

INOVASI PELAYANAN AKTA KELAHIRAN DALAM MENINGKATKAN KEPEMILIKAN KARTU IDENTITAS ANAK BAGI ANAK BARU LAHIR DI KOTA LANGSA PROVINSI ACEH

Chairul Nazmi

NPP. 29.0012

Asdaf Kota Langsa, Provinsi Aceh

Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Email: chairulnazmi23@Gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): The implementation of public services carried out by the government is in accordance with the needs of today's society. In order to provide excellent service to the community, the Department of Population and Civil Registration of Langsa City carries out a population administration service that carries out an MoU Cooperation Agreement regarding childbirth at the Regional General Hospital or Puskesmas in Langsa City to be assisted in carrying out these services. **Purpose:** This study aims to find out how the implementation of population document service innovations, the driving factors, inhibiting factors, and what efforts are made by the Population and Civil Registration Office in solving existing problems. **Method:** This study uses a qualitative descriptive method by using an inductive approach to describe the service of innovation researchers using Thomas Halvorsen's theory with the dimensions of Conceptual, Delivery, and System Interaction. The data collection techniques were carried out by means of observation, interviews and documentation. **Result:** The results of this service are the realization of good administration and provide convenience for the community in managing population documents. The influencing factor is the driving factor (good coordination and employee self-awareness) then the inhibiting factor is the lack of human resources in the Population and Civil Registration Service. Then the Dukcapil Office has also made efforts such as preparing sufficient human resources, proposing a register officer at the hospital, and providing priority routes for hospital or puskesmas employees. Regarding the leadership style at the Population and Civil Registration Service, it is good, therefore do not let the change in the existing officials destroy the trust that has been carried out. **Conclusion:** Based on this research, it can be said that the birth certificate service innovation has been going well and is considered to be able to facilitate the community.

Keywords: Innovation, Service, Birth Certificate

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah sesuai dengan kebutuhan masyarakat saat ini. Dalam rangka memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Langsa melakukan suatu pelayanan administrasi kependudukan yang melakukan sebuah Perjanjian Kerja Sama MoU terkait Ibu melahirkan di Rumah Sakit Umum Daerah ataupun Puskesmas di Kota Langsa untuk dibantu

dalam melakukan pelayanan tersebut. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan inovasi pelayanan dokumen kependudukan, faktor pendorong, faktor penghambat, dan upaya apa yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menyelesaikan permasalahan yang ada. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan menggunakan pendekatan induktif untuk mendeskripsikan pelayanan inovasi peneliti menggunakan teori Thomas Halvorsen dengan dimensi Konseptual, Delivery, dan Interaksi Sistem. Adapun Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Hasil dari pelayanan ini yaitu terwujudnya administrasi yang baik dan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan. Faktor yang mempengaruhi yaitu faktor pendorong (koordinasi yang baik dan kesadaran diri pegawai) kemudian faktor penghambat kurangnya SDM di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Kemudian Dinas Dukcapil juga sudah melakukan upaya seperti mempersiapkan SDM yang cukup, mengusulkan adanya petugas register di rumah sakit, dan memberikan jalan prioritas bagi pegawai rumah sakit atau puskesmas. Mengenai gaya kepemimpinan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sudah baik maka dari itu jangan sampai dengan perubahan pejabat yang ada akan menghilangkan kepercayaan yang sudah dijalani tersebut. **Kesimpulan:** Berdasarkan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan Akta Kelahiran sudah berjalan dengan baik dan dinilai sudah dapat memudahkan masyarakat. **Kata kunci:** Inovasi, Pelayanan, Akta Kelahiran

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang berbunyi “untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa”. potongan amanat tersebut dapat diartikan bahwa sebuah negara telah menetapkan tujuan awal didirikannya. Oleh karena itu, dengan adanya tujuan tersebut maka sebuah negara mempunyai kewajiban untuk mencukupi kebutuhan setiap masyarakat dengan adanya sistem dipemerintahan yang bertujuan untuk mendukung terwujudnya pelaksanaan pelayanan publik yang prima yang dapat memenuhi kebutuhan pokok, serta pemenuhan hak atas kebebasan secara fundamental bagi setiap orang yang berkaitan dengan barang, jasa publik dan pelayanan administrasi. Merujuk Peraturan Presiden Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Nomor 96 Tahun 2018 yang terdapat pada pasal 67 ayat (2) yang didalamnya terdapat pada huruf (a) dan (b) menjelaskan bahwa pelayanan yang memberikan kemudahan dengan bekerja sama dengan instansi terkait dan juga dengan melaksanakan pelayanan multi dokumen dengan 1 (satu) permohonan untuk mendapatkan 3 dokumen sekaligus.

Kota Langsa merupakan daerah yang menetapkan hukum syariat islam di Provinsi Aceh. Yang memiliki luas wilayah 239,8 km² Pada tahun 2020 jumlah penduduk kota langsa mencapai 188.244 jiwa dengan kepadatan penduduk 795,29 jiwa/km². Dalam pengurusan dokumen kependudukan, Kota Langsa memiliki instansi pelaksana terkait yaitu Dinas Dukcapil Kota Langsa. Untuk mendapatkan pelayanan terkait administrasi kependudukan, penduduk kota langsa harus datang langsung ke kantor Dinas Dukcapil Kota Langsa. Salah satu dokumen kependudukan yang dibuat yaitu Akta Kelahiran dan Kartu Identitas Anak (KIA) yang dapat digunakan sebagai bukti pengakuan dari negara pada seorang anak. Berikut data kepemilikan Akta Kelahiran dan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kota Langsa pada tahun 2018-2020 :

Tabel 1.
Data kepemilikan Akta Kelahiran dan
Kartu Identitas Anak (KIA) di Kota Langsa Tahun 2018-2020

No	Dokumen	Tahun		
		2018	2019	2020
1	Akta Kelahiran	47.729	43.972	39.368
2	Kartu Identitas Anak (KIA)	-	3.057	14.032

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Langsa

Berdasarkan Tabel 1. dapat dilihat bahwa pelayanan Akta Kelahiran pada tahun 2020 mengalami penurunan drastis. Penurunan tersebut dibuktikan dengan adanya data jumlah pelayanan Akta kelahiran pada tahun 2018 sebesar 47.729, tahun 2019 sebesar 43.972, dan pada tahun 2020 sebesar 39.368. hal tersebut terjadi pada saat masa pandemi Covid-19 yang melanda Indonesia bahkan seluruh dunia. Mengenai jumlah pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kota Langsa pada tahun 2020 sebanyak 14.032, sedangkan jika dikaitkan dengan data jumlah penduduk pada tahun 2020 yang berusia 0-16 tahun sebanyak 54.491 jiwa. Hal tersebut bisa dikatakan bahwa kepemilikan KIA bagi anak berusia 0-16 tahun di kota langsa masih sangat sedikit, yaitu sebanyak 74,25% yang belum memiliki KIA ditahun 2020.

Rendahnya kepemilikan KIA tersebut bisa jadi dikarenakan pelaksanaan program KIA yang berjalan sejak 2018 sehingga banyak masyarakat yang belum mengetahui, dan disisi lain pula masyarakat yang sudah mengetahui akan tetapi kurang berpartisipasi dalam program yang dijalankan tersebut. Berdasarkan peristiwa tersebut, dalam rangka meningkatkan kepemilikan KIA bagi anak baru lahir di Kota Langsa, Dinas dukcapil Kota Langsa mencanangkan sebuah inovasi pelayanan berupa pembuatan Akta Kelahiran yang sekaligus mendapatkan KIA dan perubahan data pada KK. Pelayanan tersebut merupakan sebuah pelayanan yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat saat melakukan pengurusan dokumen kependudukan. Dimana pelayanan tersebut adalah pelayanan buat 1 (satu) dokumen mendapat 3 (tiga) dokumen, yaitu pembuatan Akta Kelahiran juga akan mendapatkan perubahan data pada KK dan juga mendapatkan KIA.

Menurut Berita pada Serambi News (24/05/2021), Dinas Dukcapil Kota Langsa juga melaksanakan kerja sama dengan RSUD Kota Langsa. Penyerahan Akta Kelahiran, KK, dan KIA perdana di RSUD Kota Langsa merupakan tindak lanjut MoU antara RSUD Kota Langsa dengan Dinas Dukcapil Kota Langsa tentang pemanfaatan data kependudukan guna peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat. Dengan diberikannya akta kelahiran, KK dan KIA merupakan implementasi dari penandatanganan kerja sama antara RSUD Kota Langsa dengan Dinas Dukcapil Kota Langsa dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan. Penyampaian dari Kepala Dinas Dukcapil Kota Langsa menyatakan bahwa seluruh warga Kota Langsa, khususnya ibu yang melahirkan baik di RS maupun di rumah, pihak Dukcapil langsung memberikan kepada warga itu tiga dokumen administrasi penduduk (Adminduk) sekaligus.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan inovasi pelayanan akta kelahiran bagi anak baru lahir di Kota Langsa. Masih banyak masyarakat di Kota Langsa yang enggan untuk melaporkan kejadian kelahiran yang dialaminya dan untuk melakukan pembuatan Akta kelahiran bagi anaknya,

yang menjadi permasalahannya juga yaitu jarak tempuh antara rumah dan kantor disdukcapil yang dibidang tidak begitu dekat dan tidak semua masyarakat memiliki kendaraan untuk menuju kesana. Ditambah lagi dengan adanya wabah covid-19 yang sedang menyerang dunia dan diharuskan seluruh lapisan masyarakat untuk melakukan protokol Kesehatan dan sudah banyak juga yang melaksanakan PPKM, dengan begitu ada rasa kecemasan bagi masyarakat jika ingin keluar dari rumah. Sehingga dalam hal pelaporan akan sedikit terhambat.

Sarana prasarana yang kurang memadai juga menjadi penghambat dalam kegiatan pencatatan administrasi kependudukan. Hal ini dapat dibuktikan dengan jumlah kepemilikan computer, mesin print dan mesin cetak ktp yang masih sedikit yang dikira-kira dapat memperlama proses percetakan dan pengimplutan data kedalam server kependudukan. Ditambah lagi dengan jumlah masyarakat yang datang tiap harinya tidak menentu dikarenakan dalam proses pelayanan masih dilakukan dengan cara datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Langsa sehingga mengenai waktu dalam pelayanan harus disesuaikan dengan banyaknya masyarakat yang sedang mengantri dan harus sesuai dengan nomor urut antrian.

Kepemilikan Akta Kelahiran juga berpengaruh dalam permasalahan ini dikarenakan yang menjadi penelitian yaitu pembuatan Akta Kelahiran. Dari permasalahan sebelumnya kepemilikan Akta Kelahiran di Kota Langsa mengalami penurunan pada setiap tahunnya, dapat dilihat pada tahun 2018,2019, dan 2020 kepemilikan Akta Kelahiran terus mengalami penurunan mulai dari 47.729 selanjutnya menjadi 43.972 dan pada tahun 2022 turun lagi menjadi 39.368 dari penurunan tersebut maka harus ada Tindakan lanjutan untuk dapat menyelesaikan permasalahan tersebut agar tercapainya kepemilikan akta kelahiran kepada setiap anak dan setiap masyarakat yang ada di Kota Langsa.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks inovasi pelayanan administrasi kependudukan maupun konteks pelayanan untuk memudahkan masyarakat untuk mendapatkan dokumen kependudukan. Penelitian Musabry berjudul *Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran dan Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar* (Musabry, 2020), Inovasi kucataki sudah sejalan dengan teorinya, tetapi disini lain masih terdapat banyak masyarakat yang belum mengetahui mengenai inovasi tersebut serta fasilitas dan pegawai servernya masih minim. Penelitian Iqbal dan Komang menemukan Pemerintah dinilai sudah sangat berhasil dalam pemberian pelayanan, akan tetapi masih kurangnya upaya sosialisasi tentang program ini sehingga banyak masyarakat yang belum mengenal dan memahami tentang program ini (Iqbal Aidar Idrus dan Komang Jaka Ferdian, 2019). Penelitian Viktoria dan Cahyo yang berkaitan dengan Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Program 3 In 1 Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu) menemukan bahwa pelaksanaan inovasi tersebut sudah berjalan efektif dan efisien untuk mendorong pengembangan terhadap keunggulan dari sebuah pelayanan publik. (Viktoria Ndia dan Cahyo Sasmito, 2019). Berdasarkan hasil penelitian Widhiastiti, dkk tentang Implementasi Program Pencatatan Akta Kelahiran Berbasis Online (Studi Kasus Program Inovasi Capil Online Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar) menemukan bahwa Pelaksanaan inovasi ini masih belum efektif dikarenakan dalam pelaksanaan pelayanan online tersebut sudah tidak dilakukan secara online lagi dikarenakan program sudah rusak dan tidak adanya tanggung jawab yang dilakukan secara keseluruhan dari instansi pelaksana terkait. (Ni Made Setiawan Widhiastiti, dkk, 2017).

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni inovasi pelayanan akta kelahiran untuk meningkatkan kepemilikan kartu identitas anak bagi anak baru lahir yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam melaksanakan pelayanan pembuatan dokumen kependudukan, metodenya yang digunakan menggunakan deskriptif kualitatif. Selain itu pengukuran/indikator yang digunakan juga berbeda dari penelitian sebelumnya yakni menggunakan pendapat Thomas Halvorsen yang dikutip Suwarno (2008) juga menjelaskan mengenai dimensi dari inovasi yang dikembangkan pada sektor publik terdapat 3 dimensi, yaitu Konseptual, *Delivery*, dan Interaksi Sistem.

1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan memperoleh gambaran yang jelas mengenai inovasi pelayanan akta kelahiran dalam meningkatkan kepemilikan kartu identitas anak bagi anak baru lahir di Kota Langsa, Provinsi Aceh.

II. METODE

Dalam penelitian ini penulis akan memakai metode penelitian deskriptif kualitatif bersifat induktif, dimana John Creswell (2008) dalam Raco (2010:7) telah memberikan pengertian dari metode penelitian kualitatif yaitu suatu teknik yang digunakan untuk mencari dan memahami suatu masalah yang terjadi. Agar mengetahui fakta primer pada penelitian maka penulis akan melakukan wawancara kepada partisipan dengan memberikan beberapa pertanyaan yang bersifat umum dan meluas.

Penulis mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 9 orang informan yang terdiri dari Plt. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Langsa, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Kepala Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data, Kepala Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan, dan masyarakat sebanyak 5 orang. Adapun teknis analisisnya menggunakan teori Miles and Huberman (1984:10-12) yang menyatakan bahwa kegiatan yang dilakukan pada saat analisis data meliputi reduksi data, penyajian data, hingga penarikan kesimpulan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis inovasi pelayanan akta kelahiran dalam meningkatkan kepemilikan kartu identitas anak bagi anak baru lahir di Kota Langsa Provinsi Aceh dengan menggunakan pendapat dari Thomas Halvorsen, et al (2005) yang menyatakan bahwa inovasi yang dikembangkan di sektor publik dengan memiliki 3 (tiga) dimensi yaitu konseptual, *delivery*, dan interaksi sistem. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

3.1. Konseptual

Penulis melakukan analisis mengenai inovasi pelayanan akta kelahiran dengan adanya pandangan dan misi baru serta adanya tujuan yang menjadi target dalam pencapaian sasaran. Mengenai konsep dari pelayanan ini sedikit berbeda dari pelayanan lainnya yang hanya mendapatkan satu dokumen saja dengan 1 (satu) permohonan. Dalam pelayanan ini memiliki konsep dengan mengajukan 1 permohonan, akan mendapatkan 3 (tiga) dokumen lainnya. Mengenai dokumen yang dibicarakan tersebut, tidak jauh halnya dari seorang anak yang baru lahir yaitu akta kelahiran, kartu

identitas anak dan kartu keluarga (tertera nama si anak). Diusulkan nya sebuah konsep pelayanan baru ini dikarenakan pelayanan lama yang dianggap masih biasa saja dan sifatnya masih menunggu akan datangnya masyarakat untuk melaporkan kejadian kelahiran tersebut, akan tetapi untuk konsep dari pelayanan ini akan bekerja sama dengan Rumah Sakit Umum Daerah Langsa dan Puskesmas di Kota Langsa sebagai pihak penyedia tenaga Kesehatan yang sekaligus akan menjadi perantara masyarakat untuk melaporkan kejadian kelahiran tersebut. Berikut ini terdapat perbedaan dalam pelayanan Akta Kelahiran sebelum dan sesudah adanya inovasi yaitu sebagai berikut:

Tabel 2.
Perbedaan sebelum dan sesudah adanya inovasi pelayanan akta kelahiran

No.	Perbedaan	Sebelum	Sesudah
1	Dokumen yang di dapatkan	Akta Kelahiran	Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, dan Kartu Identitas Anak
2	Waktu pengerjaan	1 (satu) hari untuk 1 (satu) dokumen (Waktu menyesuaikan dengan antrian yang ada).	1 (satu) hari untuk 3 (tiga) dokumen
3	Kerjasama	Tidak ada	Rumah sakit dan Puskesmas di Kota Langsa
4	Kepemilikan dokumen	Masih banyak masyarakat yang belum memiliki akta kelahiran	Hampir tercapainya jumlah kepemilikan akta kelahiran sesuai dengan jumlah penduduk

Sumber: diolah oleh penulis

Berdasarkan Tabel 4.4 dapat diketahui bahwa adanya perbedaan antara pelayanan sebelum dan sesudah adanya inovasi pelayanan terintegrasi. Inovasi pelayanan tersebut membawa perubahan yang kedepannya lebih mudah untuk dilaksanakan oleh masyarakat untuk dapat mencapai target kepemilikan akta kelahiran. dalam pemberian pelayanan pembuatan akta kelahiran dilakukan sama seperti pelayanan secara nasional umumnya yaitu dengan cara datang langsung ke kantor untuk melakukan permohonan pembuatan Akta Kelahiran, dengan adanya pertimbangan yaitu meratanya kepemilikan Akta Kelahiran bagi penduduk dan database yang sesuai antara jumlah Penduduk dan kepemilikan Akta Kelahiran di Kota Langsa. Maka, dicanangkan sebuah cara pelayanan yang baru yaitu pelayanan terintegrasi yang bekerjasama dengan pihak lain.

Pelayanan terintegrasi yang dimaksud merupakan Program pelayanan Akta Kelahiran yang dengan mengajukan 1 (satu) permohonan akan mendapatkan 3 (tiga) dokumen lainnya yang mana hal tersebut merupakan perubahan dari cara lama yaitu proses pembuatan yang harus dilakukan secara bertahap satu demi satu, seperti contohnya harus membuat akta kelahiran dulu baru melakukan pembuatan KIA, serta harus membawa persyaratan dari masing-masing dokumen yang diinginkan agar mendapatkan dokumen tersebut. Setelah adanya pelayanan terintegrasi, proses pelayanan pembuatan Akta Kelahiran dan KIA bagi anak baru lahir dapat lebih mudah dan cepat karena dapat dijelaskan bahwa orang tua dari anak tersebut tidak perlu Lagi untuk melaporkan kejadian kelahiran dengan harus berjumpa langsung di kantor Dinas Dukcapil, akan tetapi pihak Rumah Sakit lah yang mengurus dokumen tersebut hingga selesai dan memberikan langsung kepada masyarakat setelah selesai dicetak.

Perjanjian Kerjasama yang dilakukan ini bukan hanya dapat menguntungkan masyarakat saja akan tetapi Dinas Dukcapil Kota Langsa juga akan memperoleh kemudahan dalam melakukan validasi database kependudukan sesuai dengan peristiwa kelahiran dan juga kondisi masyarakat yang terbaru dan teraktual. Dengan adanya perjanjian Kerjasama ini diharapkan masing-masing instansi agar dapat saling berkomitmen dalam melaksanakan dan menjalankan tugas sesuai dengan wewenang yang dicantumkan dalam perjanjian kerja sama tersebut. Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran ini pula mempunyai tujuan yang bersifat khusus yaitu untuk mempermudah proses memvalidasi database kependudukan di Kota Langsa terkait kejadian kelahiran dan kepemilikan dokumen kependudukan bagi si anak. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Langsa terus mencoba melakukan perubahan dalam hal memberikan pelayanan yang terbaik dengan memindahkan mesin pencetak pada bagian depan pelayanan. Hal tersebut dilakukan agar memudahkan Dinas Dukcapil untuk melakukan updating dan memvalidasi data kependudukan terkait dengan peristiwa kelahiran di Kota Langsa.

3.2. Delivery

Penulis melakukan analisis mengenai inovasi pelayanan akta kelahiran tentang bagaimana cara untuk menyampaikan sebuah program dan bagaimana cara kerja dari program tersebut agar masyarakat mengetahui program apa dan apa manfaat yang dihasilkan dari program tersebut. Berdasarkan analisis yang telah penulis lakukan bahwa dalam hal penyampaian dilakukan dengan menggunakan media cetak dan media elektronik seperti website agar tersampainya informasi mengenai pelayanan baru ini. pelayanan akta kelahiran ini bekerjasama dengan pihak rumah sakit umum daerah Langsa dan puskesmas di Kota Langsa sebagai pihak penyedia jasa kesehatan. awal adanya perjanjian Kerja sama ini dilakukan dengan melakukan kunjungan dan rapat untuk membahas mengenai permasalahan dan keuntungan dengan adanya inovasi pelayanan akta kelahiran ini.

Inovasi pelayanan akta kelahiran ini mempunyai sebutan Pelayanan Terintegrasi, mengenai cara kerja pelayanan ini yaitu pada awalnya dengan memberikan pedoman persyaratan yang akan dibutuhkan dalam pengurusan akta kelahiran ini kepada pihak terkait (RSUD Langsa dan Puskesmas), yang selanjutnya ibu yang telah selesai melakukan persalinan akan diminta untuk melengkapi persyaratan tersebut agar selanjutnya dapat dilaporkan oleh pihak terkait kepada Dinas dukcapil mengenai adanya kejadian kelahiran, kemudian pihak Dinas Dukcapil memproses data tersebut sampai dengan selesai dan diberikan Kembali kepada pihak terkait agar dapat memberikan kepada masyarakat yang melakukan persalinan tersebut.

Kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Langsa terkait Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran ini sudah sangatlah baik. Hal ini dapat dilihat dari syarat-syarat permohonan yang tidak membebankan masyarakat untuk mendapatkan Akta Kelahiran, Kartu Keluarga Baru (dengan tambahan identitas si anak), dan Kartu Identitas Anak. Pelayanan yang telah diberikan ini merupakan Langkah yang ditempuh oleh Disdukcapil Kota Langsa agar menjadi instansi yang dapat menyediakan pelayanan publik yang mudah dan membahagiakan masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan yang didukung dengan adanya wawancara, dapat diketahui bahwa proses penyampaian yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Langsa dinilai sudah berjalan dengan baik dalam memberikan pengetahuan kepada masyarakat terkait pembuatan identitas diri bagi anak yang baru lahir. Seperti halnya dalam hal sosialisasi kepada masyarakat tentang Program Pelayanan Terintegrasi.

3.3. Interaksi Sistem

Interaksi Sistem yang dimaksud yaitu dengan menjalankan tugas dan tanggung sesuai dengan pembagian dari kerjasama yang telah disepakati oleh instansi-instansi terkait. Terkait interaksi-interaksi yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan ini bekerja sama dengan instansi yang berkaitan dengan kejadian kelahiran dan terikat dengan sebuah perjanjian kerja sama. Salah satu indikator dalam dimensi ini yaitu interaksi antara stakeholder yang terkait. Dinas Dukcapil Kota Langsa sebelum melaksanakan Kerja sama dengan Pihak RSUD Kota Langsa tentunya telah melaksanakan sosialisasi pada stakeholder / instansi-instansi yaitu Rumah Sakit Umum Daerah Kota Langsa, Puskesmas di lingkungan Kota Langsa. Sosialisasi ini bertujuan untuk menjelaskan mengenai tugas pokok dan fungsi dari masing-masing instansi terkait pelayanan pembuatan Akta Kelahiran yang mendapatkan Kartu Identitas Anak, serta mendapatkan Kartu Keluarga baru (dengan penambahan nama anak). Dalam perjanjian tersebut menjelaskan mengenai tujuan, tugas pokok, dan fungsi serta wewenang yang diampuh dari masing-masing stakeholder yang berkaitan dengan Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran.

Dalam pelaksanaannya juga Disdukcapil meyakinkan akan pentingnya dokumen kependudukan bagi anak dan bersama-sama untuk memberikan pelayanan yang mudah, cepat, dan tepat. Sehingga hal tersebut menjadi salah satu Langkah yang dapat mewujudkan pelayanan publik yang baik untuk masyarakat. Rumah Sakit Umum Daerah Kota Langsa dan seluruh Puskesmas di Kota Langsa akan mendata dan melaporkan peristiwa kelahiran yang telah terjadi agar pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat memasukan data terbaru masyarakat. Saat melaporkan peristiwa kelahiran alangkah baiknya petugas yang ada di RSUD dan Puskesmas sudah menyiapkan dan membawa persyaratan tersebut agar lebih mudah untuk dilaporkan kepada Pihak Dukcapil untuk proses pencetakan dokumen tersebut.

Interaksi yang dilakukan tersebut merupakan implementasi dari perjanjian Kerjasama yang telah dibuat dan juga disetujui oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Langsa/puskesmas di wilayah Kota Langsa. Berdasarkan pengamatan di lapangan dan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis, didapatkan bahwa Kerjasama yang dilakukan tersebut yaitu antar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Langsa dan Puskesmas di wilayah Kota Langsa dengan ketentuan tiap-tiap stakeholder menjalankan tugasnya sesuai dengan tupoksi yang telah disepakati diawal oleh tiap instansi.

3.4. Diskusi Temuan Utama

Pelaksanaan inovasi pelayanan akta kelahiran atau yang biasa disebut Pelayanan Terintegrasi memberikan banyak dampak positif di berbagai lapisan masyarakat dalam rangka memudahkan masyarakat untuk melakukan pelayanan pembuatan dokumen kependudukan bagi anak baru lahir. Pelayanan Terintegrasi juga merupakan salah satu sarana pengembangan pelayanan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Langsa. Penulis menemukan temuan penting yakni inovasi pelayanan akta kelahiran yang telah dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Langsa sudah berjalan dengan baik sesuai dengan teori walaupun masih terdapat beberapa kendala yang ada. Sama halnya dengan temuan Musabry bahwa Inovasi kucataki sudah sejalan dengan teorinya, tetapi disisi lain masih terdapat banyak masyarakat yang belum mengetahui mengenai inovasi tersebut (Musabry, 2020)

Layaknya program lainnya, inovasi pelayanan akta kelahiran atau pelayanan terintegrasi ini juga masih memiliki beberapa kekurangan, diantaranya adalah kurangnya sumber daya manusia yang ada yang membuat pelayanan tersebut masih kurang maksimal. Hal tersebut dikarenakan belum

adanya petugas register dari pihak Dinas Dukcapil Kota Langsa yang ditugaskan khusus di RSUD Langsa untuk mendata langsung peristiwa kelahiran, dan pihak RSUD lah yang harus melaporkan kepada pihak Dinas Dukcapil Kota Langsa, layaknya temuan Iqbal dan Komang (Iqbal Aidar Idrus dan Komang Jaka Ferdian, 2019). Selanjutnya karakteristik dari program pelayanan terintegrasi ini yakni program yang diselenggarakan oleh Dinas Dukcapil Kota Langsa sudah berjalan dengan baik dan dapat dikatakan efektif dan efisien dalam memberikan sebuah pelayanan publik berupa pelayanan dokumen administrasi kependudukan bagi anak baru lahir yang dapat dilihat dari segi manfaatnya, dapat memberikan kemudahan dan kepuasan kepada masyarakat yang melaksanakan pelayanan tersebut, seperti halnya hasil penelitian Viktoria dan Cahyo (Viktoria Ndia dan Cahyo Sasmito, 2019)

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa inovasi pelayanan akta kelahiran dalam meningkatkan kepemilikan kartu identitas anak bagi anak baru lahir di Kota telah berjalan dengan baik dikarenakan adanya kerjasama yang baik dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Langsa dengan Rumah Sakit Umum Daerah Langsa ataupun Puskesmas di Kota Langsa. Guna meningkatkan kepemilikan akta kelahiran dan kartu identitas anak bagi anak baru lahir, maka dibuatlah sutau inovasi pelayanan akta kelahiran yang biasa disebut pelayanan terintegrasi yang bekerja sama dengan pihak Rumah Sakit Umum Daerah Langsa dan Puskesmas di Kota Langsa yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam melaksanakan pelayanan pembuatan dokumen kependudukan bagi anak baru lahir. Dalam pelaksanaan pelayanan tersebut, disarankan untuk menambahkan sumber daya manusia yang ditugaskan di instansi terkait yang bekerja sama untuk melaksanakan pelayanan terintegrasi.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian dimana hanya dilakukan selama 2 (dua) minggu. Selain itu keterbatasan literasi dan dokumen-dokumen pendukung yang kurang juga menjadi salah satu keterbatasan penelitian yang telah disusun oleh penulis.

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 inovasi pelayanan akta kelahiran untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

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

VI. DAFTAR PUSTAKA

a. Buku-buku

Nasution S. 1988. Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif. Bandung: Tarsito

Faisal, S. 1990. Penelitian Kualitatif dan Aplikasi. Malang: Yayasan Asih Asah Asuh Malang

Miles, M. B. dan A. M. Huberman. 1994. *An Expanded Sourcebook: Qualitative Data Analysis*. London: Sage Publications

Batinggi, A. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka Bentley

Moenir, H. A. S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

Widodo, J. 2001. *Good Governance – Telaah dari Dimensi: Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cendekia

Esterberg, K. G. 2002. *Qualitative Methods in Social Research*. New York: McGraw

Rogers, E. M. 2003. *Diffusion of Innovation, Fifth Edition*. Now York: Free Press

Halvorsen, T., et al. 2005. *On the Differences between public and private sector innovations*. Oslo: Publin Report

Siswosoediro, Hendry s. 2008. *Mengurus Surat-Surat kependudukan(identitas diri)*. Jakarta: visimedia

Raco, J. R. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia

Basuki, J. 2013. *Budaya Pelayanan Publik*. Jakarta: Hartomo Media Pustaka

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Nurdin, I. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia

Sawir. 2020. *Birokrasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: CV Budi Utama

b. Jurnal dan skripsi

Setiawati, dkk. 2017. *“Implementasi Program Pencatatan Akta Kelahiran Berbasis Online (Studi Kasus Program Inovasi Capil Online Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar)”*. Citizen Charter 1 (1).

Suwarno, Yogi. 2018. *“Inovasi di Sektor Publik”*

Ndira, Viktoria dan Cahyo Sasmito. 2019. *“Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Program 3 In 1 Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu)”*. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Vol. 8 No. 2.

Idrus, A. I. dan Komang J. F. 2019. *Implementasi Pelayanan Publik Pada Program SIDUKUN 3 In 1 Dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan di DKI Jakarta. Journal Of Governance and Local Politics (JGLP) 1 (2).*

Musabry. 2020. *Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran dan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar. Skripsi, Kota Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar.*

