

Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Akta Kelahiran Berbasis *Online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda

Public Perception Of Online-Based Brith Certificate Services At The Department Of Population And Civil Registration In Samarinda City

Diah Ayu Pitaloka¹, Letizia Dyastari², Melati Dama³

^{1,2,3} Universitas Mulawarman, Samarinda, Indonesia

ARTICLE INFORMATION

Vol. II, No. 02

Page : 49-58

Published : 2023

KEYWORDS

Public Perception, Online-Based Birth certificate, Lempake District

CORRESPONDENCE

Phone: +6285651384523

E-mail:

diahayupitaloka02@gmail.com

A B S T R A C T

The problem in this study is how the Lempake Village community views online-based birth certificate services. This type of research is qualitative research with a descriptive statistical approach that aims to provide a description of the phenomenon under study. The data analysis technique uses a frequency distribution analysis technique, which is an analytical technique that produces descriptive data which is percentaged to produce valid concluding data. The sampling technique used in this study was accidental sampling and snowball sampling with a research focus on public perception indicators in the form of: Service Procedures, Completion Time, Service Fees, Service Products and Service Supporting Facilities and Infrastructure. The results of this study indicate that the service procedures that have been determined according to the Lempake Village community through the official website sarpras are easy with a percentage of 86.73%. Via e-mail 2.04% think it's easy. While the service procedure via whatsapp, 81.63% thought it was easy. The service time that has been set is in accordance with the provisions that have been set with a percentage of 79.59%. The service fee specified in the online-based birth certificate service is in accordance with the provisions with a percentage of 77.56%. The service products that have been produced have good quality in terms of pronunciation to service product materials with a percentage of 90.81%. 9.19% there are still errors. Supporting infrastructure for online-based birth certificate services is easy with a percentage of 77.54%.

INTRODUCTION

Anak merupakan salah satu prioritas utama dalam penyelenggaraan pemerintahan Negara Indonesia, yang akan melanjutkan cita-cita dan harapan bangsa Indonesia. Oleh karena itu, setiap anak berhak untuk mendapatkan perlindungan hukum, kesehatan dan pendidikan yang diatur didalam peraturan perundang-undangan khususnya dalam identitas anak.

Identitas anak harus diberikan sejak kelahirannya sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak Pasal 27 ayat (1) menjelaskan, "Identitas diri setiap anak harus diberikan sejak kelahirannya". Tanpa tercatat

di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta tanpa adanya identitas diri, seorang anak tidak akan dapat memperoleh pelayanan kesehatan, pendidikan serta perlindungan hukum dari Negara. Hal ini sebagaimana penjelasan Hari Harjanto Setiawan dalam jurnal Akta Kelahiran Sebagai Hak Diri Kewarganegaraan Anak (2017), dimana menjelaskan bahwa "anak yang tidak tercatat dan memiliki akta kelahiran berisiko untuk diperdagangkan dan dieksploitasi". Oleh karenanya, seorang anak sejak lahir haruslah tercatat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta harus memiliki identitas diri. Identitas diri anak sejak kelahiran ini diatur dalam Undang-Undang Republik

Indonesia Nomor 34 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak yang didalamnya dijelaskan bahwa identitas diri anak yang dimaksud ialah akta kelahiran. Sebagaimana dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, akta kelahiran merupakan salah satu bentuk administrasi kependudukan yang merupakan serangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Berdasarkan peraturan perundang-undangan tersebut akta kelahiran diklaim sebagai salah satu identitas diri yang dikeluarkan oleh pencatatan sipil yang bersifat mendasar.

Pentingnya akta kelahiran ini, undang-Undang mengamanatkan agar setiap penduduk berkewajiban untuk memerlukan pencatatan kelahiran paling lambat 60 (enam puluh) hari setelah kelahiran. Hal ini dituangkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan Pasal 27. Kemudian, untuk penerbitan Akta Kelahiran yang pelaporannya melebihi batas 60 (enam puluh) hari, semula penerbitan tersebut memerlukan penetapan Pengadilan Negeri, diubah menjadi cukup dengan Keputusan Kepala Instansi pelaksana setempat. Sebagaimana diatur pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan Pasal 27 perubahan. Selain dengan adanya perubahan pasal undang-undang tersebut, pemerintah juga terus melakukan perbaikan pelayanan untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pencatatan kelahiran, khususnya pada instansi terkait.

Artikel ini membahas mengenai persepsi masyarakat Kelurahan Lempake terhadap pelayanan akta kelahiran berbasis *online* di

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda

THEORETICAL FRAMEWORK

Persepsi Masyarakat

Menurut Alex Sobur dalam buku psikologi umum (2003), kata persepsi berasal dari bahasa latin "*perception*" dan "*percipere*" yang berarti menerima atau mengambil. Sedangkan dalam kamus psikologi, persepsi berasal dari bahasa Inggris, "*perception*" yang artinya: pemahaman, penglihatan, tanggapan. Persepsi sendiri adalah proses seseorang menjadi sadar akan segala sesuatu dalam lingkungannya melalui indra-indra yang dimilikinya; atau pengetahuan lingkungan yang diperoleh melalui interpretasi data indera. Persepsi merupakan aktivitas yang ada dalam diri individu seperti perasaan, pengalaman, kemampuan berpikir, kerangka acuan dan aspek-aspek lain yang ada dalam diri individu masyarakat akan ikut berperan dalam proses tersebut (Walgito, 2000).

Fariz (2020), persepsi masyarakat ialah cara pandang sekelompok manusia yang hidup bersama dalam lingkungan dalam memberikan kesimpulan terhadap suatu objek berdasarkan pengetahuan, penglihatan dan pengamat sehingga pendapat setiap orang akan berbeda meskipun memiliki objek yang sama. Objek yang dimaksud pada penelitian ini ialah pelayanan akta kelahiran berbasis *online*.

Pelayanan Akta Kelahiran Berbasis Online

Inovasi pelayanan publik menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, diartikan sebagai "Terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung". (Permen PA RB No. 30 Th. 2014).

Bentuk inovasi pelayanan publik dilakukan dengan menyelenggarakan pelayanan publik terpadu. Pelayanan publik terpadu adalah pengelolaan terhadap berbagai jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat berdasarkan standar pelayanan yang telah ditentukan. Sedangkan inovasi pelayanan publik berbasis *online* menggunakan sistem informasi inovasi pelayanan publik (SiNoviK) dan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Sistem informasi inovasi pelayanan publik (SiNoviK) menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, merupakan sistem berbasis *web* yang memuat jaringan informasi dan dokumentasi dalam rangka memfasilitasi inovasi pelayanan publik, dalam konteks ini maka *website* resmi yang disediakan oleh instansi penyelenggara pelayanan publik merupakan contoh dari SiNoviK.

Sistem pemerintahan berbasis elektronika (SPBE) menurut Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronika, merupakan “penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan pelayanan publik”, dalam hal ini pelayanan publik dapat dilakukan melalui semua bentuk elektronika, tidak hanya melalui situs *website* resmi akan tetapi dapat melalui sarana prasarana penunjang sarpras komersil, yaitu layanan *e-mail*, akun sosial (*instagram*, *facebook*, dan *whatsapp*) sebagai media komersial pendukung pelayanan akta kelahiran berbasis *online* yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda. SPBE dilaksanakan dengan prinsip:

a. Efektivitas, merupakan pengoptimalan pemanfaatan sumber daya yang

mendukung SPBE yang berhasil guna sesuai dengan kebutuhan.

- b. Keterpaduan, merupakan pengintegrasian sumber daya yang mendukung SPBE
- c. Kesyukuran, merupakan keberlanjutan SPBE secara terencana, bertahap, dan terus menerus sesuai dengan perkembangannya.
- d. Efisiensi, merupakan optimalisasi pemanfaatan sumber daya yang mendukung SPBE yang tepat guna.
- e. Akuntabilitas, merupakan kejelasan fungsi dan pertanggungjawaban dari SPBE
- f. Interoperabilitas, merupakan koordinasi dan kolaborasi antar Proses Bisnis dan antar sistem elektronik, dalam rangka pertukaran data, informasi, atau Layanan SPBE
- g. Keamanan, merupakan kerahasiaan, keutuhan, ketersediaan, keaslian, dan kenirsangkalan (*nonrepudiation*) sumber daya yang mendukung SPBE.

METHOD

Untuk mengetahui persepsi masyarakat Kelurahan Lempake Terhadap Pelayanan Akta Kelahiran Berbasis *Online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda digunakan metode penelitian yang berupa kualitatif dengan menggunakan analisis statistik deskriptif sederhana melalui kolaborasi distribusi frekuensi. Metode ini memiliki tujuan untuk memberikan gambaran terhadap fenomena penelitian dengan memasukkan hasil penelitian kedalam tabel frekuensi yang selanjutnya dilakukan analisis terhadap objek yang diamati. Burhan Bungin (2007), mengemukakan dalam bukunya Penelitian Kualitatif Edisi Kedua, bahwa desain penelitian kualitatif deskriptif tersebut disebut sebagai kuasi kualitatif atau kualitatif semu. Hal ini dikarenakan dalam desain ini, didalam susunannya belum sepenuhnya kualitatif dikarenakan masih adanya pengaruh dari tradisi kuantitatif, disebut demikian

dikarenakan bersifat menekankan pada penganalisis data permukaan dan bukan pada makna data sehingga banyak dipergunakan oleh peneliti sosial dengan format penelitian kuantitatif.

RESULT AND DISCUSSION

1. Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Akta Kelahiran Berbasis Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda

Persepsi masyarakat Kelurahan Lempake sebagai penerima kebijakan pelayanan akta kelahiran berbasis *Online* oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda. Penelitian ini berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanna Publik. Adapun beberapa indikator dari persepsi masyarakat tentang akta kelahiran berbasis *online* meliputi: prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, dan sarana dan prasarana.

a. Persepsi Masyarakat Kelurahan Lempake Terhadap Prosedur Pelayanan

Persepsi masyarakat kelurahan Lempake terhadap prosedur pelayanan merupakan pandangan masyarakat kelurahan Lempake tentang bagaimana tahapan-tahapan didalam kepengurusan akta kelahiran berbasis *online*.

Persepsi Masyarakat Kelurahan Lempake Terhadap Prosedur Pelayanan Melalui Website

Pelayanan akta kelahiran melalui layanan *Website* dilakukan dengan cara mengakses *website* resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda dengan alamat *disdukcapil.samarindakota.go.id*. Adapun persepsi masyarakat Kelurahan Lempake Terhadap prosedur pelayanan akta kelahiran melalui *website* dengan indikator pertanyaan “Apakah Bapak/Ibu/Saudara(i) setuju bahwa

prosedur pelayanan yang diselenggarakan melalui *website* bersifat mudah”, sebagai berikut:

Tabel 1. Persepsi masyarakat Kelurahan Lempake Terhadap Prosedur Pelayanan Melalui *Website*

NO	JAWABAN	FREKUENSI	PERSENTASE (%)
1	2	3	4
1.	Sangat Setuju (SS)	20	20,41
2.	Setuju (S)	65	66,32
3.	Ragu-Ragu (R)	4	4,08
4.	Kurang Setuju (KS)	8	8,16
5.	Tidak Setuju (TS)	1	1,02
JUMLAH		98	100

Berdasarkan tabel 1. dapat diketahui bahwa persentase masyarakat Kelurahan Lempake yang sangat setuju terhadap kemudahan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda dengan persentase 20,41% yang disebabkan oleh adanya persepsi bahwa adanya ketersediaan petunjuk teknis atau juknis didalam pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan akta kelahiran berbasis *online* yang ditampilkan pada laman utama jendela *website* resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda. Persentase setuju sebesar 66,32% disebabkan oleh adanya pandangan bahwa masyarakat tidak perlu lagi datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda untuk melakukan kepengurusan akta kelahiran.

Persentase ragu-ragu 4,08% disebabkan oleh adanya pandangan bahwa *website* membutuhkan pemanfaatan jejaring internet yang stabil yang berdampak pada pemercepatan kepemilikan akta kelahiran serta kurangnya sosialisasi terhadap prosedur pelayanan memberikan dampak menurunnya pemahaman terhadap prosedur yang telah ditetapkan, Persentase kurang setuju 8,16% dan persentase tidak setuju sebesar 1,02% disebabkan oleh adanya fenomena ketidakpahaman terhadap pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang berdampak pada tidak terselenggarakannya

pelayanan secara optimal kepada masyarakat selaku sasaran dari pelayanan.

Persepsi masyarakat Kelurahan Lempake Terhadap Prosedur Pelayanan Melalui Whatsapp Sebagai Media Komersial Pelayanan

Whatsapp merupakan media komunikasi komersial yang berasal dari pihak ketiga bukan merupakan dari digitalisasi government hal ini dibuktikan dengan alamat html whatsapp yang berupa .com dan bukan .go.id (government Indonesia). Whatsapp digunakan sebagai sarana pendukung komersial atau tambahan dalam kepengurusan akta kelahiran berbasis online, hal ini disebabkan dengan penggunaan whatsapp, interaksi komunikasi dua arah menjadi lebih mudah jika dibandingkan dengan penggunaan website. Persentase persepsi Masyarakat Kelurahan Lempake terhadap prosedur pelayanan melalui whatsapp dengan indikator “Apakah Bapa/Ibu/Saudara(i) setuju bahwa prosedur pelayanan yang ditetapkan melalui whatsapp bersifat mudah”, sebagai berikut:

Tabel 2. Persepsi masyarakat Kelurahan Lempake Terhadap Prosedur Pelayanan Melalui Whatsapp Sebagai Media Komersial Pelayanan

NO	JAWABAN	FREKUENSI	PERSENTASE (%)
1	2	3	4
1.	Sangat Setuju (SS)	75	76,53
2.	Setuju (S)	5	5,10
3.	Ragu-Ragu (R)	0	0,00
4.	Kurang Setuju (KS)	9	9,02
5.	Tidak Setuju (TS)	9	9,02
JUMLAH		98	100

Berdasarkan tabel 2. dapat diketahui bahwa persentase sangat setuju masyarakat Kelurahan Lempake terhadap kemudahan prosedur pelayanan melalui whatsapp sebesar 76,53% disebabkan oleh adanya pandangan bahwa penindaklanjutan dari permohonan masyarakat dilakukan dengan cepat, persentase setuju sebanyak 5,10% disebabkan oleh adanya pandangan bahwa kecepatan respon dalam menanggapi pesan masuk yang dikirimkan

oleh pemohon dan tidak setuju sebesar 9,02% disebabkan oleh adanya pandangan bahwa tidak dapat menggunakan aplikasi dari whatsapp.

Persepsi masyarakat Kelurahan Lempake Terhadap Prosedur Pelayanan Melalui E-mail Sebagai Media Komersial Pelayanan

E-mail merupakan layanan mailing atau surat penyuratan resmi sehingga dapat digunakan sebagai media pelayanan publik maupun perusahaan. Berikut Persepsi Masyarakat Kelurahan Lempake terhadap prosedur pelayanan melalui email dengan indicator pertanyaan “Apakah Bapa/Ibu/Saudara(i) setuju bahwa prosedur pelayanan akta kelahiran yang diselenggarakan bersifat mudah”, sebagai berikut ini:

Tabel 3. Persepsi masyarakat Kelurahan Lempake Terhadap Prosedur Pelayanan Melalui E-mail Sebagai Media Komersial Pelayanan

NO	JAWABAN	FREKUENSI	PERSENTASE (%)
1	2	3	4
1.	Sangat Setuju (SS)	0	0,00
2.	Setuju (S)	2	2,04
3.	Ragu-Ragu (R)	96	97,95
4.	Kurang Setuju (KS)	0	0,00
5.	Tidak Setuju (TS)	0	0,00
JUMLAH		98	100

Berdasarkan tabel 3. dapat diketahui bahwa persepsi masyarakat Kelurahan Lempake terhadap kemudahan prosedur pelayanan melalui e-mail dengan persepsi ragu-ragu sebesar 97,95% yang disebabkan oleh adanya pandangan bahwa dari masyarakat yang melakukan kepengurusan akta kelahiran sebagian besar melakukan kepengurusan akta kelahiran melalui website resmi dan whatsapp sehingga menimbulkan keraguan didalam memberikan persepsi apakah prosedur pelayanan melalui e-mail mudah atau tidak. Sedangkan, sebanyak 2,04% berpandangan setuju dengan adanya pandangan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan mudah.

b. Persepsi Masyarakat Kelurahan Lempake Terhadap Waktu Penyelesaian

Waktu pelayanan yang telah ditentukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda dalam kepengurusan akta kelahiran selama 15 (lima belas) menit. Adapun persentase persepsi masyarakat Kelurahan Lempake terhadap waktu penyelesaian dengan indikator pertanyaan pelayanan “Apakah Bapak/Ibu/Saudara(i) setuju bahwa waktu penyelesaian pelayanan yang telah ditentukan sesuai, yaitu 15 (lima belas) menit”, sebagai berikut ini:

Tabel 4. Persepsi Masyarakat Kelurahan Lempake Terhadap Waktu Penyelesaian

NO	JAWABAN	FREKUENSI	PERSENTASE (%)
1	2	3	4
1.	Sangat Setuju (SS)	49	50,00
2.	Setuju (S)	29	29,59
3.	Ragu-Ragu (R)	5	5,10
4.	Kurang Setuju (KS)	11	11,22
5.	Tidak Setuju (TS)	4	4,08
	JUMLAH	98	100

Berdasarkan tabel 4. dapat diketahui bahwa persepsi masyarakat Kelurahan Lempake terhadap waktu penyelesaian pelayanan dengan persentase sangat setuju 50% disebabkan oleh adanya pandangan bahwa apabila keseluruhan persyaratan didalam kepengurusan akta kelahiran berbasis *online* telah terpenuhi seluruhnya, serta adanya pandangan bahwa tidak adanya kendala pada akses jejaring internet dapat mempersingkat pelayanan jauh lebih cepat tidak sampai 10 (sepuluh) menit waktu pelayanan bahkan dapat selesai dalam kurun waktu 5 (lima) menit waktu pelayanan.

Persentase Setuju 29,59% disebabkan oleh adanya pandangan bahwa dengan adanya ketepatan waktu memberikan kemudahan kepada masyarakat kelurahan Lempake untuk mengakses pelayanan melalui jarak jauh, tidak langsung datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda. Persentase ragu-ragu 5,10% disebabkan oleh adanya pandangan bahwa

implementasi pelayanan yang berbeda antara masyarakat yang satu dengan masyarakat yang lainnya sehingga menimbulkan berbagai macam pendapat, beberapa kasus tepat waktu sedangkan pada kasus lainnya tidak.

Persentase kurang setuju 11,22% disebabkan oleh kurangnya interaksi yang terjadi antara masyarakat dengan teknologi informasi dan komunikasi yang sederhana sehingga ketika dihadapkan dengan pelayanan basis *online* cenderung mengalami kendala. Persentase tidak setuju 4,08% disebabkan oleh adanya pendapat bahwa masyarakat mengalami kesulitan didalam mengakses media yang digunakan dalam penyelenggaraan pelayanan akta kelahiran berbasis *online*.

c. Persepsi Masyarakat Kelurahan Lempake Terhadap Biaya Pelayanan

Penyelenggaraan administrasi kependudukan pada dasarnya tidak dilakukan pemungutan biaya/gratis hal ini sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Pasal 79A yang berisi dalam kepengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan tidak dipungut biaya. Adapun persepsi masyarakat Kelurahan Lempake terhadap biaya pelayanan dengan indikator pertanyaan “Apakah Bapak/Ibu/Saudara(i) setuju bahwa biaya pelayanan akta kelahiran yang ditentukan sesuai, yaitu tidak adanya pungutan biaya”, sebagai berikut:

Tabel 5. Persepsi Masyarakat Kelurahan Lempake Terhadap Biaya Pelayanan

NO	JAWABAN	FREKUENSI	PERSENTASE (%)
1	2	3	4
1.	Sangat Setuju (SS)	25	25,51
2.	Setuju (S)	51	52,04
3.	Ragu-Ragu (R)	10	10,20
4.	Kurang Setuju (KS)	7	7,14
5.	Tidak Setuju (TS)	5	5,10
	JUMLAH	98	100

Berdasarkan tabel 5. dapat diketahui bahwa sebesar 25,51% masyarakat Kelurahan Lempake berpendapat sangat setuju terhadap kesesuaian ketentuan penetapan biaya pelayanan. Sebesar 52,04% berpendapat setuju dikarenakan tidak adanya pungutan biaya terhadap pelayanan memberikan dampak yang signifikan terhadap keuangan masyarakat kelurahan Lempake.

Persentase ragu-ragu dengan 10,20% disebabkan oleh adanya pandangan bahwa suatu kegiatan tidak ada yang gratis selalu memiliki dampak atau *impact* yang signifikan sesuai dengan konsep timbal balik, dari adanya konsep pemikiran inilah kemudian timbul perhitungan nominal lainnya yang terkadang tidak sesuai dengan konteks utama dana pengeluaran. Persentase kurang setuju 7,14% disebabkan adanya pandangan bahwa adanya pemungutan biaya terhadap pelayanan akta kelahiran. Persentase tidak setuju 5,10% pemanfaatan pihak ketiga didalam mengakses penyelenggaraan pelayanan akta kelahiran berbasis *online*, dipilih atau muncul akibat adanya ketidakmampuan masyarakat didalam melakukan pendaftaran akta kelahiran secara mandiri yang disebabkan oleh beberapa faktor

d. Persepsi Masyarakat Kelurahan Lempake Terhadap Produk Pelayanan

Ketentuan pada produk pelayanan akta kelahiran berbasis *online* tertuang dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia (Permendagri) Nomor 09 Tahun 2016 Tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran. Adapun persepsi masyarakat Kelurahan Lempake terhadap produk pelayanan akta kelahiran berbasis *online* dengan indikator pertanyaan “Apakah Bapak/Ibu/Saudara(i) setuju bahwa produk pelayanan sesuai dengan ketentuan, yaitu ketepatan pelafalan data kependudukan”, sebagai berikut:

Tabel 6. Persepsi Masyarakat Kelurahan Lempake Terhadap Produk Pelayanan

NO	JAWABAN	FREKUENSI	PERSENTASE (%)
1	2	3	4
1.	Sangat Setuju (SS)	28	28,57
2.	Setuju (S)	61	62,24
3.	Ragu-Ragu (R)	0	00,00
4.	Kurang Setuju (KS)	9	9,18
5.	Tidak Setuju (TS)	0	00,00
	JUMLAH	98	100

Berdasarkan Tabel 6. diketahui sebanyak 28,57% masyarakat Kelurahan Lempake berpendapat sangat setuju terhadap ketepatan pelafalan data kependudukan pada produk pelayanan akta kelahiran yang disebabkan adanya pandangan bahwa data kependudukan yang tercantum sangat tepat dan sesuai dengan data yang dimiliki oleh masyarakat.

Persentase sebanyak 62,24% setuju bahwa produk pelayanan akta kelahiran yang dihasilkan tidak memiliki kesalahan didalam pencantuman data kependudukan akta kelahiran, dan 9,18% masyarakat Kelurahan Lempake berpendapat kurang setuju terdapat ketepatan pelafalan pada produk pelayanan yang kurang optimal mulai dari pengejaan nama bayi baru lahir, tanggal kelahiran hingga pada nama kandung ibu dari bayi lahir tersebut.

e. Persepsi Masyarakat Kelurahan Lempake Terhadap Sarana dan Prasarana

Pelayanan akta kelahiran yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda diselenggarakan dengan menggunakan layanan *government digital* melalui *website* dan bantuan layanan komersil berupa *whatsapp* dan *e-mail* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda. Adapun persepsi masyarakat Kelurahan Lempake terhadap sarana prasarana penunjang (*website*, *whatsapp* dan *e-mail*) dengan indikator pertanyaan pelayanan “Apakah Bapak/Ibu/Saudara(i) setuju bahwa penyelenggaraan pelayanan akta kelahiran melalui *website/whatsapp/email* bersifat mudah”, sebagai berikut:

Tabel 7. Persepsi Masyarakat Kelurahan Lempake Terhadap Sarana dan Prasarana Melalui *Website*

NO	JAWABAN	FREKUENSI	PERSENTASE (%)
1	2	3	4
1.	Sangat Setuju (SS)	23	23,46
2.	Setuju (S)	53	54,08
3.	Ragu-Ragu (R)	13	13,26
4.	Kurang Setuju (KS)	4	4,08
5.	Tidak Setuju (TS)	5	5,10
JUMLAH		98	100

Berdasarkan tabel 7. diketahui persentase masyarakat Kelurahan Lempake berpendapat sangat setuju terhadap kemudahan sarpras penunjang pelayanan melalui *website* sebanyak 23,48% disebabkan oleh adanya pandangan bahwa setiap prosedur yang dibutuhkan keseluruhannya telah ditampilkan pada *website* resmi pelayanan, sehingga masyarakat cukup mengikuti setiap alur pelayanan yang dibutuhkan dalam melakukan pelayanan akta kelahiran berbasis *online* tersebut. 54,08% berpendapat setuju dengan pandangan adanya media yang ditampilkan dengan sesederhana mungkin sehingga memberikan kejelasan kepada masyarakat dalam melakukan pelayanan akta kelahiran berbasis *online*. 13,26% berpandangan ragu-ragu disebabkan adanya pandangan bahwa setiap masyarakat yang melakukan pelayanan akta kelahiran berbasis *online* mengalami kendala yang berbeda-beda setiap orangnya sehingga kemudian menimbulkan opini yang rancu terhadap kemudahan pelayanan, kemudian adanya pandangan bahwa didalam proses pelayanan mengalami kendala pada tengah proses menyebabkan perbedaan pandangan dengan kemudahan pelayanan yang diberikan dalam penyelenggaraan pelayanan akta kelahiran. Sebanyak 4,08% berpendapat kurang setuju disebabkan adanya keasingan masyarakat terhadap pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, hal ini dikarenakan sebagian besar profesi masyarakat Kelurahan Lempake merupakan buruh tani atau peternak yang cenderung lebih dekat pada hewan ternak dan

alam didalam kehidupan sehari-harinya tidak menggunakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Sebanyak 5,10% berpendapat tidak setuju dikarenakan kesulitan dalam akses internet disebabkan oleh adanya gangguan pada jejaring informasi dan komunikasi yang digunakan dalam mengakses *website* resmi pelayanan oleh masing-masing masyarakat yang melakukan pelayanan khususnya pada wilayah yang tidak dijangkau dengan jaringan internet.

Tabel 8. Persepsi Masyarakat Kelurahan Lempake Terhadap Sarana dan Prasarana Melalui *Whatsapp* Sebagai Media Komersial Pelayanan

NO	JAWABAN	FREKUENSI	PERSENTASE (%)
1	2	3	4
1.	Sangat Setuju (SS)	33	33,67
2.	Setuju (S)	65	66,32
3.	Ragu-Ragu (R)	00	00,00
4.	Kurang Setuju (KS)	00	00,00
5.	Tidak Setuju (TS)	00	00,00
JUMLAH		98	100

Berdasarkan tabel 8. diketahui persentase masyarakat Kelurahan Lempake yang sangat setuju terhadap kemudahan yang diberikan sarpras *whatsapp* sebanyak 33,67% disebabkan oleh adanya pandangan bahwa prosedur pelayanan yang dibutuhkan dalam pelayanan akta kelahiran berbasis *online* sangat mudah. sebanyak 66,32% masyarakat Kelurahan Lempake setuju terhadap kemudahan sarpras melalui *whatsapp* disebabkan adanya pandangan bahwa masyarakat dituntut untuk melakukan interaksi dua arah yang mana berbeda dengan melalui *website* dimana masyarakat hanya berhadapan pada *website* sehingga apabila terjadi kendala tidak dapat langsung menghubungi pihak terkait.

Tabel 9. Persepsi Masyarakat Kelurahan Lempake Terhadap Sarana dan Prasarana Melalui *E-mail* Sebagai Media Komersial Pelayanan

NO	JAWABAN	FREKUENSI	PERSENTASE
----	---------	-----------	------------

			(%)
1	2	3	4
1.	Sangat Setuju (SS)	0	00,00
2.	Setuju (S)	48	48,97
3.	Ragu-Ragu (R)	50	51,02
4.	Kurang Setuju (KS)	00	00,00
5.	Tidak Setuju (TS)	00	00,00
JUMLAH		98	100

Berdasarkan tabel 9. diketahui persentase masyarakat Kelurahan Lempake terhadap kemudahan sarpras pelayanan akta kelahiran melalui *e-mail*, sebanyak 48,97% setuju yang disebabkan oleh adanya pandangan bahwa sarpras pelayanan melalui *e-mail* bersifat mudah tanpa adanya kendala, dan 51,02% ragu-ragu terhadap kemudahan sarpras email yang disebabkan oleh adanya pandangan bahwa sebagian besar masyarakat yang menjadi responden dalam penelitian, cenderung melakukan pelayanan melalui *website* dan *whatsapp* sehingga memiliki keraguan terhadap apakah sarpras *e-mail* memberikan kemudahan didalam pelayanan akta kelahiran.

KESIMPULAN

Persepsi Masyarakat Kelurahan Lempake terhadap Pelayanan Akta Kelahiran Berbasis *Online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda menunjukkan pelayanan Akta Kelahiran Berbasis *Online* di Disdukcapil Kota Samarinda diselenggarakan dengan baik, namun belum optimal berdasarkan indikator sebagai berikut:

Prosedur pelayanan yang telah ditetapkan menurut masyarakat Kelurahan Lempake sesuai dengan ketentuan dan mudah untuk diakses baik masyarakat. Waktu penyelesaian pelayanan yang telah ditetapkan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan ,yaitu 15 (lima belas) menit. Biaya pelayanan yang ditetapkan dalam pelayanan akta kelahiran berbasis *online* sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang ada (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan pasal 79 A) yaitu tidak dipungut biaya atau gratis. Produk pelayanan

yang telah dihasilkan sesuai dengan ketentuan dimana produk pelayanan yang dihasilkan memiliki kualitas yang baik dalam segi pelafalan hingga bahan produk pelayanan. Sarana prasarana penunjang pelayanan akta kelahiran berbasis *online* bersifat mudah dimana sarana prasarana penunjang pelayanan Akta Kelahiran Berbasis *Online* berupa layanan *website*, layanan *email* dan *whatsapp* yang disediakan oleh Disdukcapil Kota Samarinda.

REFERENSI

Buku:

Moleong, L. J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D (26th ed.)*. Bandung: CV Alfabeta

Dokumen-Dokumen:

Indonesia, M. D. N. R. 2016. *Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 TAHUN 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Issue July)*.

Indonesia, M. D. N. R. 2016. *Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran. In Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia (Vol. 85, Issue 1)*.

Indonesia, R. 2002. *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak. In Republik Indonesia (Vol. 2, Issue 75)*.

Indonesia, R. 2006. *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. In Republik Indonesia*.

Indonesia, R. 2013. *Undang-undang Republik*

Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. In *Republik Indonesia*.

Indonesia, R. 2020. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (COVID-A9)* (Vol.2019).
www.hukumonline.com/pusatdata

Kemensesneg, R. 2014. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Perlindungan Anak. *UU Perlindungan Anak*, 48.

Jurnal:

Fitri, M. 2016. "Peranan The United Nations Childers Fund (UNICEF) Dalam Penanganan Eksploitasi Seksual Komersal Anak (ESKA) di Dunia". *Jurnal Hukum*, 14-16. Jakarta

Graduate Program, U. B. 2020. "Digitalisasi Sebagai Upaya Meningkatkan Pertumbuhan Ekonomi - Graduate Program". Graduate Program; Marketing Binus Graduate Program Anggrek Campus.

Hari Harjanto Setiawan. 2017. "Akta Kelahiran Sebagai Identitas Diri Kewarganegaraan Anak". *sosio informa*, Vol.3 No.01. Pusat Penelitian dan Pengembangan Kesejahteraan Sosial. Kementrian Sosial RI. Jakarta Timur.

Takahepis, Joshua K.R, D. 2021. "Efektivitas Pelayanan Akta Kelahiran Secara Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado". *Governance*, 1(2), 1-8. Manado.

Skripsi:

Martini. 2006. Studi Deskriptif Tentang Persepsi Siswa Terhadap Kinerja Guru Pembimbing Pada Pelaksanaan Layanan Bimbingan Konseling di SMA Negeri Plus Teluk Kenidai Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar Tahun 2005/2006. *Skripsi Jurusan Bimbingan dan Konseling*. FTK. UIN Suska Riau.2006.

Meti, L. L. 2020. Peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu untuk Meningkatkan Kesadaran Masyarakat dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran. *Skripsi*, 2507(February), 1-9.

Hakiki, I. I. N. 2017. Kajian Tentang Kesadaran Masyarakat Untuk Memiliki Akta Kelahiran (Studi Kasus di Desa Wiroragen Kecamatan Kartasura Kabupaten Sukoharjo Tahun 2017). *Skripsi*, 11.

Siska. 2017. Hukum Tata Negara Indonesia Edisi Revisi. *Skripsi*, 1(2), 1. <https://doi.org/10.1145/3132847.3132886>

Yesserie. 2015. Hak Anak Untuk Memperoleh Akta Kelahiran dan Proses Pembuatan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas. *Skripsi*, 151, 10-17. <https://doi.org/10.1145/3132847.3132886>