



Inovasi “Jebol” Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin

Listina Tri Dharmayanti ¹⁾*, Bambang Suprihatin ²⁾, Yusuf Hartono ³⁾

1) Program Studi Kependudukan, Program Pascasarjana, Universitas Sriwijaya, Indonesia

2) Program Studi Kependudukan, Program Pascasarjana, Universitas Sriwijaya, Indonesia

3) Program Studi Kependudukan, Program Pascasarjana, Universitas Sriwijaya, Indonesia

Disetujui, 5 September 2020, Diterima, 14 November 2020, Diterbitkan, 11 Desember 2020

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan bentuk inovasi layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan kualitas pelayanan registrasi penduduk, terutama untuk penduduk kelompok usia 0-17 tahun. Berdasarkan publikasi Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Anak Tahun 2019, disebutkan bahwa populasi penduduk yang berusia 0-17 tahun atau anak mendominasi sebanyak 32,24 %, sehingga perlu dilaksanakan registrasi penduduk dalam bentuk akta kelahiran. Metode penelitian yang digunakan ialah penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus, Pengumpulan data dilakukan dengan dokumentasi dan wawancara, kemudian dianalisis secara deskriptif berdasarkan pengamatan secara induktif pada data dan hasil wawancara. Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin telah mengembangkan inovasi pada pelayanan dinamis atau *door to door* dengan melaksanakan program Jebol “Jemput Bola” Penerbitan Akta Kelahiran yang bekerjasama dengan pelayanan lain dan komunitas masyarakat yaitu rumah sakit bersalin, klinik, dan forum kerjasama antar gereja untuk mendukung fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam catatan Sipil. Dengan faktor pendukung yakni prosedur pelayanan yang sistematis, komitmen *stakeholder* dan kemauan masyarakat, dan faktor penghambat yakni keterbatasan sistem informasi dan teknologi yang digunakan dan sosialisasi jadwal pelayanan kepada masyarakat.

Kata Kunci: Registrasi Penduduk; Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; Jemput Bola.

Abstract

This study aims to describe the innovation form of the Department of Population and Civil Registry to improving the quality of population registration services, especially for residents in the age group 0-17 years. Based on the publication of the Ministry of Women and Children Empowerment in 2019, it was stated that the population in aged 0-17 years or children dominated as much as 32.24%, so that is necessary to do registration of the population in the form of birth certificates. The research method used is qualitative research with a case study approach, data collection is done by documentation and interviews, then analyzed descriptively based on interviews inductively on the data and results of interviews. The results of the study showed that the Population and Civil Registry Office of Musi Banyuasin Regency had developed innovations in dynamic services or door to door by implementing the "Pick Up Ball" Birth Certificate Program in collaboration with other services and communities namely maternity hospitals, clinics, and inter-church cooperation forum to support the function of the Population and Civil Registration in the Civil registry. The supporting factors are systematic service procedures, stakeholder commitment and public awareness, and the inhibiting factors are the limitations of the information system and technology used and socialization services to community that is not optimize.

Keywords: Population Registration; Department of Population and Civil Registry; Pick Up Ball.

*Corresponding author:
E-mail: Listina.trid1@gmail.com

PENDAHULUAN

Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pemerintah mempunyai kewajiban dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam bentuk barang dan jasa, sebagai praktik *good governance*. Menurut Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, pelayanan publik akan berdampak pada tingkat kepercayaan masyarakat pada pemerintah (Menpan RB, 2014). Berdasarkan tinjauan kebijakan, secara substansial UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengandung tujuan untuk mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang tepat dan sesuai dengan asas peraturan yang berlaku dan mewujudkan perlindungan hak dan kepastian hukum masyarakat.

Dalam menerapkan *good governance*, pelayanan publik dituntut untuk dapat memenuhi kepuasan masyarakat dan memberikan pelayanan yang responsif dalam waktu singkat (Maulana, 2018). Oleh sebab itu, setiap elemen pemerintah tidak sekedar memberikan pelayanan, namun juga memberikan inovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Inovasi disebut sebagai kebutuhan untuk memberikan pelayanan publik dengan alternatif metode untuk mencapai kepuasan masyarakat (Muluk, 2008). Inovasi pelayanan publik sebagai solusi untuk menambah dampak kebijakan sebelumnya yang belum memenuhi kebutuhan masyarakat. Berdasarkan publikasi Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Anak tentang Profil Anak Indonesia Tahun 2019, disebutkan bahwa populasi penduduk yang berusia 0-17 tahun sebesar 30,11% dari total keseluruhan penduduk di Indonesia yang disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Penduduk Indonesia Menurut Kelompok Usia

Kelompok Usia	Jumlah (ribu)	%
0-17	79.552	30.11
18+	184.610	68.89
Jumlah	264.162	100.00

Sumber: Kementerian PPPA, 2019

Dengan angka yang cukup besar, penduduk yang berusia 0-17 tahun dianggap oleh pemerintah perlu untuk diakomodir secara terintegrasi, yakni melalui Pencatatan Akta Kelahiran. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Provinsi Sumsel, Kabupaten Musi Banyuasin merupakan salah satu kabupaten pada Provinsi Sumatera Selatan yang mempunyai populasi penduduk terbanyak, dengan total penduduk mencapai 640.065 jiwa (Badan Pusat Statistik, 2019). Perkembangan penduduk tersebut harus diimbangi dengan sistem administrasi penduduk yang mumpuni.

Berdasarkan data pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin menunjukkan bahwa Pencatatan Akta Kelahiran tahun 2019 telah mencapai hasil yang sesuai dengan RPJMN (Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional) tahun 2015-2019 yaitu 91% (>75%), namun belum mencapai hasil optimal (100%) sesuai dengan amanat moral bahwa **semua** penduduk harus dijamin kesejahteraannya, dimulai dengan memberikan identitas yang memberikan kepastian hukum. Kelahiran anak yang tidak didaftarkan merupakan gejala ketidakadilan dan kesenjangan dalam masyarakat, sehingga dikhawatirkan akan berdampak pada posisi hukum, hak dasar dan kewarganegaraan anak (UNICEF, 2015). Dengan tidak adanya akta kelahiran, seseorang dianggap tidak “ada” secara hukum, dengan demikian tidak memiliki akses legal yang memberikan hak perlindungan sebagai bagian dari suatu bangsa. Sebagaimana disebutkan dalam Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014

pasal 27 tentang perlindungan anak, yang menyebutkan bahwa Akta Kelahiran merupakan identitas diri yang harus diberikan sejak anak dilahirkan. Berdasarkan Data Susenas, terdapat sejumlah alasan masyarakat tidak mencatatkan akta kelahiran anak yaitu masalah biaya (transportasi dan akomodasi), masalah kecepatan pelayanan (akta belum terbit), masalah pengetahuan terkait akta (kewajiban dan prosedur) (Susenas, 2016).

Dalam penelitian terdahulu dijelaskan faktor yang mempengaruhi tingkat kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Kuantan Singingi ialah faktor kesadaran orang tua, faktor administrasi, faktor keterbatasan akses yang jauh dari tempat tinggal dan biaya transportasi (Gumilang, 2016). Hasil kajian penelitian terdahulu mendukung fakta bahwa akses orang tua mempengaruhi kepemilikan akta kelahiran anak, sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dituntut untuk memberikan kemudahan pelayanan terhadap para orang tua. Adapun upaya yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin ialah melalui Inovasi "Jebol" Jemput Bola Akta Kelahiran. Berdasarkan uraian data dan literasi diatas, tulisan ini bertujuan untuk menggambarkan dan mengeksplorasi pelaksanaan inovasi pelayanan publik "Jebol" Jemput Bola Akta Kelahiran dalam meningkatkan Kepemilikan Akta Kelahiran di Kabupaten Musi Banyuasin, mengingat Kabupaten Musi Banyuasin sebagai Kabupaten dengan populasi terbanyak di Provinsi Sumatera Selatan dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin mendapatkan penghargaan dari Kementerian Dalam Negeri sebagai Disdukcapil Hebat 2019 melalui pengembangan inovasi tersebut dan pelayanan administrasi kependudukan yang dilaksanakan.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini paradigma yang digunakan adalah paradigma konstruktivisme (*constructivistic*) dengan pendekatan kualitatif. Paradigma konstruktivisme merupakan pengembangan pemahaman dari segala aspek yang membantu interpretasi suatu objek atau peristiwa (Patton, 2002). Metode kualitatif (Cresswell, 2016) merupakan desain penelitian dengan tujuan untuk menyajikan gambaran lengkap mengenai *setting* sosial, serta untuk mengklarifikasi mengenai suatu fenomena, dengan menjabarkan masalah dalam variabel yang diteliti.

Secara garis besar, penelitian ini berorientasi dalam mengidentifikasi dan mengeksplorasi isu penelitian dengan menggunakan data primer dengan wawancara bersama *stakeholder* yang bersangkutan dan data sekunder program inovasi Jebol Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin. Teknik Pengumpulan data yang digunakan ialah dengan dokumentasi dan wawancara. Data yang telah diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif berdasarkan pengamatan secara induktif pada data dan hasil wawancara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi Jebol "Jemput Bola" Penerbitan Akta Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin

Berdasarkan ketentuan Ditjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil, pelayanan akta kelahiran dibagi dalam dua bentuk layanan yakni statis dan dinamis. Pelayanan akta kelahiran statis atau regular merupakan layanan publik pasif dengan masyarakat mendatangi pusat pelayanan, sedangkan pelayanan dinamis atau *door to door* merupakan layanan publik proaktif dengan pemberi layanan mendatangi masyarakat. Inovasi Jebol Penerbitan Akta Kelahiran merupakan bentuk implementasi

inovasi metode layanan, dengan mengembangkan strategi organisasi secara komprehensif, yang disebabkan oleh strategi pelayanan statis sebelumnya belum optimal. Pengembangan inovasi Jebol Akta Kelahiran didasari oleh pencapaian kinerja pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin pada indikator kinerja sesuai tugas dan fungsi perangkat daerah dengan sub-indikator kepemilikan akta kelahiran per 1000 penduduk pada tahun 2016 yang menunjukkan realisasi dibawah target. Berdasarkan Rencana Strategi 2017-2022, pada tahun 2016, Jumlah Penduduk yang mempunyai akta kelahiran sebesar 46,50 per mill dengan capaian 27,35%, sedangkan target yang ditetapkan ialah 170 per mill yang disajikan pada grafik 1.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin mengembangkan inovasi pelayanan dinamis dengan melaksanakan program Jebol “Jemput Bola” Penerbitan Akta Kelahiran yang bekerjasama dengan pelayanan lain dan komunitas masyarakat yang berkaitan dengan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam catatan Sipil. Berdasarkan hasil wawancara dengan aktor dalam program inovasi “Jebol” Akta Kelahiran disebutkan

“Pelaksanaan pelayanan dilakukan dengan menghantarkan pelayanan kepada masyarakat ke berbagai tempat sebagai salah satu indikator standar pelayanan kenyamanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang fungsinya memudahkan masyarakat dan dapat mengejar target

cetak akta kelahiran.” (Transkrip Wawancara, 12 Februari 2020)

Berdasarkan penelitian tentang inovasi pelayanan dinamis juga telah dilaksanakan pada Kota Surakarta, yang disebut sebagai Inovasi Pelayanan Mobil Keliling yang tergolong dalam inovasi yang *sustaining* yaitu harus dilaksanakan secara terus menerus, sehingga banyak membutuhkan sumber daya (Rahmawati, 2017). Pelayanan publik secara dinamis menjadi terobosan bagi pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, sehingga perlu dikaji dan dikembangkan peluang inovasi pelayanan publik dalam mencapai hasil optimal dalam pencatatan akta kelahiran.

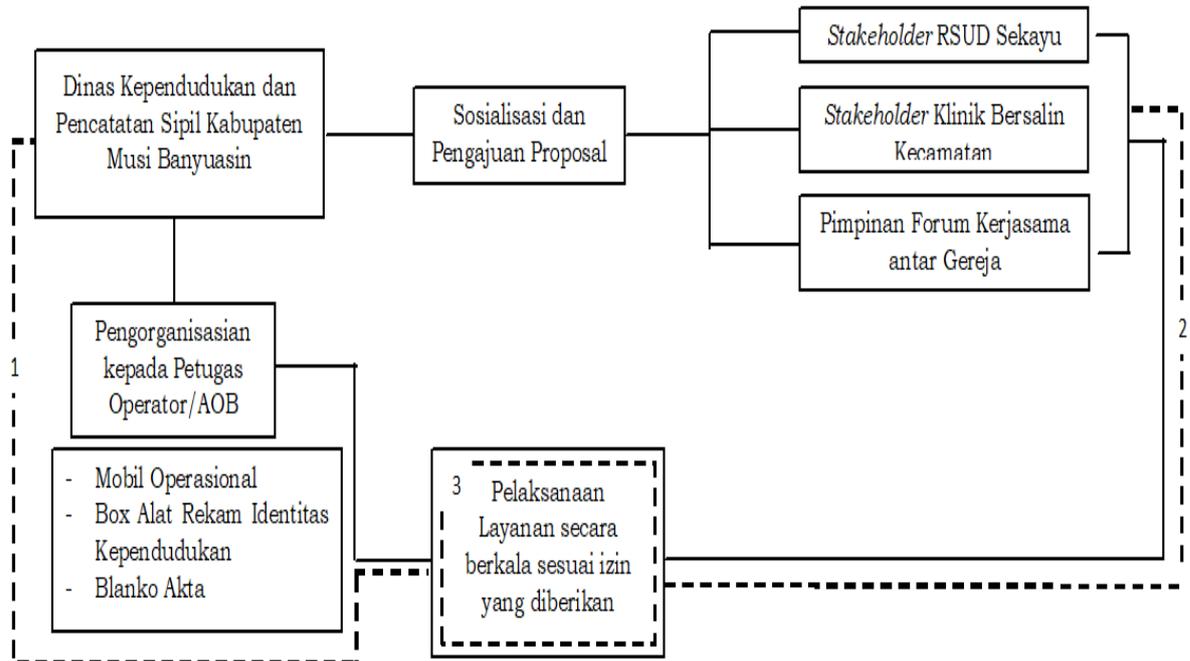
Berdasarkan hasil wawancara dan penelitian terdahulu, konsep yang ditawarkan sama yaitu memberikan kemudahan akses pelayanan kepada para orang tua, namun memiliki metode yang berbeda. Berdasarkan hasil wawancara, metode yang digunakan dalam program inovasi “Jebol” Jemput Bola Akta Kelahiran di Kabupaten Musi Banyuasin ialah dengan metode relasi yaitu memanfaatkan kerjasama dengan komunitas masyarakat dan *stakeholder* pelayanan setempat. Kemitraan bersama Rumah Sakit Umum Daerah, Klinik Bersalin dan FKAG (Forum Kerjasama Antara Gereja) memasang *booth* pelayanan di lokasi sekitar mitra, yang sebelumnya telah disosialisasikan kepada masyarakat. Berikut dijelaskan desain inovasi “Jebol” Akta Kelahiran secara singkat dalam Tabel 2 dan proses pelaksanaan inovasi Jebol Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin, pada gambar 1.

Tabel 2. Desain Inovasi Jebol Akta Kelahiran

Indikator Inovasi	Keterangan
Nama Inovasi	Jebol (Jemput Bola) Akta Kelahiran
Tujuan	Memberikan kemudahan akses pencetakan Akta Kelahiran
Instansi	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin
Dasar Kebijakan	Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Perlindungan Anak
Sumber Dana	Anggaran Biaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin

Kerjasama	Rumah Sakit Umum Daerah, Klinik Bersalin, dan Forum Kerjasama Antara Gereja Kabupaten Musi Banyuasin
Metode Pelaksanaan	<ol style="list-style-type: none"> Masyarakat mengunjungi posko pelayanan di lokasi pelayanan pada jam kerja sesuai dengan jadwal yang disosialisasikan Rumah Sakit Umum Daerah, Klinik Bersalin, dan Forum Kegerejaan serta secara lanjut informasi disebarkan melalui kelurahan terdekat. Masyarakat membawa berkas yang dibutuhkan, dan mengisi blanko pencatatan, dan menunggu akta kelahiran selesai diproses.

Sumber: Hasil Olahan Penulis, 2020



Gambar 1. Proses Pelaksanaan Inovasi Jebol Penerbitan Akta Kelahiran

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Muba (2020)

Keterangan:

- = Proses Manajemen
- - - - - = (1) *Feedback* kepada Pemerintah
- = (2) *Feedback* kepada Mitra Kerjasama
- = (3) *Feedback* kepada Masyarakat

Dalam penelitian tentang kajian tentang kesadaran masyarakat untuk memiliki akta kelahiran disebutkan bahwa meskipun prosedur pencatatan akta kelahiran yang mudah tidak membuat orang tua menyegerakan pelaporan kelahiran anaknya karena faktor jarak tempuh (Hakiki, 2017). Dari penelitian terdahulu dijelaskan bahwa faktor jarak tempuh tersebut berhubungan dengan biaya transportasi dan waktu yang harus

diluangkan oleh para orang tua, terlebih lagi apabila tempat tinggal orang tua berada jauh diluar kecamatan ibukota yang harus melewati perairan dan perjalanan yang panjang. Pelayanan publik dengan inovasi menghantarkan pelayanan kepada masyarakat mempunyai peluang besar mengatasi kesenjangan tersebut.

Dalam (Jati, 2011), pola desentralisasi dalam manajemen pelayanan publik merupakan bagian dari model administrasi

publik yang merujuk pada *new public management*. Diskursus inovasi penyelenggaraan pelayanan publik mulai dipraktikkan di level daerah sebagai manifestasi mempublikasikan pelayanan publik yang efisien, efektif, dan demokratis. Peluang dalam mengembangkan inovasi pelayanan jebol ini juga perlu didukung oleh struktur organisasi dengan Tugas, Pokok dan Fungsi yang lebih jelas serta komitmen dari pimpinan baik pusat dan daerah. Pemerintah pusat wajib untuk menyediakan regulasi yang memberikan ruang gerak kepada pemerintah daerah. Pemerintah daerah dituntut untuk dapat menggerakkan sumber daya di daerah secara optimal dalam pelayanan publik, serta menetapkan target, sasaran, dan langkah inovasi pelayanan. Dalam pelaksanaan pelayanan Jebol Akta Kelahiran, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin menetapkan sasaran publik, yakni (a) masyarakat yang telah bersalin di ruang kelahiran anak RSUD Sekayu, (b) masyarakat yang telah bersalin di ruang kelahiran anak klinik bersalin berbagai kecamatan, (c) masyarakat yang bergabung dalam “Forum Kerjasama Gereja” Kabupaten Musi Banyuasin.

Adapun langkah dalam inovasi jemput bola ialah secara periodik petugas operasional pada kegiatan Jebol Akta Kelahiran wajib menyampaikan laporan terkait progress pelaksanaan program yang dilaksanakan secara berkala yakni dua minggu untuk satu kali pelayanan pada hari kerja, kepada Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin, dengan tembusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin. Masyarakat diberikan *privilege* untuk dapat *crosscheck* data dan bertanya terkait administrasi kependudukan dengan cepat dan akurat pada petugas operasional, sehingga masyarakat memperoleh informasi dengan mudah dan hemat biaya, dan bahkan memberikan masukan melalui lembar kuesioner.

Kerjasama dengan mitra telah melalui sejumlah pertimbangan, untuk rumah sakit atau klinik bersalin notabene merupakan saran dari Ditjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Untuk Forum Kerjasama Antar Gereja dipilih berdasarkan data pelayanan administrasi kependudukan, masih rendah cakupan penerbitan akta catatan sipil, terutama pada penduduk non-muslim. Minat untuk melaporkan perkawinan pun masih sangat rendah, sehingga mengkhawatirkan minat pelaporan kelahiran anak, hal ini disebabkan kurangnya koordinasi antar forum beragama sebelumnya. Oleh sebab itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berinisiasi membangun kemitraan dan menjalin silaturahmi antar lapisan agama, yang dimulai dari Forum Kerjasama antar Gereja.

Output Pemanfaatan Inovasi Jebol Penerbitan Akta Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin

Program inovasi jemput bola penerbitan akta kelahiran diharapkan dapat meminimalisir tumpang tindih pelayanan akta kelahiran. Adapun keluaran yang berhasil dicapai oleh program Jemput Bola Akta Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin ialah mengurangi jumlah antrian pada kantor pelayanan, masyarakat dengan mudah melakukan pencatatan kependudukan yang dekat dengan tempat tinggal hanya disesuaikan dengan jadwal pelayanan, sehingga hemat biaya, masyarakat dapat berkonsultasi langsung dengan petugas Jebol Akta Kelahiran terkait administrasi kependudukan dan sosialisasi terkait pentingnya catatan sipil tersebut, kemudian membangun hubungan yang harmonis dan dekat dengan masyarakat.

Berdasarkan penelitian terkait Metode Pelayanan Keliling Akta Kelahiran di Kota Bandung yang masih berkaitan dengan pelayanan dinamis, juga disebutkan bahwa

kegiatan pelayanan keliling berkontribusi meningkatkan kepemilikan akta kelahiran di Kota Bandung, meskipun pengguna layanan cenderung fluktuatif dan pelayanan belum optimal (Wulandary, 2017). Meskipun hasil dan output yang tidak optimal, pemerintah telah memenuhi kewajibannya untuk terus berprogress memberikan layanan yang optimal. Para birokrat dituntut untuk profesional, sadar akan kewajibannya dengan bekerja secara kreatif dan inovatif, maka saat ini beberapa daerah telah menciptakan

program, kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan akuntabilitas, transparansi dan responsibilitas sesuai dengan prinsip-prinsip good governance (Wulandari, 2019).

Berikut disajikan pada Grafik 1. Data Pelayanan Khusus pencetakan akta kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin dari tahun 2016-2019 dan tabel 2 yakni rekapitulasi kegiatan penerbitan akta kelahiran melalui Program Jemput Bola pada tahun 2019.



Grafik 1. Data Pelayanan Pencetakan Akta Kelahiran di Kabupaten Musi Banyuasin

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Musi Banyuasin (2020)

Berdasarkan Data Pelayanan Khusus pencetakan akta kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin pada Grafik 1, dari tahun 2016 sampai dengan tahun 2019 terjadi fluktuasi naik-turun sepanjang periode. Adapun terdapat

lonjakan angka pada tahun 2017, yang merupakan tahun pertama pelaksanaan program inovasi Jebol Akta Kelahiran, pelayanan mencapai 20.826 akta kelahiran, yang kemudian pada tahun 2018-2019 menurun secara bertahap.

Tabel 2. Rekapitulasi Kegiatan Penerbitan Akta Kelahiran Program Jemput Akta Kelahiran

No	Tanggal Pelayanan	Lokasi Pelayanan	Kecamatan	Akta Kelahiran
1	01 s/d 03 Februari 2019	Muara Medak	Bayung Lencir	9
2	06 s/d 08 Februari 2019	Mangsang	Bayung Lencir	80
3	11 s/d 12 Maret 2019	Toman	Babat Toman	2
4	13 s/d 14 Maret 2019	Kasmaran	Babat Toman	0
5	25 s/d 26 Maret 2019	Dawas	Keluang	24
6	27 s/d 28 Maret 2019	Keluang	Keluang	30
7	08 s/d 09 April 2019	Suka Maju	Babat Supat	63
8	10 s/d 11 April 2019	Babat Banyuasin	Babat Supat	103
9	22 s/d 23 April 2019	Kel. Sungai Lilin	Sungai Lilin	26
10	24 s/d 25 April 2019	Sri Gunung	Sungai Lilin	55
11	17 s/d 19 Juni 2019	Suka Damai	Tungkal Jaya	27
12	20 s/d 22 Juni 2019	Simpang Tungkal	Tungkal Jaya	38

13	24 s/d 25 Juni 2019	Ulak Paceh Jaya	Lawang Wetan	70
14	26 s/d 27 Juni 2019	Ulak Paceh Jaya	Lawang Wetan	31
15	05 s/d 06 Agustus 2019	Teluk Kijing I	Lais	41
16	07 s/d 08 Agustus 2019	Teluk Kijing II	Lais	21
17	19 s/d 20 Agustus 2019	Tebing Bulang	Sungai Keruh	11
18	21 s/d 22 Agustus 2019	Kerta Jaya	Sungai Keruh	61
19	09 s/d 10 September 2019	Pangkalan Bulian	Batanghari Leko	49
20	11 s/d 13 September 2019	Lubuk Bintialo	Batanghari Leko	106
21	16 s/d 18 September 2019	Macang Sakti	Sanga Desa	49
22	19 s/d 20 September 2019	Air Balui	Sanga Desa	12
23	07 s/d 09 Oktober 2019	Karang Agung	Lalan	97
24	10 s/d 12 Oktober 2019	Karang Rejo	Lalan	95
25	14 s/d 16 Oktober 2019	Balai Agung	Sekayu	0
26	17 s/d 18 Oktober 2019	Serasan Jaya	Sekayu	0
27	21 s/d 22 Oktober 2019	Mekar Jaya	Jirak Jaya	52
28	23 s/d 24 Oktober 2019	Jirak Jaya	Jirak Jaya	17
29	11 s/d 12 November 2019	Suka Maju	Plakat Tinggi	35
30	13 s/d 14 November 2019	Bukit Indah	Plakat Tinggi	20
JUMLAH				1224

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Muba (2020)

Berdasarkan tabel 2, pelayanan Jebol akta kelahiran telah dilaksanakan sebanyak 30 kegiatan di sepanjang tahun 2019 pada berbagai kelurahan dan desa yang tersebar di Kabupaten Musi Banyuasin, dengan periode pelaksanaan dari bulan Februari hingga November. Untuk tahun 2019, pelayanan akta kelahiran yang dilaksanakan melalui program Jebol penerbitan akta kelahiran menyumbang sebanyak 1224 akta dari berbagai desa dan kelurahan di Kabupaten Musi Banyuasin. Pelayanan jemput bola akta kelahiran ini dilaksanakan empat kali dalam satu bulan secara nomaden atau berpindah tempat, berdasarkan pemetaan wilayah.

Dalam jurnal tentang *bureaucracy performance in public services in Indonesia* (Yusriadi, 2019) dijelaskan bahwa apabila target tercapai maka kegiatan dapat disebut memberikan manfaat, namun jika konsekuensi bertentangan dengan tujuan kegiatan maka kegiatan dianggap tidak efisien. Dengan perbandingan data pencetakan akta kelahiran pada Kabupaten Musi Banyuasin secara keseluruhan tahun 2019 dengan data rekapitulasi pelayanan Jebol akta kelahiran tahun 2019, program inovasi

telah menyumbang kontribusi sebanyak 12,3% pada jumlah pencetakan akta kelahiran di Kabupaten Musi Banyuasin pada Tahun 2019 sehingga tercapai tujuan dalam mengoptimalkan pencatatan akta kelahiran, dengan konsekuensi yang selaras yakni memberikan identitas legal kepada masyarakat.

Faktor yang Mendukung Program Inovasi Jebol Penerbitan Akta Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin

Dalam pelaksanaan inovasi Jebol Akta Kelahiran diperlukan banyak aspek yang mendorong pelayanan, agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan inovasi jemput bola penerbitan akta kelahiran telah memberikan perubahan yang signifikan pada pelayanan statis, yakni pelayanan pencetakan akta kelahiran dapat difokuskan pada akta kelahiran terlambat, karena untuk bayi yang baru lahir bisa dapat dicatatkan melalui pos Jebol Akta Kelahiran yang berada pada sejumlah komunitas masyarakat.

Dari sudut pandang pemerintah sebagai aktor pelaksana, program inovasi “Jebol” Jemput Bola Akta Kelahiran

berhasil apabila didukung dengan standar pelayanan yang sistematis dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kemudian adanya komitmen Perangkat Daerah dalam meningkatkan kebijakan tata kelola pelayanan yang baik sesuai dengan amanah yang berlaku.

“Employees or staffs with high levels of public service motivation tend to have autonomy that are able to identify tasks, and demonstrate significant performance through work characteristic models” (Fried and Ferris, 1987; Hackman and Oldham, 1976; Tahili, 2018)

Berdasarkan literatur tersebut, motivasi sumber daya manusia akan memberikan pengaruh dalam pelayanan publik. Faktor dukungan internal juga dapat berupa semangat dan etos kerja yang tinggi dari para petugas Jemput Bola Penerbitan Akta Kelahiran.

Dari sudut pandang masyarakat sebagai sasaran program, inovasi “Jebol” Jemput Bola Akta Kelahiran mempunyai peluang berhasil yang besar, karena masyarakat mempunyai kemauan untuk mencatatkan akta kelahiran, namun tidak mempunyai kemampuan karena terhambat akses yang jauh. Berdasarkan transkrip wawancara dengan orang tua yang bertempat tinggal di Kecamatan Lalan dan Kecamatan Bayung Lincir, kecamatan zona 3 dengan jarak ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mencapai 300 KM. Pada Kecamatan Lalan, para orang tua apabila ingin mendaftarkan akta kelahiran anaknya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin yang terletak pada Ibukota Kecamatan Sekayu, harus menyebrang menggunakan boat atau perahu ke Palembang, kemudian dari Palembang dilanjutkan dengan perjalanan menggunakan mobil ke Sekayu dengan jarak lebih dari 100 Kilometer, yang memakan banyak biaya. Pada Kecamatan Bayung Lincir, para orang tua harus

menempuh perjalanan darat yang jauh karena berada pada perbatasan Musi Banyuasin dan Jambi, lebih dari 300 Kilometer untuk sampai ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin yang terletak pada Ibukota Kecamatan Sekayu.

Dengan upaya mengoptimalkan program inovasi “Jebol” Jemput Bola akta kelahiran dengan menggerakkan dan membangun kemitraan dengan stakeholder dan komunitas masyarakat di setiap kecamatan untuk bersama mengkoordinir pelaksanaan pencatatan Akta Kelahiran, menjadi solusi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin dalam mengatasi masalah kesenjangan akta kelahiran anak.

Faktor yang Menghambat Program Inovasi Jebol Penerbitan Akta Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin

Untuk pelaksanaan inovasi Jebol Akta Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Akta Kelahiran tentu tidak berjalan tanpa halangan, dalam proses nya ditemui kendala pada sarana dan prasarana yaitu jaringan internet dan server yang mengalami gangguan, hal ini disebabkan oleh penggunaan teknologi dan informasi masih pada level minimum, mengingat anggaran belanja yang harus dialokasikan pada banyak pos. Berdasarkan penelitian Wulandary (2017) terkait pelayanan akta kelahiran dengan mobile keliling menemui sejumlah kendala/kelemahan yakni terbatasnya jumlah mobil yang tersedia, dan jumlah petugas yang melayani, petugas yang melayani juga memiliki tanggung jawab pada pelayanan statis, sehingga adanya tumpang tindih pekerjaan dan harus menyesuaikan dengan kerja dan anggaran kantor.

Apabila fasilitas internet dan server bermasalah dan tidak stabil, maka

pelayanan akta kelahiran tidak dapat dilaksanakan. Menyikapi hal tersebut, perlu melakukan peningkatan dan pengembangan Sistem informasi yang terintegrasi sehingga tercapainya akurasi data, hal ini seiring dengan kompleksnya masalah Administrasi Kependudukan, diperlukan dukungan dari Pemerintah Daerah bagi peningkatan Infrastruktur Sistem Informasi dalam Pemanfaatan Teknologi Informasi.

Faktor yang menghambat lainnya ialah masyarakat kekurangan informasi terhadap penjadwalan *booth* layanan. Hal ini disebabkan oleh sosialisasi jadwal layanan kepada masyarakat yang tidak optimal dengan hanya menempelkan jadwal pada papan pengumuman di tempat mitra, berkaitan lagi dengan anggaran biaya pada level minimum. Kesadaran masyarakat terkait pentingnya akta kelahiran akan menjadi sia-sia, apabila tidak diiringi dengan komitmen pemerintah dalam memberikan pelayanan publik.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data dan literatur diatas, Inovasi Jebol (Jemput Bola) penerbitan Akta Kelahiran merupakan pengembangan pelayanan dinamis dan *door-to-door* yang bekerjasama dengan pelayanan lain dan komunitas masyarakat yaitu rumah sakit bersalin, klinik, dan forum kerjasama antar gereja. Program inovasi telah berkontribusi sebanyak 12,3% pada jumlah pencetakan akta kelahiran di Kabupaten Musi Banyuasin pada Tahun 2019, sehingga signifikan memberikan dampak peningkatan jumlah pelayanan akta kelahiran. Dengan faktor pendukung yakni prosedur pelayanan yang sistematis, komitmen stakeholder dan kesadaran masyarakat, dan faktor penghambat yakni keterbatasan sistem informasi dan teknologi yang digunakan dan sosialisasi jadwal pelaksanaan program kepada masyarakat.

Dalam menerapkan inovasi pelayanan publik, tentunya diperlukan monitoring dan evaluasi yang dilakukan secara berkala guna melakukan perbaikan pada cacat program. Adapun saran yang penulis ajukan ialah pemerintah dapat melebarkan sayap merangkul dan membangun hubungan baik dengan pihak privat, untuk memberikan alternatif layanan dengan kemitraan bersama pihak privat, dan merupakan langkah yang baik untuk merangkul forum keagamaan. Kemudian, inovasi Jemput Bola Penerbitan Akta Kelahiran diharapkan tidak hanya menjadi “inovasi” yang dilakukan, namun menjadi program kerja dan patner layanan akta kelahiran secara konsisten dan sistematis.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan banyak terimakasih pada seluruh pihak yang mendukung pelaksanaan dan penulisan penelitian ini, antara lain keluarga, pembimbing, penguji, serta Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J.W. (2016). *Research Design: Qualitatif, Quantitatif, dan Mix Methods Approaches (Second Edition)*. SAGE Publications Inc.
- Fitriana, D. N. (2014). Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi Boarding Pass System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya).
- Gumilang, B. T., & Amin, R. M. (2016). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepemilikan Akta Kelahiran di Desa Sumpu Kecamatan Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi (Doctoral dissertation). *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Universitas Riau.
- Hakiki, I. I. N., & Sri Arfiah, S. H. (2017). Kajian Tentang Kesadaran Masyarakat Untuk Memiliki Akta Kelahiran (Studi Kasus di Desa Wiroragen Kecamatan Kartasura Kabupaten Sukoharjo Tahun 2017) (Doctoral dissertation). *Jurnal FKIP Universitas Muhammadiyah Surakarta*.
- Jati, W. R. (2011). Inovasi Pelayanan Publik Setengah Hati: Studi Pelayanan Publik di

- SAMSAT Kota Yogyakarta. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 15(1), 68-78.
- Maulana, Delly. (2018). Pentingnya Inovasi Pelayanan Publik di Indonesia. *Prosiding KNIA 2018 Strategi Administrasi Pembangunan dalam Merespon Revolusi Industri 4.0*
- Muluk, K. (2008). *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Mulgan, G., Tucker, S., Ali, R., & Sanders, B. (2007). *Social Innovation: what it is, why it matters and how it can be accelerated*.
- Negara, S. (2009). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Negara, K.P.P.P.A. (2019). *Profil Anak Indonesia 2019*. Jakarta: KemenPPPA.
- Negara, K. P. A. (2003). *KepMenPAN No. 63/7 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Negara, K. D. N. (2014). Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Perlindungan Anak
- Patton, Michael Quinn. (2002). *Qualitative Research and Evaluation Methods, 3rd Edition*. California: Sage Publications, Inc.
- Priyono, P. (2016). Seluk Beluk Registrasi Penduduk dan Peranannya dalam Perencanaan Pembangunan Kependudukan. *In Forum Geografi*, Vol. 6, No. 1.
- Rahmawati, E., & Suryawati, R. (2017). Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Anak oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) di Kota Surakarta. *Jurnal Wacana Publik*, 1(3), 24-39.
- Samosir, Omas Bulan dan Rajagukguk, W. (2015). Demografi Formal. *Badang Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional*.
- Statistics, U. N. I. C. E. F. (2012). *Monitoring 2015. Multiple Indicator Cluster Survey (MICS)* Available at: <http://mics.unicef.org>. [2 February 2016].
- Statistik, B. P. (2016). *Data Susenas 2016*. Jakarta (ID): Badan Pusat Statistik Indonesia.
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di sektor publik*. STIA-LAN, Jakarta.
- Susenas. (2016). *Survei Sosial Ekonomi Nasional*. BPS RI, Jakarta.
- Tahili, M. H. (2018). The Effect of Public Service Motivation on Integrated Administration Services at District Level of Government. *Bisnis & Birokrasi Journal*, 25(2).
- Tukiran. (2000). Sensus Penduduk di Indonesia. *Jurnal Populasi*, 11(1)
- Wulandari, P., & Susanty, Y. (2018). Strategi Pengembangan Model Inovasi "Mepeling" Akta Kelahiran di Kota Bandung. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik*, 20(1), 15-32.
- Wulandari, W., & Purnomo, E. P. (2019). Collaborative Government dalam Mewujudkan Inovasi Pelayanan. *JIP (Jurnal Ilmu Pemerintahan): Kajian Ilmu Pemerintahan dan Politik Daerah*, 4(1), 13-28.