

BAB III

PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. INOVASI PELAYANAN GROBOGAN HEBAT

Peristiwa kependudukan adalah kejadian yang dialami oleh seseorang meliputi kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahan nama dan perubahan status kewarganegaraan yang harus dilaporkan untuk dilakukan pencatatan dan penerbitan dokumen kependudukannya. Akta kelahiran merupakan identitas bagi setiap anak yang menjadi bagian tidak terpisahkan dari hak sipil dan politik warga negara. Sedangkan Kartu Keluarga adalah Kartu Identitas Keluarga yang memuat data tentang susunan, hubungan dan jumlah anggota keluarga. Kartu Keluarga wajib dimiliki oleh setiap keluarga.

Berdasarkan ketentuan Pasal 3 UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, penduduk mempunyai kewajiban untuk melaporkan setiap perubahan data akibat peristiwa penting dan peristiwa kependudukan yang dialaminya.

Tahun 2016 Jumlah penduduk Grobogan adalah 1.444.202 jiwa, sedangkan kepemilikan akta kelahiran seluruh umur hanya 25 % yaitu 361.034. Jumlah anak usia 0-5 tahun adalah 116.782 jiwa, kepemilikan akta kelahirannya adalah 94,36 % atau 110.196 jiwa. Jumlah anak usia Kartu Identitas Anak adalah 365.775 jiwa, kepemilikan Kartu Identitas Anak hanya 2.04 % atau 7.467 jiwa. Artinya secara keseluruhan masih banyak penduduk yang belum melaporkan peristiwa kelahiran, sedangkan usia 0-5 tahun masih ada 6.586 anak yang belum mempunyai akta kelahiran, dan masih ada 358.308 anak yang belum mempunyai

Kartu Identitas Anak. (*sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan*)

Rendahnya pelaporan akta kelahiran dipengaruhi banyak faktor diantaranya kesibukan masyarakat sehingga tidak mengurusnya, adanya anggapan sulit dan membutuhkan waktu lama dalam mengurus akta kelahiran, atau baru mengurus akta kelahiran ketika akan dibutuhkan. Akibatnya anak-anak tidak mendapatkan haknya atas identitas individu sehingga akan mengalami kendala bagi pelayanan lain seperti pendaftaran sekolah, layanan BPJS kesehatan dan lain-lain.

Fenomena ini mendorong Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan untuk aktif membantu masyarakat dalam mendapatkan akta kelahiran, dengan membuat inovasi yang bernama “KETAN GO BAT (Paket Pelayanan Grobogan Hebat). Yaitu pelayanan akta kelahiran terintegrasi dengan Kartu Keluarga dan Kartu Identitas Anak bagi Penduduk yang melahirkan di Rumah sakit/Puskesmas/Klinik bersalin yang sudah menjalin kerja sama dengan Dispendukcapil, yang dimulai pada tanggal 2 Januari 2017.

Sebelum adanya Inovasi “KETAN GOBAT”, penerbitan akta kelahiran, penambahan anak pada kartu keluarga dan penerbitan Kartu Identitas Anak harus dilakukan satu persatu yaitu dimulai dengan memasukkan anak ke dalam Kartu Keluarga, mencetak akta kelahiran dan mencetak Kartu Identitas Anak.

Dimulai dari proses pengajuan perubahan Kartu Keluarga yang dilakukan ke layanan Dispendukcapil di Kecamatan dengan melampirkan dokumen-dokumen yang dipersyaratkan antara lain Surat pengantar dari desa, Kartu Keluarga asli, fotocopi surat kelahiran dari rumah sakit/puskesmas/klinik, dan fotocopi surat kelahiran dari desa (Formulir F.2.01).

Proses selanjutnya adalah pembuatan akta kelahiran, persyaratannya adalah surat pengantar dari desa, fotocopi Kartu Keluarga (anak sudah masuk didalamnya), asli surat kelahiran dari rumah sakit/puskesmas/klinik, asli surat kelahiran dari desa (Formulir F.2.01), fotocopy surat nikah legalisir, fotocopy

Kartu Tanda Penduduk pelapor, fotocopy ktp orang tua. Pengajuan permohonan akta kelahiran dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Proses ketiga adalah pencetakan Kartu Identitas Anak, persyaratannya adalah surat pengantar dari desa, fotocopy Kartu Keluarga, fotocopy akta kelahiran, fotocopy ktp orang tua, dan foto 4x 6 sebanyak 1 lembar (untuk usia diatas 5 tahun) pencetakan Kartu Identitas Anak dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Inovasi Ketan GOBAT hadir untuk menyederhanakan dan mengintegrasikan ketiga proses tersebut dalam satu pendaftaran sehingga mempercepat proses pelayanan.

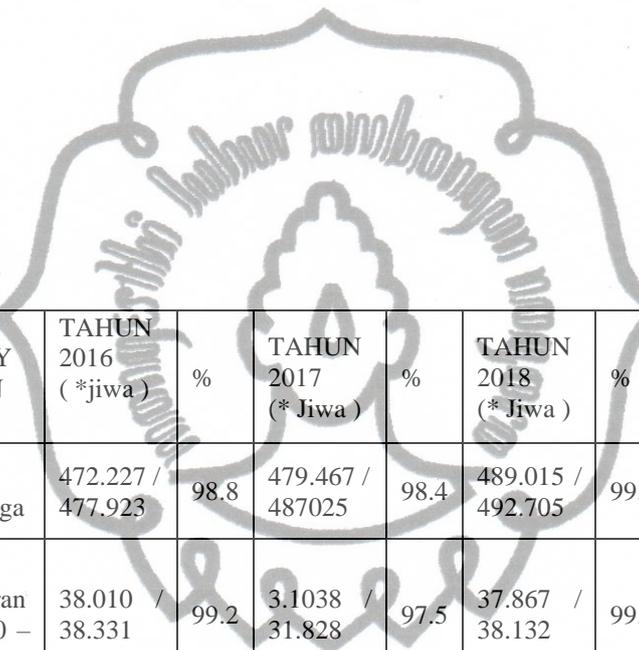
Sejak Inovasi ini diluncurkan pada tanggal 2 Januari 2017, bagi Penduduk Kabupaten Grobogan yang melahirkan di Rumah Sakit, Puskesmas atau Klinik Bersalin yang telah bekerjasama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, akan mendapatkan 3 dokumen kependudukan sekaligus yaitu Akta Kelahiran, Kartu Keluarga dan Kartu Identitas Anak (KIA).

Persyaratan yang diperlukan untuk pembuatan dokumen kependudukan dalam inovasi KETAN GOBAT cukup menyerahkan nama anak, Kartu Keluarga asli, Fotocopy Surat nikah legalisir dan fotocopy Kartu Tanda Penduduk orang tua, sedangkan dari pihak rumah sakit/puskesmas/klinik melengkapi dengan surat keterangan kelahiran anak dan fotocopy Kartu Tanda Penduduk petugas sebagai pelapor.

Sampai dengan tahun 2020 Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Grobogan telah melakukan kerja sama dengan 4 rumah sakit, 17 klinik bersalin dan 30 Puskesmas dan PMD (Praktek Mandiri Bidan) di wilayah Kabupaten Grobogan. Kerja sama ini akan terus dilakukan dan di upayakan

untuk semua rumah sakit maupun klinik bersalin di wilayah Kabupaten Grobogan.

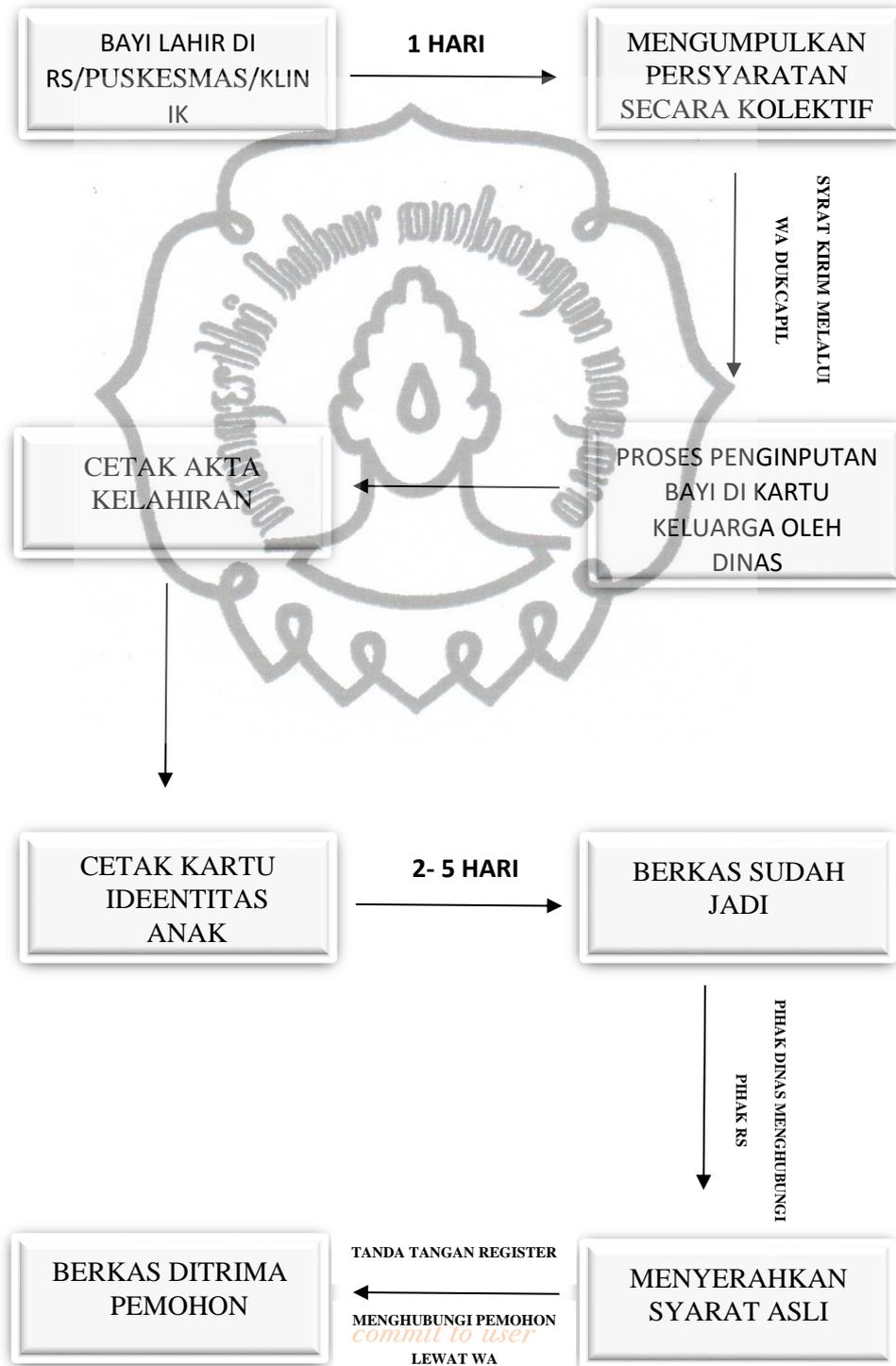
Sebagai dampak dari inovasi KETAN GOBAT adalah adanya peningkatan jumlah kepemilikan Kartu Keluarga, Akta Kelahiran maupun Kartu Identitas Anak sebagaimana tabel berikut ini :



NO	JENIS PELAYANAN	TAHUN 2016 (*jiwa)	%	TAHUN 2017 (* Jiwa)	%	TAHUN 2018 (* Jiwa)	%	TAHUN 2019 (* Jiwa)	%
1	Kartu Keluarga	472.227 / 477.923	98.8	479.467 / 487025	98.4	489.015 / 492.705	99.3	502.827 / 505.876	99.4
2	Akta kelahiran umur 0 – 1 tahun	38.010 / 38.331	99.2	3.1038 / 31.828	97.5	37.867 / 38.132	99.3	38.603 / 38.900	99.2
3	Akta kelahiran umur 0 – 5 tahun	110.196 / 116.782	94,4	116.860 / 119.354	97.9	126.538 / 127.900	98.9	130.118 / 131.221	99.2
4	Kartu Identitas Anak	7.467 / 365.775	2.04	94.372 / 361.452	26.1	128.479 / 385.731	33.3	227.039 / 387.010	58.6

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan.

1) Prosedur Inovasi Pelayanan Grobogan Hebat



Prosedur pelayanan adalah salah satu standart pelayanan yang harus di jalankan bagi pemberi dan penerima pelayanan publik. Proses dan cara kerja inovasi pelayanan Grobogan Hebat adalah sebagai berikut: keluarga pasien yang melahirkan di Rumah Sakit, Puskesmas atau Klinik Bersalin yang sudah bekerja sama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, akan menyerahkan persyaratan yang sudah ditetapkan. Petugas Rumah sakit/klinik/puskesmas menyerahkan berkas permohonan tersebut secara kolektif kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memproses dan mencetak Akta Kelahiran, Kartu keluarga dan Kartu Identitas Anak. Selanjutnya pihak petugas Rumah Sakit/Puskesmas/Klinik mengambil dokumen kependudukan yang telah tercetak sekaligus menandatangani register akta kelahiran.

Sebagai upaya keberlanjutan dari inovasi Grobogan Hebat ini, dibuatkan grup WhatsApp sebagai sarana koordinasi dan pendaftaran akta kelahiran. Petugas Rumah Sakit / Puskesmas Klinik yang tergabung dalam grup cukup mengirimkan berkas permohonan dengan mengupload foto persyaratan melalui grup. Petugas dispendukapil menyimpan berkas yang di upload dan memproses akta kelahiran, Kartu Keluarga dan Kartu Identitas Anak. Untuk permohonan yang dokumennya sudah tercetak kemudian diinformasikan melalui grup Whatsapp. Petugas Rumah Sakit / Puskesmas /Klinik mengambil dokumen yang sudah jadi sekaligus menandatangani register akta kelahiran sebagai pelapor dan menyerahkan asli berkas permohonan yang sebelumnya telah di upload.

Pengembangan selanjutnya melalui aplikasi yang berbasis website dengan alamat esimpel.dispendukcapil.grobogan.go.id. Petugas Rumah Sakit/Puskesmas/Klinik menginput pendaftaran sekaligus upload dokumen persyaratan melalui aplikasi tersebut, untuk kemudian diproses oleh operator Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Keunggulan dari aplikasi ini adalah petugas Rumah Sakit/Klinik/Puskesmas dapat memantau progress pendaftarannya melalui notifikasi whatsapp. Apabila terjadi berkas yang di upload tidak lengkap, maka dapat dilengkapi melalui nomor whatsapp tersebut. Apabila permohonannya sudah jadi petugas Rumah Sakit/Klinik/Puskesmas dapat mengambil dokumen yang sudah jadi sekaligus menandatangani register akta kelahiran sebagai pelapor.

Rencana pengembangan selanjutnya adalah akan dibangun aplikasi untuk menyimpan file akta kelahiran dan file Kartu Keluarga dengan format pdf, sehingga petugas rumah sakit/puskesmas/klinik dapat mencetak sendiri Kartu Keluarga dan Akta kelahirannya sedangkan Kartu Identitas Anak dapat di ambil di layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berada di kecamatan terdekat, sekaligus penandatanganan register akta kelahiran.

2) Syarat

Adapun syarat yang harus di penuhi untuk menggunakan Inovasi Paket Pelayanan Grobogan hebat yaitu :

1. Kartu Keluarga asli
2. Fotocopi Surat nikah legalisir
3. Fotocopi Kartu Tanda Penduduk orang tua
4. Sedangkan dari pihak rumah sakit/puskesmas/klinik melengkapi dengan surat keterangan kelahiran anak
5. Fotocopi KTP petugas sebagai pelapor.



3) Waktu

Inovasi Grobogan Hebat dalam penerbitan Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak membutuhkan waktu 1-2 hari dalam melengkapi dan mengisi formulir oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan. Waktu menjadi tolak ukur untuk kepuasan pelayanan terhadap masyarakat, apabila penerbitan dokumen dapat berjalan dengan cepat maka masyarakat lebih puas dalam menggunakan inovasi tersebut. Tetapi Inovasi Grobogan Hebat membutuhkan waktu 1-5 hari kerja untuk menyelesaikan dokumen-dokumen tersebut

Seperti hasil wawancara dengan Kepala Seksi bagian Pencatatan Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan Ibu Sri Ratnawati S.Sos.

“Untuk waktu yang di perlukan 1-5 hari kerja, tergantung jaringan yang ada, biasanya terjadi trouble sehingga menghambat untuk menyelesaikan permohonan dari masyarakat”. (wawancara Kamis 25 Februari 2021)

Dari hasil wawancara penulis dengan Kepala Seksi bagian Pencatatan Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan penulis dapat menyimpulkan bahwa dalam proses pembuatan Akta Kelahiran dengan menggunakan Inovasi Pelayanan Grobogan Hebat membutuhkan waktu yang lama karna pelayanan tidak ODS (one day service).

G. KELEBIHAN DAN KEKURANGAN INOVASI PELAYANAN GROBOGAN HEBAT

Inovasi Pelayanan merupakan salah satu kebijakan yang di buat Pemerintah untuk memudahkan masyarakat dan juga instansi pemerintah dalam memberi dan menerima pelayanan. Inovasi Pelayanan Grobogan Hebat

merupakan inovasi baru yang di terapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan.

Setiap penerapan suatu kebijakan atau inovasi yang baru di terapkan di suatu daerah pasti terdapat kelebihan dan kekurangan. Sama halnya dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan dalam menerapkan Inovasi Pelayanan Grobogan Hebat mendapat kelebihan dan kekurangan dalam penerapannya. Adapun kelebihan dan keurangan sebagai berikut:

1) Kelebihan

Adapun kelebihan dari Inovasi Paket Pelayanan Grobogan Hebat antara lain:

- a) Membahagiakan masyarakat karena mendapatkan Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga serta Kartu Identitas Anak. Sehingga masyarakat tudak perlu mengurusnya satu persatu.
- b) Menyederhanakan dan mempermudah proses pelayanan sehingga menjadi lebih cepat dan akurat.
- c) Menghemat waktu dan biaya. Sehingga masyarakat tidak perlu mengeluarkan uang transport untuk kesana kemari dan menghemat waktu. Karna semua di lakukan secara kolektif dari Rumah sakit/Puskesmas/Klinik dan dilakukan secara online.
- d) Mencegah dan memberantas pungutan liar (pungli).
- e) Memberikan pelayanan yang lebih dekat kepada masyarakat.

Dari kelebihan tersebut peneliti menyimpulkan bahwa Inovasi Pelayanan Grobogan Hebat memiliki kelebihan/manfaat yang sangat besar terhadap masyarakat yang mana masyarakat lebih mendapatkan keuntungan yang sangat besar. Dalam wawancara Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan Bapak Achmad Basuki Mulyono S.Sos., M.M

“Kelebihan dari Inovasi Grobogan Hebat dapat memberikan data kelahiran yang akurat sehingga validitas data kependudukan dapat terwujud, yang kemudian dapat digunakan sebagai dasar dalam perencanaan pembangunan daerah”. (wawancara Kamis 25 Februari 2021)

Perangkat Desa Kecamatan Gabus juga bersimpati terhadap penerapan Inovasi Grobogan Hebat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan. Menurut Bapak Toto Sudanto

“Dengan adanya Inovasi Grobogan Hebat masyarakat tidak perlu lagi harus datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ”

Dari hasil wawancara diatas, jika masyarakat memahami prosedur dan sadar akan administrasi kependudukan maka semua akan mudah dan peningkatan kepemilikan Akta Kelahiran semakin meningkat.

2) Kekurangan

Setiap kebijakan yang di buat oleh pemerintah pasti mempunyai kekurangan dalam hal pelaksanaannya. Hal ini juga terjadi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan dalam pelaksanaan Inovasi Pelayanan Grobogan Hebat antara lain.

Adapun kekurangan yang terjadi dalam pelaksanaan Inovasi Pelayanan Grobogan Hebat antara lain:

- a) Kurangnya kesadaran dari masyarakat tentang pentingnya dokumen kependudukan.
- b) Kurangnya sosialisasi dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan maupun dari pihak Rumah sakit/Puskemas/Klinik.
- c) Kelalaian dari pihak Rumah Sakit/Puskemas/Klinik. Sehingga data yang di kirim ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak akurat. *commit to user*

- d) Jaringan yang sering mengalami trouble sehingga menghambat dalam penyelesaian dokumen-dokumen kependudukan.

Menurut peneliti setelah membaca hasil wawancara diatas peneliti menyimpulkan kekurangan dalam Inovasi Grobogan Hebat yang di sebabkan oleh masalah jaringan maupun kurangnya sosialisasi dan kurang sadarnya masyarakat tentang dokumen kependudukan.

Seperti wawancara kepada Kepala Bidang Pencatatan Sipil Bapak Sukiswanto S.Sos., M.A:

“kurangnya pengetahuan masyarakat tentang arti pentingnya dokumen kependudukan tersebut seakan-akan dokumen tersebut tidak berguna”. (wawancara 25 Februari 2021)

Menurut Bapak Siswo Widodo salah satu Perangkat Desa Kecamatan Karangrayung:

“Pelayanan yang cepat membuat pemohon atau masyarakat lebih senang dengan cepat layanan, untuk capil dulu ada program One Day Service kenapa tidak di terapkan di Inovasi Grobogan Hebat”.

Menurut Ibu Sunyi Hartini salah satu masyarakat Grobogan:

“Mungkin kurangnya sosialisasi ke masyarakat , sehingga banyak yang tidak tahu seperti saya”

Dalam kasus ini menggambarkan bahwa kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan maupun dari Rumah Sakit/Puskesmas/Klinik yang belum menyeluruh kepada masyarakat. Serta kurang cepat dalam penerbitan dokumen kependudukan sehingga masyarakat harus menunggu. Di sisi lain pihak Perangkat Desa menginginkan pelayanan One Day Service/ satu hari langsung jadi.

