataram, untuk mengetahui upaya-upaya apa saja yang dilakukan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil guna optimalisasi penerbitan akta kelahiran dalam meningkatkan tertib administrasi kependudukan di Kota Mataram, serta memberikan rekomendasi optimalisasi penerbitan akta kelahiran dalam meningkatkan tertib administrasi kependudukan di Kota Mataram.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif karena karena penelitian yang dilakukan tidak diperoleh melalui bentuk hitungan kemudian berusaha harus sesuai dengan apa yang telah ditemukan di lapangan sehingga harus melengkapi diri dengan catatan lapangan yang diperoleh penulis sendiri serta penelitian dilakukan untuk memberikan deskripsi yang jelas sesuai dengan fakta-fakta apa yang terjadi yang pada awalnya terlihat lebih khusus, kemudian dapat diambil sebuah kesimpulan dari hasil pengamatan suatu fenomena yang bersifat umum.

Penulis mengumpulkan data dengan data yang bersumber dari tiga jenis yakni *person* (sumber data berupa orang) dalam artian memberikan data berupa wawancara tertulis atau tanggapan tertulis melalui kuesioner. Adapun informan penelitian terdiri atas Kepala Dinas, Sekretaris, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Kepala Seksi Kelahiran, Staf Pelayanan Pencatatan Sipil, serta masyarakat dengan pengambilan data informan ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Selanjutnya *place* sebagai sumber data yakni Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram. Kemudian *paper* sumber data yang mewakili tanda-tanda berupa huruf, angka, gambar, dan simbol-simbol lainnya. Untuk teknik pengumpulan datanya menggunakan teknik dari sumber primer yakni data yang diteruskan kepada peneliti langsung serta sekunder dengan teknik yang terdiri dari wawancara semi terstruktur, dokumentasi dan observasi. Adapun analisisnya menggunakan pendapat dari Siringiringo mengenai teori optimalisasi. Untuk menganalisis teori tersebut digunakan teknik analisis data oleh Miles dan Huberman yakni pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta verifikasi.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menyimpulkan berkaitan optimalisasi Penerbitan Akta Kelahiran dalam meningkatkan tertib administrasi kependudukan di Kota Mataram menurut pendapat Siringiringo mengenai teori elemen permasalahan optimalisasi yang terdiri dari tujuan, alternative keputusan, dan sumber daya yang dibatasi. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

3.1. Tujuan

Tujuan dari optimalisasi berbentuk memaksimalkan atau meminimalkan. Memaksimalkan apabila berhubungan dengan keuntungan dan penerimaan, sedangkan meminimalkan digunakan apabila berhubungan dengan biaya, waktu dan jarak. Tujuan memiliki indikator yang mendukung di dalamnya, yaitu:

- a. Memaksimalkan terhadap kualitas penerbitan, seperti penggunaan sarana prasarana dan keterampilan pegawai

Untuk kualitas penerbitan yakni penggunaan sarana dan prasarana dalam menunjang kualitas penerbitan sekarang ini bertahap untuk digitalisasi, beberapa tahun ini dan tahun yang akan mendatang hampir semua sudah masuk digitalisasi kecuali tahun 2018 ke bawah. Untuk akta kelahiran tahun 2020 ke atas sudah menggunakan *barcode* sehingga masyarakat dapat memiliki dan mencetak sendiri tanpa harus datang ke Disdukcapil. Untuk pelayanan *online* melalui *whatsapp* Disdukcapil sesuai standar operasional prosedur (SOP) dengan ditunjang sarana dan prasarana dapat dikatakan cukup memadai, tetapi seiring berjalannya waktu sejak bekerja di era digital untuk elektronik khususnya, sudah sering terjadi kemacetan maupun kerusakan yang seharusnya diganti tetapi masih bisa dipergunakan. Untuk keterampilan pegawai Disdukcapil Kota Mataram telah memenuhi harapan dari segi pelayanan karena pegawai dihimbau untuk memberikan kenyamanan terhadap masyarakat dengan menerapkan 3S yaitu senyum, salam, sapa yang merupakan selogan utama dari dinas ini. dari hal tersebut dapat disimpulkan Kemampuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram sudah baik dengan dilihatnya dari segi penerbitan yang cepat yang mempermudah masyarakat untuk menerima penerbitan khususnya akta kelahiran namun masih adanya beberapa sarana prasarana yang sering terjadi kemacetan maupun kerusakan dan belum mencukupi sesuai kebutuhan serta untuk kualitas masih kurang sehingga perlu adanya peningkatan pendidikan pegawai untuk penerbitan lebih baik dan prima dengan pengalaman yang lebih tinggi.

- b. Meminimalkan terhadap biaya, waktu dan jarak yang diperlukan

Setiap pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil tidak ada yang dipungut biaya. Selain itu juga, proses pelayanan hingga penerbitan dokumen dilakukan kurang dari 24 jam sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) sehingga masyarakat merasa terbantu dan terpenuhi kebutuhannya. Jarak yang ditempuh masyarakat di beberapa kecamatan masih terbilang jauh apalagi disaat terjadi kemacetan lalu lintas sehingga masyarakat mencari jalan lain yang jangkauannya lebih jauh.

3.2. Alternatif Keputusan

Alternatif keputusan adalah kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan atau mencapai tujuan. Alternatif keputusan memiliki indikator yang mendukung yaitu:

- a. Paling memenuhi atau paling tidak mendekati kriteria untuk dipilih sebagai solusi

Kemajuan teknologi di era *go digital* saat ini, pelayanan *online* adalah salah satu solusi yang dapat mempermudah proses pelayanan dengan tujuan untuk membantu masyarakat apabila mengalami kendala dalam mengurus dokumen kependudukan khususnya akta kelahiran dengan proses yang ringkas, efisien dan dapat langsung diterima masyarakat. Pelayanan *online* membantu masyarakat yang ingin membuat dokumen kependudukan tanpa harus mengunjungi kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram.

b. Paling kecil risikonya apabila dipilih sebagai solusi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram dalam mengambil keputusan dengan mempertimbangkan resiko yang paling kecil untuk dijadikan sebagai solusi, yaitu penggunaan website pribadi, tetap menaruh server di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram walaupun ditawarkan oleh instansi lain, dan menjaga keamanan data dengan memilih kerja sama dengan kementerian atau dinas lain hanya dengan memberikan data yang diminta saja agar tidak terjadi hal yang tidak diinginkan seperti kebocoran data. Dengan begitu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram termasuk sudah sangat baik dalam mengambil keputusan dalam melaksanakan tugas dan melayani masyarakat Kota Mataram.

3.3. Sumber Daya Yang Membatasi

Sumber daya yang membatasi merupakan pengorbanan yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Sumber daya yang membatasi memiliki indikator di dalamnya yaitu sebagai berikut:

a. Sumber daya penunjang seperti alat pencetak kelahiran, sarana penginputan data dan yang sejenisnya

Infrastruktur merupakan hal yang paling menunjang untuk mengoptimalkan kualitas penerbitan akta kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram, meliputi alat pencetak kelahiran, sarana penginputan data dan sejenisnya berupa persediaan komputer, printer dan CPU selain itu jaringan dan *server* yang sering mengalami gangguan ketika akan melakukan penginputan data dan *download database* kependudukan. Infrastruktur kerja yang ada masih perlu ditambah dan jauh dari konsep, sehingga menuju pelayanan publik yang baik dan bermutu. Kurangnya infrastruktur dapat mempengaruhi proses penerbitan akta kelahiran sehingga keterbatasan hal ini menjadi hambatan.

b. Sumber daya manusia, yaitu para pegawai yang mengurus akta kelahiran

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram secara kuantitas pegawai yang mengurus dan melayani akta kelahiran sudah mencukupi, tetapi dari segi kualitas masih perlu ditingkatkan dengan melanjutkan pendidikan ke jenjang lebih tinggi dan memberikan bimbingan teknis kepada setiap pegawai agar sesuai dengan yang ditentukan dan diharapkan Dinas Kependudukan dan Sipil Kota Mataram, terlihat dari pelayanan yang diberikan pada tahun 2021 hingga januari 2022 kepada penduduk sudah berjalan dengan baik, dan hasil penerbitan akta kelahiran mudah untuk dijangkau dan diterima. Hal ini tentunya sesuai dengan harapan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram dan sesuai dengan keinginan dari penduduk Kota Mataram.

3.4 Faktor Penghambat dan Pendukung dalam Optimalisasi Penerbitan Akta Kelahiran di Kota Mataram

a. Faktor Penghambat

1. Anggaran dikatakan sebagai salah satu penghambat dalam melakukan pengembangan kualitas SDM untuk para pegawai, seperti pelatihan maupun bimbingan untuk meningkatkan kualitas pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya. Selain itu juga, anggaran menyetur langsung ke operasional termasuk rencana-rencana inovasi seperti jemput bola dengan sepeda motor yang sudah lama direncanakan.
2. Kurang tersedianya sarana prasarana yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Mataram.
3. Masih adanya wilayah yang belum terjangkau untuk menerima pelayanan.
4. Sering terjadinya penundaan penerbitan akta kelahiran akibat kesalahan data dari operator saat pengentrian data ataupun kurangnya keterangan dari masyarakat yang akan membuat akta kelahiran.

b. Faktor Pendukung

1. Adanya sosialisasi antara atasan kepada bawahan pada setiap apel sebelum melaksanakan kerja untuk memberikan semangat kepada pegawai dalam melayani masyarakat.
2. Keadaan lingkungan yang bersih dan rapi menjadikan pelayanan kepada masyarakat lebih baik.
3. Diberikannya penghargaan berupa makan dan liburan bersama kepada seluruh pegawai sehingga dapat menjaga kekompakan antar sesama pegawai.
4. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram mudah menyesuaikan dengan perkembangan teknologi pada proses pelaksanaan penerbitan.
5. Tingkat kesadaran masyarakat sudah baik, dapat dibuktikan melalui persentase pencapaian kepemilikan akta kelahiran di atas 95%

3.5 Upaya dalam Meningkatkan Optimalisasi Penerbitan Akta Kelahiran di Kota Mataram

a. Pemberian Penghargaan (*Reward*) bagi Pegawai

Pemberian penghargaan (*reward*) adalah mendidik pegawai supaya pegawai merasa senang karena perbuatan atau pekerjaannya mendapatkan penghargaan. nilai dasar paling utama yang menjadi penilaian kinerja pegawai yakni pegawai harus memiliki tingkat kedisiplinan dalam hal pelayanan dan cara berkomunikasi yang baik. Mengenai pemberian penghargaan (*reward*) kepada pegawai biasanya ditujukan untuk seluruh pegawai atau secara bersama dan tidak per individu sehingga nantinya dapat meningkatkan kekompakan dalam bekerja dan membangun kebersamaan. Penghargaan (*reward*) yang diberikan berupa liburan atau acara makan-makan di kantor.

b. Melaksanakan Jemput Bola kepada Masyarakat

Pelayanan jemput bola adalah proaktif untuk menyelesaikan (tentang masalah) yaitu kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok pegawai yang bertujuan untuk memberikan pelayanan dokumen kependudukan dengan terjun langsung ke masyarakat atau lokasi strategis. Untuk mencapai target Disdukcapil melakukan kewajiban kerja, yakni melaksanakan program jemput bola yang dimana dapat membuat lebih dekat dan berkomunikasi dengan masyarakat serta memberikan sosialisai kepada masyarakat. Program jemput bola juga dilaksanakan karena masih adanya masyarakat yang belum

bisa menggunakan teknologi. Saat ini dengan adanya program jemput bola, Disdukcapil mengupayakan untuk lebih sering terjun ke masyarakat dibandingkan berdiam diri di kantor.

c. Pembangunan Infrastruktur

Pembangunan infrastruktur merupakan suatu usaha yang dilakukan secara terencana untuk membangun sarana dan prasarana yang dipergunakan dalam upaya memaksimalkan kualitas pelayanan dengan menggunakan sebaik mungkin untuk peningkatan kinerja instansi. Infrastruktur di Disdukcapil sedang dibangun dan ditingkatkan agar para pegawai dapat bekerja secara maksimal dan optimal serta menunggu kendaraan operasional yang telah dianggarkan oleh Pemerintah Kota Mataram dan pokok-pokok pikiran DPRD. Selama menunggu kendaraan yang telah dianggarkan serta pengadaan untuk sarana dan prasarana penunjang pelayanan dari Pemerintah Kota Mataram, Disdukcapil tetap memanfaatkan sebaik mungkin sarana dan prasarana yang masih ada dan memeliharanya dengan baik tanpa mengurangi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Selain penganggaran kendaraan, tahun 2022 direncanakan akan ada penambahan bidang dalam penyimpanan arsip secara digital. Arsip digital ini digunakan sebagai *back up* dari arsip asli.

d. Memanfaatkan Teknologi Yang Ada

Pemanfaatan teknologi yaitu dengan tepat guna, efektif dan efisien serta ramah lingkungan untuk mewujudkan nilai tambah dan pembangunan yang berkelanjutan sehingga dapat merasakan manfaat infrastruktur bagi generasi kedepannya. Perkembangan teknologi telah menjadi satu dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Seiring dengan berjalannya waktu dalam penggunaan teknologi-teknologi muncul media sosial yang digunakan sebagai wadah dalam menyampaikan informasi kepada pihak lain. Dengan adanya media sosial, Disdukcapil dapat dengan mudah menyampaikan informasi mengenai program yang dimiliki kepada masyarakat. Selain dengan media sosial, pertemuan secara langsung atau fisik tetap dilakukan melalui sosialisasi.

3.6. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Penerbitan Akta Kelahiran merupakan salah satu jenis pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang dilakuka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram. Tujuan penerbitan akta kelahiran adalah sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku Akta kelahiran dibuat oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota atau kabupaten sebagai bukti sah mengenai identitas seseorang. Penerbitan Akta Kelahiran di Kota Mataram oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah berjalan dengan baik dan secara keseluruhan telah optimal. Namun dalam pelaksanaannya penerbitan Akta Kelahiran ini terdapat kendala-kendala yang sangat memungkinkan untuk tidak optimalnya kembali Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam halnya penerbitan Akta Kelahiran. Kendala-kendala dalam hal ini faktor penghambat yang ditemukan dalam pelaksanaannya anggaran yang tidak tersedia atau kurang, ditambah kurangnya sarana dan prasarana guna penunjang dalam pembuatan Akta Kelahiran, letak dinas yang tidak strategis yang mana jaraknya sangat jauh ditempuh oleh orang yang ingin membuat Akta Kelahiran serta kesalahan teknis dalam penerbitan. Hal ini sama halnya dalam penelitian oleh Paradireja (2015) dalam hal keefektifan yang dirasakan oleh penerima layanan sangat kurang yakni kinerja pegawai yang kurang. Pegawai sebagai pelayan masyarakat harus bersikap profesional dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya melayani masyarakat. Kualitas pegawai sebagai *output* kepada masyarakat atau orang yang dilayani harus maksimal agar masyarakat dapat merasakan manfaatnya dalam pelayanan Akta

Kelahiran ini (Fadhila, 2014). Selain itu dalam hal pelayanan juga masyarakat sangat turut andil dalam mengetahui seberapa optimal pelayanan yang diberikan.

Masyarakat Kota Lombok sendiri yang sesuai dengan latar belakang sangat rendah pemahaman terkait penerbitan Akta Kelahiran ini dilihat dari masih banyaknya yang tidak memiliki atau membuat Akta Kelahiran. Hal ini sebelumnya juga menjadi seluk beluk optimalisasi penerbitan Akta Kelahiran ini dilakukan sama halnya yang terjadi di Kabupaten Lombok yang masyarakatnya sangat kurang terhadap pembuatan Akta Kelahiran yakni masih banyak masyarakat yang belum sadar akan pentingnya administrasi kependudukan dan pencatatan sipil ini khususnya penerbitan Akta Kelahiran. Harapannya optimalisasi Penerbitan Akta Kelahiran di Kota Mataram serta daerah-daerah lainnya dapat terus ditingkatkan dengan inovasi-inovasi pelayanan yang diterapkan.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan berkaitan optimalisasi Penerbitan Akta Kelahiran dalam meningkatkan tertib administrasi kependudukan di Kota Mataram menurut pendapat Siringoringo mengenai teori elemen permasalahan optimalisasi bahwa proses optimalisasi telah berjalan dengan baik. Adapun faktor-faktor penghambat optimalisasi penerbitan akta kelahiran di Kota Mataram yaitu kurangnya ketersediaan anggaran yang mempengaruhi pada pengembangan kualitas SDM dan operasional termasuk rencana-rencana inovasi seperti jemput bola dengan sepeda motor, kurangnya ketersediaan sarana dan prasarana pada Disdukcapil seperti komputer dan belum dimiliki mesin Anjungan Dukcapil Mandiri, masih adanya wilayah yang belum terjangkau untuk menerima pelayanan, dan Seringnya terjadinya penundaan penerbitan kelahiran akibat kesalahan data atau kurangnya keterangan pemohon. Kemudian faktor pendukung yakni adanya sosialisasi antara atasan dan bawahan pada setiap apel, keadaan lingkungan yang bersih dan rapi menjadikan pelayanan kepada masyarakat lebih baik, pemberian penghargaan kepada pegawai dengan makan liburan bersama, Disdukcapil mudah menyesuaikan dengan perkembangan teknologi pada proses pelaksanaan penerbitan, serta tingkat kesadaran masyarakat sudah baik, dapat dibuktikan melalui persentase pencapaian kepemilikan akta kelahiran di atas 95%. Berdasarkan faktor penghambat tersebut, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram melakukan upaya yakni Pemberian penghargaan (*reward*) bagi pegawai, melaksanakan jemput bola kepada masyarakat, pembangunan infrastruktur, dan memanfaatkan teknologi yang ada.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada lokus yang telah ditetapkan sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Siringoringo.

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 mengenai optimalisasi Penerbitan Akta Kelahiran dalam meningkatkan tertib administrasi kependudukan di Kota Mataram untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, dan seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Aan Komariah, Djam'an Satori. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Alfabeta.
- Carsel, S. 2018. *Metodologi Penelitian Kesehatan dan Pendidikan*. Yogyakarta: Penebar Media Pustaka.
- Darmadi, Hamid. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Sosial*. Bandung: CV Alfabeta.
- Kosasih, E. 2006. *Ketatabahasaan dan Kesusastraan*. Bandung: CV. Yrama Widya.
- Kusumosuwidho, Sisdjiatmo.1983. *Sajian Dasar Dalam Pengantar Teori Ekonomi Mikro*. Jakarta: Bina Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif. Edisi Refisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Ndraha, T. 2003. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Sumatera Barat: Rineka Cipta.
- Pambudi, H. 1981. *Dasar dan Teknik Penerbitan Buku*. Jakarta: Sinar Harapan.
- Pradoko, A.M. Susilo. 2017. *Paradigma Metode penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: UNY Press.
- Raco, J.R. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Simangunsong, F. 2016. *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Bandung: CV Alfabeta.
- Singarimbun, M. 2003. *Membentuk Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Siringoringo, H. 2005. *Pemrograman Linear*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Siswosoediro, Henry S. 2008. *Mengurus Surat Kependudukan (Identitas diri)*. Sumatera Utara: Visimedia.
- Soehartono. I, 2011, *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Bandung Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. 2018, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta.
- Supratiknya, A. 2015. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif & Kualitatif Dalam Psikologi*. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma.
- Suwartono. 2014, *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Syafiie, Inu Kencana. 2011, *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Wahyuningsih, S. 2013. *Metode Penelitian Studi Kasus*. Madura: UTM PRESS.
- Widjajanti, R. 2000, *Penataan Fisik Pedagang Kaki Lima*. Yogyakarta: PT Mitra Tata Persada.
- Peraturan Daerah Kota Mataram Nomor 2 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
- <https://dukcapil.mataramkota.go.id/content/berita/akta-kelahiran-penetapan-pengadilan-tak-diperlukan-lagi#.YTHHFY5KjIU>.10 September 2021
- <https://disdukcapil.bulelengkab.go.id/informasi/detail/berita/65-rapat-koordinasi-pencapaian-kepemilikan-akta-pencatatan-sipil-sesuai-target-rpjmn-2020-2024>. 10 Desember 2021
- <https://disdukcapil.sidoarjojab.go.id/inovasi/pelayanan-jemput-bola>. 9 Maret 2022