



**“LAHIR PROCOT, PULANG BAWA AKTA” : SEBUAH INOVASI
PELAYANAN PENERBITAN AKTA KELAHIRAN DI KECAMATAN
BANYUWANGI KABUPATEN BANYUWANGI**

SKRIPSI

Oleh

Viditya Indah Handiyastuti

NIM 100910201076

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

2014



**“LAHIR PROCOT, PULANG BAWA AKTA”: SEBUAH INOVASI
PELAYANAN PENERBITAN AKTA KELAHIRAN DI KECAMATAN
BANYUWANGI KABUPATEN BANYUWANGI**

***“LAHIR PROCOT, PULANG BAWA AKTA”: AN INNOVATION PUBLIC
SERVICE TO LAUNCH BIRTH CERTIFICATE IN DISTRICT BANYUWANGI***

SKRIPSI

ditujukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Studi Ilmu Administrasi (S1) dan mencapai gelar Sarjana Administrasi Negara

Oleh

Viditya Indah Handiyastuti

NIM 100910201076

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

2014

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua saya tercinta Bapak Benny Handarwanto dan Ibu Ririn Handayani yang selalu memberikan semangat tanpa henti dan mendoakan saya sepanjang waktu
2. Kakak saya tersayang Raditya Dandy Handana dan adik saya Revita Dripza Handriasari yang selalu ada untukku. Semoga kita dapat selalu membanggakan orang tua kita.
3. Guru-guruku dari taman kanak-kanak sampai perguruan tinggi
4. Almamaterku tercinta Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

MOTTO

My life may not be going the way I planned. But its going exactly way Allah has planned. Indeed Allah is a better planner, the guide. So just keep praying.

(www.jazakallah.in)

Before you say something to someone, always think about how you'd feel if someone told you the same thing.

(*the Notebook of life*)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Viditya Indah Handiyastuti

NIM : 100910201076

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Lahir Procot Pulang Bawa Akta: Sebuah Inovasi Pelayanan Publik Penerbitan Akta Kelahiran di Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, Oktober 2014

Yang menyatakan,

Viditya Indah Handiyastuti

NIM 100910201076

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Lahir Procot, Pulang Bawa Akta: Sebuah Inovasi Pelayanan Publik Penerbitan Akta Kelahiran Di Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi” telah diuji dan disahkan oleh pada:

Hari, tanggal : Kamis, 23 Oktober 2014

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji

Ketua,

Sekretaris,

Drs. Boedijono, M.Si

Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si

NIP.196103311989021001

NIP. 195805101987022001

Anggota Penguji

1. M. Hadi Makmur, S.Sos, M.Si

()

NIP. 197410072000121001

2. Dr. Sutomo, M.Si

()

NIP. 196503121991031003

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Prof. Dr. Hary Yuswadi, M.A

NIP. 195207271981031003

SKRIPSI

**“LAHIR PROCOT, PULANG BAWA AKTA”: SEBUAH INOVASI
PELAYANAN PENERBITAN AKTA KELAHIRAN DI KECAMATAN
BANYUWANGI KABUPATEN BANYUWANGI**

Oleh

Viditya Indah Handiyastuti

NIM 100910201076

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si

Dosen Pembimbing Anggota : M. Hadi Makmur, S. Sos, M. AP

RINGKASAN

“Lahir Procot, Pulang Bawa Akta”: Sebuah Inovasi Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Di Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi”; Viditya Indah Handiyastuti, 100910201076; 2014; 97 Halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Hakekat pemerintahan adalah harus memberikan pelayanan kepada masyarakat karena pemerintahan ada dan dibentuk untuk menjadi pelayan publik. Pelayanan publik di Indonesia belum memaksimalkan pelayanan sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009, tentang prinsip-prinsip pelayanan yang baik dan efektif. Pelayanan publik yang tidak kalah pentingnya untuk diperbaiki adalah pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Pelayanan pencatatan sipil di Indonesia yang harus diperbaiki adalah pelayanan penerbitan akta kelahiran. Menurut lembaga swadaya masyarakat yang bergerak di bidang anak (PLAN) terdapat 45 juta anak yang tidak mempunyai akta kelahiran. Di Banyuwangi, penerbitan akta kelahiran tidak didukung kesadaran masyarakat, hal ini dibuktikan dengan banyaknya akta kelahiran yang terlambat. Adanya fenomena tersebut, Pemerintah Kabupaten Banyuwangi dalam Keputusan Bupati Banyuwangi Nomor : 188/558/KEP/429.011/2013 menetapkan Quick Wins Reformasi Birokrasi Pemerintah Kabupaten Banyuwangi “Lahir Procot, Pulang Bawa Akta”.

Jenis penelitian ini adalah kualitatif menggunakan metode deskriptif dengan fokus penelitian menggambarkan inovasi pelayanan penerbitan akta kelahiran melalui pelayanan Lahir Procot, Pulang Bawa Akta segi inovasi proses layanan, inovasi metode pelayanan dan faktor penghambat inovasi. Lokasi penelitian adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi, Kantor Pos Cabang Banyuwangi, Puskesmas Sobo, RSUD Blambangan, dan Bidan Praktek Mandiri

Asmawiyah. Waktu penelitian dilakukan pada 19 Mei – 19 Agustus 2014. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan observasi dengan data sekunder melalui dokumentasi dan studi kepustakaan. Analisis data menggunakan analisis Miles dan Huberman. Derajat kepercayaan (validitas) menggunakan ketekunan pengamatan, triangulasi sumber dan metode, kecukupan referensial dan uraian rinci.

Berdasarkan hasil penelitian tentang inovasi pelayanan kependudukan melalui pelayanan Lahir Procot, Pulang Bawa Akta merupakan pelayanan yang efisien dan efektif hal ini dapat dilihat dari segi inovasi proses layanan yang mudah dan inovasi metode layanan yang cepat. Meskipun ada beberapa kendala tetapi secara keseluruhan tidak terlalu mengganggu jalannya inovasi.

Inovasi proses layanan meliputi penyederhanaan sehingga pemohon tidak lagi perlu mengeluarkan banyak biaya untuk transportasi ataupun waktu yang lama untuk mengurus ke banyak instansi. Kendala dari inovasi proses layanan adalah masih ada operator yang merangkap jabatan dan bukan dari lulusan teknologi informasi dan masih ada “pungutan” di bidan-bidan. Inovasi metode pelayanan yang baru meliputi pengiriman dokumen yang menggunakan jasa Kantor Pos Cabang Banyuwangi, pengiriman data dari operator puskesmas/rumah sakit menggunakan mesin *scan* dan jaringan internet, pemberitahuan bahwa dokumen siap diambil oleh bidan atau pemohon melalui *Short Message Service* (SMS) oleh operator. Kendala dalam inovasi metode pelayanan adalah kurang diperkuatnya jaringan *WIFI* pada puskesmas atau rumah sakit. Terdapat kendala lain yang berasal dari masyarakat yaitu yang pertama kurangnya kesadaran untuk segera melakukan permohonan penerbitan akta kelahiran. Kendala kedua adalah masih banyak masyarakat Banyuwangi yang meyakini kepercayaan *sepasar*.

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Lahir Procot, Pulang Bawa Akta: Sebuah Inovasi Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Di Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata (S1) pada Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Dr. Sasongko, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
3. Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si, selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember serta selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu serta memberikan banyak masukan serta arahan untuk dapat terselesaikannya skripsi ini dengan baik;
4. M. Hadi Makmur, S. Sos, M. AP, selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan banyak waktu, tenaga dan arahan dalam penulisan skripsi ini sehingga skripsi ini menjadi lebih baik;
5. Suji, S. Sos, M, Si selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing dari awal masuk kuliah hingga saat ini terimakasih banyak;
6. Tim penguji yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran guna menguji sehingga menyempurnakan skripsi ini;
7. Seluruh informan yang telah banyak membantu penulis dalam memperoleh data;

8. Seluruh Dosen yang terhormat beserta seluruh staff dan karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
9. Terimakasih kepada kedua orang tua saya tercinta drh. Benny Handarwanto dan Ririn Handayani yang selalu memberi nasehat, semangat, dan doa yang tidak terputus;
10. Kakak saya tersayang Raditya Dandy Handana dan adik saya tersayang Revita Dripza Handriasari terima kasih atas dukungan dan doanya selama ini;
11. Terimakasih kepada Yudi Rendra Ari Pratama, S.pd yang selalu memberi semangat, doa dan terus menemani dikala susah dan senang;
12. Seluruh teman-teman AN 2010 yang tidak bisa disebutkan satu persatu oleh penulis. Terima kasih banyak telah memberikan semangat dan doa;
13. Terima kasih banyak kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang turut membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Jember, Oktober 2014

Penulis

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|----------------|
| HALAMAN JUDUL | ii |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | iii |
| HALAMAN MOTTO | iv |
| HALAMAN PERNYATAAN..... | v |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | vi |
| HALAMAN PEMBIMBING | vii |
| RINGKASAN | viii |
| PRAKATA..... | x |
| DAFTAR ISI..... | xii |
| DAFTAR TABEL | xv |
| DAFTAR GAMBAR..... | xvi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvii |
| BAB 1. PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 11 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 12 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 13 |
| BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA | 14 |
| 2.1 Konsep Dasar..... | 14 |
| 2.2 Otonomi Daerah | 15 |
| 2.3 Pelayanan Publik..... | 18 |
| 2.4 Pelayanan Dalam Administrasi Publik | 22 |

| | |
|---|-----------|
| 2.4.1 Barang Publik dan Barang Swasta | 24 |
| 2.4.2 Klasifikasi Pelayanan Publik | 27 |
| 2.5 Akta Kelahiran | 29 |
| 2.6 Inovasi Pelayanan Publik | 32 |
| 2.6.1 Tipologi Inovasi | 35 |
| 2.6.2 <i>E-Government</i> Sebagai Salah Satu Bentuk Inovasi Pelayanan Publik | 37 |
| 2.7 Kerangka Berfikir | 41 |
| | |
| BAB 3. METODE PENELITIAN | 42 |
| 3.1 Fokus Penelitian | 42 |
| 3.2 Jenis Penelitian | 43 |
| 3.3 Tempat dan Waktu Penelitian | 44 |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data | 45 |
| 3.5 Penentuan Informan Penelitian | 48 |
| 3.6 Metode Analisis Data | 50 |
| 3.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data | 53 |
| | |
| BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN | 57 |
| 4.1 Sejarah Kabupaten Banyuwangi | 58 |
| 4.2 Gambaran Umum Kecamatan Banyuwangi | 59 |
| 4.2.1 Kondisi Geografis | 60 |
| 4.3 Deskripsi Lokasi Penelitian | 60 |
| 4.3.1 Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil | 61 |
| 4.3.2 Kantor Pos Cabang Banyuwangi | 62 |

| | |
|--|-----------|
| 4.3.3 Rumah Sakit Umum Daerah Blambangan | 63 |
| 4.3.4 Puskesmas Sobo | 64 |
| 4.3.5 Bidan Praktek Mandiri | 65 |
| 4.4 Gambaran Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran di Kecamatan Banyuwangi | 66 |
| 4.5 Inovasi Proses Pelayanan | 71 |
| 4.5.1 Proses Pelayanan Sebelum Adanya Inovasi | 71 |
| 4.5.2 Proses Pelayanan Sesudah Adanya Inovasi | 74 |
| 4.5.3 Alur Masuknya Dokumen Persyaratan Menjadi Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga Baru..... | 82 |
| 4.6 Inovasi Metode Pelayanan | 87 |
| 4.7 Pelayanan Lahir Procot, Pulang Bawa Akta dilihat dari Asas Kemudahan dan Asas Keadilan..... | 92 |
| BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN | 96 |
| 5.1 Kesimpulan | 96 |
| 5.2 Saran | 96 |

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|--|----------------|
| 1.1 Data Kepemilikan Akta Kelahiran di Banyuwangi mulai Tahun 2009 sampai 2013 | 5 |
| 1.2 Tabel 1.2 data kepemilikan akta kelahiran melalui pelayanan lahir procot, pulang bawa akta di Kabupaten Banyuwangi..... .. | 9 |
| 3.1 Kriteria Dan Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data..... .. | 53 |
| 4.1 Penduduk yang Bekerja Menurut Pekerjaan Utama dan Sektor | 59 |
| 4.2 wawancara yang dilakukan pada ibu melahirkan di tahun 2010, 2012 dan 2013 sebelum adanya inovasi pelayanan diukur dari segi biaya dan waktu proses penerbitan akta kelahiran di Banyuwangi..... .. | 73 |
| 4.3 wawancara yang dilakukan pada ibu melahirkan setelah berjalannya inovasi pelayanan diukur dari segi biaya dan waktu proses penerbitan akta kelahiran di Banyuwangi..... .. | 77 |
| 4.4 Proses Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran yang Dilakukan Pemohon.. | 78 |
| 4.5 Mitra Kerja Yang Mempunyai <i>Memorandum Of Understanding</i> (MOU) dengan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi | 91 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|--|----------------|
| 2.1 Tipologi Inovasi Sektor Publik | 36 |
| 3.1 Model Analisis Interaktif Miles dan Huberman..... | 52 |
| 4.1 Alur Pengurusan Akta Kelahiran dengan Prosedur Lama | 72 |
| 4.2 Alur Pengurusan Akta Kelahiran dengan Prosedur Baru..... | 75 |
| 4.3 Pelayanan Bidan Praktek Mandiri | 83 |
| 4.4 Pelayanan Puskesmas Sobo | 84 |
| 4.5 Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Blambangan | 84 |
| 4.6 Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil dalam Mencetak Dokumen Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga Baru | 86 |
| 4.7 Pengiriman Untuk Luar Kecamatan Banyuwangi yang Dilakukan Kantor Pos Cabang Banyuwangi | 88 |
| 4.8 Pengiriman Untuk Dalam Kecamatan Banyuwangi yang Dilakukan Kantor Pos Cabang Banyuwangi | 88 |
| 4.9 Pengiriman Diambil Sendiri oleh Puskesmas/Rumah Sakit di dalam Kecamatan Banyuwangi..... | 89 |

DAFTAR LAMPIRAN

1. Pedoman Wawancara.
2. Hasil wawancara melalui dokumentasi.
3. Surat Ijin Penelitian Lembaga Penelitian Universitas Jember.
4. Surat Rekomendasi Penelitian Badan kesatuan Bangsa Dan Politik Banyuwangi.
5. Lembar Disposisi dari Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Banyuwangi
6. Surat Mengijinkan Penelitian dari Rumah Sakit Umum Daerah Blambangan
7. Surat Keterangan Selesai Melakukan Penelitian

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik kini telah menjadi isu yang sentral dalam pembangunan di Indonesia. Pemerintah Indonesia dibentuk tidak hanya sebagai penunjang suatu kepentingan-kepentingan beberapa wakil rakyat, tetapi lebih dari itu pemerintah Indonesia dibentuk sebagai penyedia pelayanan bagi masyarakat (publik). Pelayanan publik yang dilaksanakan di Indonesia seharusnya mencangkup keadilan sosial bagi seluruh lapisan masyarakat Indonesia. Hal ini sesuai dengan Dasar Negara Indonesia yaitu Pancasila khususnya pada sila ke 5.

Pemerintah daerah telah diberikan kebebasan untuk mengatur potensi-potensi sumber dayanya demi kemajuan birokrasi dan kepuasan masyarakat. Hal ini diatur dalam Undang-Undang No.32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, dimana daerah telah diberi hak otonom yaitu berwenang mengatur sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan warganya. Salah satu urusan yang wajib diatur oleh pemerintahan daerah adalah pelayanan publik.

Hakekat pemerintahan adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat karena pemerintahan ada dan dibentuk untuk menjadi pelayan publik (masyarakat). Hal ini mengindikasikan bahwa pemerintah harus berpihak kepada masyarakat, Osborne dan Gaebler (dalam Rasyid, 1996: 263) memahami keberpihakan ini sebagai tuntutan mendekatkan pemerintah dengan masyarakat, sehingga pemerintah dapat memberikan respon secara cepat terhadap kebutuhan masyarakat yang dinamis. Konsep pelayanan selalu tertuang dalam kehidupan manusia, pelayanan publik merupakan lembaga rakyat yang memberi pelayanan kepada warga negara. Negara bagi masyarakat dijadikan tumpuan untuk

mendapatkan hak-hak dan jaminan atas kelangsungan hidup masyarakat yang sesuai dengan Undang-Undang Dasar 1945.

Terselenggaranya pelayanan publik yang baik belum dapat direalisasikan di Indonesia, hal ini tercermin dari kondisi birokrasi di suatu Negara itu sendiri. Kondisi birokrasi memberikan gambaran tersendiri bagi pelayanan publik. Kondisi pelayanan publik di Indonesia masih sangat rendah, demikian salah satu kesimpulan Bank Dunia yang dilaporkan dalam *World Development Report 2004* dan hasil penelitian *Governance and Desentralization Survey (GDS) 2002*. GDS 2002 menemukan tiga masalah penting yang banyak terjadi dalam terselenggaranya pelayanan publik, yaitu pertama adalah masih banyaknya diskriminasi pelayanan. Pelayanan publik masih sangat dipengaruhi oleh hubungan kekerabatan, kesamaan afiliasi politik, etnis, dan agama. Hal semacam ini masih saja berlangsung, meskipun telah di berlakukan Undang-Undang No.28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dari KKN. Kedua, tidak adanya kepastian biaya dan waktu pelayanan. Ketidakpastian akan biaya dan waktu menjadi penyebab seringnya terjadi korupsi, kolusi dan nepotisme sebab para pengguna jasa cenderung membayar dengan biaya lebih untuk mendapatkan kepastian dan kualitas pelayanan. Ketiga, rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik (Dwiyanto dkk, 2003: 102).

Sangat baik apabila ada terobosan atau kreatifitas dari aparatur Negara untuk memperbaiki pelayanan publik, namun harus tetap sesuai dengan peraturan yang ada. Pelayanan publik yang tidak kalah pentingnya untuk diperbaiki adalah pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Administrasi Kependudukan menurut Undang-Undang No.24 Tahun 2003 adalah sebagai berikut.

“rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi

Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain”.

Salah satu pelayanan administrasi kependudukan adalah penerbitan kartu keluarga. Fungsi yang didapat dari kartu keluarga adalah menjadi bukti yang sah atas status identitas keluarga dan kedudukan keberadaan seseorang dalam keluarga. Kartu keluarga juga digunakan sebagai syarat dalam proses pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil lainnya. Pelayanan pencatatan sipil di Indonesia yang harus diperbaiki adalah pelayanan penerbitan akta kelahiran karena keadaannya di Indonesia masih sangat memprihatinkan.

Menurut lembaga swadaya masyarakat yang bergerak di bidang anak (PLAN) ternyata terdapat 45 juta anak yang masih tidak mempunyai akta kelahiran atau belum tercatat kelahirannya oleh Negara sampai tahun 2012 (www.tempo.co diakses 23/01/2014 pukul 13.51 WIB). Fakta ini adalah salah satu bukti bahwa dalam pelayanan publik penerbitan akta kelahiran dapat dikatakan masih belum baik dan memenuhi harapan masyarakat.

Akta kelahiran sangat penting fungsinya, yaitu sebagai identitas warga Negara. Apabila banyak anak tidak mempunyai identitas yang terdaftar atau diakui Negara, maka akan sangat rentan terjadi pemalsuan identitas, banyak kasus perdagangan anak, memperkerjakan anak dibawah umur dan kasus sosial lainnya yang melibatkan anak. Pentingnya akta kelahiran juga tertuang dalam Undang-Undang No.23 Tahun 2002 tentang perlindungan anak, dalam pasal 5 menyatakan bahwa

“setiap anak berhak atas suatu nama sebagai identitas diri dan status kewarganegaraan” yang dipertegas lagi pada pasal 27 ayat (1) dan (2) yang menyatakan , ayat (1) “identitas diri setiap anak harus diberikan sejak kelahirannya” dan ayat (2) berbunyi “identitas sebagaimana dimaksud ayat (1) dituangkan dalam akta kelahiran”.

Tidak dapat dibayangkan apabila seorang individu tidak mempunyai akta kelahiran, maka orang tersebut tidak dapat dengan lancar menjalankan proses kehidupannya karena terkendala tidak adanya dokumen akta kelahiran. Selain untuk mendapat akta kelahiran, pelaporan kelahiran juga untuk mendapatkan kartu keluarga dimana dalam setiap kartu keluarga terdapat keterangan setiap anggota keluarga untuk memiliki Nomer Induk Kelahiran (NIK) yang tercatat di kantor pusat.

Mencatat identitas setiap warga merupakan kewajiban dari suatu negara sehingga negara dapat memberikan hak-hak yang seharusnya didapat warganya. Akta kelahiran bersifat universal karena hal ini terkait dengan pengakuan negara atas status keperdataan seseorang. Pentingnya mencatat identitas atau kelahiran warga adalah untuk melindungi warga dari bahaya atau ancaman baik itu melalui serangan dalam atau luar negeri. Terdapat sejumlah manfaat dari kepemilikan akta kelahiran, yaitu (www.dispendukcapil.depok.go.id diakses 14/09/2014 pukul 15.55 WIB)

menjadi bukti bahwa negara mengakui atas identitas seseorang yang menjadi warganya, sebagai alat dan data dasar bagi pemerintah untuk menyusun anggaran nasional dalam bidang pendidikan, kesehatan, sosial dan perlindungan anak, merupakan bukti awal kewarganegaraan dan identitas diri pertama yang dimiliki anak, menjadi bukti kuat bagi anak untuk mendapatkan hak waris dari orang tua, mencegah pemalsuan umur, perkawinan di bawah umur, anak secara yuridis berhak untuk mendapatkan perlindungan, kesehatan, pendidikan, pemukiman dan hak-hak lain sebagai warga negara.

Pentingnya akta kelahiran tersebut tidak didukung dengan kesadaran masyarakat, hal ini dibuktikan dengan banyaknya akta kelahiran yang terlambat. Keterlambatan mendaftarkan anak untuk mendapatkan akta kelahiran selain disebabkan oleh kurangnya kesadaran masyarakat, juga dipengaruhi

ketidaklengkapan dokumen persyaratan pengajuan penerbitan akta kelahiran. Berdasarkan data dari website resmi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi terdapat 1.688 dokumen daftar permohonan akta kelahiran yang tertunda sampai Oktober tahun 2013 (www.dispendukcapil.banyuwangikab.go.id diakses 13/10/ 2013 pukul 10.23 WIB). Berikut adalah data kepemilikan akta kelahiran di Banyuwangi dari tahun 2009 sampai 2013 dibedakan dari jenis akta.

Tabel 1.1 data kepemilikan akta kelahiran di Banyuwangi mulai tahun 2009 sampai 2013

| No | Jenis Akta | Tahun | | | | |
|----|------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 |
| 1 | Akta Pokok* | 7.672 | 8.923 | 7.749 | 4.460 | 19.792 |
| 2 | Akta terlambat** | 32.701 | 41.351 | 49.625 | 10.122 | 31.043 |

Sumber: Laporan Peristiwa Penting Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi

Keterangan : 1. * adalah proses layanan akta kelahiran dengan rentang umur bayi 0-60hari.

2. ** adalah proses layanan akta kelahiran dengan umur bayi 60 hari keatas.

Menurut Tabel 1.1 akta terlambat lebih banyak dibandingkan dengan akta pokok, jelas sekali bahwa kesadaran masyarakat akan pentingnya akta kelahiran masih sangat kurang, seperti pada tahun 2011 akta terlambat mencapai \pm 6kali lipat dari akta pokok. Hal ini juga telah diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 pasal 27 ayat (1) yang berbunyi “setiap kelahiran wajib dilaporkan oleh Penduduk kepada Instansi Pelaksana setempat paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak kelahiran”.

Keterlambatan mengurus akta kelahiran dapat di pecah menjadi beberapa masalah lain yang muncul, yaitu masyarakat kesusahan mengurus dari satu

tempat ke tempat lain dan belum lagi waktu yang dibutuhkan untuk mengurus bisa seharian. Mengurus akta kelahiran bukan hanya perkara kelengkapan persyaratan, tetapi kesiapan diri untuk merelakan waktu sibuknya masyarakat untuk mendapatkan dokumen. Hal ini diperkuat dengan pendapat salah satu masyarakat yang sedang mengurus akta kelahiran di puskesmas Sobo, Ibu Irma (wawancara tanggal 3/11/2014)

“saya sudah tiga kali mengurus akta kelahiran, dulu anak pertama dan kedua masih susah soalnya harus bolak-balik ke kantor kecamatan sama kantor Dispendukcapik karena saya tidak mau pakai calo, sedangkan saya dan bapaknya anak-anak sama-sama pegawai jadi harus minta-minta ijin ke atasan dulu”.

Dari adanya peraturan perundang-undangan tersebut dan fenomena masyarakat yang demikian akhirnya pemerintah Kabupaten Banyuwangi mencari cara dan solusi untuk mengubah keadaan pelayanan penerbitan akta kelahiran menjadi lebih kondusif dan dapat dengan mudah dijangkau masyarakat. Prosedur pelaksanaan permohonan akta kelahiran di tahun 2009 sampai pertengahan 2013 masih mengharuskan pemohon datang sendiri ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau Kantor Kecamatan setempat dengan membawa persyaratan sebagai berikut:

- a. mengisi formulir permohonan akta kelahiran;
- b. surat keterangan lahir dari desa/ kelurahan/ bidan/ puskesmas/ rumah sakit;
- c. *fotocopy* surat nikah yang dilegalisir oleh KUA/ asli ditunjukkan;
- d. *fotocopy* KK orang tua;
- e. *fotocopy* KTP 2 orang saksi (untuk E-KTP tunjukkan aslinya).

Dalam kasus ini dibutuhkan adanya suatu terobosan dan pembaharuan terhadap sistem pelayanan yang ada, sehingga di pertengahan tahun 2013 Pemerintah Kabupaten Banyuwangi dalam Keputusan Bupati Banyuwangi

Nomor : 188/558/KEP/429.011/2013 Tentang Penetapan Quick Wins Reformasi Birokrasi Pemerintah Kabupaten Banyuwangi, menetapkan Quick Wins Reformasi Birokrasi Pemerintah Kabupaten Banyuwangi adalah “Lahir Procot, Pulang Bawa Akta” sebagai solusi terhadap pelayanan penerbitan akta supaya lebih praktis. Program ini adalah pelayanan penerbitan akta kelahiran bagi bayi baru lahir secara cepat dan gratis berbasis teknologi informasi yang merupakan inovasi Pemerintah Kabupaten banyuwangi di bidang administrasi kependudukan (www.banyuwangikab.go.id). Konsep ini merupakan konsep percepatan pelayanan penerbitan akta kelahiran yang pertama kali dilaksanakan di Banyuwangi demi menunjang peningkatan kualitas pelayanan publik. Menurut Bapak Hanipan selaku Kepala Puskesmas Sobo (wawancara tanggal 12/11/2013)

“Pengurusan akta kelahiran di Banyuwangi kini tidak perlu banyak persyaratan, surat keterangan lahir cukup satu saja dari tempat kelahiran bayi dan langsung dapat dikirim melalui *online* sehingga masyarakat tidak perlu lagi jauh-jauh datang ke instansi atau kantor kecamatan. Proses dan prosedurnya kini dipermudah dengan cara data dikirim *online* menggunakan mesin *scan* dari petugas puskesmas atau rumah sakit agar pelayanan kepengurusan akta kelahiran lebih efektif dan efisien”.

Senada dengan penuturan Bapak Hanipan, Bapak Bambang Hidayat selaku Kepala Seksi Pencatatan Kelahiran dan Kematian menjelaskan tentang program Lahir Procot, Pulang Bawa Akta

“Program ini adalah program pelayanan publik penerbitan akta kelahiran yang mengutamakan kecepatan dan ketepatan pelayanan sehingga manfaatnya dapat langsung dirasakan masyarakat. Selama ini pengurusan akta membutuhkan waktu seminggu bahkan sampai sebulan lebih, tetapi dengan adanya program lahir procot ini langsung dapat membawa pulang akta kelahiran (wawancara tanggal 13 Januari 2014)”.

Kelahiran di Kecamatan Banyuwangi mempunyai kategori-kategori yang dibedakan berdasarkan umur bayi atau calon penerima akta kelahiran di tahun 2013 dan masih berlaku sampai sekarang. Macam-macam kategori tersebut adalah (data diolah, 2014)

- a. Lahir Procot, Pulang Bawa Akta (0 s/d 3 hari).
- b. Kelahiran Umum (0 s/d 60 hari).
- c. Kelahiran terlambat (60 hari s/d 1 tahun).
- d. Kelahiran terlambat (1 tahun s/d 5 tahun).
- e. Kelahiran terlambat (6 tahun s/d 18 tahun).
- f. Kelahiran terlambat (19 tahun keatas).

Inovasi dalam proses penerbitan akta kelahiran adalah adanya pelayanan Lahir Procot, Pulang Bawa Akta. Lahir Procot, Pulang Bawa Akta mempunyai pelayanan penerbitan akta kelahiran yang dapat dilakukan langsung di tempat bayi tersebut dilahirkan. Dari sekian banyak kategori kelahiran diatas, Lahir Procot, Pulang Bawa Akta satu-satunya yang mempunyai dua output, yaitu mendapatkan akta kelahiran sekaligus kartu keluarga baru.

Pelayanan ini telah dilakukan sejak Juni 2013 dan ditetapkan oleh Bupati Banyuwangi tanggal 23 Agustus 2013. Bayi Lahir Procot Pulang Bawa Akta adalah pelayanan dimana ibu yang melahirkan bisa langsung membawa pulang akta kelahiran anaknya dengan syarat orang tua sudah menyiapkan nama bayinya. Lahir procot ini awalnya dilakukan oleh RSUD Blambangan di Kecamatan Banyuwangi pada bulan Juni dan pada bulan Agustus diresmikan agar di bulan-bulan selanjutnya dapat dilaksanakan oleh seluruh rumah sakit, puskesmas dan bidan mandiri yang ada di Kabupaten Banyuwangi. Sampai pada bulan Mei 2014 telah ada 2.785 kepemilikan akta kelahiran melalui program lahir procot dari 50 pelapor yang terbagi dalam 2 RSUD, 7 rumah sakit swasta, dan 41 puskesmas di Banyuwangi. Berikut adalah keterangan tabelnya.

Tabel 1.2 data kepemilikan akta kelahiran melalui pelayanan lahir
procot, pulang bawa akta di Kabupaten Banyuwangi

| No | Pelapor | s/d 31-12-2013 | Bulan | | | | | Jumlah |
|--------|---------------------------------|----------------|-------|-----|-----|-----|----|--------|
| | | | I | II | III | IV | V | |
| 1 | RSUD Blambangan | 112 | 12 | 14 | 16 | | | 159 |
| 2 | RSUD Genteng | 170 | 70 | 37 | 26 | 17 | 2 | 322 |
| 3 | RS AL Huda | 26 | 6 | 12 | | 3 | 6 | 53 |
| 4 | RSNU Rogojampi | | | 3 | 4 | | | 7 |
| 5 | RS. Yasmin | | | 27 | 34 | 9 | | 70 |
| 6 | RS. Ar Rohmah Jajag | | | 3 | 1 | 9 | 1 | 14 |
| 7 | RS Krikilan | | | 2 | 2 | 3 | | 7 |
| 8 | UPTD Pusk. Klatak | 152 | 12 | 22 | 18 | 13 | | 217 |
| 9 | Pusk. Paspas | 70 | 2 | 3 | 4 | | | 79 |
| 10 | UPTD Pusk. Jajag | 21 | | | | | | 21 |
| 11 | Pusk. Singojuruh | 44 | 19 | 11 | 3 | 8 | 2 | 87 |
| 12 | UPTD Pusk. Pesanggaran | 86 | 14 | 49 | 14 | 14 | | 177 |
| 13 | Pusk. Gitik | 98 | 16 | 19 | 19 | 18 | 2 | 172 |
| 14 | Pusk. Singotrunan | 63 | | | 16 | | | 79 |
| 15 | UPTD Pusk. Kertosari | 42 | | | | | | 42 |
| 16 | Pusk. Tapanrejo | 49 | 7 | 3 | 4 | 5 | 1 | 69 |
| 17 | Pusk. Siliragung | 79 | | 6 | 9 | 16 | 1 | 111 |
| 18 | Pusk. Gladag | 44 | 3 | 24 | 31 | 23 | 5 | 130 |
| 19 | Pusk. Kebaman | 7 | | | | 4 | | 11 |
| 20 | Pusk. Songgon | 106 | 14 | 51 | 21 | 16 | 4 | 212 |
| 21 | UPTD Pusk. Tulungrejo | 2 | | | 3 | 3 | 1 | 9 |
| 22 | UPTD Pusk. Kedungrejo | 7 | 1 | | | 9 | | 17 |
| 23 | Polindes Bunda Ds. Kedungringin | 6 | 2 | | | | | 8 |
| 24 | UPTD Pusk. Sobo | 24 | 2 | 10 | 14 | 11 | | 61 |
| 25 | UPTD Pusk. Kembiritan | 7 | | | | 4 | 1 | 12 |
| 26 | UPTD Pusk. Benculuk | 5 | 2 | 6 | 17 | 15 | 4 | 49 |
| 27 | UPTD Pusk. Sambirejo | 3 | | | | | | 3 |
| 28 | UPTD Pusk. Kelir | 8 | | 2 | 7 | | | 17 |
| 29 | UPTD Pusk. Yosomulyo | 1 | | | | 1 | | 2 |
| 30 | UPTD Pusk. Badean | 3 | 13 | 17 | 6 | 5 | 2 | 46 |
| 31 | PKU Muhammadiyah | 2 | | 7 | 12 | 13 | 2 | 36 |
| 32 | Pusk. Sepanjang | 5 | 3 | 7 | 24 | 13 | | 52 |
| 33 | Pusk. Tampo | 9 | 1 | 5 | 14 | 15 | | 44 |
| 34 | Pusk. Genteng Kulon | 1 | 2 | 12 | 15 | 9 | 1 | 40 |
| 35 | Pusk. Sempu | | 6 | 81 | 44 | 13 | | 144 |
| 36 | Pusk. Bajulmati | | 2 | 2 | 8 | 12 | 3 | 27 |
| 37 | Pusk. Mojopanggung | | 3 | 9 | 2 | | | 14 |
| 38 | Pusk. Kabat | | | 12 | 6 | 19 | 3 | 40 |
| 39 | Pusk. Tegalsari | | | 8 | 1 | 6 | | 15 |
| 40 | Pusk. Tembokrejo | | | 8 | 14 | 13 | 2 | 37 |
| 41 | Pusk. Wongsorejo | | | 1 | 4 | 5 | 1 | 11 |
| 42 | Pusk. Gendoh | | | | 3 | 4 | | 7 |
| 43 | Pusk. Tegaldimo | | | | 4 | | | 4 |
| 44 | RS. Bhakti Mulia Muncar | | | | 3 | | | 3 |
| 45 | Pusk. Yosomulyo | | | | 2 | 2 | 2 | 6 |
| 46 | Pusk. Wonosobo | | | | 1 | 4 | | 5 |
| 47 | Pusk. Sumberberas | | | | 7 | 6 | 1 | 14 |
| 48 | Pusk Kalibaru Kulon | | | | 7 | 9 | 4 | 20 |
| 49 | RSI. Banyuwangi | | | | 2 | | | 2 |
| 50 | Pusk. Kedalem | | | | | 1 | | 1 |
| Jumlah | | 1.252 | 212 | 473 | 442 | 355 | 51 | 2.785 |

Sumber: Laporan Percepatan Kepemilikan Akta Kelahiran, Dinas Kependudukan Dan Pencatatan

Sipil Kabupaten Banyuwangi (data diolah, 2014)

Sasaran dalam pelayanan ini adalah semua lapisan masyarakat Banyuwangi yang melahirkan dengan syarat bayi masih berumur 0-3hari yang melahirkan di bidan, puskesmas atau rumah sakit.

“keuntungan lain selain mengurus akta kelahiran dengan waktu dan biaya yang sedikit adalah melalui program ini masyarakat tidak perlu dua kali jalan untuk mengurus kartu keluarga baru lagi” (wawancara dengan Bapak Bambang, Kepala Seksi Bidang Kelahiran dan Kematian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 20/05/2014)

Pihak-pihak yang bekerjasama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi adalah Rumah Sakit, Puskesmas dan Bidan Mandiri yang berhubungan langsung dengan masyarakat serta Kantor Pos wilayah Banyuwangi sebagai pengantar dokumen akta kelahiran. Terdapat beberapa Rumah Sakit yang berada di lingkup Kecamatan Banyuwangi, peneliti memilih tempat penelitian dengan keadaan administrasi yang baik agar data yang dibutuhkan dapat terlengkapi dan valid, maka dari itu peneliti memilih RSUD Blambangan. RSUD Blambangan merupakan tempat pertama kali program dilaksanakan. Sedangkan puskesmas yang mempunyai syarat sebagai tempat penelitian seperti yang tertera di atas adalah Puskesmas Sobo karena puskesmas ini telah mendapatkan berbagai penghargaan dalam bidang administrasi dan pelayanan publiknya. Peneliti juga akan meneliti bidan yang mempunyai ijin praktek mandiri sebagai pelengkap informasi mengenai program ini.

Banyuwangi dalam beberapa tahun terakhir telah berbenah dalam memperbaiki pelayanan publik seperti pendidikan, zakat, asuransi bagi penderes kelapa dan petugas kebersihan serta yang terbaru adalah bidang pencatatan sipil khususnya akta kelahiran. Alasan lain peneliti memilih penerbitan akta kelahiran dengan pelayanan “Lahir Procot, Pulang Bawa Akta” karena pelayanan yang dibuat oleh pemerintah Kabupaten Banyuwangi tersebut telah menjadi

percontohan di Indonesia, buktinya adalah pada akhir Januari 2014 telah dipresentasikan kepada puluhan Kepala Daerah baik itu Bupati dan Gubernur di Indonesia yang bertempat di Jakarta (Bambang Hidayat, wawancara tanggal 4 Februari 2014). Pernyataan tersebut diperkuat dengan pernyataan Wakil Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Azwar Abubakar yang menyatakan bahwa pelayanan ini pertama kali di Indonesia (www.tempo.co diakses tanggal 29/01/2014 pukul 09.33 WIB).

Peneliti juga mempersempit lokasi penelitian agar mempermudah dalam memperoleh data yang relevan. Lokasi yang diteliti berada di Kecamatan Banyuwangi karena Kecamatan Banyuwangi adalah lokasi yang menjadi pusat pemerintahan daerah Kabupaten Banyuwangi. Kecamatan Banyuwangi menjadi lokasi yang ditempati banyak instansi-instansi pemerintah maupun swasta. Sebagian dari instansi-instansi pemerintah tersebut adalah Sekretariat DPRD, Kantor Pemerintahan Daerah, Dinas Peternakan, Dinas Pendidikan, Inspektorat, Dinas Pertanian, Kehutanan Dan Perkebunan, Dinas Pekerjaan Umum Pengairan, Dinas Kebersihan Dan Pertanaman, Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata, Dinas Perhubungan, Komunikasi Dan Informatika, Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik dan Dinas Pendapatan.

Kecamatan Banyuwangi juga menjadi tempat pertama di Kabupaten Banyuwangi yang menjalankan pelayanan Lahir Procot, Pulang Bawa Akta sehingga lokasi ini sangat cocok untuk dijadikan lokasi penelitian. Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Lahir Procot Pulang Bawa Akta: Sebuah Inovasi Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Di Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi”**.

1.2 Rumusan Masalah

Perumusan masalah sangat penting bagi kegiatan penelitian karena dengan adanya perumusan masalah maka penelitian tidak akan meluas ke pokok bahasan yang lain. Dalam melaksanakan penelitian, sebuah masalah harus dirumuskan sehingga dapat dijadikan sebagai pedoman kerja, karena pelaksanaan penelitian ini didasarkan dari permasalahan yang ada sehingga menjadi jelas. Perumusan masalah menurut Sugiyono (2011: 53) adalah pertanyaan yang jawabannya akan dicari melalui pengumpulan data. Perumusan masalah wajib ada pada setiap penelitian yang nantinya pertanyaan-pertanyaan tersebut dapat dijawab dengan menggunakan data-data yang telah diteliti kebenarannya.

Berdasarkan pengertian serta latar belakang diatas maka permasalahan yang dirumuskan dalam masalah ini adalah

1. Bagaiman bentuk inovasi dalam pelayanan Lahir Procot, Pulang Bawa Akta di Kabupaten Banyuwangi?
2. Apa saja yang menjadi penghambat inovasi dalam pelayanan Lahir Procot, Pulang Bawa Akta di Kabupaten Banyuwangi?

1.3 Tujuan Penelitian

Setiap kegiatan penelitian pasti memiliki tujuan tertentu yang hendak dicapai. Tujuan penelitian merupakan suatu hakekat mengapa penelitian tersebut dilakukan dan diperdalam lebih lanjut, yang tentu harus sesuai dengan perumusan masalah. Dari definisi tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah

1. Mendeskripsikan bentuk inovasi dalam pelayanan Lahir Procot, Pulang Bawa Akta di Kabupaten Banyuwangi.

2. Mendeskripsikan penghambat inovasi dalam pelayanan Lahir Procot, Pulang Bawa Akta di Kabupaten Banyuwangi.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

- a. Bagi Peneliti

Selain merupakan sebagai pemenuhan tugas akhir. Penelitian ini dapat menambah wawasan peneliti tentang bagaimana menjalankan program baru yang inovatif dalam pelayanan publik khususnya pada penerbitan akta kelahiran yang merupakan kebutuhan mutlak masyarakat.

- b. Bagi Akademis

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan Ilmu Administrasi Negara baik yang bersifat teoritis maupun praktis. Selain itu penelitian ini dapat memberikan rekomendasi bagi para peneliti berikutnya atau tambahan referensi kepustakaan bagi yang berkepentingan, khususnya yang terkait dengan inovasi pelayanan publik.

- c. Bagi Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan yang bermanfaat bagi para pembuat kebijakan dalam administrasi publik khususnya bidang pelayanan publik yang akan terus berinovasi sesuai dengan keadaan masyarakat yang berubah-ubah.