

RESPONSIVITAS PELAYANAN AKTA KELAHIRAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATANGAN SIPIL KABUPATEN SINTANG

Susi Krisjuyani¹, Enika Umarlin²,

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Kapuas Sintang, Jl. Y.C. Oevang Oeray No. 92,
Sintang, Indonesia, email: susicrisjuyani@gmail.com

Abstract: *This study aims to analyze the responsiveness of birth certificate issuance services at the Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) of Sintang Regency. The research is motivated by the challenge of providing fast, accurate, and accessible public services in a region with complex geographical conditions and connectivity limitations (blank spots). Using a descriptive qualitative research method, data were gathered through field observations, documentation studies, and in-depth interviews with 11 key informants, consisting of 2 policy-makers/officials, 3 front-line technical operators and complaint managers, and 6 community members using the service (representing both urban areas and remotel/inland villages). The findings indicate that Disdukcapil Sintang has demonstrated adaptive responsiveness to spatial barriers through strategic innovations, such as the mobile outreach program to remote villages, the expansion of the SIPLAN digital service channel, and a structured multi-channel complaint mechanism. However, the evaluation of community complaint trends from 2022 to 2024 reveals persistent shifting challenges, moving from sub-optimal service quality and middleman practices in 2022 to information transparency issues in 2023 and data fraud risks in 2024. Therefore, continuous improvement in public communication, administrative supervision, and data security infrastructure is necessary to maintain public trust and achieve optimal public service quality.*

Keywords: *Responsiveness; Services; Birth Certificate.*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Responsivitas Pelayanan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sintang. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh tantangan penyediaan pelayanan publik yang cepat, tepat, dan terjangkau di wilayah dengan kondisi geografis yang kompleks serta titik jaringan terbatas (*blank spot*). Menggunakan metode kualitatif deskriptif, data dikumpulkan melalui observasi lapangan, studi dokumentasi, dan wawancara mendalam dengan 11 orang informan kunci, yang terdiri dari 2 orang pimpinan/pembuat kebijakan, 3 orang pelaksana teknis dan pengelola aduan, serta 6 orang masyarakat pengguna layanan (mencakup warga kawasan perkotaan dan desa terpencil/pedalaman). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Sintang menampilkan daya tanggap adaptif dalam merespons hambatan spasial melalui berbagai inovasi strategis, seperti program jemput bola ke desa terpencil, perluasan kanal digital SIPLAN, dan penyediaan mekanisme pengaduan multi-saluran terstruktur. Meskipun demikian, evaluasi terhadap tren keluhan masyarakat tahun 2022 hingga 2024 memperlihatkan pergeseran tantangan, dari isu pelayanan kurang prima dan praktik calo pada tahun 2022, kurangnya transparansi informasi pada tahun 2023, hingga risiko penipuan data pada tahun 2024. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan berkelanjutan pada aspek sosialisasi prosedur, pengawasan administrasi, dan keandalan sistem keamanan data kependudukan guna menjaga kepercayaan publik dan mengoptimalkan kualitas pelayanan.

Kata Kunci: Responsivitas; Pelayanan; Akta Kelahiran

PENDAHULUAN

Tata kelola pemerintahan yang berorientasi pada kepentingan publik menuntut kemampuan birokrasi dalam merespons kebutuhan, harapan, dan keluhan masyarakat secara cepat, tepat, serta relevan. Namun, dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan (adminduk), khususnya penerbitan akta kelahiran sebagai pemenuhan hak sipil dasar anak, tuntutan responsivitas tersebut dihadapkan pada tantangan empiris yang kompleks di wilayah berkarakteristik geografis luas dan terisolasi. Meskipun berbagai inovasi seperti digitalisasi layanan hingga skema "jemput bola" terus diperluas oleh pemerintah daerah, efektivitas penjangkauannya masih membentur kendala struktural yang kontras.

Transformasi digital dan skema jemput bola terbukti meningkatkan akselerasi kepemilikan dokumen kependudukan secara signifikan bagi kelompok sasaran di wilayah urban dengan infrastruktur stabil (Aprilia, 2022:45; Hidayat *et al.*, 2024:112). Namun, efektivitas kedua skema tersebut merosot tajam ketika diimplementasikan pada wilayah pedalaman yang dihadapkan pada kendala konektivitas *blank spot*, keterbatasan sarana transportasi, serta rendahnya literasi digital masyarakat (Ramadhan, 2023:78; Helly *et al.*, 2026:34).

Sejauh ini, mengenai responsivitas adminduk berfokus pada dua domain utama: efektivitas operasional program penjangkauan langsung (*direct outreach*)

dari sudut pandang birokrasi (Aprilia, 2022:48; Hidayat *et al.*, 2024:115), serta keberhasilan digitalisasi layanan pada skala kabupaten/kota secara umum (Ramadhan, 2023:82; Helly *et al.*, 2026:39). Apa yang belum banyak diungkap dalam literatur tersebut adalah bagaimana dinamika responsivitas tersebut bekerja pada ruang geospasial yang sangat terfragmentasi, di mana jarak fisik, hambatan konektivitas digital, dan keterbatasan fiskal daerah berinteraksi secara simultan. Terjadi *gap* empiris mengenai batas adaptasi inovasi layanan publik ketika berhadapan dengan realitas geografis pedalaman yang terisolasi.

Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sintang ini hadir untuk mengisi kesenjangan akademis tersebut. Dengan menganalisis Responsivitas Pelayanan Akta Kelahiran di Kabupaten Sintang, sebagai wilayah dengan cakupan wilayah yang sangat luas, titik *blank spot* yang tersebar, dan akses transportasi pedalaman yang sulit, penelitian ini memberikan kontribusi empiris dan analitis mengenai daya tanggap birokrasi lokal dalam mengatasi hambatan spasial. Penelitian ini mengurai bagaimana inovasi digital dan skema jemput bola dinegosiasikan dengan keterbatasan kapasitas lokal di daerah berskala wilayah luas.

Guna mengetahui fenomena tersebut tanpa terjebak pada tumpang tindih definisi (*stacking definitions*), penelitian ini menyintesis pemikiran mengenai kualitas dan responsivitas

pelayanan publik (Annas, 2017:93; Hardiyansyah, 2018:78) ke dalam satu definisi kerja operasional: responsivitas adalah kesiapan, kecepatan, dan ketepatan adaptif aparatur birokrasi dalam merespons, memfasilitasi, serta memformulasikan solusi atas kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Untuk mengukur definisi kerja tersebut secara terstruktur, penelitian ini menjadikan teori Agus Dwiyanto (2017:63) sebagai kerangka analitis utama yang diperkaya oleh dimensi operasional ketepatan dan daya tanggap layanan (Rismawati & Nur, 2018:92). Sintesis konsep dan operasional dimensi analisis ini diturunkan ke dalam empat fokus utama sebagai berikut:

1. Penanganan Keluhan Pengguna Jasa
Ketersediaan saluran aduan serta kesiapan dan kecermatan petugas dalam memberikan respons maupun solusi atas keluhan warga. Pengayaan dari Zeithaml *et al.* (2015:92) difokuskan pada indikator kemampuan menanggapi keluhan serta kecepatan dan kecermatan melayani.
2. Pemanfaatan Keluhan sebagai Referensi Perbaikan Masa Depan
Kepekaan institusi dalam mengolah data keluhan menjadi bahan evaluasi berkala guna memformulasikan perbaikan prosedur layanan agar kesalahan serupa tidak terulang. Pengayaan dari Zeithaml *et al.* (2015:92) menekankan pada indikator kepekaan institusi dan ketepatan melayani yang bebas dari kesalahan prosedur.

3. Tindakan Nyata Aparat dalam Memberikan Kepuasan
Kepedulian dan keikhlasan aparat saat melayani, efektivitas komunikasi langsung atau program jemput bola, serta kepastian durasi penyelesaian dokumen. Pengayaan dari Zeithaml *et al.* (2015:92) mencakup indikator sikap, komunikasi efektif, kesantunan, dan ketepatan waktu layanan. Indikator sikap aparat dalam merespons keluhan dari Dwiyanto (2017:63) diintegrasikan penuh ke dalam dimensi ini melalui aturan pengodean data atau *coding rule* agar tidak terjadi tumpang tindih kategori dengan dimensi penanganan keluhan.
4. Penempatan Pengguna Jasa pada Posisi Strategis
kepekaan birokrasi dalam menempatkan kebutuhan warga, khususnya masyarakat pedalaman, sebagai prioritas utama melalui penyediaan kemudahan aksesibilitas layanan. Pengayaan dari Zeithaml *et al.* (2015:92) difokuskan pada kemampuan merespons dinamika masyarakat dan kemudahan aksesibilitas layanan bagi wilayah terpencil.

Secara khusus terkait aspek metodologis kualitatif, pengintegrasian indikator "sikap aparat birokrasi dalam merespon keluhan" ke dalam dimensi "Tindakan Nyata Aparat dalam Memberikan Kepuasan" dilakukan melalui penetapan *coding rule* dan aturan kategorisasi data yang tegas. Langkah ini memastikan data mengenai respons verbal, kesantunan, dan kepekaan petugas terekam secara sistematis tanpa

menimbulkan tumpang tindih kategori dalam analisis kualitatif.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini difokuskan untuk menganalisis secara mendalam mengenai Responsivitas Pelayanan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi analitis bagi studi Administrasi Publik mengenai batas adaptasi dan dinamika daya tanggap birokrasi ketika berhadapan dengan hambatan geografis yang kompleks.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif untuk menganalisis secara mendalam dan sistematis mengenai Responsivitas Pelayanan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sintang. Sejalan dengan pandangan Creswell dan Creswell (2018:182), pendekatan kualitatif deskriptif diterapkan untuk mengeksplorasi dan memahami fenomena sosial dalam konteks alamiahnya (*naturalistic inquiry*), di mana peneliti berfokus pada dinamika proses dan pemetaan faktual di lapangan. Unit analisis dalam penelitian ini adalah Disdukcapil Kabupaten Sintang yang difokuskan pada aktivitas dan interaksi pelayanan penerbitan akta kelahiran, baik melalui mekanisme pelayanan tatap muka di loket, program SIPLAN (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan *Direct/Online*), maupun skema penjangkauan langsung (jemput bola). Periode pengumpulan data lapangan dilaksanakan selama empat

bulan, terhitung sejak Januari hingga April 2026.

Penentuan informan dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling* yang dikombinasikan dengan prinsip *criterion-based sampling* (Moser dan Korstjens, 2018:10), yaitu memilih informan secara sengaja berdasarkan kriteria inklusi tertentu yang berkaitan langsung dengan fokus penelitian. Kriteria inklusi dalam penelitian ini mencakup keterlibatan langsung dalam regulasi, operasional teknis, pengelolaan aduan, serta keterwakilan geografis masyarakat penerima layanan. Untuk memastikan pemetaan responsivitas berjalan komprehensif, informan dalam penelitian ini memuat unsur pimpinan, pelaksana teknis *front-line*, hingga warga pengguna layanan dari kawasan pedalaman/terpencil. Pengumpulan data dihentikan ketika telah mencapai tahap saturasi data (*data saturation*), yang merujuk pada pemikiran Saunders *et al.* (2018:1893) sebagai kondisi di mana penambahan wawancara dengan informan baru tidak lagi menghasilkan tema, kode, atau informasi baru mengenai responsivitas layanan.

Rincian pemetaan dan kriteria informan disajikan sebagai berikut:

1. Pimpinan/Pembuat Kebijakan (2 Orang): Kepala Disdukcapil Kabupaten Sintang (sebagai *key informant* yang memegang arah kebijakan dan evaluasi makro) serta Kepala Sub. Bagian Umum dan Kepegawaian (yang mengelola urusan kelembagaan dan tata kelola internal).
2. Pelaksana Teknis dan Pengelola Aduan (3 Orang): Petugas *Front Office*

loket pendaftaran akta kelahiran, Operator Teknis Aplikasi SIPLAN, dan Petugas Pengelola Aduan/Customer Service. Kelompok informan ini dipilih untuk menggali secara mendalam dinamika teknis, kesigapan, dan kecermatan *front-line* dalam memproses dokumen dan merespons keluhan warga harian.

3. Masyarakat Pengguna Layanan (6 Orang): Terdiri dari 2 orang warga kawasan perkotaan (Kecamatan Sintang) yang mengakses layanan di loket/SIPLAN, serta 4 orang warga dari desa terpencil/pedalaman yang mewakili kawasan hambatan geografis dan titik *blank spot* (seperti warga dari area pedalaman Kecamatan Ambalau dan Ketungau Hulu). Kriteria inklusi warga terpencil mensyaratkan telah mengurus atau menerima dokumen akta kelahiran melalui program *jemput bola* dalam rentang kurun waktu 2024–2026.

Teknik pengumpulan data dilaksanakan menggunakan prinsip multimetode kualitatif (Sugiyono, 2019:224; Yin, 2018:113) melalui tiga instrumen utama untuk menjamin kerapian dan kedalaman empiris:

1. Wawancara Mendalam (*In-Depth Interview*): Wawancara dilaksanakan menggunakan pedoman wawancara (*interview guide*) semi-terstruktur (Creswell dan Creswell, 2018:190) yang diturunkan dari empat indikator utama responsivitas, yakni: (1) prosedur dan daya tanggap penanganan aduan; (2) pemanfaatan keluhan sebagai bahan evaluasi internal; (3) tindakan nyata, kepastian

waktu, dan kesantunan aparat; serta (4) penempatan kebutuhan warga terpencil dalam posisi strategis. Wawancara berlangsung selama 30 sampai 60 menit per sesi, direkam menggunakan perekam audio digital atas persetujuan informan (*informed consent*), lalu ditranskrip secara verbatim ke dalam bentuk teks untuk dianalisis.

2. Observasi Langsung (*Direct Observation*): Observasi nonpartisipan (Yin, 2018:121) dilakukan di dua titik utama, yaitu di area *Public Service Hall*/loket pelayanan Disdukcapil Kabupaten Sintang (mengamati interaksi *front office*, waktu tunggu, dan suasana pelayanan) serta pada lokasi pelaksanaan kegiatan operasional *jemput bola* di desa sampel terpencil. Peneliti mencatat pengamatan secara langsung pada lembar observasi (*field notes*) dengan fokus pada ketepatan waktu, kecermatan prosedur, kesigapan petugas, serta sarana pengaduan yang tersedia.
3. Studi Dokumentasi: Merujuk pada Sugiyono (2018:240), pengumpulan data sekunder dilakukan dengan memeriksa dan menginventarisasi dokumen resmi instansi, meliputi: Rekapitulasi Data Pengaduan Masyarakat (SOP dan Register Aduan) periode tahun 2022 sampai tahun 2026, Standar Operasional Prosedur (SOP) Penerbitan Akta Kelahiran, Rekapitulasi Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran per Kecamatan, Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKjIP), serta dokumen

analisis peta titik *blank spot* wilayah Kabupaten Sintang.

Guna menjamin keabsahan data (*trustworthiness*) dan kredibilitas penelitian kualitatif ini, Peneliti menerapkan kerangka kriteria keabsahan data dari Lincoln dan Guba (sebagaimana dikutip dalam Creswell dan Creswell, 2018:200) melalui teknik triangulasi dan member check:

1. Triangulasi Sumber: Dilakukan dengan membandingkan dan menyelaraskan konsistensi pernyataan antar-informan. Sebagai contoh, klaim pimpinan dan operator SIPLAN mengenai ketepatan waktu penyelesaian dokumen dikonfirmasi secara silang dengan kesaksian warga pengguna layanan dari kawasan pedalaman.
2. Triangulasi Teknik: Dilakukan dengan menyilangkan hasil wawancara mendalam terhadap catatan observasi lapangan di loket/jemput bola serta bukti autentik pada dokumen rekapitulasi aduan instansi.
3. Member Check: Merujuk pada Creswell dan Creswell (2018:201), *member check* dilakukan secara konkret pasca-transkripsi dengan menyerahkan kembali ringkasan lembar hasil wawancara (*interview summary*) kepada informan kunci dan perwakilan petugas *front office* untuk mengonfirmasi bahwa kutipan, substansi, dan interpretasi yang disusun Peneliti telah sesuai dengan maksud asli informan tanpa ada pergeseran makna.

Analisis data dilakukan menggunakan pendekatan analisis

interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña (2019:31) dengan menerapkan tahapan *coding* sistematis (gabungan deduktif dan induktif). Proses analisis berlangsung melalui rantai kerja berikut:

1. Kondensasi Data (*Data Condensation*) dan Proses *Coding*: Data verbal hasil transkrip wawancara, catatan lapangan observasi, dan dokumen dipilah dan ditelaah. Pengodean diawali secara deduktif berdasarkan empat dimensi responsivitas (misalnya kode: RESP-ADU untuk Penanganan Aduan; RESP-ACTION untuk Tindakan Nyata Aparat; RESP-ACC untuk Aksesibilitas Terpencil. Selanjutnya, analisis mengadopsi pola induktif untuk menangkap tema-tema baru yang muncul dari lapangan, seperti hambatan jaringan Kode: BAR-NET atau kendala transportasi air pedalaman Kode: BAR-TRANS).
2. Penyajian Data (*Data Display*): Sejalan dengan Miles, Huberman, dan Saldaña (2019:108), data yang telah terkode dikelompokkan ke dalam matriks kategorisasi tema dan narasi deskriptif. Kutipan wawancara (*direct quotes*) dipetakan secara eksplisit berdampingan dengan bukti observasi dan temuan dokumen resmi guna memperlihatkan keutuhan konseptual.

Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion*

Drawing/Verification): Peneliti menyintesis pola hubungan antar-tema untuk menarik kesimpulan yang menjawab fokus penelitian mengenai batas adaptasi dan dinamika responsivitas pelayanan akta kelahiran

di wilayah dengan tantangan hambatan spasial.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Responsivitas pelayanan publik merupakan ukuran penting dalam menilai sejauh mana organisasi penyedia layanan mampu mengenali, memahami, dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara tepat waktu, cermat, dan berkeadilan (Hardiyansyah, 2018:78). Dalam konteks administrasi kependudukan, responsivitas yang tinggi mendorong terciptanya kepercayaan publik (*public trust*), memperkuat legitimasi kelembagaan, serta menjamin pemenuhan hak-hak sipil warga negara secara adil dan merata (Dwiyanto, 2021:112). Berdasarkan hasil pengamatan lapangan dan analisis data kualitatif yang mengadopsi model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña (2019:31), Responsivitas Pelayanan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sintang tercermin dari upaya dinamis dan adaptif dalam merespons kompleksitas tantangan spasial, keterbatasan akses jaringan (*blank spot*), serta tingkat pemahaman masyarakat yang beragam.

Upaya peningkatan responsivitas Disdukcapil Kabupaten Sintang tidak hanya berlangsung pada level komitmen kebijakan, melainkan terwujud dalam capaian kinerja riil yang terukur secara empiris. Berdasarkan rekapitulasi data kependudukan instansi, cakupan kepemilikan akta kelahiran anak usia 0–

18 tahun di Kabupaten Sintang menunjukkan tren pertumbuhan yang positif. Disajikan dalam Tabel 1 berikut:

Tabel 1. Data Penerbitan dan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran Anak (Usia 0–18 Tahun) di Kabupaten Sintang Tahun 2022-2024

No.	Indikator Pelayanan	Tahun 2022	Tahun 2023	Tahun 2024
1.	Jumlah Akta Kelahiran Diterbitkan (Lembar)	18,420	21,150	23,890
2.	Total Anak Usia 0–18 Tahun Ber-Akta (Jiwa)	128,640	135,210	142,800
3.	Persentase Cakupan Kepemilikan Akta Anak (%)	88.25%	91.40%	94.85%
4.	Permohonan Daring via Aplikasi SIPLAN (%)	12.50%	28.30%	46.70%

Sumber: Rekapitulasi Data Pelayanan Disdukcapil Kabupaten Sintang, Diolah Tahun 2026

Data pada Tabel 1 memperlihatkan keberhasilan transformasi pelayanan yang progresif. Pada tahun 2022, persentase cakupan kepemilikan akta kelahiran anak berada pada angka 88,25%, kemudian meningkat menjadi 91,40% pada tahun 2023, dan mencapai puncak pencapaian sebesar 94,85% pada tahun 2024 dengan total penerbitan fisik sebanyak 23.890 lembar. Peningkatan ini ditopang secara signifikan oleh adopsi teknologi digital melalui aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan *Direct/Online* (SIPLAN). Proporsi pengajuan akta kelahiran secara daring mengalami lonjakan tajam dari

12,50% pada tahun 2022 menjadi 46,70% pada tahun 2024. Hal ini membuktikan bahwa penyediaan kanal digital SIPLAN mampu meningkatkan efisiensi dan daya jangkauan pelayanan, khususnya bagi masyarakat kawasan perkotaan seperti Kecamatan Sintang yang membutuhkan alternatif layanan tanpa harus antri secara fisik di loket.

Komitmen kelembagaan pimpinan dalam mendorong daya tanggap aparatur ditegaskan oleh Kepala Disdukcapil Kabupaten Sintang dalam wawancara mendalam yang menyatakan bahwa:

"Responsivitas merupakan aspek yang sangat penting dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam hal pelayanan akta kelahiran. Akta kelahiran adalah dokumen penting dan dasar untuk pemenuhan hak-hak masyarakat, terutama anak-anak. Maka jika terjadi keluhan atau kendala dalam prosesnya, Dinas berkomitmen untuk segera merespons dan mencari solusi, bukan sekadar memberi jawaban normatif." (Wawancara, Februari 2026).

Lebih lanjut, Kepala Disdukcapil Kabupaten Sintang menguraikan strategi operasional dalam mendekatkan pelayanan kepada masyarakat pedalaman melalui penafsiran responsivitas yang berorientasi pada tindakan (*action-oriented*):

"Pihaknya telah berupaya untuk mengembangkan berbagai bentuk pelayanan yang mampu menjawab kebutuhan masyarakat secara langsung, terutama melalui program layanan jemput bola yang secara berkala dilakukan ke daerah-daerah terpencil di wilayah Kabupaten Sintang. Dalam hal ini, responsivitas tidak hanya

diwujudkan dalam bentuk kecepatan pelayanan, tetapi juga dalam bentuk kehadiran dinas secara aktif di tengah masyarakat. Dalam arti Dinas tidak menunggu masyarakat datang ke kantor, melainkan lebih mendekatkan layanan ke masyarakat. Responsivitas artinya Dinas hadir dan bergerak, bukan menunggu. Dengan cara ini, masyarakat yang tinggal jauh di pedalaman pun tetap bisa memperoleh dokumen kependudukan secara adil dan layak." (Wawancara, Februari 2026).

Penerapan prinsip responsivitas pada garda terdepan (*front-line*) tercermin dari interaksi langsung antara petugas loket dengan pemohon pelayanan. Kesiapantagapan petugas loket pendaftaran dalam memahami keterbatasan pengetahuan teknis masyarakat dan memberikan kepastian informasi menjadi titik krusial dalam meminimalisasi bolak-balik pengurusan dokumen. Hal ini ditegaskan oleh Petugas Front Office Loket Pendaftaran Akta Kelahiran Disdukcapil Kabupaten Sintang:

"Kami berusaha memahami kebutuhan masyarakat dengan memeriksa berkas dan menjelaskan persyaratan yang harus dipenuhi. Jika terdapat kekurangan, masyarakat diberi penjelasan mengenai dokumen yang harus dilengkapi. Pelayanan diupayakan cepat, tetapi terkadang terkendala banyaknya masyarakat, kelengkapan berkas, jaringan, dan sistem. Untuk masyarakat pedalaman, kami berusaha memberikan informasi yang lengkap agar mereka tidak perlu datang berulang kali." (Wawancara, Februari 2026).

Meskipun digitalisasi melalui aplikasi SIPLAN telah meningkatkan proporsi layanan hingga 46,70% pada tahun 2024, efektivitas layanan berbasis sistem informasi ini sangat bergantung pada stabilitas infrastruktur teknologi dan ketersediaan sinyal. Kendala teknis jaringan serta tantangan keterjangkauan di kawasan *blank spot* diurai secara komprehensif oleh Operator Teknis Aplikasi SIPLAN Disdukcapil Kabupaten Sintang:

"SIPLAN membantu mempermudah proses pelayanan akta kelahiran secara elektronik. Kendala yang paling sering memengaruhi pelayanan adalah jaringan dan gangguan sistem. Jika terjadi kendala, kami melakukan pengecekan dan berkoordinasi dengan bagian terkait. Masyarakat yang berada di wilayah blank spot masih mengalami kesulitan mengakses layanan sehingga terkadang membutuhkan bantuan dari pemerintah desa." (Wawancara, Maret 2026).

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi tidak dapat berdiri sendiri tanpa adanya sinergi antar-lembaga, khususnya peran proaktif pemerintah desa sebagai perantara layanan (*service intermediary*) bagi warga pedalaman yang terhambat akses internet. Prinsip pelayanan yang responsif juga diwujudkan melalui penyediaan sarana pengelolaan pengaduan masyarakat yang terstruktur, transparan, dan akuntabel. Keberadaan instrumen pengaduan menjadi indikator penting dalam mengukur kesiapan aparatur dalam menanggapi keluhan serta memanfaatkan masukan warga sebagai bahan evaluasi internal secara berkelanjutan (Sugiyono, 2019:224).

Struktur dan mekanisme pengaduan resmi yang dipublikasikan oleh Disdukcapil Kabupaten Sintang disajikan dalam Gambar 1 berikut:

Gambar 1. Standar Pelayanan dan Pengaduan Layanan Disdukcapil Kabupaten Sintang Tahun 2026

1. Sarana Pengaduan
 - a. Datang langsung;
 - b. Melalui telephone;
 - c. Melalui kotak saran;
 - d. Melalui surat;
 - e. Melalui website dukcapilsintang.go.id.
 - f. Dibentuk tim/petugas khusus penanganan pengaduan, saran dan masukan.
2. Prosedur/Mekanisme Pengaduan
 - a. Pengaduan disampaikan melalui sarana yang disediakan, dilengkapi dengan identitas dan kontak person pelapor.
 - b. Petugas melakukan verifikasi terhadap materi pengaduan dan memberikan tanggapan sebagai tindak lanjut atas pengaduan.
3. Petugas Pelayanan Pengaduan
 - a. Nama petugas : Very Krisviarto
 - Nomor HP : 085705445012
 - d. Website : dukcapil.sintang.go.id
 - e. E-mail : dukcapil6105@gmail.com

Sumber: DISDUKCAPIL Kabupaten Sintang, Diolah Tahun 2026

Berdasarkan data Gambar 1, diketahui bahwa Disdukcapil Kabupaten Sintang telah membangun sistem pengaduan layanan yang multi-kanal. Penanganan keluhan tidak hanya dihentikan pada penerimaan laporan, melainkan ditindaklanjuti secara teknis melalui verifikasi berkas dan konfirmasi ulang kepada pemohon. Sejalan dengan hal tersebut, Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Disdukcapil Kabupaten Sintang menjelaskan:

"Sistem pengaduan layanan yang tersedia saat ini merupakan bagian dari komitmen dinas dalam meningkatkan responsivitas pelayanan kepada masyarakat. Dinas tidak ingin masyarakat merasa kesulitan atau bingung jika mengalami

kendala saat mengurus dokumen. Oleh karena itu, Dinas menyediakan berbagai saluran pengaduan yang mudah diakses, baik secara langsung maupun melalui media daring. Semua laporan yang masuk akan diproses dengan cepat, karena bagi Dinas, pengaduan itu bukan hanya masalah, tapi juga masukan untuk perbaikan layanan." (Wawancara, Maret 2026).

Proses penanganan aduan serta tantangan komunikasi dalam mengelola masukan warga dipertegas oleh Petugas Pengelola Aduan/*Customer Service* Disdukcapil Kabupaten Sintang:

"Keluhan masyarakat umumnya berkaitan dengan persyaratan, proses pelayanan, keterlambatan, jaringan, dan penggunaan layanan online. Setiap pengaduan kami terima dan kami berikan penjelasan atau diteruskan kepada bagian yang berwenang. Keluhan masyarakat juga menjadi bahan evaluasi untuk memperbaiki pelayanan. Untuk masyarakat pedalaman, kendala komunikasi dan jaringan menjadi salah satu hambatan dalam penyampaian pengaduan." (Wawancara, Maret 2026).

Keterangan dari pengelola aduan ini mengonfirmasi bahwa pengaduan warga telah ditempatkan sebagai instrumen pembelajaran organisasi (*organizational learning*), meskipun efektivitas alur aduan dari wilayah pedalaman masih tertahan kendala konektivitas. Responsivitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Sintang dikonfirmasi secara berimbang oleh masyarakat pengguna layanan dari kawasan perbatasan dan pedalaman. Keterbatasan aksesibilitas fisik dan jaringan internet yang dialami oleh warga di perbatasan negara

dikemukakan oleh salah seorang warga Kecamatan Ketungau Hulu:

"Pengurusan akta kelahiran cukup sulit karena jarak yang jauh dan jaringan internet yang tidak stabil. Petugas cukup responsif ketika kami berhasil berkomunikasi dan memberikan arahan mengenai persyaratan serta proses pengurusan. Menurut saya pelayanan melalui desa dan penyampaian informasi yang lebih jelas sangat dibutuhkan masyarakat yang tinggal jauh dari pusat Kabupaten Sintang." (Wawancara Warga Ketungau Hulu, April 2026).

Pernyataan dari warga Ketungau Hulu ini mengindikasikan bahwa meskipun sikap komunikatif petugas dinilai sudah sangat baik (*personally responsive*), namun responsivitas secara kelembagaan (*institutionally responsive*) masih memerlukan penguatan dalam bentuk efisiensi alur pelayanan berbasis pemerintahan desa serta penguatan distribusi informasi persyaratan ke wilayah pelosok. Di sisi lain, responsivitas dalam bentuk keberpihakan terhadap warga kawasan terpencil yang mengalami hambatan aksesibilitas geografis turut dikonfirmasi oleh warga pedalaman Kecamatan Ambalau:

"Selama ini kami merasa kesulitan dalam mengurus dokumen kependudukan karena jarak dan biaya transportasi yang tinggi. Namun, kami merasa sangat terbantu ketika petugas Disdukcapil datang langsung ke desa dalam program jemput bola. Kehadiran langsung petugas dengan membawa perangkat lengkap serta memberikan penjelasan di tempat adalah bentuk nyata pelayanan yang responsif dan sangat memudahkan warga desa."

(Wawancara Warga Ambalau, April 2026).

Evaluasi terhadap daya tanggap instansi secara komprehensif juga dipetakan dari catatan historis keluhan masyarakat. Dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 2. Jenis Keluhan Masyarakat pada Pelayanan Disdukcapil Sintang Tahun 2022–2024

No.	Keluhan Masyarakat	Uraian Masalah	Tahun
1.	Pelayanan kurang prima	Banyak laporan masyarakat menilai pelayanan belum memenuhi harapan, sehingga perlu peningkatan kualitas dan infrastruktur.	2022
2.	Praktik calo	Masih ada calo dalam pengurusan dokumen kependudukan (KTP, KK, dsb) yang merugikan masyarakat.	2022
3.	Kurangnya transparansi informasi	Prosedur, standar biaya, waktu penyelesaian, dan sosialisasi masih belum jelas sehingga membingungkan masyarakat.	2023
4.	Risiko penipuan data	Ada modus penipuan yang mengaku petugas Disdukcapil untuk meminta data pribadi masyarakat melalui telepon/pesan.	2024

Sumber: Rekapitulasi Register Pengaduan Disdukcapil Kabupaten Sintang, Diolah Tahun 2026

Pola pergeseran isu pada Tabel 2 menunjukkan adanya evolusi tantangan

pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Sintang. Pada tahun 2022, dominasi keluhan terfokus pada kualitas pelayanan dasar dan keberadaan praktik percaloan. Keluhan ini direspons oleh pimpinan dinas melalui penataan sistem internal, digitalisasi via SIPLAN, serta pengetatan pengawasan di area *Public Service Hall* guna mengeliminasi peran perantara ilegal.

Memasuki tahun 2023 dan 2024, dinamika keluhan bergeser ke arah tuntutan transparansi standar pelayanan dan perlindungan data pribadi akibat maraknya fenomena penipuan yang mengatasnamakan petugas dinas. Disdukcapil Kabupaten Sintang merespons kondisi ini dengan meningkatkan sosialisasi masif mengenai kanal resmi pelayanan gratis serta memperkuat literasi publik terkait keamanan data kependudukan.

Sintesis antara capaian kuantitatif cakupan akta kelahiran (94,85%), perluasan kanal digital SIPLAN (46,70%), efektivitas skema jemput bola, serta kesaksian empiris para narasumber kunci menunjukkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Sintang telah berada pada alur transformasi pelayanan yang responsif dan adaptif. Untuk mempertahankan keberlanjutan pelayanan publik yang berkeadilan, dinas perlu melembagakan peran pemerintah desa sebagai perpanjangan tangan dinas bagi wilayah *blank spot*, mengoptimalkan keandalan sistem jaringan SIPLAN, serta memperluas transparansi informasi persyaratan hingga ke pelosok pedalaman.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sintang, penelitian ini menyimpulkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di instansi tersebut menunjukkan sejumlah praktik responsif, namun belum merata pada seluruh aspek pelayanan. Kehadiran komitmen kelembagaan yang diwujudkan melalui kesiapsiagaan petugas *front office* dan pengelola aduan dalam membimbing pemohon serta merespons keluhan warga menjadi indikator penting terbentuknya daya tanggap organisasi. Keberadaan program jemput bola terbukti menjadi instrumen efektif dalam mendekatkan pelayanan bagi masyarakat yang menghadapi keterbatasan geografis di kawasan pedalaman dan perbatasan, seperti di Kecamatan Ambalau dan Ketungau Hulu.

Meskipun demikian, peningkatan responsivitas tersebut masih dihadapkan pada keterbatasan struktural dan operasional yang substansial. Pemanfaatan kanal digital melalui aplikasi SIPLAN memang mencatatkan peningkatan proporsi penggunaan yang signifikan. Namun demikian, hanya sekadar mencerminkan perluasan jangkauan adopsi sistem dan belum mengukur tingkat efektivitas layanan secara komprehensif, mengingat keterbatasan infrastruktur jaringan (*blank spot*) masih menjadi hambatan utama bagi warga desa di wilayah pelosok.

Di samping tantangan teknologis, kualitas responsivitas pelayanan belum sepenuhnya merata akibat masih ditemukannya dinamika masalah dalam tata kelola instansi. Catatan historis pengaduan masyarakat mengonfirmasi keberadaan keluhan yang berkaitan dengan kurangnya transparansi standar pelayanan, praktik percaloan yang merugikan pemohon, hingga meningkatnya risiko penipuan data pribadi yang mengatasnamakan petugas.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sintang perlu memperluas sosialisasi alur, standar biaya, dan kepastian waktu pelayanan secara transparan hingga ke tingkat desa melalui pemanfaatan perangkat desa sebagai perpanjangan tangan dinas. Langkah ini harus diimbangi dengan penguatan pengawasan internal yang ketat di area pelayanan langsung guna mengeliminasi praktik percaloan secara total. Seiring dengan perbaikan tata kelola fisik, penguatan sistem digital SIPLAN perlu disertai evaluasi keandalan teknis dan edukasi masif terkait literasi keamanan data pribadi untuk meminimalisasi risiko penipuan yang mengasnamakan petugas.

Selain itu, Pemerintah Kabupaten Sintang perlu menjamin ketersediaan alokasi anggaran dan sarana operasional yang berkelanjutan bagi program jemput bola ke kawasan terpencil dan perbatasan (*blank spot*). Penjangkauan langsung ini hendaknya diintegrasikan dengan penyediaan infrastruktur pos pelayanan berbasis desa. Dengan demikian, hambatan jarak, biaya

transportasi, dan keterbatasan jaringan internet tidak lagi menjadi penghalang bagi masyarakat pedalaman dalam memperoleh dokumen akta kelahiran secara adil, setara, dan merata.

DAFTAR PUSTAKA

- Annas, M. (2017). *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Aprilia, R. (2022). Akselerasi kepemilikan dokumen kependudukan melalui inovasi pelayanan publik berbasis digital. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 20(1), 42–55.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th ed.). Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Dwiyanto, A. (2017). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. (2021). *Rethinking Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Helly, N., Wijaya, A., & Saputra, H. (2026). Digital public service adaptation and civil registration in remote regions: Bridging the connectivity gap. *Journal of Public Sector Innovation*, 11(1), 30–45.
- Hidayat, T., Rahman, A., & Pratama, Y. (2024). Efalutasi efektivitas skema jemput bola dan transformasi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan. *Jurnal Tata Kelola dan Publikasi Administrasi*, 8(2), 108–122.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2019). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (4th ed.). Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Ramadhan, F. (2023). Tantangan penjangkauan pelayanan administrasi kependudukan pada area blank spot dan kawasan pedalaman. *Jurnal Pembangunan Wilayah dan Pelayanan Publik*, 15(1), 75–88.
- Rismawati, & Nur, A. (2018). Analisis kualitas pelayanan publik dan daya tanggap aparat birokrasi. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 6(2), 89–98.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.