

## REFORMULASI PELAYANAN PEMBUATAN AKTE KELAHIRAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SERANG

Rizki Amilia<sup>1</sup>, Dede Qodrat Alwajir<sup>2</sup>, Parko Prahima<sup>3</sup>, Noerma Kurnia Fajarwati<sup>4</sup>, Mohamad Ikrom Arasid<sup>5</sup>

<sup>1,2,3</sup>Prodi Administrasi Publik, Universitas Bina Bangsa

<sup>4</sup>Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Bina Bangsa

<sup>5</sup>Prodi Ilmu Pemerintahan Universitas Bina Bangsa

Email: [fisip.uniba@gmail.com](mailto:fisip.uniba@gmail.com)

### Abstrak

*Keterlambatan dalam pembuatan akta kelahiran dapat berdampak negatif pada hak-hak sipil anak. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Disdukcapil Kabupaten Serang agar lebih cepat, mudah, dan terjangkau bagi masyarakat. Melalui serangkaian analisis dan evaluasi, ditemukan beberapa solusi inovatif yang dapat diterapkan. Dengan reformulasi ini, diharapkan masyarakat dapat memperoleh akta kelahiran anak mereka dengan lebih cepat, sehingga anak-anak dapat mengakses berbagai layanan publik seperti pendidikan dan kesehatan tanpa hambatan. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Lokasi penelitian ini adalah Kabupaten Serang. Melalui analisis mendalam terhadap proses yang ada, identifikasi hambatan, dan studi banding dengan daerah lain, disusunlah beberapa rekomendasi perbaikan. Rekomendasi tersebut meliputi simplifikasi prosedur, pemanfaatan teknologi informasi, peningkatan kapasitas petugas, serta sosialisasi yang lebih efektif kepada masyarakat.*

**Kata Kunci:** Reformulasi, Optimalisasi, Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran

### Abstrack

*Delays in the production of birth certificates can have a negative impact on children's civil rights. This research aims to improve the quality of birth certificate processing services at the Disdukcapil of Serang Regency to make it faster, easier and more affordable for the community. Through a series of analyses and evaluations, several innovative solutions were found that can be implemented. With this reformulation, it is expected that the community can obtain their children's birth certificates more quickly, so that children can access various public services such as education and health without obstacles. The type of research used in this study is descriptive research with a qualitative approach. The location of this research is Serang District. Through in-depth analysis of existing processes, identification of barriers, and comparative studies with other regions, several improvement recommendations were made. These recommendations include simplification of procedures, utilisation of information technology, increased officer capacity, and more effective socialisation to the community.*

**Keyword:** Reformulation, Optimisation, Birth Certificate Services

## PENDAHULUAN

Akta kelahiran merupakan dokumen penting yang mencatat identitas seseorang sejak lahir. Dokumen ini tidak hanya berfungsi sebagai bukti kewarganegaraan, tetapi juga menjadi syarat untuk mengakses berbagai layanan publik seperti pendidikan, kesehatan, dan kependudukan lainnya. Di Kabupaten Serang, seperti halnya di daerah lain, proses pembuatan

akta kelahiran seringkali dihadapkan pada berbagai kendala, mulai dari prosedur yang rumit, waktu tunggu yang lama, hingga kurangnya informasi yang jelas bagi masyarakat. Kondisi ini tentu saja berdampak pada hak-hak sipil anak dan memperlambat proses pembangunan manusia (Hasnizar, 2015).

Sustainable Development Goals (SDGs) menekankan pentingnya registrasi kelahiran universal sebagai salah satu indikator kemajuan suatu negara. Dalam konteks ini, optimalisasi pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kabupaten Serang tidak hanya menjadi isu pelayanan publik semata, tetapi juga merupakan kontribusi nyata dalam mencapai target SDGs, khususnya terkait dengan penghapusan kemiskinan, peningkatan kesehatan, dan pengurangan kesenjangan (Dewi & Suparno, 2022).

Dalam era digital seperti sekarang, inovasi dalam pelayanan publik menjadi keharusan. Pelayanan pembuatan akta kelahiran yang masih bersifat konvensional dan birokratis perlu terus dikembangkan agar lebih efisien, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan memanfaatkan teknologi informasi, diharapkan pelayanan ini dapat menjadi lebih mudah, cepat, dan transparan (Putri & Nanda, 2022).

Akta kelahiran merupakan dokumen identitas awal yang sangat penting bagi setiap individu. Dokumen ini tidak hanya berfungsi sebagai bukti kewarganegaraan, tetapi juga menjadi syarat untuk mengakses berbagai layanan publik. Namun, proses pembuatan akta kelahiran di Kabupaten Serang seringkali dihadapkan pada berbagai kendala, seperti prosedur yang rumit dan waktu tunggu yang lama. Kondisi ini tidak hanya merugikan masyarakat, tetapi juga bertentangan dengan upaya pemerintah dalam mencapai SDGs, khususnya terkait dengan registrasi kelahiran universal. Oleh karena itu, perlu dilakukan reformulasi dan optimalisasi pelayanan pembuatan akta kelahiran agar lebih efisien, efektif, dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kondisi pelayanan saat ini, mengidentifikasi kendala yang dihadapi, dan merumuskan rekomendasi perbaikan yang berbasis pada inovasi teknologi (Susanti & Keuis, 2018).

## KAJIAN LITERATUR

Akta kelahiran memiliki peran yang sangat penting dalam kehidupan seseorang dan masyarakat secara keseluruhan (Rendo, 2019). Berikut adalah beberapa alasan mengapa akta kelahiran sangat penting:

1. Identitas Resmi

Akta kelahiran adalah dokumen pertama yang memberikan identitas resmi bagi seseorang. Ini mencakup nama, tempat, dan tanggal lahir, serta nama orang tua.

2. Hak Kewarganegaraan

Akta kelahiran adalah bukti legal dari kewarganegaraan seseorang. Tanpa akta kelahiran, seseorang mungkin kesulitan untuk mendapatkan hak-hak kewarganegaraannya.

3. Akses Layanan Pemerintah

Banyak layanan pemerintah seperti pendidikan, perawatan kesehatan, dan bantuan sosial memerlukan akta kelahiran sebagai persyaratan untuk mendaftar.

4. Pendidikan

Untuk mendaftar di sekolah, akta kelahiran sering kali diperlukan sebagai bukti usia anak dan identitasnya.

5. Perlindungan Hukum

Akta kelahiran memberikan perlindungan hukum bagi anak, termasuk perlindungan dari eksploitasi dan perdagangan manusia.

6. Dokumen Dasar untuk Dokumen Lain

Akta kelahiran sering kali diperlukan untuk mendapatkan dokumen lain seperti kartu identitas, paspor, dan surat izin mengemudi.

7. Statistik dan Perencanaan

Data kelahiran yang dikumpulkan melalui akta kelahiran digunakan oleh pemerintah untuk perencanaan dan pengambilan keputusan di bidang kesehatan, pendidikan, dan kesejahteraan sosial.

8. Warisan dan Hak Asuh

Akta kelahiran penting dalam kasus warisan dan hak asuh anak. Ini membantu menentukan hubungan keluarga dan hak hukum seseorang.

Dengan demikian, memiliki akta kelahiran sangat penting untuk menjamin bahwa seseorang dapat mengakses hak-hak dasar dan layanan yang diberikan oleh negara serta untuk perlindungan dan pengakuan hukum (Rendo, 2019). Proses pembuatan akta kelahiran bisa menghadapi berbagai kendala yang menghambat seseorang mendapatkan dokumen penting ini (Nirmala, 2022). Beberapa kendala umum meliputi:

1. Kurangnya Kesadaran dan Informasi

Banyak orang, terutama di daerah pedesaan dan terpencil, tidak menyadari pentingnya akta kelahiran dan tidak tahu prosedur untuk membuatnya.

2. Akses Geografis

Jarak yang jauh ke kantor pencatatan sipil atau tempat layanan administratif bisa menjadi hambatan besar, terutama di wilayah terpencil atau daerah dengan infrastruktur yang buruk.

3. Biaya dan Administrasi

Biaya administrasi yang terkait dengan pembuatan akta kelahiran bisa menjadi beban bagi keluarga kurang mampu. Selain itu, proses administrasi yang rumit dan panjang bisa menghalangi orang untuk mengurus akta kelahiran.

4. Ketiadaan Dokumen Pendukung

Syarat-syarat yang harus dipenuhi seperti surat keterangan kelahiran dari rumah sakit, kartu keluarga, dan identitas orang tua sering kali tidak tersedia, terutama untuk kelahiran di rumah atau di luar fasilitas medis.

5. Persyaratan Legal yang Ketat

Beberapa negara atau daerah mungkin memiliki persyaratan yang ketat untuk pembuatan akta kelahiran, yang bisa menyulitkan keluarga dengan status legal yang tidak jelas atau anak yang lahir di luar pernikahan yang sah.

6. Birokrasi yang Lambat

Proses birokrasi yang lambat dan kurang efisien sering kali menyebabkan keterlambatan dalam pembuatan akta kelahiran.

7. Kurangnya Dukungan dan Infrastruktur Teknologi

Sistem pencatatan yang masih manual dan kurangnya akses ke teknologi informasi bisa menghambat proses pembuatan dan pencatatan akta kelahiran secara efisien.

## 8. Stigma Sosial

Anak-anak yang lahir di luar pernikahan atau dari kelompok marginal sering kali menghadapi stigma sosial yang menghalangi orang tua mereka untuk mendaftarkan kelahiran mereka.

## 9. Konflik dan Krisis

Daerah yang terkena konflik atau krisis seperti bencana alam sering kali memiliki sistem administrasi yang kacau, sehingga pembuatan akta kelahiran menjadi tidak prioritas.

## 10. Masalah Kependudukan dan Migrasi

Orang tua yang merupakan imigran atau pengungsi sering menghadapi kendala dalam memperoleh akta kelahiran karena kurangnya dokumen legal atau status kependudukan yang tidak jelas.

Mengatasi kendala-kendala ini memerlukan upaya kolaboratif antara pemerintah, organisasi non-pemerintah, dan komunitas untuk meningkatkan kesadaran, menyederhanakan proses administrasi, dan memastikan akses yang lebih baik ke layanan pembuatan akta kelahiran (Hasnizar, 2015).

Penelitian ini bertujuan untuk menemukan cara-cara yang dapat mempermudah akses masyarakat di daerah terpencil untuk mendapatkan akta kelahiran, seperti melalui layanan mobile atau kerjasama dengan fasilitas kesehatan lokal. Mengembangkan strategi untuk meningkatkan aksesibilitas layanan pembuatan akta kelahiran di daerah terpencil. Mengevaluasi efektivitas kebijakan pemerintah terkait pembuatan akta kelahiran dan memberikan rekomendasi perbaikan. bagaimana kebijakan yang ada saat ini mempengaruhi proses pembuatan akta kelahiran dan memberikan rekomendasi untuk kebijakan yang lebih efektif dan efisien. Dengan menentukan tujuan spesifik, penelitian dapat difokuskan pada masalah yang paling mendesak dan relevan, serta menghasilkan solusi yang dapat diterapkan secara praktis (Mohi & Mahmud, 2018).

Penelitian tentang pembuatan akta kelahiran sangat relevan dengan isu-isu terkini seperti SDGs dan inovasi dalam pelayanan publik. Akta kelahiran adalah dokumen dasar yang memungkinkan akses ke layanan sosial dan program bantuan pemerintah, yang penting untuk mengurangi kemiskinan (Dewi & Suparno, 2022). Tanpa akta kelahiran, banyak individu tidak

dapat mengakses layanan dasar ini. Akta kelahiran penting untuk memastikan akses ke layanan kesehatan, imunisasi, dan program kesehatan lainnya. Ini juga membantu dalam pemantauan kesehatan anak dan statistik kesehatan publik. Untuk mendaftar di sekolah, anak-anak sering kali memerlukan akta kelahiran sebagai bukti usia dan identitas. Penelitian ini dapat membantu memastikan bahwa lebih banyak anak dapat mengakses pendidikan dasar dan menengah (Putri & Nanda, 2022). Akta kelahiran memastikan bahwa semua anak, termasuk anak perempuan, diakui secara resmi dan memiliki hak yang sama. Ini dapat membantu mengurangi diskriminasi gender dalam akses ke layanan dan hak-hak lainnya (Saepudin et al., 2023).

Pencatatan sipil yang kuat adalah dasar dari sistem hukum yang efektif dan inklusif. Akta kelahiran merupakan elemen penting dari identitas hukum yang membantu melindungi hak-hak individu dan memastikan keadilan. Penelitian ini dapat mengeksplorasi penggunaan teknologi digital untuk mempercepat dan mempermudah proses pembuatan akta kelahiran. Sistem pendaftaran kelahiran berbasis online atau mobile dapat meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi. Inovasi dalam integrasi layanan publik dapat memfasilitasi proses pembuatan akta kelahiran dengan menghubungkan berbagai layanan pemerintah (Alfita et al., 2024). Misalnya, integrasi dengan rumah sakit untuk otomatisasi pendaftaran kelahiran. Mengembangkan model layanan yang proaktif, di mana pemerintah mendatangi komunitas untuk mendaftarkan kelahiran secara langsung, dapat meningkatkan jumlah anak yang tercatat dan mengurangi hambatan geografis dan administrasi. Penelitian ini dapat melihat peran sektor swasta dan organisasi non-pemerintah dalam mendukung upaya pemerintah untuk meningkatkan pendaftaran kelahiran, misalnya melalui program CSR atau kemitraan strategis. Mengembangkan sistem yang mengumpulkan dan menganalisis data pendaftaran kelahiran dapat membantu pemerintah dalam perencanaan dan pengambilan keputusan yang lebih baik, serta dalam melacak dan mencapai target SDGs terkait (Wakhid, 2017). Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya relevan dengan pencapaian target-target SDGs tetapi juga mendorong inovasi dalam pelayanan publik, yang pada akhirnya meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kepuasan masyarakat dalam layanan pembuatan akta kelahiran

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Sedangkan untuk pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan studi literatur. Seluruh data yang diperoleh lalu dianalisis secara kualitatif.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi reformulasi serta optimalisasi pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang. Berikut adalah hasil dan pembahasan dari penelitian ini.

### 1. Reformulasi Prosedur Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa salah satu kendala utama dalam pembuatan akta kelahiran adalah proses administratif yang rumit. Untuk mengatasi masalah ini, telah dilakukan penyederhanaan prosedur dengan mengurangi jumlah dokumen yang diperlukan dan menyederhanakan langkah-langkah proses. Langkah ini terbukti meningkatkan efisiensi dengan mengurangi waktu penyelesaian dari rata-rata 10 hari menjadi 5 hari.

### 2. Peningkatan Aksesibilitas Layanan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang telah membuka beberapa kantor cabang di daerah terpencil untuk meningkatkan aksesibilitas layanan. Selain itu, layanan keliling dengan menggunakan kendaraan operasional telah diperkenalkan untuk menjangkau desa-desa yang jauh dari pusat pelayanan.

### 3. Optimalisasi Teknologi Informasi melalui Implementasi Sistem Pendaftaran Online

Penelitian ini menemukan bahwa implementasi sistem pendaftaran online telah membantu mengurangi antrian di kantor pelayanan dan mempercepat proses verifikasi data. Sistem ini memungkinkan masyarakat untuk mendaftarkan kelahiran anak mereka secara online dan mengunggah dokumen yang diperlukan. Hasil menunjukkan bahwa 60% pendaftaran kini dilakukan secara online, meningkatkan efisiensi dan kenyamanan bagi masyarakat.

### 4. Digitalisasi Arsip

Digitalisasi arsip kelahiran membantu dalam pengelolaan data yang lebih baik dan memudahkan pencarian serta verifikasi dokumen. Ini juga mengurangi risiko kehilangan dokumen dan mempermudah akses data bagi petugas.

5. **Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia melalui Pelatihan dan Pengembangan**  
Pelatihan berkala bagi staf di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah dilakukan untuk meningkatkan kompetensi mereka dalam penggunaan teknologi dan pelayanan publik. Pelatihan ini meliputi penggunaan sistem pendaftaran online, manajemen data digital, dan keterampilan pelayanan pelanggan.
6. **Pengukuran Kinerja**  
Diperkenalkan sistem pengukuran kinerja berbasis indikator, di mana kinerja setiap staf dinilai berdasarkan kecepatan, akurasi, dan kualitas layanan. Hasil menunjukkan peningkatan kepuasan masyarakat dari 70% menjadi 85% setelah penerapan sistem ini.
7. **Kampanye Kesadaran Publik melalui Sosialisasi Pentingnya Akta Kelahiran**  
Kampanye kesadaran publik melalui media sosial, radio, dan kunjungan langsung ke komunitas telah dilakukan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya memiliki akta kelahiran. Kampanye ini berhasil meningkatkan jumlah pendaftaran kelahiran dari 65% menjadi 80% dalam setahun (Ramadhan, 2024).
8. **Kolaborasi dengan Lembaga Lokal**  
Kerjasama dengan lembaga pendidikan, fasilitas kesehatan, dan organisasi masyarakat setempat telah diperkuat untuk memastikan semua kelahiran didaftarkan dan diakui secara resmi. Melalui program ini, fasilitas kesehatan secara otomatis melaporkan setiap kelahiran ke dinas kependudukan.

Reformulasi pelayanan publik adalah proses perubahan mendasar terhadap sistem, prosedur, dan mekanisme pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat (Prahima et al., 2023). Tujuannya adalah untuk meningkatkan kualitas, efisiensi, dan efektivitas pelayanan, sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat yang semakin tinggi. Beberapa teori yang relevan dengan reformulasi pelayanan publik antara lain:

1. **Teori Birokras**, menekankan pentingnya struktur organisasi, hierarki, dan aturan yang jelas dalam penyelenggaraan pemerintahan. Reformulasi pelayanan publik didasarkan pada prinsip-prinsip efisiensi, rasionalitas, dan akuntabilitas.

2. Teori Manajemen Publik, fokus pada penerapan prinsip-prinsip manajemen modern dalam penyelenggaraan pemerintahan, seperti perencanaan strategis, penganggaran berbasis kinerja, dan evaluasi kinerja.
3. Teori Pelayanan Publik, menekankan pentingnya orientasi pada pelanggan (masyarakat) dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Reformulasi pelayanan publik harus didasarkan pada kebutuhan dan harapan masyarakat.
4. Teori Good Governance, menekankan pentingnya tata kelola pemerintahan yang baik, transparan, akuntabel, dan partisipatif. Reformulasi pelayanan publik harus mendukung prinsip-prinsip good governance.

Reformulasi pelayanan publik dapat dilakukan pada berbagai dimensi, antara lain:

1. Struktur: Perubahan struktur organisasi, pendelegasian wewenang, dan pembagian tugas.
2. Proses: Perubahan prosedur kerja, sistem informasi, dan mekanisme pengambilan keputusan.
3. Budaya: Perubahan nilai-nilai, sikap, dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan.
4. Teknologi: Penerapan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan

## KESIMPULAN

Reformulasi pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang telah menunjukkan hasil yang positif dalam menyederhanakan prosedur, meningkatkan kesadaran dan informasi masyarakat, memanfaatkan teknologi informasi, meningkatkan aksesibilitas layanan, serta meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Langkah-langkah ini diharapkan dapat terus ditingkatkan dan disesuaikan dengan perkembangan kebutuhan masyarakat dan teknologi, untuk memastikan setiap individu mendapatkan hak mereka atas identitas resmi yang sah dan terlindungi secara hukum.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfita, A., Mubaraq, B. S., & Fajarwati, N. K. (2024). Inovasi Pelayanan Publik Menggunakan Co Creation. *Filosofi : Publikasi Ilmu Komunikasi, Desain, Seni Budaya*, 1(2), 92–102. <https://doi.org/10.62383/filosofi.v1i2.75>

- Dewi, R. C., & Suparno. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90. <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>
- Hasnizar, R. (2015). Birokrasi Pelayanan Publik Pembuatan Akte Kelahiran. *Nucl. Phys.*, 13, 91–96.
- Mohi, W. K., & Mahmud, I. (2018). Quality of Public Services in Potanga Village, Boliyohuto District, Gorontalo Regency (in Indonesian). *Publik : (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 6(2), 102–110.
- Nirmala, I. (2022). Inovasi Pelayanan Online Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. *Kaganga: Jurnal Pendidikan Sejarah Dan Riset Sosial Humaniora*, 5(1), 128–135. <https://doi.org/10.31539/kaganga.v5i1.3573>
- Prahima, P., Al-Wajir. Dede Qodrat, Rachman, A., Atomy, S., & Manurung, Z. (2023). Efektivitas E-Government di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Pandeglang. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Sosial, Politik Dan Humaniora*, 2(2), 249–262. <https://doi.org/10.55606/jurrish.v2i2.2560>
- Putri, A., & Nanda, S. (2022). Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik Dengan Program Kalimasada Melalui Aplikasi Klampid Di Kelurahan Nginden Jangkungan. *Community Development Journal : Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(2), 1112–1117. <https://doi.org/10.31004/cdj.v3i2.5396>
- Ramadhan, R. (2024). in Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Saraq Opat: Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 55–67. <https://doi.org/10.55542/saraqopat.v6i1.328>
- Rendo, R. F. (2019). Kualitas Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Malang. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 8(3), 22–28.
- Saepudin, E. A., Handayani, P., & Amilia, R. (2023). Transformasi Tata Kelola Pemerintahan Desa Akulturasi Antara Peraturan Adat dan Digitalisasi (Studi Pada Desa Kanekes Kecamatan Luwidamar Kabupaten Lebak). *ANTASENA: Governance and Innovation Journal*, 1(2), 79–88. <https://doi.org/10.61332/antasena.v1i2.122>
- Susanti, H., & Keuis. (2018). Pengaruh Pelaksanaan Program Pelayanan Akta Kelahiran terhadap Kinerja Pegawai untuk Mewujudkan Mutu Pelayanan Publik. *Jurnal Perspektif*, 1(2), 54–64. <https://doi.org/10.15575/jp.v1i2.5>
- Wakhid, A. A. (2017). Reformasi Pelayanan Publik Di Indonesia. *Jurnal TAPIs*, 01(14), 53–59.