

Pelayanan Akta kelahiran Melalui Aplikasi Silincih Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika Provinsi Papua

Marshall Crisna Lawansi

NPP. 29. 1784

*Asdaf Kabupaten Mimika, Provinsi Papua
Program Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil*

Email: 29. 1784 praja.ipdn.ac.id

ABSTRACT (in english)

Problem Statement/Background (GAP): A birth certificate is a population document that shows the identity of a person that must be owned by every community. In an effort to increase the acceleration of the coverage of Birth Certificate ownership for residents of Mimika Regency, the Mimika Regency Population and Civil Registration Office innovates in making the Silincih Application to facilitate the administration of population documents, one of which is for the administration of birth certificates

Purpose: This study is aimed at understanding and knowing how to provide birth certificates through the Silincih Application as well as the obstacles and efforts made by the Mimika Regency Population and Civil Registration Office. **Method:** The method used in this research is descriptive qualitative method with an inductive approach. Data collection techniques are carried out by observation, interviews, and documentation. **Result:** Based on the research of the study, it can be concluded by the authors that the lack of human resources as technical implementers, the lack of information dissemination, and the lack of public awareness to complete the required documents have caused birth certificate services through the Silincih Application to be less than optimal. **Conclusion:** The author's suggestions for the Mimika Regency Population and Civil Registration Service are to recruit employees and conduct training, disseminate information at sub-district offices and through websites, and improve ball pick-up services

Keywords: Service, Birth Certificate, Silincih Application

ABSTRAK (in bahasa)

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Akta Kelahiran merupakan suatu dokumen kependudukan yang menunjukkan identitas seseorang yang wajib dimiliki oleh setiap masyarakat. Dalam upaya peningkatan percepatan cakupan kepemilikan Akta Kelahiran merupakan suatu dokumen kependudukan yang menunjukkan identitas seseorang yang wajib dimiliki oleh setiap masyarakat. Dalam upaya peningkatan percepatan cakupan kepemilikan Akta Kelahiran bagi penduduk Kabupaten Mimika, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika berinovasi dalam membuat Aplikasi Silincah untuk mempermudah pengurusan dokumen kependudukan salah satunya untuk pengurusan akta kelahiran. **Tujuan:** Penelitian ini ditujukan untuk memahami serta mengetahui bagaimana pelayanan akta kelahiran melalui Aplikasi Silincah serta kendala dan upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, serta dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Berdasarkan hasil penelitian oleh penulis bahwakurangnya jumlah sumber daya manusia selaku pelaksana teknis, kurangnya penyebarluasan informasi, dan kurangnya kesadaran masyarakat untuk melengkapi dokumen persyaratan sehingga menyebabkan pelayanan akta kelahiran melalui Aplikasi Silincah menjadi kurang maksimal. **Kesimpulan:** Maka dari itu untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika yaitu dengan melakukan perekrutan pegawai dan mengadakan pelatihan, menyebarkan informasi dikantor-kantor kecamatan dan melalui website, serta meningkatkan pelayanan jemput bola.

Kata kunci: Pelayanan , Akta Kelahiran , Aplikasi Silincah

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani. Menyikapi hal tersebut pemerintah mengeluarkan UU No. 24 Tahun 2013 sebagai perubahan atas UU No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan yang bertujuan memberikan landasan hukum yang kokoh. Faktor pendorong dibentuknya pelayanan administrasi kependudukan ini dikarenakan adanya beberapa permasalahan dan isu-isu strategis yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika, seperti yang tertuang dalam Rencana Strategis Disdukcapil Kabupaten Mimika Tahun 2019-2024 . Kabupaten Mimika adalah sebuah kabupaten yang terletak di Provinsi Papua, memiliki laju pertumbuhan yang sangat tinggi dan

memiliki masyarakat yang beragam. Keadaan ini membuat lajunya pertumbuhan penduduk semakin pesat dan cepat. Namun dengan lajunya dan cepatnya, pertumbuhan penduduk masyarakat diwajibkan dan pastinya mempunyai akta kelahiran. Untuk itu pemerintah menghimbau dalam pelayanan di kantor dinas di Kependudukan dan Pencatatan Sipil agar masyarakat mempunyai administrasi yang lengkap. Beberapa hal penting pelayanan yang dibuat oleh pemerintah khususnya pemerintah Kabupaten Mimika untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang bisa lebih *efisien, efektif, dan transparan*. Salah satu usaha pemerintah Kabupaten Mimika yaitu berusaha membuat dan meningkatkan pelayanan publik dan bertujuan untuk menerbitkan akta kelahiran melalui pelayanan online yaitu *e-antrian*. Dikatakan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 menjelaskan Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online atau Daring, bahwa pelayanan pembuatan akta kelahiran saat ini dapat dibuat secara online dengan memanfaatkan teknologi berbasis web, yang terhubung secara online dengan internet. Hal ini diharapkan bisa memudahkan masyarakat dalam membuat akta kelahiran dan meningkatkan kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Mimika.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Berdasarkan Pasal 1 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan menjelaskan bahwa Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan sipil yaitu pengesahan kejadian penting yang bertujuan untuk mendapatkan kepastian Hukum dan terbitnya dokumen administrasi kependudukan yang meliputi peristiwa penting adalah kelahiran, kematian, lahir mati, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahan nama dan perubahan status kewarganegaraan. Beberapa hal penting pelayanan yang dibuat oleh pemerintah khususnya pemerintah Kabupaten Mimika untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang bisa lebih *efisien, efektif, dan transparan*. Salah satu usaha pemerintah Kabupaten Mimika yaitu berusaha membuat dan meningkatkan pelayanan publik dan bertujuan untuk menerbitkan akta kelahiran melalui pelayanan online yaitu *Silincah*. Dikatakan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 menjelaskan Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online atau Daring, bahwa pelayanan pembuatan akta kelahiran saat ini dapat dibuat secara online dengan memanfaatkan teknologi berbasis web yang terhubung secara online dengan internet. Hal ini diharapkan bisa memudahkan masyarakat dalam membuat akta kelahiran dan meningkatkan kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Mimika.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penulisan ini merupakan salah satu upaya penulis dalam rangka menambah sumber mengenai permasalahan yang diteliti atau mengenai salah satu masalah yang akan dikaji. Pencarian atas rencana yang akan diteliti akan memperjelas persamaan dan perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya. Beberapa hasil penelitian sebelumnya, sebagai berikut: Pertama Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong, Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Tujuan penelitian tersebut

untuk mengetahui factor penghambat dan upaya pelayanan pada akta kelahiran di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Sororng. Hasil penetian tersebut diperoleh bahwa pelayanan akta kelahiran di Kabupaten sorong secara umum belum efektif dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Hal tersebut tampak dari dimensi pengukuran seperti target, sasaran jangka panjang, *reliable* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (keyakinan), *emphaty* (keyakinan), dan *tangible* (tampilan). Kedua Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Melalui Aplikasi Online Di Dinas Kota Cimahi Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui studi literatur dan studi lapangan. Untuk mengetahui bagaimana Pelayan akta melalui aplikasi online. Hasil penetian tersebut diperoleh bahwa berdasarkan tiga dimensi efektivitas pelayanan pada umumnya sudah berjalan dengan baik. Namun masih ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan lagi, yaitu masih ada (sebagian kecil) penyelesaian pembuatan akta kelahiran yang tidak tepat waktu, masih ada pegawai yang melakukan kesalahan dalam pembuatan akta kelahiran, masih ada pegawai yang masih canggung, kurang ramah dan kurang sopan, kurang empati serta kurang adil dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian, penulis menyimpulkan bahwa Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran melalui online Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Dinas Kota cimahi sudah berjalan dengan baik. Namun ada beberapa hal yang harus dilakukan untuk meningkatkan dan mengoptimalkan melalui pendidikan dan pelatihan secara terus menerus untuk seluruh pegawai yang terlibat dalam pelayanan, sistem jaringan online harus dipelihara secara baik serta evaluasi harus dilakukan secara berkelanjutan sehingga komunikasi dapat terjalin dengan baik dan apabila ditemukan masalah bisa langsung segera diatasi. Ketiga Pelayanan akta kelahiran Di Dinas Kependudukan Kabupaten Batang Penelitian mengenai peningkatan kualitas pelayanan akta kelahiran ini menggunakan metode penelitian kualitatif, sedangkan tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan suatu gejala sosial tertentu, sehingga penelitian ini merupakan penelitian kualitatif bersifat deskriptif. Kualitas pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang masih belum optimal serta belum dapat memenuhi kepuasan pelanggan secara optimal. Hal tersebut dapat dilihat melalui dimensi kualitas pelayanan yang belum terlaksana secara optimal yaitu dimensi *tangible*, *responsiveness*, dan *reliability*. Adapun dimensi yang mendukung kualitas pelayanan akta kelahiran adalah dimensi *assurance* dan *empathy*. Keempat Pelayanan akta kelahiran administrasi kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Minahasa Agar penelitian lebih terarah serta sesuai dengan tujuan yang diinginkan, penulis menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengolah data-data yang diperoleh dari lokasi penelitian, untuk kemudian dideskripsikan dalam bentuk kalimat agar mudah untuk dimengerti. Informan pada penelitian ini diambil dengan teknik *accidental sampling* atau *sample kebetulan*, maksudnya yaitu peneliti memilih siapa saja yang secara acak/kebetulan ditemuinya sebagai data Berdasarkan informasi dan pengamatan yang peneliti peroleh bahwa pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil telah mampu menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan terhadap pelayanan akta kelahiran. Hal ini dikarenakan sikap terbuka pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil terhadap berbagai hal yang berkaitan dengan pelayanan akta kelahiran, seperti biaya pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan. Dimana berbagai peraturan

tersebut (biaya, prosedur dan waktu pelayanan) dipasang di dinding dalam ruang pelayanan, sehingga dengan mudah masyarakat mengetahui biaya dan kapan aktanya diselesaikan.. Kelima Pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus permasalahan penelitian ini adalah Upaya peningkatan pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika, dan Faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika. Berdasarkan pembahasan diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa sudah ada upaya yang dilakukan dalam peningkatan pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipi Kabupaten Mimika meskipun dalam pelaksanaannya terdapat faktor pendukung dan penghambat. Upaya-upaya yang dilakukan adalah adanya kejelasan persyaratan.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Hal yang menjadi pembeda antara penelitian sebelumnya dengan penelitian saat ini yaitu pada penelitian ini, topik yang menjadi fokus dalam penelitian adalah pelayanan akta kelahiran melalui aplikasi online pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil dalam memunculkan tertib administrasi di Kabupaten Mimika. Sehingga dengan adanya penelitian-penelitian sebelumnya, dapat membantu dengan mudah penulis dalam menemukan suatu inspirasi dan mempermudah penentuan teori dan konsep yang diterapkan pada penelitian yang dilakukan.

1.5. Tujuan.

Untuk mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana Pelayanan Akta Kelahiran Melalui Aplikasi Silincah Dukcapil di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika Provinsi Papua. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis apa saja faktor penghambat Pelayanan Akta Kelahiran Melalui Aplikasi Silincah Dukcapil di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika Provinsi Papua. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis upaya apa yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabuapten Mimika Provinsi Papua dalam Pelayanan Akta Kelahiran Melalui Aplikasi Silincah Dukcapil.

II. METODE

Jenis penelitian ini menggunakan metode Pada penelitian ini, peneliti menggunakan disain kualitatif Basrowi. disain penelitian kualitatif menurut Basrowi adalah disain yang diperoleh melalui pendekatan kualitatif yang diperoleh melalui pemahaman dan penafsiran yang mendalam mengenai makna, kenyataan dan fakta yang relevan. Penulis mengumpulkan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Adapun analisisnya menggunakan teori Pelayanan Oleh Zeitmhl menyebutkan bahwa kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi, yaitu penampilan fisik (tangible), keandalan (reability), daya tanggap (responsiviness), empati (emphaty), dan jaminan (assurance).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis Pelayanan Akta Kelahiran Melalui Aplikasi Silincih Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika menggunakan menggunakan teori Pelayanan Publik menurut menerapkan teori pelayanan oleh Zeitmhl untuk menganalisis sejauh mana tingkat keberhasilan pelayanan akta kelahiran melalui Aplikasi Silincih di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

3.1. Pelayanan

Salah satu indikator kualitas pelayanan yaitu berupa bukti fisik atau langsung yang dikemukakan oleh Zheitaml yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi sertakendaraan operasional. Bukti langsung atau fisik merupakan salah satu indikator yang paling konkrit karena memiliki wujud yang nyata atau dapat terlihat secara langsung.. Bukti langsung berupa ketersediaan perlengkapan dan pegawai yang bertugas merupakan hal pertama yang harus diketahui supaya pelayanan dapat dilaksanakan dengan baik dan mendapatkan kepuasan dari masyarakat yang menerima pelayanan. Pelayanan tidak akan Bukti langsung berupa ketersediaan perlengkapan dan pegawai yang bertugas merupakan hal pertama yang harus diketahui supaya pelayanan dapat dilaksanakan dengan baik dan mendapatkan kepuasan dari masyarakat yang menerima pelayanan. Pelayanan tidak akan berjalan dengan maksimal apabila sarana dan prasarana tidak tersedia serta perlengkapan pegawai yang bertugas dalam melakukan pelayanan pembuatan akta kelahiran tersebut tidak memenuhi. Penulis menyimpulkan bahwa bukti langsung berupa ketersediaan perlengkapan seperti sarana dan prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika sudah baik dilihat dari kualitas sarana dan prasarana yang mampu mendukung pelayanan akta kelahiran melalui Aplikasi SiLincih atau secara online yang telah memenuhi standar kualitas.

3.2. Kehandalan Dalam Pelayanan

Kehandalan merupakan salah satu dimensi kualitas pelayanan yang meliputi kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan hasil yang memuaskan. Kemampuan memberikan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan sangat diperlukan agar kebutuhan masyarakat dapat benar – benar terpenuhi. Kualitas sumber daya aparatur yang dimiliki oleh pegawai atau petugas yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika sangat baik dan mengerti atau memahami tugas – tugas yang harus dilakukan ketika melakukan pelayanan terhadap masyarakat dalam pembuatan akta kelahiran melalui Aplikasi Silincih. Penulis menyimpulkan bahwa kehandalan pelayanan yang dilakukan oleh pegawai dan petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika di kelurahan Pelayanan Publik sudah baik dilihat dari kemampuan pegawai dalam pelayanan akta kelahiran serta menghasilkan output berupa akta kelahiran, kartu keluarga, dan Kartu Identitas Anak (KIA) yang baik serta memberikan kepuasan kepada masyarakat.

3.3. Daya Tanggap Pelayanan (*Responsiveness*)

Menurut Zheitaml dimensi ketiga dalam mengukur kualitas pelayanan yaitu daya tanggap (*responsiveness*). Daya tanggap merupakan keinginan pegawai atau petugas untuk membantu pelanggan dalam hal inimasyarakat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam proses pelayanan pembuatan akta kelahiran dan memberikan pelayanan dengan tanggap serta mampu mengatasi berbagai permasalahan. Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh penulis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika, bahwa saat ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika memiliki mobil pelayanan yang merupakan pelayanan Jemput Bola yang mana program ini untuk mendatangi langsung di kantor kecamatan untuk melayani masyarakat yang berada di daerah jauh dari pusat kota, sehingga tentunya memudahkan bagi masyarakat yang berada di sekitaran kecamatan tersebut. Pelayanan Jemput Bola tersebut telah mampu memberikan berbagai pelayanan mengenai administrasi kependudukan termasuk penerbitan akta kelahiran sehingga memudahkan masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan yangrumahnya jauh dari pusat kota atau jauh dari kantor Dinas. Berdasarkan pernyataan di atas, daya tanggap dalam pelayanan aktakelahiran melalui Aplikasi Silincih yang dilakukan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika sudah baik, dilihat dari inovasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika melalui pelayanan jemput bola yaitu petugas antarjemput yang dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan secara langsung karena tidak perlu lagi datang jauh ke kantor Dinas.

3.4. Jaminan Pelayanan (*Assurance*)

Jaminan atau *assurance* dalam pelayanan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan dapat dipercaya yang dimiliki oleh pegawai, bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan. Kualitas pelayanan dapat diukur melalui pengamatan secara langsung mengenai jaminan ketepatan waktu dalam pelayanan serta jaminan biaya dalam pelayanan. Berdasarkan pengamatan langsung yang dilakukan oleh penulis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika bahwa proses pelayanan akta kelahiran sudah sesuai dengan prosedur yangberlaku, namun belum bisa dilaksanakan dengan tepat waktu. Seharusnya akta kelahiran diproses selama satu minggu dan kemudian bisa langsung didistribusikan. Kurangnya pegawai yang menangani akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika membuat proses akta kelahiran memakan waktu yang lebih lama dari waktu yang telah ditentukan. Hal tersebut membuat pengambilan dokumen akta kelahiran lebih lama dari waktu yang seharusnya. Berdasarkan hasil analisis pada dimensi jaminan pelayanan atau *assurance*, penulis menyimpulkan bahwa jaminan waktu belum bisa terpenuhi dengan baik karena dalam pengambilan dokumen akta kependudukan harus menunggu selama satu minggu lebih yang seharusnya dokumen akta kelahiran bisa diambil setelah satu minggu. Kemudian pada jaminan biaya sudah dilakukan dengan baik dan sesuai karena tidak dipungut biaya apapun atau gratis, sehingga dapat memuaskan masyarakat.

3.5. Empati Pelayanan (*Empathy*)

Empati merupakan indikator terakhir yang dikemukakan oleh Zheitaml yang menjadi tolak ukur mengenai kualitas pelayanan akta kelahiran melalui Aplikasi Silincih. Empati adalah kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan, dalam hal ini masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, karena masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang maksimal. Berdasarkan hasil pengamatan penulis secara langsung di lapangan mengenai pelayanan akta kelahiran melalui Aplikasi SiLincah bahwa petugas memberikan pelayanan dengan baik kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan pegawai atau petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika dilakukan secara kolektif atau diberikan secara sama. Setiap masyarakat yang datang diberikan pelayanan dengan baik dilihat dari tata cara pegawai atau petugas melayani, peduli, cara berkomunikasi dengan masyarakat, dan interaksi yang dilakukan ketika pegawai atau petugas melayani masyarakat. Semua dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan dan tanpa membedakan – bedakan antar masyarakat. Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika dilaksanakan dengan baik sesuai dengan prosedur yang ada tanpa membedakan masyarakat sehingga masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Dimana tingkat kepuasan masyarakat merupakan tujuan utama dari pelayanan publik, sehingga apabila tingkat kepuasan masyarakat belum maksimal maka akan dilakukan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan sehingga dapat membawa perubahan nantinya.

3.6 Faktor Penghambat Pelayanan Akta Kelahiran Melalui Aplikasi Silincih

Penghambat merupakan keadaan atau penyebab yang menghambat (merintang, menghalangi, menahan), yaitu sesuatu yang mampu menghalangi kemajuan atau pencapaian suatu hal tertentu sehingga menyebabkan pelaksanaan terganggu. Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh penulis di lapangan, terdapat beberapa faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam pelayanan akta kelahiran melalui Aplikasi Silincih, yaitu:

a. Sumber Daya Yang Terbatas

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan hal yang penting dalam upaya mendukung pelaksanaan tugas, dimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten memiliki tugas dan wewenang dalam bidang kependudukan, terkait perumusan, pelaksanaan, pelaporan, evaluasi, koordinasi, kerjasama teknis, monitoring, dan pelaksanaan tugas lain oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsi. Dalam pelayanan akta kelahiran melalui Aplikasi Silincih masih terkendala dengan kurangnya pegawai khususnya yang menangani Pelayanan akta kelahiran. Dalam mengantar berkas ke Kecamatan melalui Pelayanan Jemput Bola masih dilakukan secara bergantian setiap harinya oleh petugas yang sama dengan petugas yang mencetak. Hal tersebut menyebabkan menumpuknya akta

kelahiran yang belum tercetak mengingat angka kelahiran di Kabupaten Mimika yang cukup tinggi. Proses distribusi berkas persyaratan juga menjadi terhambat dan memerlukan waktu yang panjang sehingga estimasi waktu pelaksanaan pelayanan tidak sesuai dengan perkiraan waktu yang tercantum dalam standar operasional prosedur yang tercantum dalam Perjanjian Kerjasama Program (PKS), dapat disimpulkan bahwa jumlah pegawai yang belum mencukupi dapat menimbulkan permasalahan – permasalahan lain yang dapat merugikan masyarakat sehingga perencanaan yang lebih maksimal perlu dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika sehingga dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara maksimal.

b. Kurangnya Sosialisasi

Menurut hasil pengamatan langsung dan beberapa wawancara yang dilakukan oleh penulis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Mimika terkait sosialisasi pelayanan akta kelahiran melalui Aplikasi Silincah masih kurang karena terdapat masyarakat yang belum mengetahui dan mengerti dengan adanya inovasi. pelayanan pembuatan akta kelahiran. Masih banyak masyarakat yang belum mengetahui mengenai inovasi pelayanan akta kelahiran sehingga masih banyak masyarakat yang mengurus akta kelahiran dengan datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika. Hal tersebut bisa terjadi karena sosialisasi belum bisa dilaksanakan secara menyeluruh. Tidak adanya *banner* maupun pengumuman yang ditempel di papan informasi di Kantor Kecamatan – kecamatan atau Balai Desa di Kabupaten Mimika sehingga masyarakat tidak bisa dengan mudah mengetahui secara langsung mengenai persyaratan, mekanisme, dan pelayanan inovasi akta kelahiran melalui Aplikasi Silincah.

c. Dokumen Persyaratan Tidak Lengkap

Dalam proses pelayanan akta kelahiran terdapat hambatan yang terjadi, salah satunya yaitu dokumen persyaratan. Tidak lengkapnya dokumen persyaratan yang harus diserahkan lewat peng-upload-an oleh masyarakat kepada petugas atau admin, membuat proses pembuatan akta kelahiran berlangsung lebih lama. Berdasarkan pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam mengurus akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika masih terkendala oleh kurangnya kesadaran masyarakat dalam melengkapi dokumen persyaratan sehingga pelayanan pembuatan akta kelahiran menjadi terhambat.

3.7 Upaya Yang Dilakukan Dalam Mengatasi Hambatan Pada Pelayanan Akta Kelahiran Melalui Aplikasi Silincah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika

Berdasarkan penjelasan mengenai faktor – faktor penghambat pelayanan akta kelahiran melalui Aplikasi Silincah, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika Provinsi Papua melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan akta kelahiran melalui

Aplikasi Silincih dalam rangka percepatan kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Mimika sebagai berikut:

a. Menambah Jumlah Pegawai

Berdasarkan hambatan yang telah dijelaskan di atas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika perlu menambah jumlah pegawai untuk memaksimalkan kualitas pelayanan akta kelahiran melalui Aplikasi Silincih. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika perlu melakukan perekrutan pegawai dan melakukan pelatihan – pelatihan khusus mengenai SIAK dan pelatihan mengenai pelayanan akta kelahiran melalui Aplikasi Silincih sehingga pegawai yang ada merupakan Sumber Daya Manusia yang handal dan dapat bekerja secara maksimal.

b. Melakukan Sosialisasi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika harus terus melakukan sosialisasi kepada masyarakat dengan memberikan informasi melalui banner, poster, spanduk, maupun papan informasi yang ada di halaman atau depan pintu masuk Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika. Informasi yang ada berupa persyaratan yang dibutuhkan dan prosedur pelayanan akta kelahiran melalui Aplikasi Silincih. Sosialisasi tidak hanya secara langsung namun juga dilakukan melalui media sosial seperti Facebook, Twitter, dan memperbaharui informasi di Website resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika Provinsi Papua.

c. Meningkatkan Pelayanan Jemput Bola

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika perlu meningkatkan pelayanan jemput bola yaitu pelayanan mobil keliling. Jemput bola merupakan program yang dilaksanakan dengan tujuan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dan memberikan efisiensi waktu pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya pelayanan mobil keliling, masyarakat dapat lebih mudah untuk mengurus dokumen kependudukan dan mengurus kendala yang terjadi terkait persyaratan pembuatan akta kelahiran. Dengan terus dilakukannya evaluasi terhadap program yang ada, diharapkan dapat mengoptimalkan kepemilikan akta.

3.8 Diskusi Utama Penelitian

Data kependudukan memiliki nilai strategi bagi penyelenggara pemerintah, pembangunan dan pelayanan terhadap masyarakat. Hal tersebut menunjukkan bahwa kegiatan administrasi kependudukan adalah masalah paling urgent, yang harus di tangani dengan baik dan serius oleh pemerintah. Mulai dari penunjukan instansi khusus yang mengelolah khusus informasi yang mempunyai data yang jelas. Perolehan data tersebut akan menjadi kesempatan untuk menjadi stabilitas terhadap pelayanan Beberapa hal penting pelayanan yang dibuat oleh pemerintah khususnya pemerintah Kabupaten

Mimika untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang bisa lebih efisien, efektif, dan transparan. Salah satu usaha pemerintah Kabupaten Mimika yaitu berusaha membuat dan meningkatkan pelayanan publik dan bertujuan untuk menerbitkan akta kelahiran melalui pelayanan online yaitu Silincah. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dijelaskan dalam mengenai pembahasan terkait pelayanan akta kelahiran melalui Aplikasi Silincah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika Provinsi Papua dapat disimpulkan bahwa upaya percepatan kepemilikan Akta Kelahiran bagi penduduk Kabupaten Mimika, Pelayanan Akta kelahiran melalui aplikasi silincah sudah cukup terkesan baik dan punya manfaat di mata masyarakat pesat dan cepat dalam beberapa tahun belakangan ini. Partisipasi dalam pengurusan akta kelahiran di Kabupaten Mimika sudah hampir maksimal dan juga perlu adanya peningkatan tentang Aplikasi Silincah.

3.9 Diskusi Temuan Menarik Lainnya (opsional)

Penulis menemukan faktor penghambat dalam penelitian ini Faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam proses pelayanan akta kelahiran melalui Aplikasi Silincah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika yaitu Sumber Daya Manusia Terbatas Pelayanan akta kelahiran melalui Aplikasi Silincah masih terkendala dengan kurangnya pegawai khususnya yang menangani urusan penerbitan akta kelahiran. Kurangnya Sosialisasi Menurut pengamatan langsung dan beberapa wawancara yang dilakukan oleh penulis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika terkait sosialisasi pelayanan akta kelahiran melalui Aplikasi Silincah masih kurang karena terdapat masyarakat yang belum mengetahui dan mengerti dengan adanya inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran. Dokumen Persyaratan Tidak Lengkap Tidak lengkapnya dokumen persyaratan yang harus diserahkan lewat peng-upload-an oleh masyarakat kepada petugas atau admin, membuat proses penerbitan akta kelahiran berlangsung lebih lama.

IV. KESIMPULAN

Pelayanan Akta kelahiran melalui aplikasi silincah sudah cukup terkesan baik dan punya manfaat di mata masyarakat pesat dan cepat dalam beberapa tahun belakangan ini. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan akta kelahiran melalui Aplikasi Silincah dibutuhkan penambahan jumlah pegawai khususnya petugas operator baik di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika. Faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam proses pelayanan akta kelahiran melalui Aplikasi Silincah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika yaitu Sumber Daya Manusia Terbatas Pelayanan akta kelahiran melalui Aplikasi Silincah masih terkendala dengan kurangnya pegawai khususnya yang menangani urusan penerbitan akta kelahiran. Kurangnya Sosialisasi Menurut pengamatan langsung dan beberapa wawancara yang dilakukan oleh penulis di

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika terkait sosialisasi pelayanan akta kelahiran melalui Aplikasi Silincah masih kurang karena terdapat masyarakat yang belum mengetahui dan mengerti dengan adanya inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran. Dokumen Persyaratan Tidak Lengkap Tidak lengkapnya dokumen persyaratan yang harus diserahkan lewat peng-upload-an oleh masyarakat kepada petugas atau admin, membuat proses penerbitan akta kelahiran berlangsung lebih lama. Upaya yang telah dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika sudah baik, namun harus tetap ditingkatkan dan dioptimalkan agar hasil yang diperoleh sesuai dengan harapan dan target .

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada wilayah-wilayah yang mudah ditempuh sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan Teori pelayanan oleh Zeithml.

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 pelayanan akta kelahiran melalui aplikasi silincah untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

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

VI. DAFTAR PUSTAKA

Alwany, T. (2020). Strategi dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam pelayanan kepemilikan akta kelahiran bagi anak-anak panti asuhan di kota makasar. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa (JIPSK)*, 5(1), 69–80.

Ahmad Tanzeh. 2011. *Metodologi Penelitian Praktis*. Yogyakarta: Teras Basrowi, S. (2008). *Memahami Penelitian Kualitatif (Vol. 188)*. Jakarta: PT.

Rineka Cipta.

Creswell, J. (2002). *Pendekatan Kualitatif & Kuantitatif*. Jakarta: KIK Press. Christian Gronroos, 1998. *Service Management and Marketing: A Moment of*

Truth. Singapore: Maxwell Macmillan International.

Fonna, N. (2019). *Pengembangan Revolusi Industri 4.0 dalam Berbagai Bidang*.

Medan:

Hardiansyah. (2011). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.

Lovelock, C., & Wirtz, J. (2007). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (6th ed.). USA: Pearson Prentice Hall.

The Lexicon Webster International Dictionary of The English Language: The English Language Institut of America, Inc, 1978

Puspitasari, L. (2013). Upaya Peningkatan Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika. *Jurnal Administrasi Publik Mahasiswa Universitas Brawijaya*, 1(2), 231–237.

Ratminto, & Winarsih, A. S. (2005). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Jakarta: Pustaka Pelajar, 2006

Miftah Thoha. 2010. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Kencana Media Group: Jakarta

Sinambela, L. P. (2008). *Reformasi pelayanan publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Susilowati, H., dkk. (2014). Peningkatan Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 3(4), 1–12.

Tjiptono, F. (2005). *Management*. Yogyakarta : Penerbit Andi.

Tjiptono, Fandy. 2014, *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.

Tuju, M. A. M., Kimbal, M., & Mantiri, M. (2017). KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN MINAHASA SELATAN (Suatu Studi

Tentang Pelayanan Akta Kelahiran). *Jurnal Eksekutif*, 2(2).

Wastitiono, S. (2011). *Manajemen Pemerintahan Daerah*. Bandung: Alqa Print.

Siswosoediro, Henry S. (2008). *Mengurus surat-surat kependudukan (identitas diri): dari akta kelahiran, KTP Paspor SKCK, akta perkawinan, dan perceraian sampai surat kematian* (Cet.1). Jakarta: Transmedia.

Finer, S.E. Comparative Government. Harmondsworth. 1974.

Nurdianta fonna, Pengaruh Kebijakan Open Door Policy “Angela Merkel” terhadap perlindungan Pengungsi Suriah di Negara Uni Eropa, (Skripsi: Universitas Atma Jaya Yogyakarta 2018)

Margono.1997.Metode Penelitian Pendidikan.Jakarta: Rineka Cipta.

Perundang – undangan

Undang-Undang nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang – Undang Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Undang – Undan g nomor 23 Tahun 2014 Tentang pemerintah Daerah.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring

Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil

Sumber Lainnya

<https://mimikakab.bps.go.id/>

https://id.wikipedia.org/wiki/Aplikasi_web

<https://id.wikipedia.org/wiki/Pemerintah>

