



CAKRAWALA HUKUM

MAJALAH ILMIAH FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA

Volume 26 Issue 1, March 2024

P-ISSN : 1411-2191

E-ISSN : 2723-0856

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License

Pelayanan Administrasi Kependudukan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas (Studi Terhadap Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 18 Tahun 2015 Tentang Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Banyumas)

Endah Nur Ratri; Wahyu Hariadi; Agoes Djatmiko; Haris Kusumawardana

Faculty of Law, Universitas Wijayakusuma, Indonesia

Corresponding author: endahnurratri22@gmail.com

ARTICLE INFO

Article History:

- Submitted: 8/2/2024
- Accepted: 28/2/2024
- Published: 14/3/2023

How to cite:

Ratri, EN., Hariadi, W., Djatmiko, A., Kusumawardana, H., (2024), *Pelayanan Administrasi Kependudukan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas (Studi Terhadap Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 18 Tahun 2015 Tentang Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Banyumas)*, *Cakrawala Hukum*, 26 (1), 8-17

ABSTRACT

This study aims to find out how the implementation of population administration services for making birth certificates at the Department of Population and Civil Registration of Banyumas Regency and to find out how the obstacles or obstacles faced and the efforts made by the Office of Population and Civil Registration of Banyumas Regency, it can be concluded that the implementation of services population administration making birth certificates at the Department of Population and Civil Registration of Banyumas Regency in accordance with Regional Regulation Number 18 of 2015 concerning Population Administration in Banyumas Regency where the service has fulfilled the quality of service well all aspects in the service are based on applicable regulations and have standard procedures in carrying out properly according to applicable regulations. However, the implementation of the service has not been optimal, there are still obstacles in its implementation, there are several obstacles and problems that must be improved, such as the ability of employees to update the system and Human Resources for the Department of Population and Civil Registration of Banyumas Regency.

Keyword: *implementation, service, administration, population*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas dan untuk mengetahui bagaimana kendala atau hambatan-hambatan yang dihadapi serta upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 18 Tahun 2015 Tentang Administrasi Kependudukan di Kabupaten Banyumas dimana pelayanan sudah memenuhi kualitas pelayanan dengan baik segala aspek di dalam pelayanan telah berdasar dengan peraturan yang berlaku dan memiliki standar prosedur dalam menjalankan dengan tepat sesuai ketentuan yang berlaku. Akan tetapi dalam pelaksanaan pelayanan belum optimal, masih terdapat hambatan-hambatan dalam pelaksanaannya terdapat beberapa hambatan dan permasalahan yang harus di perbaiki lagi seperti kemampuan pegawai dalam memperbarui sistem dan Sumber Daya Manusia Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas

Kata kunci: Pelaksanaan, Pelayanan, Administrasi, Kependudukan

Copyright © 2019 Cakrawala Hukum. All rights reserved.

I. Pendahuluan

Penyelenggaraan pemerintah merupakan upaya untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik atau *good governance* yang dapat diartikan sebagai suatu proses penyelenggaraan kekuasaan negara dalam melaksanakan pelayanan publik, baik berupa *public goods* maupun *public services* oleh *governance*. Tujuan penyelenggaraan pemerintahan yang telah tertuang dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 (UUD 1945) paragraf ke-empat yang salah satunya yaitu memajukan kesejahteraan umum, tujuan penyelenggaraan pemerintahan tersebut, selanjutnya diimplementasikan dalam kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik (*public services*) oleh pemerintah yang merupakan tugas pokok.¹

Berkaitan dengan fungsi pemerintahan, maka fungsi utama pemerintah adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat, oleh karena itu aparatur yang menjalankan fungsi pemerintahan adalah pengemban tugas pelayanan kepada masyarakat, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat aparatur pemerintah dituntut untuk selalu memenuhi kebutuhan dan melindungi kepentingan masyarakatnya. Sejalan dengan perkembangan masyarakat, maka pelayanan publik pun semakin meningkat.²

Dengan demikian Standar Operasional Prosedur (SOP) mengenai prosedur pelayanan, persyaratan administrasi, rincian biaya dan waktu penyelesaian sehingga tidak menyebabkan proses pelayanan menjadi rumit. Tujuan Standar Operasional Prosedur ialah menciptakan komitmen mengenai pekerjaan yang dilakukan oleh satuan unit kerja instansi pemerintah untuk mewujudkan *good governance*.

Dalam peningkatan pelayanan, harus di dukung dengan pegawai-pegawai profesional dan mampu menjalankan tugas pokok sesuai dengan bidang yang telah di berikan, seiring dengan perkembangan zaman yang dinamika perubahan yang sangat cepat, maka di butuhkan pelayanan administrasi kependudukan yang semakin profesional, memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, tertib, dan tidak deskriminatif. Namun dalam pelaksanaannya, proses administasi kependudukan masih mengalami berbagai kendala dan permasalahan, masih banyak masyarakat yang sering mengeluh pelayanan dari petugas terkesan menyulitkan padahal peraturan dan perundang-undangan yang berlaku bertujuan untuk semakin memudahkan proses pelayanan publik. Seperti permasalahan dalam kurang lengkapnya berkas persyaratan menjadi suatu hal yang sering di temui. Hal ini di karenakan kurangnya informasi mengenai persyaratan yang di butuhkan, pegawai di tuntutan mampu memberikan informasi serta pelayanan dengan sikap sopan, ramah dan baik dalam bertutur kata maupun berperilaku kepada masyarakat, hal itu di atur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019 Tetang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil, dimana perilaku kerja adalah setiap tingkah laku, sikap atau tindakan yang dilakukan oleh PNS atau tidak melakukan sesuatu yang seharusnya dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.³

Salah satu bentuk dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu pelaksanaan administrasi kependudukan, pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu pelayanan dasar yang menjadi hak setiap warga negara sehingga setiap masyarakat memiliki identitas kewarganegaraan yang sah.⁴ Landasan pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan diatur dalam Undang-Undang nomor 23 tahun 2006 dan kemudian di revisi dalam Undang-Undang nomor 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran

¹ Nuriyanto "Membangun Budaya Hukum Pelayanan Publik untuk Mewujudkan Kesejahteraan Rakyat" Jurnal Volume 1 Nomor 1, November 2015

² Sekertariat Daerah Kabupaten Dompu "Pentingnya Transparansi Pelayanan Publik" di akses dari <https://setda.dompukab.go.id/pentingnya-transparansi-pelayanan-publik.html> pada tanggal 12 Januari, pukul 20.59

³ Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019 Tetang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil.

⁴ Khaerunsyah Purba, dkk. Jurnal "Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Disdukcapil Kecamatan Tampan, Kota Pekanbaru.

Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.⁵

Dalam administrasi kependudukan dijelaskan instansi pelaksana administrasi kependudukan untuk wilayah Kabupaten atau Kota adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berwenang memberikan pelayanan yang sama dan profesional kepada setiap penduduk atas pelaporan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting. Pelayanan Administrasi di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Banyumas di harapkan mampu memberikan pelayanan baik sesuai dengan Undang-Undang, selama ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah di beri kewenangan untuk dapat melaksanakan pelayanan kepada masyarakat, kewenangan tersebut seharusnya mampu memberikan pelayanan yang baik dan bermutu sehingga bisa memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, terutama dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran. Akta Kelahiran merupakan simbol pengakuan negara dan orang tua terhadap keberadaan seorang anak, sehingga dengan memiliki akta kelahiran seorang anak akan terjamin hak-haknya, baik terhadap negara maupun orang tuanya.⁶

Akta kelahiran adalah akta catatan sipil hasil pencatatan terhadap peristiwa kelahiran seseorang, dalam pengertian yang lain akta kelahiran adalah bentuk identitas setiap anak yang menjadi bagian tidak terpisahkan dari hak sipil dan politik warga negara. Hak atas identitas merupakan bentuk pengakuan negara terhadap keberadaan seseorang di depan hukum⁷.

Kabupaten Banyumas merupakan Kabupaten yang berada di Jawa tengah yang memiliki 1.776.918 jiwa penduduk berdasarkan Survei penduduk pada 2022, Administrasi Kependudukan di Kabupaten Banyumas dalam pembuatan akta kelahiran 1 Tahun terakhir tercatat sebanyak 7.511 penerbitan akta kelahiran. Masyarakat memiliki kesadaran hukum yang sangat kurang terhadap kepemilikan akta kelahiran, padahal akta kelahiran adalah akta yang sangat penting dimiliki oleh setiap anak yang menjadi Warga Negara. Tak fahamnya masyarakat terhadap akta kelahiran menjadi salah satu faktor yang menyebabkan masyarakat tidak mementingkan kepemilikan akta kelahiran, karena masyarakat memandang bahwa akta kelahiran hanya sebagai syarat administrative yaitu syarat untuk anak masuk sekolah dan kerja. Sehingga sangat sulit sekali untuk menyatakan bahwa masyarakat membuat akta kelahiran atas dasar hukum yang timbul dari diri sendiri.

Berdasarkan Dasar Hukum Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 18 Tahun 2015 Tentang Administrasi Kependudukan, penulis tertarik mengkaji lebih dalam terkait administrasi kependudukan pembuatan akta kelahiran, dimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil wajib menerbitkan akta kelahiran yang penting bagi anak sebagai sebuah identitas dan kesadaran orang tua terhadap pentingnya akta kelahiran.

II. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan metode pendekatan yuridis normatif, spesifikasi penelitian bersifat deskriptif analistis, teknik pengumpulan data menggunakan studi kepustakaan dan studi lapangan, dan metode analisis data menggunakan Data yang telah terkumpul, selanjutnya di olah dan di proses sehingga dapat menemukan keaslian sebuah data dengan kejadian yang sesungguhnya.

⁵ Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan

⁶ Melinda Tuju dkk, " Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa" Jurnal Ilmu Pemerintahan, Volume 2, Nomor 2, Tahun 2017.

⁷ Dindukcapil Tanah Bumbu, " Pentingnya Pembuatan Akta Kelahiran" diakses dari <http://disdukcapil.tanahbumbukab.go.id/2019/10/pentingnya-pembuatan-akta-kelahiran.html> pada 12 Januari 2023, pukul 22.29

III. Hasil dan Pembahasan

1. Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas

Akta Kelahiran adalah suatu dokumen identitas autentik yang wajib dimiliki setiap warga negara Indonesia. Dokumen ini sebagai bukti sah terkait status dan peristiwa kelahiran seseorang dan termasuk hak setiap anak Indonesia. Akta kelahiran dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil⁸, untuk itu maka pada setiap kelahiran anak harus segera dilaporkan kepada pejabat setempat untuk segera di catat dan di terbitkan akta kelahiran, supaya dapat di perjelas anak yang telah dilahirkan tersebut, kemudian menurut Prof. Mr. A. Pitlo, berpendapat bahwa akta adalah suatu surat yang di tanda tangani, diperbuat untuk dipakai sebagai bukti dan dipergunakan oleh seseorang untuk keperluan siapa surat itu di buat.⁹

Pada umumnya, status hukum seseorang dimulai pada saat ia dilahirkan hidup dan akan berakhir dengan kematian, akta kelahiran menjadi sangat penting karena dengan akta kelahiran tersebut, seorang anak memiliki bukti secara hukum tentang status sebagai anak sah dimata hukum, serta memperoleh kedudukan yang pasti sebagai warga Negara Indonesia. Dapat dikatakan sebagai anak yang sah dari orang tuanya apabila anak tersebut dapat menunjukkan bukti-bukti yang kuat dan otentik, alat bukti yang sah tentunya adalah alat bukti tertulis yang menerapkan tentang suatu hal agar hal tersebut mempunyai dasar ketentuan hukum yang pasti dan kuat.

Standar pelayanan pencatatan kelahiran di DINDUKCAPIL Kabupaten Banyumas sebagai berikut :

a. Service Delivery

1) Persyaratan Pelayanan

WNI di wilayah NKRI

- a) Surat Keterangan Kelahiran Bidan/Dokter/Rumah sakit penolong kelahiran.
- b) KTP el orang tua.
- c) Kartu Keluarga.
- d) FC. Kutipan Akta Nikah/Perkawinan (menunjukkan aslinya).
- e) FC. KTP saksi.

WNI bagi anak baru lahir dan tidak di ketahui asal-usul atau keberadaan:

- a) Surat Keterangan (Berita Acara) dari Kepolisian.

WNI bagi anak yang tidak di ketahui asal-usulnya atau keberadaan Orangtuanya:

- a) Surat pernyataan pertanggung jawaban mutlak kebenaran data kelahiran dengan seorang saksi.

WNI yang bertempat tinggal di luar wilayah NKRI yang sedang berkunjung ke Indonesia:

- a) Surat keterangan kelahiran dari penolong kelahiran.
- b) Buku nikah/kutipan akta perkawinan.
- c) Dokumen perjalanan RI atau dokumen perjalanan orang tua Surat keterangan pindah luar negeri.

Orang asing di wilayah NKRI:

- a) Surat keterangan kelahiran.
- b) Dokumen perjalanan.
- c) Ktp el atau kartu izin tinggal terbatas atau visa kunjungan.

Catatan:

- a) KK dimana penduduk terdaftar atau di daftarkan sebagai anggota Keluarga.
- b) KTP el tidak di persyaratkan bagi ibu kandung yang belum berusia 17 tahun dengan status belum kawin.
- c) Penduduk dapat membuat surat pernyataan pertanggung jawaban mutlak atas kebenaran data dengan di ketahui oleh 2 orang saksi dalam hal tidak memiliki surat

⁸ Panrb, Diakses melalui <https://sippn.menpan.go.id/sektor-strategis/dasar/administrasi-kependudukan/akta-kelahiran> pada 22 juni 2023 pukul 19.40

⁹ A. Plito, Pembuktian dan Daluarsa, terj. Misa Arif, (Jakarta: Intermasa, 1978) hlm. 52

- keterangan kelahiran, dan tidak memiliki buku nikah/kutipan perkawinan atau bukti lain yang sah tetapi status hubungan dalam KK menunjukkan sebagai suami istri.¹⁰
- b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
 - 1) Pemohon atau pelapor:
 - a) Pelapor mengisi formulir permohonan dengan lengkap dan di tanda tangani oleh pelapor.
 - b) Pelapor menyampaikan formulir dilengkapi dengan lampiran data dukung persyaratan kepada petugas pendaftaran.
 - c) Pelapor menerima tanda bukti pelaporan akta kelahiran.
 - d) Jika pengajuan di tolak, pelapor memenuhi keterangan penolakannya kemudian di serahkan kepada petugas pendaftaran, jika pengajuan di setujui, pelapor mencetak kutipan akta kelahiran secara mandiri melalui link cetak yang dikirim via email atau meminta kutipan di loket Dindikcapil atau loket Kecamatan.
 - 2) Petugas
 - a) Petugas front office mengecek kelengkapan persyaratan pencatatan kelahiran.
 - b) Berkas yang lengkap verifikasi dan divalidasi.
 - c) Berkas yang lolos verifikasi diinput operator.
 - d) Data diajukan penandatanganan oleh operator melalui Sub Koordinator.
 - e) Dokumen ditandatangani Kadis secara elektronik.
 - f) Dokumen dicetak dan diserahkan ke Loket Pengambilan.
 - c. Manufacturing
 - 1) Dasar Hukum
 - a) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 Tentang Administrasi Kependudukan.
 - b) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
 - c) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
 - d) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2019 Tentang Pelaporan Penyalahgunaan Administrasi Kependudukan.
 - e) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 Tentang Pendokumentasian Administrasi Kependudukan.
 - f) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
 - g) Surat Edaran Direktur Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Nomor 470/13287/Dukcapil tentang Jenis Layanan, Persyaratan, dan Penjelasan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
 - h) Peraturan Bupati Nomor 96 Tahun 2021 tentang Kependudukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas.¹¹
 - d. Sarana, Prasarana dan Utilitas
Seperangkat Komputer, Printer, Jaringan Internet, SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan), kertas HVS putih ukuran A4 80 gram, meja, kursi, rak arsip. Serta sarana penunjang lainnya berupa toilet sarana kelompok rentan, fasilitas wajib, fasilitas front office, sarana penunjang serta area parkir.
 - e. Kompetensi Pelaksana
 - 1) Operator SIAK modul kelahiran.
 - 2) Menguasai Pengoperasian Komputer.
 - 3) Berorientasi pada pelayanan, komunikatif dan mampu bekerja dalam tim.
 - f. Pengawasan Internal
 - 1) Kabid pelayanan pencatatan sipil.
 - 2) Sub Koordinator Kelahiran dan Kematian.

¹⁰ <http://dindikcapil.banyumaskab.go.id/page/36119/penerbitan-akta-kelahiran>, pada tanggal 7 Februari pukul 09.01.

¹¹ <http://dindikcapil.banyumaskab.go.id/page/36119/penerbitan-akta-kelahiran>, pada tanggal 07 Februari pukul 12.45.

- 3) Administrator database.
- g. Jaminan Pelayanan
Pelayanan dilaksanakan sesuai standar pelayanan dan peraturan perundangan yang berlaku.
- h. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
 - 1) Penggunaan TTE sertifikat Nasional.
 - 2) Pelayanan bebas KKN dan Pungli.
 - 3) Menjaga kerahasiaan data sesuai Perundang-Undangan.
- i. Jenis pelayanan pengajuan akta kelahiran
Layanan pengajuan adalah layanan administrasi kependudukan dimana pemohon dapat mengajukan penerbitan akta kelahiran melalui beberapa jalur yaitu:
 - 1.) Pelayanan Online
Dalam hal peningkatan pelayanan, salah satu layanan yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas adalah Pelayanan Online Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil (KTP Elektronik, Akta Kelahiran, Akta Kematian, KIA). Pelayanan tersebut dilakukan menggunakan program komputer secara online dan terkoneksi. Program layanan online ini sebagai upaya memberi pilihan kepada masyarakat yang tidak memiliki waktu untuk datang dan mengurus dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui jalur online ini hanya membutuhkan waktu yang relatif lebih cepat yakni 3 hari setelah berkas yang di ajukan sudah lengkap, Proses pelayanan online bisa dengan mengakses <https://gratiskabeh.banyumaskab.go.id>. Untuk alur dalam pelayanan online pemohon membuat akun dengan mengunjungi halaman web resmi yang telah di sediakan, lalu pemohon mendownload F2.01 berupa formulir pelaporan kelahiran dan mengisi identitas serta melengkapi berkas-berkas wajib yang di butuhkan untuk proses pembuatan dokumen, setelah dokumen di ajukan pemohon akan mendapatkan email berupa terverifikasinya berkas yang di ajukan, setelah dokumen selesai di proses, pemohon akan mendapatkan email berupa pemberitahuan dari operator bahwa dokumen sudah bisa di cetak mandiri, Setelah itu pemohon dapat mencetak dokumen secara mandiri dengan kertas hvs 80 gram warna putih.
 - 2) Pelayanan Offline
Selain pelayanan online, ada pelayanan yang memang utama yaitu pelayanan offline atau pelayanan secara langsung di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas, Pelayanan offline ini memakan 7 hari dalam proses pembuatannya, Pemohon hanya perlu membawa berkas-berkas wajib yang di perlukan lalu mendaftar ke loket pendaftaran dan menyerahkan berkas kepada petugas di loket, setelah berkas yang di serahkan telah lengkap dan sah, maka langkah selanjutnya pemohon hanya perlu menunggu sampai 7 hari atau satu minggu, setelah satu minggu pemohon dapat mengambil dokumen akta yang telah selesai ke loket pengambilan dokumen di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas.
 - 3) Pelayanan Melalui Relasi
Upaya dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk tetap melayani masyarakat melalui pelayanan online, salah satunya dengan Perjanjian Kerja Sama (PKS) dengan Rumah Sakit dan Puskesmas di Kabupaten Banyumas, Perjanjian Kerja Sama yang dibangun melalui Sistem SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) relasi dengan RS dan Puskesmas tersebut menjadi pilihan yang tepat dan tetap menarik tentunya.
Setiap permohonan warga yang melahirkan di RS dan Puskesmas yang ingin mendapatkan pelayanan ini hanya cukup menyerahkan KTP suami istri, Surat Nikah, KK, dan nama yang akan diberikan kepada bayi yang baru dilahirkan, pihak RS atau Puskesmas yang akan menyerahkan data dokumen melalui online ke Dindukcapil melalui SIAK relasi, Dindukcapil akan memproses

dokumennya setelah itu dokumen akan diambil oleh pihak RS dan Puskesmas, jadi warga masyarakat bisa mendapatkan dokumen kependudukannya melalui RS setelah selesai melahirkan.

Berdasarkan hasil penelitian wawancara dengan narasumber, Bapak Hidayat selaku perwakilan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas mengatakan bahwa Pelaksanaan pelayanan masih menggunakan peraturan yang ada, peraturan yang masih berlaku dan pelaksanaan masih di bantu oleh aplikasi SIAK terpusat, salah satu hal paling menguntungkan bagi warga setelah pemberlakuan SIAK terpusat ini adalah penduduk bisa memiliki KTP-el secara digital dan mengaksesnya melalui smartphone, begitu juga dengan dokumen kependudukan lainnya, jadi nanti penduduk tidak perlu repot-repot mengurus dokumen Adminduk secara fisik lagi, karena semua dokumen Adminduk sudah tersimpan secara digital di dalam smartphone kita dan untuk pelayanan umum atau loket kita masih sama yaitu pemohon mengambil nomer antrian dan menunggu, setelah di panggil pemohon di bantu untuk permohonannya oleh kami, berkas di lihat dan di cek oleh front office apakah sudah lengkap, setelah berkas lengkap pemohon di minta untuk mengisi formulir terkait identitas, setelah dokumen lengkap, dokumen akan segera di proses dan pemohon bisa menunggu dalam kurun waktu satu minggu.

Dalam hal pelayanan loket, Dindukcapil memiliki 3 jenis pelayanan yaitu pelayanan online, pelayanan offline dan pelayanan relasi, Bapak Abbas selaku perwakilan Dinas dan Kependudukan Kabupaten Banyumas mengatakan bahwa ada 3 loket dalam pelayanan kami, yang pertama loket offline yaitu di sini langsung, yang kedua di tempat relasi seperti Puskesmas, Rumah Sakit, Klinik Bersalin dan yang ketiga loket online, semua syarat sama yaitu mengisi formulir, menyetakan Kartu Keluarga Kabupaten Banyumas, surat penolong. Namun ada sedikit tambahan di beberapa kasus, dimana seperti keterlambatan dan orangtua cerai untuk kasus-kasus tersebut ada tambahan dokumen atau syarat untuk perbandingan saja jadi ada data dukungannya, tapi untuk syarat di semua loket itu sama.

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya perusahaan untuk menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Jika konsumen merasa telah mendapatkan pelayanan yang baik berarti perusahaan mampu memberikan pelayanan yang baik pula. Demikian pula sebaliknya, pelayanan tidak dapat diuraikan secara obyektif seperti sebuah produk, melainkan merupakan interaksi sosial dengan subyektivitas, lebih tergantung pada nilai, perasaan dan perilaku. Menurut Ibu Rofingah tentang kinerja pegawai dan pelayanan di Dindukcapil beliau mengatakan bahwa Pelayanan sudah baik, para pegawai atau staff ramah, cepat tanggap jadi cepat selesai, saat data masuk langsung di proses dan untuk penyampaian informasi pun di sampaikan secara jelas, singkat yang mudah di pahami, tidak bertele-tele. Untuk kritik dan saran mungkin bukan sebuah kritik tapi sebuah saran dimana semua kinerja dan pelayanan yang sekarang tetap dipertahankan dari keramahan pegawai sampai kinerja dan fasilitas, jangan sampai turun.

2. Hambatan Yang Dialami Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan

Pengertian hambatan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah halangan atau rintangan.¹² Hambatan merupakan keadaan yang dapat menyebabkan pelaksanaan terganggu dan tidak terlaksana dengan baik. Hambatan sering juga disebut permasalahan dalam melaksanakan sebuah proses sehingga tidak terlaksana sesuai yang diharapkan. Hambatan cenderung bersifat negatif, yakni memperlambat laju dari suatu hal yang dikerjakan oleh seseorang. Dalam melakukan kegiatan seringkali ada beberapa hal yang menjadi penghambat tercapainya tujuan, baik itu hambatan dalam pelaksanaan program maupun dalam hal pengembangannya.¹³

¹² Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2002, hlm. 385

¹³ Prof. Dr. H. Dedi Mulyasana, M.Pd., dkk, *Khasanah Pemikiran Pendidikan Islam Dari Wacana Lokal Hingga Tatanan Global*, 2020, hlm. 279.

Kata penghambat dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia diterjemahkan sebagai hal, keadaan atau penyebab lain yang menghambat (merintang, menahan, menghalangi). Sedangkan pengertian dari hambatan adalah sesuatu yang dapat menghalangi kemajuan atau pencapaian suatu hal. Pada penelitian ini faktor penghambat yang dialami oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas dalam didefinisikan sebagai hal atau keadaan yang dapat merintang, menahan, dan menghalangi proses pelaksanaan pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Banyumas.

Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Banyumas terlaksana sesuai dengan Peraturan Nomor 18 Tahun 2015 Tentang Administrasi Kependudukan di Kabupaten Banyumas. Namun disamping terlaksananya pelayanan tersebut tidak berjalan dengan mudah, pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai penyelenggara pelayanan menghadapi berbagai hambatan yang muncul dalam pelaksanaan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Banyumas. Hambatan tersebut antara lain :

a. Kurangnya kesadaran masyarakat mengenai pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan akta kelahiran

Kesadaran masyarakat menjadi faktor utama dalam pelaksanaan administrasi kependudukan, dengan adanya kesadaran masyarakat merupakan kunci terlaksananya tertib administrasi kependudukan, namun rendahnya kesadaran masyarakat di Kabupaten Banyumas masih menjadi faktor penghambat. Seperti dari hasil wawancara bahwa di jumpainya kasus permohonan pembuatan akta kelahiran hanya saat keperluan untuk persyaratan saat akan menikah. Dindikcapil mengeluarkan program "Jemput bola" untuk menanggulangi hambatan tersebut, dimana pihak Dindikcapil mengunjungi lokasi-lokasi wisata guna melakukan pelayanan atau melakukan sosialisasi pentingnya kepemilikan dokumen pribadi.

b. Aplikasi yang di gunakan untuk sistem online belum cukup bagus dan aplikasi lama belum cukup maksimal.

Penerapan aplikasi online dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas di harapkan dapat mempermudah masyarakat dalam pengajuan pembuatan dokumen pribadi. Akan tetapi berjalannya aplikasi "Gratis Kabeh" yang di keluarkan oleh Dindikcapil Banyumas dinilai masih belum maksimal dalam keberjalannya di temui permasalahan yang dirasakan oleh masyarakat saat menggunakan aplikasi, yakni dalam sistem pengoperasian yang dimana sistem yang di gunakan masihlah sistem lama, selain itu untuk mendownload atau mendapatkan aplikasi ini cukuplah rumit yaitu harus melalui website dan aplikasi ini hanya bisa di gunakan oleh pengguna android saja sehingga pengguna IOS tidak bisa mendownload atau menggunakan aplikasi tersebut. Namun terus dilakukannya pelatihan-pelatihan untuk pegawai Dindikcapil, untuk menanggulangi masalah di atas.

c. Masyarakat belum semuanya paham akan sistem online

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas menerapkan jalur pelayanan online, administrasi kependudukan berbasis online diharapkan mampu mempermudah jalannya pelayanan administrasi kependudukan, namun masyarakat belum semuanya paham akan sistem online dimana masih adanya keterbatasan informasi untuk mengonlenkan karena tidak mengerti. Dindikcapil selalu mengupayakan pelayanan terbaik dengan mengarahkan kepada masyarakat akan adanya pelayanan berbasis online.

d. Keterbatasan personil untuk optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan

Pelayanan administrasi kependudukan adalah pelayanan yang di butuhkan oleh banyaknya orang, banyaknya permohonan pelayanan mengakibatkan membeludaknya permohonan administrasi kependudukan, namun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas memiliki kendala dalam jumlah personil yang ada. Namun walaupun demikian, dengan keterbatasan jumlah tetap mampu bekerja secara maksimal.

e. Kurangnya pemahaman masyarakat akan kelengkapan berkas yang di butuhkan

Pembuatan dokumen kependudukan selalu memerlukan berkas-berkas pelengkap dalam proses pembuatannya agar proses bisa di lakukan dengan tepat, namun masih sering di jumpainya kebingungan dan kurangnya pemahaman masyarakat akan persyaratan berkas yang di perlukan. Namun ketika masyarakat bingung akan berkas-berkas yang harus di bawa pegawai pun mengarahkan dengan baik dan memberi pemahaman akan prosedur serta berkas yang di perlukan.

IV. Penutup

Pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas dilaksanakan telah sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 18 Tahun 2015 Tentang Administrasi Kependudukan di Kabupaten Banyumas dan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan. Yang telah di buktikan dengan sesuainya pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan dengan peraturan yang berlaku. Hambatan-hambatan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan yaitu : Hambatan yang bersifat eksternal adalah masih kurangnya pemahaman masyarakat akan pentingnya kepemilikan dokumen pribadi seperti akta kelahiran, serta kurangnya informasi tentang kelengkapan berkas yang di butuhkan sebagai syarat pengajuan dan minimnya pemahaman masyarakat akan pelayanan administrasi kependudukan yang berbasis online dan Hambatan yang bersifat internal adalah belum maksimalnya penggunaan aplikasi atau website yang di keluarkan oleh Dindikcapil Kabupaten Banyumas, serta keterbatasan personil untuk optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan di Dindikcapil Kabupaten Banyumas.

Daftar Pustaka

Literatur

- A, S. Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Amir, Taufik. 2005. *Dinamika Pemasaran*. Jakarta: PT Grafindo Persada.
- Barata, Atep Adya. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Mwdia Komputindo
- Dwiyanto, Agus. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiyansyah. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ibrahim, Jhony. 2008 *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*. Surabaya: Banyumedia.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Marbun. 2013. *Hukum Administrasi Negara II*. Yogyakarta: FH UII Press.
- Mahmudi. 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Marzuki, Mahmud Peter. 1996. *Penelitian Hukum*, Jakarta: UI Press.
- Plito, A. 1979. *Pembuktian dan Daluwarsa*. Jakarta: Intermedia.
- S, E. Savas. *Privatization: The Key to Better Government*. New Jersey: Chatam House Publisher.
- Sugiarto, Endar. 2002. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Soemitro, Hanitijo. Ronny. 2004. *Metode Penelitian Hukum*. Semarang: Ghalia Indonesia.
- Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Reifika Aditama.
- Siswoediro, Henry. 2008. *Mengurus Surat-Surat Kependudukan*. Jakarta: Visi Media.

Jurnal

- Dedi Mulyasana dkk. "Khasanah Pemikiran Pendidikan Islam Dari Wacana Lokal Hingga Tatanan Global", 2020
- Musdalipa dkk. "Kualitas Pelayanan Publik dikantor desa Parigi" Jurnal Administrasi Publik, Volume 3 Nomor 1, April 2017.
- Raja Haznizar. "Birokrasi Pelayayan Publik Pembuatan Akta Kelahiran" Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Volume 13, Nomor 2, Januari 2015: 91-96
- Lisnawati dkk. "Analisis Faktor Pembangunan Desa Dalam Pembangunan Desa Mandiri Berkelanjutan Pada Desa Bungku Aceh," Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Volume 4 (2) 2019 : p. 157-156.

- Jamil Bazarah dkk. "Konsep Pelayanan Publik di Indonesia" Jurnal Volume 22 Nomor 2, Desember 2021
- Yayat Rukayat. "Kualitas pelayanan publik bidang Administrasi Penduduk di Kecamatan Pasirjambu" Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi. Nomor 2. Juni 2017.
- Khaerunisyah Purba dkk. Jurnal "Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Disdukcapil Kecamatan Tampan, Kota Pekanbaru
- Melinda Tuju dkk. "Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa" Jurnal Ilmu Pemerintahan Volume 2, Nomor 2, Tahun 2017.
- Nuriyanto "Membangun Budaya Hukum Pelayanan Publik untuk Mewujudkan Kesejahteraan Rakyat" Jurnal Volume 1 Nomor 1, November 2015

Peraturan Perundang-Undangan

- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2005 Tentang Desa. LN.2005 No. 158 TLN No 4587, LLSETNEG: 45 HLM.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2004 Tentang Perhitungan Anggaran Negara Tahun Anggaran 2002. LN. 2004/No. 25, TLN NO. 4371, LL SETNEG: 10 HLM.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/KEP/M.PAN/7/ 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik LN. 2009/. 2009/No. 112. TLN NO. 5038, LL SETNEG: 45 HLM.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan. LN.2019/No.77, TLN/No.6340, LL SETNEG: 34 HLM.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan. LN 2013/2013/ NO.232, TLN No. 5475, LL SETNEG: 26 HLM.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019 Tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil. LN.2019/No.77, TLN/No.6340, LL SETNEG: 34 HLM
- Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 18 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Banyumas. LD.2015/No.18
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2020 Tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Provinsi dan Kabupaten / Kota. BN.2020/NO.202, jdih.sidoarjoakab.go.id
- Peraturan Kementerian Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran. BN.2016, No.325: disdukcapil.tegalkab.go.id.