

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Kualitas Pelayanan Administrasi Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi

Pelayanan publik yang diharapkan adalah sesuai dengan pedoman penyelenggaraan pelayanan publik yang berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/KEP/M.PAN/7/2003, menyatakan pelayanan publik merupakan kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selanjutnya Undang-Undang Republik Indonesia No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 1: menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sebagai salah satu layanan penting bagi masyarakat, proses pembuatan akta kelahiran di Capil Kota Jambi dirancang untuk memudahkan masyarakat memperoleh dokumen legal yang menjadi bukti resmi kelahiran dan hak identitas seseorang.¹²

¹² keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/KEP/M.PAN/7/2023

Secara garis besar, kualitas pelayanan ini dapat dilihat dari beberapa aspek utama, yaitu kemudahan prosedur, kecepatan pelayanan, tingkat akurasi data, serta responsivitas petugas dalam membantu masyarakat. Prosedur pelayanan akta kelahiran di Capil Kota Jambi telah disederhanakan dengan persyaratan yang jelas dan mudah dipahami, mulai dari pengumpulan dokumen pendukung seperti surat keterangan kelahiran dari rumah sakit atau bidan, identitas orang tua, hingga pengisian formulir yang disediakan. Hal ini bertujuan untuk menghilangkan hambatan birokrasi yang sering kali menjadi keluhan dalam layanan publik. Selain itu, Capil Kota Jambi juga menerapkan layanan yang relatif cepat, dengan waktu penyelesaian yang tidak berbelit-belit. Masyarakat dapat mengajukan permohonan langsung ke kantor Capil atau melalui sistem pelayanan elektronik yang semakin berkembang. Upaya digitalisasi ini tidak hanya memudahkan masyarakat dari segi akses, tetapi juga mempercepat proses validasi dan pencetakan akta kelahiran. Kecepatan ini didukung oleh tata kelola yang baik serta pengoperasian perangkat teknologi informasi yang memadai.

3.1.1 Responsivines (Kerja aparatur yang cekatan/responsif)

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Jambi dalam pembuatan akta kelahiran memberikan dampak positif langsung pada kualitas hidup masyarakat. Dengan proses yang cepat dan mudah, warga tidak perlu menghabiskan waktu sehari-hari atau berbulan-bulan untuk mendapatkan dokumen penting tersebut. Keuntungan ini juga mendorong masyarakat untuk

segera mengurus akta kelahiran anak mereka, sehingga anak-anak dapat segera mendapatkan hak-hak administratif yang diperlukan.

Selain itu, pelayanan yang responsif meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah, memperkuat legitimasi institusi, dan mendukung terciptanya pemerintahan yang bersih dan profesional. Responsiveness juga merupakan cermin dari semangat pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan dan kebutuhan warga.

Kerja dari aparatur yang cekatan merupakan faktor yang penting untuk meningkatkan sumber daya yang berkualitas, Sehingga, kecekatan dari aparatur sangat dinanti oleh masyarakat. Kecekatan yang dilakukan oleh aparatur pemerintahan akan berdampak positif terhadap efisiensi, terutama efisiensi waktu bagi penerima layanan. Untuk mengetahui hal tersebut, penulis melakukan wawancara kepada Ibu Dewi selaku masyarakat. Ibu Dewi mengungkapkan bahwa:

"Ini kedua kalinya saya datang ke kantor belum selesai juga dan tidak ada penjelasan tentang keterlambatan pembuatan Akturnya Kami yakin pegawai di Dinas Dukcapil ingin memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Namun menurut saya pelayanan di Dukcapil Kota Jambi belum efektif. Masih lambat pembuatan Akte tidak sesuai SOP satu kali dua puluh empat jam. Keyakinan ini menunjukkan adanya harapan positif dari masyarakat terhadap kinerja aparatur sipil negara di bidang pelayanan publik. Meskipun demikian, harapan ini perlu diimbangi dengan realitas pelayanan yang efektif dan efisien."¹³

Namun, Ibu Dewi menyampaikan bahwa pada kenyataannya, pelayanan di Dinas Dukcapil Kota Jambi belum berjalan efektif. Hal ini

¹³Wawancara dengan Ibu Dewi, selaku Masyarakat yang sedang mengurus Akta kelahiran, dilakukan pada Senin 14 Oktober 2024.

menjadi perhatian penting karena efektivitas pelayanan merupakan salah indikator keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. satu Ketidakefektifan ini dapat menimbulkan dampak negatif bagi masyarakat yang membutuhkan dokumen kependudukan dengan segera. Salah satu contoh konkret yang diungkapkan oleh Ibu Dewi adalah proses pembuatan akta yang dinilai lambat dan tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), yakni selesai dalam waktu satu kali dua puluh empat jam. Keterlambatan ini tentu saja mengecewakan dan merugikan masyarakat, dokumen kependudukan karena seringkali dibutuhkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Jambi berupaya untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, namun, efektivitas pelayanan masih menjadi sorotan. Salah satu contoh nyata yang dialami masyarakat adalah pembuatan akta kelahiran yang memakan waktu lebih lama dari standar operasional prosedur (SOP) yang ditetapkan, yaitu satu kali dua puluh empat jam. Selain itu, kesalahan nama pada akta kelahiran juga menjadi masalah yang sering terjadi. Pengalaman-pengalaman ini kemudian membentuk penilaian masyarakat terhadap efektivitas pelayanan pemerintah.

Selain itu, Disdukcapil Kota Jambi juga menyediakan layanan informasi dan pengaduan melalui berbagai kanal, seperti website, email, Facebook, dan Instagram. Masyarakat dapat memanfaatkan kanal-kanal ini untuk mendapatkan informasi terkait layanan kependudukan, mengajukan pertanyaan, atau menyampaikan pengaduan terkait pelayanan yang

diberikan. Dengan berbagai upaya peningkatan pelayanan yang terus dilakukan, diharapkan Disdukcapil Kota Jambi dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan efektif kepada masyarakat. Adapun indikator dari respinsivenes yaitu:

1. Lemahnya Informasi Pembuatan Akta Kelahiran di Capil Kota Jambi.

Pelayanan publik yang berkualitas sangat bergantung pada kemampuan lembaga atau instansi pemerintah dalam merespons kebutuhan dan harapan masyarakat secara cepat, tepat, dan efektif. Dalam konteks layanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Capil) Kota Jambi, responsivitas menjadi faktor utama yang menentukan kepuasan masyarakat terhadap layanan tersebut. Namun, salah satu kendala yang kerap menjadi penghambat responsivitas adalah lemahnya informasi yang beredar dan diterima oleh masyarakat mengenai prosedur, syarat, serta mekanisme pembuatan akta kelahiran.¹⁴

Pentingnya Informasi Dalam dunia pelayanan publik, informasi yang akurat, jelas, dan mudah diakses oleh masyarakat merupakan prasyarat utama agar sebuah layanan dapat dikatakan responsif. Informasi berfungsi sebagai jembatan komunikasi antara pemberi layanan (dalam hal ini Capil Kota Jambi) dengan masyarakat sebagai pengguna layanan. Ketika informasi yang disampaikan tidak memadai,

¹⁴ Wawancara dengan Bapak Drs Nirwan, ME., Selaku Kepala Dinas DUKCAPIL Kota Jambi, dilakukan pada Senin 14 Oktober 2024.

tidak tepat waktu, atau sulit diakses, maka masyarakat akan mengalami kebingungan, kekecewaan, dan bahkan kehilangan kepercayaan pada institusi tersebut. Di dalam pembuatan akta kelahiran, informasi yang lengkap dan transparan tentang dokumen yang diperlukan, prosedur pengajuan, waktu proses, serta tata cara pengaduan sangat penting untuk memastikan masyarakat dapat melengkapi persyaratan dengan benar dan mengajukan permohonan secara efektif.

Kurangnya Petugas Informasi atau Layanan Pengaduan yang Responsif Keberadaan petugas khusus yang dapat memberikan informasi lengkap dan menjawab berbagai pertanyaan masyarakat secara langsung menjadi salah satu indikator responsivitas. Di Capil Kota Jambi, ketersediaan petugas semacam itu masih terbatas sehingga masyarakat yang ingin memperoleh kejelasan harus mengalami kunjungan berulang. Lemahnya informasi memiliki dampak negatif baik bagi masyarakat maupun bagi Capil Kota Jambi sendiri.

2. Tingkat kecekatan yang kurang

Tingkat Kecekatan yang Kurang dalam Pelayanan Akta Kelahiran di Capil Kota Jambi Pelayanan publik, khususnya yang berhubungan dengan administrasi kependudukan, menjadi salah satu indikator penting dalam menilai mutu tata kelola pemerintahan daerah. Salah satunya adalah pelayanan pembuatan akta kelahiran yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

(Disdukcapil) Kota Jambi. Akta kelahiran adalah dokumen administrasi yang sangat vital bagi setiap warga, sebagai bukti pencatatan resmi kelahiran sekaligus dasar hak-hak sipil lainnya. Namun, dalam pelaksanaannya, masih ditemukan berbagai masalah termasuk tingkat kecekatan (*speed and agility*) yang dirasakan kurang memadai oleh masyarakat dalam proses pelayanan pembuatan akta kelahiran. Tingkat kecekatan mengacu pada seberapa cepat, tanggap, dan efisien layanan dapat memenuhi permintaan warga tanpa menimbulkan hambatan yang berarti. Ketidakecekatan ini menjadi fenomena yang perlu dikaji sebab berpengaruh langsung pada kepuasan dan kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah daerah. Tingkat kecekatan pelayanan pembuatan akta kelahiran di Disdukcapil Kota Jambi masih menghadapi berbagai tantangan yang menyebabkan pelayanan belum optimal. Faktor birokrasi yang rumit, keterbatasan sumber daya manusia dan teknologi, kurangnya koordinasi antar lembaga, serta minimnya informasi yang diterima masyarakat menjadi kendala utama. Akibatnya, pelayanan yang lambat menurunkan kepuasan warga, menghambat pemenuhan hak administratif, dan menurunkan efisiensi kerja petugas.

Namun, dengan langkah reformasi birokrasi, penambahan dan pelatihan petugas, optimalisasi teknologi digital, peningkatan koordinasi lintas instansi, serta perbaikan komunikasi dan informasi publik, tingkat kecekatan dapat ditingkatkan secara signifikan. Hal ini akan membuka peluang bagi Disdukcapil Kota Jambi untuk memberikan pelayanan yang

lebih responsif, efisien, dan memuaskan warga, sekaligus mendukung penguatan tata kelola pemerintahan daerah yang lebih modern, transparan, dan akuntabel. Salah satu cara mengadakan sosialisasi di Posyandu (Pos Pelayanan Terpadu) karena memiliki peran strategis dalam pelayanan kesehatan dasar masyarakat, termasuk kesehatan ibu dan anak, di Kota Jambi, dengan jumlah Posyandu yang mencapai 469 unit pada tahun 2024. Namun, terdapat kurangnya informasi yang memadai dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Jambi kepada Posyandu terkait prosedur dan pentingnya pembuatan akta kelahiran.

Kurangnya koordinasi dan penyaluran informasi yang efektif dari Dukcapil ke Posyandu juga berkontribusi pada masih adanya kondisi kelahiran bermasalah yang dibawa ke dokter tanpa memiliki akta kelahiran . Padahal, Posyandu dapat menjadi jembatan bagi Dukcapil untuk memberikan informasi secara langsung dan mendampingi masyarakat dalam mengurus dokumen penting ini. Oleh karena itu, sangat penting bagi Dukcapil Kota Jambi untuk meningkatkan kolaborasi dan menyalurkan informasi secara sistematis kepada seluruh Posyandu di Kota Jambi. Hal ini dapat dilakukan melalui pelatihan berkala bagi kader Posyandu, penyediaan materi sosialisasi yang mudah dipahami, serta membangun jalur komunikasi yang efektif. Dengan demikian, Posyandu dapat menjadi mitra strategis Dukcapil dalam memastikan setiap bayi yang lahir di Kota Jambi segera memiliki akta kelahiran.

3. Ketepatan Layanan yang Kurang Tepat dalam Pembuatan Akta

Kelahiran di Capil Kota Jambi.

Pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Jambi masih menghadapi tantangan signifikan terkait ketepatan layanan yang kurang tepat. Ketepatan layanan merupakan kesesuaian antara waktu penyelesaian, prosedur yang dijalankan, dan hasil dokumen yang diterbitkan dengan standar atau janji layanan yang diberikan kepada masyarakat. Namun, kenyataannya, banyak warga mengeluhkan bahwa proses penerbitan akta kelahiran sering kali melampaui waktu yang dijanjikan, bahkan membutuhkan waktu berhari-hari, sehingga menghambat berbagai kebutuhan administratif dan hak sipil mereka. Selain itu, ketidakjelasan dan perubahan prosedur tanpa sosialisasi yang memadai membuat masyarakat bingung dan kesulitan dalam melengkapi persyaratan, yang pada akhirnya memperlambat proses. Kondisi ini diperparah dengan adanya kesalahan pencatatan data pada dokumen yang diterbitkan, seperti penulisan nama atau tanggal lahir yang tidak akurat, sehingga pemohon harus melakukan perbaikan berulang.¹⁵

Faktor penyebab utama meliputi sistem informasi yang belum terintegrasi secara optimal, keterbatasan jumlah dan kompetensi

¹⁵ Wawancara dengan Bapak Ahmad Nazri, Selaku Staff Akta Kelahiran, dilakukan pada senin 14 oktober 2024

sumber daya manusia, serta koordinasi yang kurang baik antar instansi terkait. Dampak dari ketidaktepatan layanan ini sangat merugikan, mulai dari terhambatnya akses masyarakat terhadap layanan pendidikan dan kesehatan, menurunnya kepercayaan warga terhadap pemerintah daerah, bertambahnya beban administrasi akibat proses perbaikan dokumen, hingga potensi munculnya sengketa legal akibat data yang tidak valid. Untuk mengatasi masalah ini, perlu dilakukan penguatan sistem teknologi informasi yang terintegrasi dari hulu ke hilir proses, standarisasi dan sosialisasi prosedur secara konsisten, pelatihan serta penambahan tenaga kerja yang kompeten, serta penyediaan layanan pengaduan dan informasi yang mudah diakses masyarakat. Selain itu, pendampingan dan edukasi kepada masyarakat mengenai persyaratan dan mekanisme pengajuan akta menjadi sangat penting untuk mempercepat proses dan meningkatkan ketepatan layanan. Dengan berbagai perbaikan tersebut, diharapkan Capil Kota Jambi dapat memberikan layanan pembuatan akta kelahiran yang lebih akurat, cepat, dan terpercaya, sekaligus memperkuat kepercayaan publik dan mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang profesional dan transparan.

3.1.2. *Assurance* (Jaminan bahwa masyarakat akan mendapatkan pelayanan)

Sebuah jaminan diperlukan bagi masyarakat untuk memastikan jika masyarakat merasa puas karena telah mendapatkan pelayanan yang baik dan

berkualitas. Jaminan apabila pegawai di kantor dinas pemerintahan dapat menumbuhkan yang dimaksud dapat terwujud kepercayaan di hati masyarakat penerima layanan. Jaminan yang dimaksud dapat berupa kemudahan pelayanan dan seluruh prosedur yang diberikan kepada masyarakat harus melalui petunjuk dari pegawai kantor apabila terdapat kesulitan yang dialami oleh masyarakat. Untuk mengetahui apakah pemerintah memang benar memberikan jaminan pelayanan kepada masyarakat, maka penulis melakukan wawancara kepada Bapak Nirwan selaku Kepala Dinas menjelaskan bahwa:

"Sebagai pegawai pemerintah, kami berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Kami terus menanamkan nilai-nilai integritas dan kedisiplinan kepada seluruh pegawai, dengan harapan mereka dapat menjalankan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan ekspektasi masyarakat. Upaya ini kami lakukan demi meraih kepercayaan dan dapat diterima dengan baik oleh masyarakat".¹⁶

Langkah-langkah yang dijelaskan oleh Bapak Nirwan, selaku Kepala Dinas merupakan upaya yang baik untuk memastikan pegawai dapat menjalankan tugas dengan efektif dan memberikan jaminan layanan yang berkualitas kepada masyarakat. Penjelasan ini menekankan pentingnya setiap pegawai memahami peran dan tanggung jawab mereka dalam proses pelayanan. Dengan pemahaman yang baik, pegawai dapat memberikan kontribusi maksimal dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Selain pemahaman individu, kerjasama antar pegawai juga sangat diperlukan dalam memberikan jaminan layanan kepada masyarakat. Kolaborasi yang

¹⁶ Wawancara dengan Bapak Drs. Nirwan, ME., Selaku Kepala Dinas Dukcapil Kota Jambi, Senin 14 Oktober 2024

baik akan menciptakan sistem pelayanan yang terpadu dan efisien, sehingga masyarakat dapat merasakan manfaatnya secara optimal. Hal ini juga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah.

Pemerintah Dukcapil Kota Jambi juga membuka diri terhadap saran dan masukan dari seluruh lapisan masyarakat. Partisipasi aktif masyarakat sangat di harapkan demi peningkatan kinerja pemerintah secara berkelanjutan. Kritik dan saran yang konstruktif akan menjadi bahan evaluasi yang berharga untuk terus memperbaiki diri dan memberikan pelayanan yang lebih baik lagi di masa depan. Adapun indikator dari *Assurance* yaitu:

1. Komunikasi

Komunikasi memegang peranan penting dalam proses pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Jambi. Pada awalnya, pelayanan masih banyak dilakukan secara manual, sehingga menimbulkan sejumlah kendala seperti antrean panjang dan waktu tunggu yang lama. Masyarakat harus mengajukan permohonan dengan membawa surat pengantar dari Rukun Tetangga (RT) dan kelurahan, kemudian menyerahkan berkas kepada petugas untuk diverifikasi. Jika dokumen tidak lengkap, pemohon harus kembali melengkapi berkas, yang berakibat pada keterlambatan proses. Dalam hal ini, komunikasi yang efektif antara masyarakat dan petugas sangat dibutuhkan agar persyaratan dapat dipenuhi dengan tepat dan

prosedur dapat berjalan lancar. Kendala komunikasi dalam sistem manual ini juga diperparah oleh keterbatasan fasilitas, seperti ruang pelayanan yang sempit dan jumlah loket yang terbatas, sehingga menghambat interaksi dan mengurangi kenyamanan masyarakat. Oleh karena itu, petugas harus mampu memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami mengenai dokumen yang harus disiapkan, prosedur pengajuan, serta perkiraan waktu penyelesaian agar masyarakat dapat mengikuti proses dengan benar dan tidak mengalami kesulitan yang tidak perlu.

Dalam upaya mengatasi kendala tersebut, Disdukcapil Kota Jambi telah mengembangkan inovasi berbasis teknologi informasi, salah satunya adalah sistem pendaftaran online melalui aplikasi dan situs resmi seperti SIPADUKO. Dengan sistem ini, masyarakat dapat mengajukan permohonan secara daring tanpa harus datang ke kantor. Pemohon tinggal mengunggah dokumen dalam bentuk digital, seperti surat keterangan kelahiran, Kartu Keluarga, dan KTP orang tua. Proses verifikasi bisa dilakukan lebih cepat oleh petugas melalui sistem digital ini, sehingga antrean dan waktu tunggu dapat dikurangi secara signifikan. Setelah data diverifikasi, akta kelahiran diterbitkan menggunakan tanda tangan elektronik dan dapat dikirimkan melalui email untuk dicetak sendiri oleh pemohon.

2. Kredibilitas

Kredibilitas dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Jambi sangat penting untuk menjamin keabsahan dokumen yang menjadi bukti identitas resmi warga negara. Kredibilitas ini dibangun melalui penerapan prosedur yang ketat, seperti pemenuhan persyaratan dokumen lengkap dan sah, verifikasi data secara menyeluruh, dan penggunaan teknologi modern untuk meningkatkan transparansi dan akurasi. Proses diawali dengan pengajuan dokumen seperti surat keterangan kelahiran dari tenaga medis resmi, fotokopi Kartu Keluarga, KTP orang tua, dan akta perkawinan yang dilegalisir. Dalam kondisi dokumen asli tidak tersedia, pemohon dapat melampirkan Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (SPTJM) yang disertai dua saksi, sesuai ketentuan Permendagri Nomor 9 Tahun 2016. Hal ini menunjukkan Disdukcapil Kota Jambi menerapkan standar verifikasi yang ketat untuk memastikan data yang tercatat dapat dipertanggungjawabkan secara hukum.

Setelah dokumen diterima, petugas melakukan verifikasi keaslian dan kesesuaian data dengan sistem administrasi kependudukan yang terintegrasi. Proses verifikasi biasanya berlangsung maksimal lima hari kerja, lalu akta kelahiran ditandatangani secara elektronik oleh Kepala Dinas sebagai pejabat berwenang. Tanda tangan elektronik (TTE) yang diadopsi menjadi inovasi penting yang meningkatkan kredibilitas

dokumen karena menjamin bahwa akta kelahiran tidak dapat dipalsukan atau diubah tanpa izin pejabat terkait. Selain itu, Disdukcapil menyediakan layanan pengiriman akta kelahiran secara digital melalui email, memudahkan pemohon menerima dokumen dengan cepat dan aman tanpa harus datang langsung ke kantor, serta mengurangi risiko dokumen fisik hilang atau rusak. Transparansi dan kemudahan akses informasi juga menjadi pilar utama kredibilitas Disdukcapil Kota Jambi. Masyarakat dapat mengakses panduan lengkap persyaratan, prosedur, dan mekanisme pembuatan akta kelahiran melalui website resmi, aplikasi online SIPADUKO, dan layanan pengaduan melalui nomor resmi WhatsApp. Layanan pengaduan ini berfungsi untuk memastikan keabsahan informasi dan membantu pemohon mengatasi kendala selama proses pengajuan, menandakan komitmen Disdukcapil dalam menjaga kepercayaan publik. Sistem antrean elektronik dan pengelolaan berkas yang rapi diterapkan guna menghindari kesalahan dan kehilangan dokumen, sementara petugas yang terlibat mendapatkan pelatihan berkala untuk meningkatkan kompetensi dalam verifikasi data dan pelayanan. Semua upaya ini bertujuan menjaga integritas data dan memastikan akta kelahiran memenuhi standar hukum dan administratif yang berlaku.

3. Keamanan

Keamanan dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Jambi menjadi aspek utama yang dijaga dengan ketat untuk melindungi data pribadi warga dan menjamin keabsahan dokumen resmi. Proses ini tidak hanya menyangkut administrasi tetapi juga hak hukum dan identitas seseorang, sehingga Disdukcapil menerapkan berbagai mekanisme pengamanan teknis dan prosedural. Salah satu upaya utama adalah penggunaan sistem pendaftaran dan verifikasi online melalui aplikasi SIPADUKO, di mana pemohon mengunggah dokumen asli yang sudah discan, seperti surat keterangan kelahiran, Kartu Keluarga, dan KTP elektronik orang tua. Data yang dimasukkan diverifikasi secara digital untuk memastikan keaslian sebelum akta kelahiran diterbitkan, mengurangi risiko manipulasi dan pemalsuan dokumen.

Pengamanan juga dilakukan dengan penggunaan tanda tangan elektronik (TTE) yang hanya dapat dilakukan oleh pejabat berwenang, sehingga menjamin keaslian dokumen dan mencegah pemalsuan. Proses penerbitan yang transparan dan terintegrasi ini memudahkan pengawasan internal serta meminimalisir kesalahan atau penyalahgunaan data. Selain itu, Disdukcapil aktif memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai keamanan data serta prosedur resmi, dan mewaspadai modus penipuan yang mengatasnamakan petugas Disdukcapil melalui saluran komunikasi tidak resmi. Masyarakat dihibau agar tidak memberikan data kepada

pihak yang tidak jelas identitasnya dan segera melapor jika menemukan indikasi penipuan.

Keamanan data juga dijamin melalui pengelolaan berkas fisik dan digital yang rapi dengan sistem pembukuan terstandarisasi sehingga data dapat dilacak ulang bila perlu. Petugas disiapkan dengan pelatihan rutin tentang etika pelayanan dan prosedur keamanan untuk menjaga kerahasiaan informasi. Sistem pengaduan juga disediakan agar masyarakat dapat melaporkan kendala, penyalahgunaan data, atau dugaan penipuan secara cepat melalui website, WhatsApp resmi, dan media sosial Disdukcapil, memastikan tindakan perbaikan segera dilakukan. Langkah-langkah ini mencerminkan pendekatan Disdukcapil dalam menjaga kepercayaan publik terhadap institusi.

4. Kompetensi

Kompetensi dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Jambi merupakan faktor kunci yang menentukan kualitas dan keandalan pelayanan administrasi kependudukan. Kompetensi ini mencakup kemampuan teknis petugas dalam mengelola data kependudukan, pemahaman terhadap regulasi yang berlaku, serta keterampilan dalam berkomunikasi dan melayani masyarakat secara profesional dan responsif.

Petugas Disdukcapil Kota Jambi dilengkapi dengan pengetahuan mendalam mengenai persyaratan pembuatan akta kelahiran sesuai dengan peraturan perundang-undangan, seperti Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019. Mereka memahami berbagai jenis dokumen yang harus dipenuhi, mulai dari surat keterangan kelahiran dari dokter atau bidan, Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP) orang tua, hingga dokumen pendukung seperti akta nikah atau Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (SPTJM) bagi kasus khusus. Pengetahuan ini penting agar petugas dapat melakukan verifikasi yang akurat dan menolak berkas yang tidak memenuhi syarat, sehingga akta kelahiran yang diterbitkan valid dan sah secara hukum. Selain pemahaman regulasi, petugas juga memiliki keterampilan teknis dalam menggunakan sistem aplikasi pelayanan kependudukan online, seperti SIPADUKO. Melalui aplikasi ini, petugas mampu memproses pengajuan akta kelahiran secara digital, mulai dari penerimaan dokumen, verifikasi data, input data ke sistem, hingga pencetakan dan penerbitan akta kelahiran dengan tanda tangan elektronik. Penguasaan teknologi ini mempercepat proses pelayanan, mengurangi kesalahan input data, dan meningkatkan transparansi serta akuntabilitas layanan.

Kompetensi petugas juga mencakup kemampuan komunikasi yang baik untuk memberikan informasi yang jelas dan tepat kepada masyarakat. Petugas harus mampu menjelaskan persyaratan, prosedur,

dan tata cara pengajuan akta kelahiran secara rinci agar pemohon dapat melengkapi dokumen dengan benar dan menghindari penolakan berkas. Selain itu, petugas juga harus ramah dan responsif dalam melayani masyarakat, termasuk menangani keluhan atau kendala yang dihadapi selama proses pengajuan. Keterampilan interpersonal ini sangat penting untuk membangun kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Disdukcapil Kota Jambi.

5. Sopan santun

Sopan santun dalam pelayanan Disdukcapil Kota Jambi sebagaimana diatur dalam Keputusan Kepala Dinas Nomor 35 Tahun 2024 tentang Tata Nilai dan Panduan Perilaku menjadi pedoman bagi seluruh petugas. Sikap saling menghormati, menghargai, serta menjaga komunikasi yang baik diwajibkan agar masyarakat merasa dilayani secara adil dan tanpa diskriminasi. Kemampuan mendengarkan dengan seksama serta menghindari bahasa kasar turut ditekankan agar setiap keluhan dan pertanyaan dapat ditanggapi dengan tepat dan santun. Komitmen pada komunikasi transparan membantu menghindari kesalahpahaman dan memastikan kepastian bagi pemohon. Pelayanan yang sopan dan ramah ternyata berdampak positif, terbukti dalam survei kepuasan masyarakat semester II tahun 2024 di mana sikap petugas menjadi faktor utama yang diapresiasi. Selain itu, Disdukcapil aktif mengedukasi masyarakat mengenai hak dan kewajiban serta prosedur

resmi pembuatan akta kelahiran guna mengurangi praktik penipuan. Petugas yang bersikap sopan dan profesional menjadi benteng utama melawan penyalahgunaan identitas. Meski menghadapi tantangan tingginya volume permohonan dan keterbatasan sumber daya, Disdukcapil tetap konsisten memelihara sopan santun sebagai budaya kerja penting. Melalui pelatihan dan pembinaan berkala, aparat diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang ramah, profesional, dan efisien. Secara keseluruhan, sopan santun dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran di Disdukcapil Kota Jambi mencerminkan tata nilai dan budaya organisasi yang menempatkan pelayanan prima, transparan, dan beretika sebagai prioritas. Sikap hormat, komunikasi baik, dan pelayanan adil melahirkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat. Langkah ini juga sejalan dengan visi Kota Jambi sebagai kota pintar yang mengedepankan good governance dan pelayanan publik yang bersih, cepat, serta responsif.

3.1.3 Tangible

Tangible merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan yang berfokus pada aspek-aspek fisik dan nyata yang dapat dirasakan langsung oleh pelanggan. Dalam pelayanan, tangible mencakup segala sesuatu yang bersifat konkrit dan dapat diamati, mulai dari fasilitas yang digunakan, peralatan yang tersedia, tampilan lingkungan, hingga penampilan petugas yang melayani. Aspek tangible menjadi sangat

krusial karena memberikan kesan pertama yang menentukan bagaimana pelanggan memandang kualitas layanan secara keseluruhan. Misalnya, sebuah ruang tunggu yang bersih, nyaman, dan tertata rapi akan menciptakan kenyamanan bagi pelanggan sehingga mereka merasa dihargai dan mempercayai layanan yang diberikan. Sebaliknya, kondisi fasilitas yang kotor, rusak, atau usang dapat menimbulkan kesan negatif dan menurunkan tingkat kepuasan pelanggan walaupun layanan inti yang diberikan sebenarnya baik. Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Rizki, selaku Kepala Bidang Pelayanan dan Penerbitan Akta Kelahiran Menjelaskan bahwa:

"Pelayanan penerbitan Akta Kelahiran di Disdukcapil Kota Jambi telah sesuai prosedur. Prosesnya dimulai dari pengambilan antrian, perekaman data, hingga proses percetakan. Jika tidak ada kendala seperti mati lampu atau masalah jaringan internet, percetakan Akta Kelahiran dapat diselesaikan hanya dalam beberapa jam". Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan penerbitan Akta Kelahiran di Disdukcapil Kota Jambi sudah berjalan dengan baik. Meskipun terdapat kendala yang dihadapi oleh pegawai, proses penerbitan Akta Kelahiran tetap diupayakan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Hal ini bertujuan agar pembuatan Akta Kelahiran berjalan lancar tanpa adanya kesalahan."¹⁷

Secara keseluruhan, tangible merupakan fondasi penting dalam membentuk persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan. Meskipun intangible seperti sikap petugas dan kecepatan pelayanan sangat menentukan keberhasilan layanan, tanpa adanya aspek tangible yang memadai, layanan tersebut akan sulit untuk memberikan kepuasan maksimal. Oleh karena itu,

¹⁷ Wawancara dengan Bapak Rizki, selaku Kepala Bidang Akta Kelahiran Dukcapil Kota Jambi, Senin 14 Oktober 2024

setiap organisasi atau penyedia layanan harus memahami dan mengelola aspek tangible dengan baik sebagai upaya memperkuat citra profesional dan meningkatkan kepuasan pelanggan secara menyeluruh. Dengan memprioritaskan aspek tangible, pelayanan bukan hanya menjadi sekadar memenuhi kebutuhan dasar pelanggan, tetapi juga menciptakan pengalaman yang positif dan berkesan bagi setiap individu yang menerima layanan tersebut. Adapun indikator dari Tangible yaitu :

1. Kemudahan Akses Pelayanan

Desain fisik ruang pelayanan yang mendukung kemudahan akses. Tata letak ruang yang rapi, jalur yang jelas, serta ruang tunggu yang nyaman akan memudahkan pelanggan dalam bergerak dan menunggu giliran tanpa merasa bingung atau stres. Informasi yang dipasang secara visual seperti papan petunjuk, nomor antrian, dan instruksi pelayanan juga merupakan bagian tangible yang memudahkan pelanggan memahami prosedur layanan sehingga mereka tidak merasa tersesat atau kebingungan. Secara keseluruhan, kemudahan akses sebagai indikator tangible memiliki peranan yang sangat vital dalam menunjang kualitas pelayanan. Tanpa akses yang mudah dan nyaman, seluruh upaya pelayanan yang baik dapat menjadi sia-sia karena pelanggan mengalami berbagai hambatan saat mencoba memperoleh layanan tersebut. Oleh karena itu, penyedia layanan harus secara konsisten memperhatikan dan meningkatkan aspek-aspek tangible yang berkaitan dengan aksesibilitas, mulai dari lokasi, fasilitas pendukung, teknologi pelayanan, waktu operasional, hingga desain fisik

ruang pelayanan. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan tidak hanya efisien dan efektif, tetapi juga mudah dijangkau oleh semua lapisan masyarakat, sehingga menghasilkan kepuasan pelanggan yang tinggi dan membangun citra positif bagi penyedia layanan tersebut.

Pembuatan akta kelahiran di Jambi dapat dilakukan di Kantor Disdukcapil Kota Jambi yang beralamat di Jalan Haji Zainir Haviz, Paal Lima, Kota Baru. Sesuai dengan Undang-Undang No. 24/2013, pembuatan akta kelahiran tidak dipungut biaya. Selain datang langsung ke kantor Disdukcapil, pembuatan akta kelahiran juga dapat dilakukan secara online melalui website "Layanan Online Dukcapil SIPADUKO". Persyaratan untuk membuat akta kelahiran secara online umumnya sama dengan persyaratan offline, seperti surat keterangan lahir, akta nikah, KK, KTP-el orang tua, dan SPTJM jika diperlukan.

2. Penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan

Penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan merupakan salah satu indikator tangible yang sangat penting dalam menilai kualitas pelayanan. Aspek ini mencakup bagaimana petugas menunjukkan sikap profesional melalui penampilan fisik mereka, termasuk pakaian seragam, kebersihan diri, serta sikap dan bahasa tubuh yang ramah dan sopan. Penampilan petugas menjadi hal pertama yang dilihat oleh pelanggan saat mereka datang untuk menerima layanan, sehingga dapat memberikan kesan awal yang sangat menentukan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan. Pentingnya

penampilan petugas tidak hanya berkaitan dengan aspek estetika, tetapi juga menggambarkan profesionalisme dan kredibilitas penyedia layanan. Petugas yang berpakaian rapi dan bersih menunjukkan bahwa mereka menghargai pekerjaan dan pelanggan yang mereka layani. Seragam yang dikenakan secara konsisten menciptakan kesan keseragaman dan kedisiplinan dalam organisasi, sehingga pelanggan merasa yakin bahwa mereka dilayani oleh tenaga yang terlatih dan bertanggung jawab. Selain itu, kebersihan diri petugas seperti rambut yang tertata rapi, penggunaan sabun tangan, dan bau badan yang harum juga sangat mempengaruhi kenyamanan pelanggan selama berinteraksi.

Sikap dan bahasa tubuh yang ditunjukkan oleh petugas juga termasuk dalam indikator penampilan yang nyata. Petugas yang selalu menunjukkan senyum ramah, kontak mata yang sopan, dan postur tubuh yang terbuka memberikan rasa hangat dan rasa hormat kepada pelanggan. Sikap tersebut sangat penting dalam membangun hubungan yang positif antara petugas dan pelanggan, karena pelayanan yang baik tidak hanya soal memenuhi kebutuhan, tetapi juga menciptakan suasana yang nyaman dan menyenangkan selama proses pelayanan berlangsung. Petugas yang cuek, acuh, atau terlihat malas akan memberikan kesan buruk dan menurunkan kepercayaan pelanggan terhadap penyedia layanan. Selain itu, penampilan petugas juga berperan sebagai cerminan nilai dan budaya organisasi. Organisasi yang menekankan pentingnya penampilan profesional biasanya memiliki standar dan aturan yang jelas mengenai tata

cara berpakaian maupun sikap yang harus ditunjukkan oleh setiap petugas. Hal ini menandakan adanya pengelolaan sumber daya manusia yang baik dan perhatian serius terhadap citra organisasi. Ketika pelanggan melihat petugas yang terorganisir dan menghormati diri sendiri serta orang lain melalui penampilan mereka, hal ini secara tidak langsung meningkatkan rasa percaya dan keyakinan bahwa layanan yang diberikan juga akan berkualitas.

3.1.4. Empathy

Empati merupakan fondasi utama dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Hal ini terwujud melalui perhatian tulus dan personal yang diberikan kepada setiap pelanggan, dengan berupaya memahami keinginan dan kebutuhan mereka secara mendalam. Rasa empati memegang peranan penting dalam mengukur kualitas pelayanan karena sikap yang baik dan responsif dari petugas pelayanan dapat menumbuhkan rasa nyaman dan kepercayaan masyarakat terhadap dinas atau instansi terkait. Ketika petugas menunjukkan empati, pelanggan merasa dihargai dan didukung, sehingga tercipta hubungan yang lebih baik dan komunikasi yang efektif. Hal ini sangat membantu dalam menyelesaikan masalah atau keluhan dengan cara yang lebih manusiawi dan memuaskan. Pelayanan yang didasarkan pada empati mampu mengurangi rasa frustrasi dan ketidakpuasan pelanggan karena mereka merasa dipahami, bukan dianggap sebagai angka atau beban pekerjaan semata. Empati juga menjadi fondasi untuk memberikan solusi

yang sesuai dan personal, karena petugas dapat menggali kebutuhan sebenarnya di balik permintaan pelanggan. Dengan begitu, layanan yang diberikan tidak hanya formal atau prosedural, tetapi benar-benar menjawab masalah dan harapan pelanggan. Ini akan meningkatkan rasa percaya dan loyalitas pelanggan terhadap penyedia layanan. Untuk memastikan bahwa nilai-nilai empati, kesopanan, dan komunikasi yang baik benar-benar diterapkan dalam pelayanan, penulis melakukan wawancara dengan Bapak Ahmad Nazri, seorang Staff Akta Kelahiran. Hasil wawancara ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai bagaimana prinsip-prinsip tersebut diimplementasikan dalam praktik sehari-hari, serta dampaknya terhadap kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan. Bapak ahmad nazrimen jelaskan bahwa:

"Kami berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dengan mengutamakan kenyamanan dan kepuasan. Hal ini kami wujudkan melalui pendekatan yang humanis dan personal, di mana setiap interaksi didasari oleh rasa empati yang mendalam. Kami berusaha memahami kebutuhan dan harapan masyarakat, serta memberikan solusi yang tepat dan efektif. Selain itu, kami menjunjung tinggi nilai-nilai kesopanan dan kesantunan dalam setiap tindakan dan perkataan"¹⁸

Pegawai Dukcapil percaya bahwa komunikasi yang baik adalah kunci untuk membangun hubungan yang harmonis dengan masyarakat. Oleh karena itu, pegawai selalu berusaha untuk berkomunikasi secara jelas, terbuka, dan mudah dipahami.

1. Memahami Kebutuhan Pelanggan Secara Spesifik.

¹⁸ Wawancara dengan Bapak Ahmad Nazri, selaku Staff Akta Kelahiran Dukcapik Kota Jambi, senin 14 Oktober 2024

Memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik merupakan salah satu bentuk nyata dari empati, terutama dalam konteks pelayanan publik seperti pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Capil) Kota Jambi. Empati di sini bukan sekadar kemampuan untuk memahami secara umum apa yang dibutuhkan oleh masyarakat, tetapi juga bagaimana menyesuaikan pelayanan dengan kondisi dan situasi unik masing-masing pelanggan secara mendalam. Dalam pelayanan akta kelahiran, memahami kebutuhan secara spesifik berarti melihat lebih jauh dari sekadar proses administratif, namun juga bagaimana memudahkan, memberikan kenyamanan, dan memastikan bahwa seluruh hak anak sebagai warga negara tercatat dengan baik dan tanpa hambatan.

Dinas Capil Kota Jambi, sebagai instansi yang bertanggung jawab dalam pendaftaran kelahiran, memiliki peranan penting dalam memastikan bahwa setiap anak yang lahir di wilayahnya memperoleh identitas resmi yang sah. Proses ini sebenarnya tidak hanya soal pencatatan administratif, tetapi juga tentang keberpihakan kepada masyarakat, khususnya keluarga yang melibatkan anak sebagai penerima hak utama. Dengan memahami kebutuhan masyarakat secara spesifik, petugas Capil bisa memberikan pelayanan yang lebih manusiawi dan solutif. Sebagai contoh, ada masyarakat yang tinggal di daerah terpencil atau kesulitan akses transportasi, maka pelayanan jemput bola atau fasilitasi pengurusan dokumen secara daring menjadi sangat penting. Ini adalah wujud konkret empati di mana kebutuhan dan keadaan unik pelanggan diprioritaskan.

Selain itu, memahami kebutuhan spesifik pelanggan di Capil Kota Jambi juga berarti mengenali berbagai kendala yang dihadapi oleh masyarakat, seperti ketidaktahuan prosedur yang benar, ketidaklengkapan dokumen, hingga hambatan bahasa atau komunikasi. Petugas yang berempati akan memberikan penjelasan dengan sabar dan jelas, menciptakan suasana yang tidak membuat pelanggan merasa tertekan atau terburu-buru. Empati menjadikan pelayanan ini bukan sekedar formalitas, melainkan interaksi yang mengutamakan kepedulian dan kecepatan penanganan masukan dari masyarakat. Dengan pendekatan yang personal ini, pihak Capil dapat mengurangi kesalahan administratif dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

2. Memberikan Kenyamanan Waktu Operasional.

Memberikan kenyamanan waktu operasional merupakan salah satu indikator penting dari empati dalam pelayanan publik, termasuk dalam proses pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Capil) Kota Jambi. Empati dalam konteks ini berarti memahami keterbatasan dan kebutuhan waktu masyarakat yang mengurus dokumen penting tersebut serta berupaya menciptakan pelayanan yang fleksibel, mudah diakses, dan tidak membebani pelanggan. Dengan memberikan kenyamanan waktu operasional, Capil Kota Jambi menunjukkan kepedulian terhadap kondisi nyata masyarakat agar mereka dapat memperoleh layanan dengan lancar tanpa merasa terburu-buru, stres, atau

terhambat oleh jam kerja yang sempit. Pelayanan akta kelahiran adalah layanan yang sangat krusial bagi banyak keluarga, terutama orang tua baru yang tentunya menghadapi banyak kesibukan dan tantangan. Oleh karena itu, memahami bahwa waktu pelanggan terbatas adalah wujud empati yang nyata. Misalnya, Capil Kota Jambi dapat menyesuaikan jam operasional dengan pola masyarakat setempat, seperti memberikan layanan lebih awal atau memperpanjang jam pelayanan pada hari tertentu. Hal ini memberi ruang bagi masyarakat yang memiliki pekerjaan tetap, aktivitas harian, atau kesibukan lain, sehingga mereka tidak harus merelakan pekerjaan atau kegiatan penting demi mengurus dokumen kelahiran anaknya.

Selain itu, empati yang tercermin dari kenyamanan waktu operasional juga dapat diwujudkan melalui sistem antrian yang efisien dan terorganisir dengan baik. Dengan pengaturan antrian yang jelas dan penggunaan teknologi seperti pendaftaran online, pelayanan Capil dapat mengurangi waktu tunggu dan meminimalkan keramaian di kantor. Ini penting karena memberi rasa nyaman dan menghargai waktu pelanggan. Pelayanan yang cepat dan tepat waktu menjadi bukti bahwa petugas tidak hanya peduli terhadap prosedur administratif, tetapi juga memperhatikan kebutuhan pengunjung agar prosesnya tidak melelahkan dan membingungkan.

3. Memberikan Perhatian Yang Personal Kepada Pelanggan.

Perhatian personal juga tercermin dalam cara petugas menyambut dan melayani pelanggan. Sikap ramah, senyum hangat, dan komunikasi yang mudah dipahami membuat pelanggan merasa nyaman dan dihargai. Capil Kota Jambi bisa memberikan pelatihan kepada seluruh petugas agar mereka mampu mengenali dan menghargai perbedaan kebutuhan pelanggan, termasuk anak-anak, lansia, orang dengan kebutuhan khusus, atau keluarga dari berbagai latar sosial budaya. Petugas yang mampu memberikan perhatian personal ini dapat mencegah terjadinya kesalahpahaman dan menjaga hubungan baik antara pemerintah dan masyarakat.

Pemberian perhatian personal juga menjangkau aspek follow-up atau tindak lanjut setelah layanan selesai. Misalnya, petugas dapat menghubungi pelanggan untuk memastikan bahwa dokumen akta kelahiran sudah diterima dengan baik dan tidak ada masalah lanjutan. Layanan semacam ini membuktikan bahwa pelayanan Capil Kota Jambi tidak berhenti pada saat dokumen diserahkan, tetapi terus memperhatikan keberlanjutan dan kepuasan pelanggan. Hal tersebut menjadi cerminan nyata bahwa Capil benar-benar peduli dan melibatkan dirinya secara personal dalam setiap proses yang dijalankan. Selanjutnya, pelayanan dengan perhatian personal juga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Capil Kota Jambi sebagai institusi publik yang responsif dan penuh kasih. Ketika pelanggan merasakan bahwa petugas tidak hanya melihat mereka sebagai bagian dari statistik, tapi sebagai

individu dengan cerita dan kebutuhan khusus, hubungan antara masyarakat dan pemerintah menjadi lebih harmonis. Ini sangat penting dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dalam administrasi kependudukan yang memang krusial bagi berbagai hak anak dan keluarga. Secara keseluruhan, memberikan perhatian yang personal kepada pelanggan dalam pelayanan akta kelahiran di Capil Kota Jambi menunjukkan empati yang mendalam dan komitmen tinggi terhadap pelayanan berkualitas. Empati semacam ini menjadikan pelayanan tidak hanya sebagai sebuah kewajiban formal, melainkan sebagai bentuk pelayanan manusiawi yang menghargai setiap individu. Dengan pendekatan personal, Capil Kota Jambi mampu menciptakan pengalaman pelayanan yang positif dan bermakna bagi masyarakat yang dilayani.

4. Mengutamakan Kepentingan Pelanggan.

Mengutamakan kepentingan pelanggan mengharuskan pelayanan disesuaikan sedemikian rupa agar proses pengurusan akta kelahiran berlangsung mudah, cepat, dan tanpa hambatan, sehingga hak dasar anak sebagai warga negara dapat terpenuhi dengan optimal. Dalam pelayanan akta kelahiran, mengutamakan kepentingan pelanggan berarti Capil Kota Jambi memahami bahwa dokumen ini sangat penting bagi kehidupan anak dan keluarganya. Akta kelahiran merupakan identitas resmi yang diperlukan untuk mendapatkan hak pendidikan, kesehatan, dan perlindungan hukum. Oleh karena itu, petugas harus memastikan bahwa

setiap proses pembuatan akta kelahiran dilakukan dengan penuh kesungguhan dan tanggung jawab, tanpa membebani masyarakat dengan prosedur yang rumit, lamanya waktu pelayanan, atau persyaratan yang sulit dipenuhi. Petugas yang empati akan membantu pelanggan mencari solusi terbaik agar mereka dapat segera mendapatkan akta kelahiran.

Salah satu bentuk nyata mengutamakan kepentingan pelanggan adalah memberikan pelayanan yang responsif dan cepat. Capil Kota Jambi dapat menerapkan sistem layanan yang memudahkan, seperti pendaftaran secara online, layanan jemput bola bagi warga di daerah terpencil, dan layanan konsultasi aktif. Dengan demikian, masyarakat tidak perlu datang berulang kali atau menunggu lama untuk memperoleh akta kelahiran. Layanan yang cepat dan efisien menunjukkan perhatian yang tulus terhadap waktu dan kebutuhan pelanggan, sehingga proses administrasi tidak menjadi beban tambahan bagi keluarga yang sedang menghadapi banyak tanggung jawab. Selain itu, mengutamakan kepentingan pelanggan juga berarti memberikan fleksibilitas dan kemudahan dalam prosedur. Petugas Capil perlu memahami kondisi berbeda setiap keluarga, misalnya ada yang kesulitan melengkapi dokumen secara langsung karena kendala ekonomi atau jarak tempat tinggal yang jauh. Dalam situasi seperti ini, empati diwujudkan dengan memberikan dispensasi tertentu atau membantu mengarahkan agar dokumen bisa segera dilengkapi tanpa harus membuat pelanggan merasa terbebani atau terhambat dalam mendapatkan akta kelahiran. Sikap ini memperlihatkan bahwa layanan Capil Kota Jambi

tidak hanya formalitas, tetapi benar-benar hadir untuk melayani kebutuhan masyarakat.

3.1.5 Reliability

Reliability Yaitu kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Dalam hal ini kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Tuntutan keandalan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan lancar menjadi syarat penilaian bagi orang yang dilayani dalam memperlihatkan aktualisasi kerja pegawai dalam memahami lingkup dan uraian kerja yang menjadi perhatian dan fokus dari setiap pegawai dalam memberikan pelayanannya. Inti pelayanan keandalan adalah setiap pegawai memiliki kemampuan yang andal, mengetahui mengenai seluk-beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut yaitu pegawai memahami, menguasai, handal, mandiri dan profesional atas uraian kerja yang ditekuninya. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan masyarakat terkait pelayanan di Dinas

Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil) Kota Jambi, Ibu Ayu, selaku Masyarakat yang diwawancarai, mengatakan bahwa:

"Pengalamannya dalam mengurus akta kelahiran anaknya. Ia menjelaskan bahwa prosesnya memakan waktu sehari-hari karena adanya kesalahan nama pada akta tersebut. Ia harus bolak-balik ke kantor Dukcapil hingga tiga kali baru akta kelahiran tersebut selesai, padahal rumahnya cukup jauh dari kantor", ¹⁹

Pengalaman Ibu Ayu ini menunjukkan bahwa masih ada permasalahan dalam efektivitas pelayanan di Dukcapil Kota Jambi. Kesalahan dalam pembuatan dokumen dan lamanya waktu penyelesaian menjadi keluhan yang perlu segera ditindaklanjuti oleh pihak terkait. Jika tidak, keluhan-keluhan serupa dari masyarakat akan terus muncul dan memberikan kritikan terhadap pemerintah. Adapun indikator dari Reliability yaitu:

1. Memberikan pelayanan sesuai yang di janjikan.

Dalam konteks pelayanan akta kelahiran di Capil Kota Jambi, menjamin pelayanan sesuai dengan waktu dan prosedur yang telah dijanjikan sangat penting. Masyarakat yang mengajukan pembuatan akta kelahiran tentu mengharapkan proses yang cepat, tepat, dan tanpa hambatan yang berarti. Hal ini mencakup mulai dari penerimaan dokumen persyaratan, proses verifikasi data, hingga pengeluaran dokumen akta kelahiran yang valid. Ketepatan waktu penyelesaian sesuai janji yang diberikan kepada pemohon menjadi bukti nyata dari reliability pelayanan Capil. Selain ketepatan waktu, pemberian

¹⁹ Wawancara dengan Ibu Ayu, selaku masyarakat yang sedang melakukan pengurusan Akta Kelahiran, di DUKCAPIL kota Jambi

informasi yang jelas, akurat, dan transparan selama proses pengurusan akta kelahiran juga merupakan bagian dari keandalan pelayanan. Petugas Capil harus mampu memberikan penjelasan yang mudah dimengerti oleh masyarakat terkait prosedur, dokumen yang diperlukan, tarif biaya (bila ada), serta waktu tunggu yang wajar. Dengan demikian, masyarakat merasa dihargai dan dilayani dengan baik, menghindarkan timbulnya keraguan atau ketidakpastian yang dapat menurunkan kepercayaan mereka pada pelayanan publik.

Pelayanan yang dapat diandalkan ini memerlukan manajemen internal yang baik, mulai dari sistem administrasi yang rapi, kemampuan teknologi informasi yang memadai, hingga sumber daya manusia yang terlatih dan profesional. Di Capil Kota Jambi, tenaga pelayanan harus terlatih untuk menjalankan proses sesuai SOP (*Standard Operating Procedure*) dan memiliki komitmen dalam menjaga kualitas pelayanan. Penggunaan teknologi informasi juga dapat membantu mempercepat proses dan meminimalisasi kesalahan administrasi, sehingga janji pelayanan dapat dipenuhi secara konsisten. Selain itu, monitoring dan evaluasi secara berkala juga diperlukan untuk memastikan bahwa prosedur pelayanan akta kelahiran berjalan sesuai dengan yang dijanjikan. Adanya pengawasan internal dan *feedback* dari masyarakat dapat menjadi bahan perbaikan sehingga reliability pelayanan dapat terus ditingkatkan. Misalnya, dengan adanya sistem pengaduan atau survei kepuasan masyarakat, Capil Kota Jambi

bisa mengetahui sejauh mana masyarakat merasa puas dengan kecepatan dan kualitas pelayanan yang diterima.

2. Memberikan Informasi yang jelas.

Memberikan informasi yang jelas merupakan salah satu indikator utama dari reliability atau keandalan dalam pelayanan publik, termasuk dalam pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Capil) Kota Jambi. Kejelasan informasi sangat penting agar masyarakat yang mengurus akta kelahiran dapat memahami dengan baik prosedur, persyaratan, waktu layanan, serta hak dan kewajiban mereka selama proses pengurusan. Dengan informasi yang transparan dan mudah dipahami, Capil Kota Jambi menunjukkan komitmen dalam memberikan pelayanan yang terpercaya dan konsisten. Dalam pelayanan akta kelahiran, kejelasan informasi dimulai sejak tahap awal masyarakat mengajukan permohonan. Petugas Capil harus mampu menyampaikan secara rinci dokumen apa saja yang diperlukan, bagaimana proses pengajuan berjalan, serta estimasi waktu penyelesaian. Informasi tersebut harus diberikan dalam bahasa yang sederhana dan tidak membingungkan agar tidak menimbulkan keraguan atau salah paham. Hal ini sangat penting karena akta kelahiran merupakan dokumen penting yang berkaitan dengan identitas seseorang, sehingga proses pengurusannya harus jelas dan dapat dipertanggungjawabkan.

Kejelasan informasi juga mencakup pemberitahuan tentang kemungkinan kendala atau persyaratan tambahan jika ditemui permasalahan saat proses verifikasi data. Misalnya, jika ada data yang tidak lengkap atau ada perbedaan dalam dokumen pendukung, petugas harus menjelaskan dengan jelas langkah apa yang harus diambil masyarakat untuk menyelesaikan hambatan tersebut. Dengan demikian, masyarakat dapat mempersiapkan diri dan menghindari kebingungan yang berpotensi menunda proses pengurusan akta kelahiran. Dalam era digital saat ini, Capil Kota Jambi juga dapat memaksimalkan penggunaan teknologi informasi untuk menyampaikan informasi secara jelas dan cepat kepada masyarakat. Misalnya, melalui website resmi, media sosial, atau aplikasi pelayanan publik, informasi lengkap terkait persyaratan, mekanisme pengajuan, serta status pengurusan akta kelahiran dapat diakses kapan saja dan di mana saja oleh masyarakat. Hal ini tidak hanya mempermudah akses informasi, tetapi juga menunjukkan bahwa pelayanan Capil mampu memenuhi standar keandalan yang modern dan efisien. Reliability dalam pelayanan akta kelahiran juga terbentuk dari kemampuan petugas untuk menjawab pertanyaan masyarakat dengan jelas dan sopan. Pelayanan yang responsif dan komunikatif akan memberikan rasa percaya kepada masyarakat bahwa setiap keluhan atau kebingungan akan ditangani dengan serius. Oleh sebab itu, pelatihan komunikasi dan peningkatan kompetensi petugas sangat diperlukan agar mereka dapat memberikan informasi secara akurat dan profesional.

3.2 Kenadala Dalam Pelayanan Administrasi Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.

Pelayanan administrasi akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Capil) Kota Jambi mengalami beberapa kendala penting yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Kendala utama yang sering muncul adalah proses pembuatan akta kelahiran yang memakan waktu cukup lama dan kurang tersedianya informasi yang jelas serta lengkap tentang persyaratan dan prosedur dari pihak petugas. Banyak masyarakat yang belum sepenuhnya memahami langkah-langkah yang harus dilakukan sehingga menimbulkan kebingungan dan keterlambatan dalam pengurusan dokumen tersebut. Selain itu, pemanfaatan media informasi digital juga belum optimal, sehingga akses masyarakat terhadap informasi pelayanan masih terbatas. Faktor lain yang berkontribusi adalah keterbatasan sumber daya manusia dan fasilitas pendukung di Capil Kota Jambi.

Perlu disadari bahwa akta kelahiran adalah dokumen administrasi yang sangat penting karena berfungsi sebagai dasar bagi hak-hak sipil seperti pendaftaran sekolah, layanan kesehatan, dan perlindungan hukum. Oleh karenanya, perbaikan pelayanan administrasi ini menjadi sangat strategis untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan ramah bagi masyarakat. Dalam konteks ini, peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan pendampingan, peningkatan sarana dan prasarana pendukung, serta optimalisasi penggunaan teknologi informasi harus menjadi prioritas. Sosialisasi yang lebih intensif melalui berbagai media juga perlu dilakukan agar masyarakat

lebih paham dan percaya terhadap sistem pelayanan yang ada, sehingga mengurangi keragu-raguan dan kesalahan dalam proses pengurusan.

Secara keseluruhan, pelayanan administrasi akta kelahiran di Capil Kota Jambi memerlukan evaluasi menyeluruh dan perbaikan yang berkelanjutan. Kebijakan dan inovasi yang tepat sangat diperlukan untuk mengatasi kendala-kendala yang ada, terutama dalam hal kecepatan proses, kejelasan informasi, dan penerapan teknologi digital. Dengan demikian, pelayanan dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan memberikan pengalaman yang memuaskan bagi masyarakat. Ini akan berkontribusi pada peningkatan kualitas administrasi kependudukan dan pemberian layanan publik di Kota Jambi secara signifikan. Adapun indikator dari pelayanan administrasi Akta kelahiran.

3.2.1 Kendala keterbatasan keterampilan SDM.

Dukcapil Kota Jambi saat ini menghadapi berbagai kendala yang berkaitan dengan keterbatasan keterampilan sumber daya manusia dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran. Keterampilan SDM yang belum optimal ini menjadi salah satu faktor utama yang mempengaruhi kualitas dan kecepatan layanan kepada masyarakat. Untuk mencapai tujuan pelayanan yang baik kepada masyarakat, pemerintah perlu menerapkan metode atau cara baru dalam menghadapi masalah. Tujuannya agar target yang diharapkan dapat tercapai. Untuk memahami perbedaan pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat, penulis melakukan

wawancara dengan Kepala Dinas Dukcapil, Bapak Nirwan. Bapak Nirwan menjelaskan bahwa:

"Pandemi Covid-19, yang melanda Indonesia sejak awal 2020, memaksa penyesuaian dalam berbagai kegiatan sosial, termasuk pelayanan pemerintahan kepada masyarakat. Salah satu perubahan signifikan adalah dalam pelayanan administrasi pembuatan akta kelahiran. Sebelum pandemi, pelayanan dilakukan secara langsung di kantor. Namun, selama aplikasi WhatsApp (WA), dengan pengiriman berkas asli menyusul.²⁰

Saat ini, telah tersedia aplikasi bernama SIPADUKO yang memungkinkan pembuatan Akta Kelahiran, KTP, KK, dan dokumen lainnya secara daring. Aplikasi seluler atau portal web dapat mempermudah akses masyarakat ke layanan kependudukan. Pelayanan daring, seperti yang telah dijelaskan, memerlukan sistem yang terstruktur dan efisien agar dapat beroperasi dengan lancar, meskipun langkah-langkah yang diambil mungkin berbeda dari prosedur konvensional. Keberhasilan sistem daring ini sangat bergantung pada dukungan penuh dari seluruh pegawai yang terlibat dalam pelaksanaannya. Pengelolaan administrasi di Dukcapil Kota Jambi masih banyak bergantung pada sistem manual yang membutuhkan pengurusan secara langsung di kantor dengan antrian yang cukup panjang. Hal ini tidak hanya menyulitkan masyarakat, tetapi juga membebani petugas yang harus menangani berkas secara konvensional tanpa dukungan teknologi yang memadai. Keterbatasan dalam penguasaan teknologi informasi oleh petugas juga menjadi kendala tersendiri. Banyak petugas yang belum familiar dengan

²⁰ Wawancara dengan Bapak Drs. Nirwan, ME., selaku Kepala Dinas Dukcapil Kota Jambi, Senin 14 Oktober 2024.

sistem informasi pelayanan yang seharusnya dapat mempercepat proses pengajuan dan penerbitan akta kelahiran. Keterbatasan ini menyebabkan proses pelayanan menjadi kurang efisien dan memakan waktu lebih lama dari yang diharapkan.

Masalah teknis lain yang turut memperparah kondisi adalah gangguan jaringan internet yang sering terjadi. Gangguan ini menghambat kelancaran proses input data dan komunikasi antar unit kerja, sehingga memperlambat penerbitan dokumen akta kelahiran. Kondisi ini menunjukkan perlunya perencanaan dan pengelolaan infrastruktur teknologi yang lebih baik agar pelayanan dapat berjalan lancar tanpa hambatan teknis. Kendala-kendala tersebut tidak hanya berdampak pada proses administrasi, tetapi juga mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap pelayanan Dukcapil. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan yang berkelanjutan sangat diperlukan agar petugas dapat memberikan layanan yang cepat, tepat, dan ramah kepada masyarakat. Selain itu, implementasi sistem digitalisasi pelayanan yang didukung oleh infrastruktur teknologi yang handal akan sangat membantu dalam mengatasi keterbatasan yang ada. Dengan upaya peningkatan keterampilan SDM dan modernisasi sistem pelayanan, diharapkan Dukcapil Kota Jambi dapat memberikan layanan pembuatan akta kelahiran yang lebih efektif, efisien, dan memuaskan bagi seluruh lapisan masyarakat. Hal ini tentunya akan mendukung terciptanya administrasi kependudukan yang tertib dan akurat, serta memperkuat perlindungan hak-hak warga negara sejak dini.

3.2.2 Proses Pelayanan Yang Lambat Dan Tidak Tepat Waktu

Proses pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Jambi seringkali mengalami kelambatan yang menjadi keluhan masyarakat. Meskipun secara resmi jangka waktu pelayanan akta kelahiran dijanjikan satu hari kerja, kenyataannya proses administrasi yang harus dilalui cukup kompleks dan memakan waktu. Warga harus melengkapi berbagai persyaratan seperti formulir pelaporan, surat keterangan kelahiran dari tenaga medis, surat pernyataan tanggung jawab mutlak, serta dokumen pendukung lain seperti buku nikah dan KTP-el orang tua.

Untuk mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi dalam pelayanan administrasi pemerintah di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi, penulis melakukan wawancara dengan Bapak Ahmad Narzi, Staff Akta kelahiran. Wawancara ini bertujuan untuk mendapatkan informasi langsung mengenai tantangan yang dihadapi di lapangan serta upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut. Bapak Ahmad Narzi menjelaskan bahwa:

"Kendala yang sering dihadapi masyarakat dalam proses pembuatan akta kelahiran umumnya disebabkan oleh beberapa faktor. Di antaranya adalah kurang lengkapnya dokumen persyaratan yang dibawa, belum dilakukannya perekaman KTP oleh orang tua, serta status pernikahan orang tua yang tidak tercatat secara resmi di Kantor Urusan Agama (KUA) atau nikah siri"²¹

²¹Wawancara dengan Bapak Ahmad Nazri, selaku Staff Akta Kelahiran, Senin 14 Oktober 2024

Untuk mengatasi permasalahan ini, perlu adanya inovasi dalam sistem pelayanan, misalnya dengan memperluas penggunaan layanan online yang mudah diakses dan user-friendly, serta peningkatan kapasitas petugas melalui pelatihan rutin. Selain itu, sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat mengenai persyaratan dan prosedur pembuatan akta kelahiran akan sangat membantu mengurangi kesalahan pengajuan dan mempercepat proses administrasi. Pemerintah Kota Jambi juga dapat mempertimbangkan penambahan jumlah petugas dan fasilitas pelayanan, agar antrian dapat diminimalisir dan kenyamanan warga saat mengurus dokumen dapat ditingkatkan.

Dengan langkah-langkah perbaikan tersebut, diharapkan pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dukcapil Kota Jambi dapat berjalan lebih cepat, transparan, dan akuntabel. Hal ini tidak hanya akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah, tetapi juga memastikan setiap anak di Kota Jambi memiliki identitas resmi yang sangat penting bagi hak-hak mereka di masa depan. Pelayanan publik yang prima adalah cerminan dari komitmen pemerintah dalam memberikan hak dasar kepada warganya, dan perbaikan di sektor Dukcapil harus menjadi prioritas utama demi terciptanya administrasi kependudukan yang efektif dan efisien.

3.2.3 Budaya Kecekatan dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Disdukcapil Kota Jambi.

Budaya kecekatan yang menjadi tantangan sekaligus peluang bagi Disdukcapil Kota Jambi untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Budaya kecekatan ini muncul karena kebutuhan masyarakat yang semakin dinamis dan berkembang, terutama di era digital dan milenial yang menuntut segala sesuatu serba cepat dan efisien. Disdukcapil Kota Jambi sendiri telah berupaya menerapkan berbagai inovasi pelayanan, seperti pelayanan melalui jejaring sosial dan sistem online untuk memudahkan masyarakat dalam mengajukan permohonan pembuatan akta kelahiran tanpa harus datang langsung ke kantor. Selain itu, pelayanan langsung di kantor juga diupayakan agar lebih responsif dan solutif dengan petugas yang ramah dan profesional.

Masyarakat Kota Jambi, khususnya para orang tua yang baru saja melahirkan, sangat membutuhkan akta kelahiran sebagai dokumen resmi yang menjadi dasar pengurusan berbagai hak anak, seperti pendaftaran sekolah, jaminan kesehatan, dan administrasi kependudukan lainnya. Oleh karena itu, penyelesaian yang cepat sangat krusial agar hak-hak tersebut tidak tertunda. Disdukcapil Kota Jambi menyadari hal ini dan berupaya keras untuk memangkas prosedur yang tidak perlu serta mempercepat proses verifikasi data dengan teknologi digital. Dalam praktiknya, budaya kecekatan ini diwujudkan dengan penerapan sistem pelayanan satu pintu (*one stop service*) yang memudahkan masyarakat mengurus akta kelahiran hanya dalam satu kali kunjungan. Selain itu, Disdukcapil juga melakukan pembenahan sistem

antrean dan jadwal pelayanan agar tidak terjadi penumpukan yang menyebabkan keterlambatan. Petugas dilatih untuk bekerja dengan fokus dan sigap, sehingga setiap permohonan dapat segera diproses tanpa mengorbankan ketelitian.

Namun, kecepatan penyelesaian tetap harus diimbangi dengan kualitas pelayanan yang prima. Disdukcapil Kota Jambi berupaya memastikan bahwa setiap akta kelahiran yang diterbitkan akurat dan sah secara hukum. Oleh sebab itu, proses verifikasi data tetap menjadi prioritas utama meskipun dilakukan secara cepat. Dengan demikian, budaya kecekatan yang menekankan penyelesaian cepat bukan berarti asal cepat, melainkan cepat dengan tepat dan bertanggung jawab. Budaya kecekatan ini juga menjadi cerminan transformasi birokrasi di Kota Jambi yang berorientasi pada pelayanan prima dan kepuasan masyarakat. Disdukcapil Kota Jambi terus berinovasi dan beradaptasi dengan kebutuhan zaman, menjadikan kecepatan penyelesaian sebagai salah satu nilai utama dalam membangun kepercayaan publik dan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

3.2.4 Masalah jaringan dan server dalam implementasi layanan online (SiPaduko) yang digunakan untuk pelayanan akta kelahiran berbasis digital

Akta Kelahiran Berbasis Digital Dalam era digital saat ini, pengembangan layanan publik berbasis online menjadi sangat penting guna meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kemudahan akses bagi masyarakat. Salah satu inovasi yang dikembangkan di Indonesia adalah

SiPaduko (Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Online), sebuah layanan online yang digunakan untuk pelayanan pembuatan akta kelahiran secara digital. Dengan layanan ini, masyarakat dapat mengajukan dan mengurus pembuatan akta kelahiran tanpa harus datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil). Namun, dalam pelaksanaan layanan seperti SiPaduko, berbagai kendala teknis termasuk masalah jaringan dan server sering kali menjadi tantangan utama yang harus ditangani guna memastikan layanan berjalan optimal. Masalah Jaringan pada Layanan SiPaduko. Masalah jaringan merupakan salah satu faktor utama yang mempengaruhi kualitas dan keberhasilan layanan online. Jaringan yang tidak stabil, lambat, atau sering mengalami gangguan dapat menyebabkan kegagalan akses pengguna dalam memanfaatkan layanan. Dalam konteks SiPaduko, jaringan internet menjadi sarana utama untuk menghubungkan pengguna dengan server pusat yang mengelola data kelahiran dan dokumen kependudukan lainnya.

3.2.5 Kurangnya informasi dan sosialisasi soal persyaratan dan prosedur pembuatan akta kelahiran.

Sebagian masyarakat belum mengetahui persyaratan lengkap maupun akses ke layanan online Disdukcapil Kota Jambi. Kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap prosedur pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dukcapil Kota Jambi menjadi salah satu kendala utama yang memperlambat proses administrasi dan menimbulkan kebingungan di

kalangan warga. Banyak masyarakat yang belum memahami secara lengkap dan jelas mengenai dokumen persyaratan yang harus dipenuhi. Dalam hal ini penulis melakukan wawancara dengan Bapak Rizki, Kepala Bidang di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi, guna menggali informasi mengenai proses pembuatan akta kelahiran. Wawancara ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang jelas kepada masyarakat mengenai persyaratan yang harus dipenuhi. Informasi yang akurat dan mudah diakses diharapkan dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan. Bapak Rizki menjelaskan bahwa:

"Untuk mengurus akta kelahiran, masyarakat perlu melengkapi berkas seperti Kartu Keluarga (KK), Buku Nikah, KTP-el orang tua, dan surat kelahiran dari bidan. Setelah berkas lengkap, masyarakat diminta mengisi formulir yang akan diverifikasi, dibuat draf, divalidasi oleh Kepala Kabag, hingga akhirnya disetujui dalam pelayanan publik untuk memastikan akurasi dan keabsahan dokumen."²²

Proses pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Jambi umumnya dilakukan dalam jam kerja, mulai pukul 08.00 hingga 15.30. Namun, terkadang kendala jaringan memaksa pegawai untuk bekerja hingga larut malam demi menyelesaikan pembuatan akta kelahiran dan memberikan pelayanan kepada masyarakat Kota Jambi. Hal ini menunjukkan komitmen Disdukcapil untuk memberikan pelayanan terbaik meskipun menghadapi tantangan teknis. Selain itu, kurangnya pengetahuan masyarakat juga berdampak pada rendahnya kesadaran akan pentingnya akta kelahiran sebagai dokumen

²²Wawancara dengan Bapak Rizki, selaku Kepala Bidang Akta Kelahiran Dukcapil Kota Jambi, Senin 14 Oktober 2024

identitas resmi yang sangat dibutuhkan dalam berbagai aspek kehidupan. Banyak orang tua yang menganggap pembuatan akta kelahiran bukanlah hal yang mendesak, sehingga pengurusan dokumen ini sering terlambat atau bahkan terabaikan. Padahal, akta kelahiran merupakan syarat utama untuk mengakses layanan pendidikan, kesehatan, dan perlindungan hukum bagi anak. Ketidaktahuan ini menyebabkan anak-anak berisiko tidak terdata secara resmi dalam sistem kependudukan, yang pada akhirnya dapat menghambat hak-hak mereka di masa depan.

Dengan demikian, peningkatan pengetahuan masyarakat tentang prosedur dan pentingnya akta kelahiran harus menjadi prioritas dalam program pelayanan Dukcapil. Melalui edukasi yang berkelanjutan dan metode komunikasi yang tepat sasaran, diharapkan masyarakat dapat lebih memahami hak dan kewajiban mereka dalam administrasi kependudukan. Hal ini tidak hanya akan mempercepat proses pelayanan, tetapi juga membantu mewujudkan data kependudukan yang akurat dan lengkap, yang sangat penting bagi perencanaan pembangunan daerah dan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Untuk mengatasi masalah ini, Dukcapil Kota Jambi perlu meningkatkan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat melalui berbagai media, seperti penyuluhan langsung di kelurahan, penggunaan media sosial, dan penyebaran brosur yang mudah dipahami.²³

²³Wawancara Kepada Bapak Rizki selaku Kepala Bidang Akta Kelahiran, dilakukan pada senin 14 oktober 2024.