

INOVASI PELAYANAN ONLINE AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL

Isma Nirmala¹
Ismanirmala@unisti.ac.id¹

ABSTRAK

Tujuan penelitian untuk mengetahui inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran online serta kelebihan dan kekurangan bagi masyarakat di kota Palembang. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan yang digunakan peneliti adalah dua orang Kepala Kantor Kelurahan, Tiga Masyarakat, dan Lima Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang dengan menggunakan analisis deskriptif. Hasil penelitian bahwa inovasi pelayanan akta kelahiran secara online merupakan strategi pelayanan untuk mempermudah masyarakat membuat akta kelahiran. Dari segi waktu dan tempat, masyarakat dapat mendaftarkan akta kelahiran kapan saja dan dimana saja. Simpulan penelitian menunjukkan dengan adanya inovasi online diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam pembuatan akta kelahiran.

Kata Kunci: *Akta Kelahiran Online, Inovasi, Pelayanan.*

ABSTRACT

The purpose of the study was to determine the innovation of online birth certificate making services as well as the advantages and disadvantages for people in the city of Palembang. The research method uses a qualitative approach with data collection techniques, namely interviews, observation, and documentation. The informants used by the researcher were two Heads of Kelurahan Offices, Three Communities, and Five Employees of the Population and Civil Registration Office of Palembang City using descriptive analysis. The results of the study show that online birth certificate service innovation is a service strategy to make it easier for people to make birth certificates. In terms of time and place, people can register a birth certificate anytime and anywhere. The conclusion of the study shows that online innovation is expected to facilitate the community in making birth certificates.

Keywords: *Innovation, Online Birth Certificate, Service.*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan (Ferdian, 2018). Untuk mengatur tentang pelaksanaan pelayanan publik tersebut, pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mana berisikan tentang negara berkewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 2009).

Ada beberapa jenis pelayanan publik yang diberikan aparatur kepada masyarakat, mulai dari urusan akta kelahiran sampai dengan urusan surat kematian atau yang dikenal dengan istilah catatan sipil. Salah satu dokumen kependudukan yang wajib dimiliki oleh semua warga Negara Indonesia ialah dokumen kelahiran atau akta kelahiran. Akta kelahiran merupakan dokumen resmi yang dikeluarkan oleh Negara bagi individu yang baru lahir. Dimana akta kelahiran ini berisi tanda bukti yang sangat penting dan diperlukan untuk mengatur dan menyimpan bahan keterangan tentang kelahiran seorang bayi dalam bentuk selebar kertas yang telah di cetak. Akta kelahiran sendiri menjadi penting bagi masyarakat karena merupakan bukti yang kuat dan sah secara hukum atas kelahiran seseorang (Ferdian, 2018). Akta kelahiran ini juga berguna untuk persyaratan administrasi mendaftarkan

anak ke sekolah serta sebagai bukti yang sah atas anak itu sendiri atau legalitas terhadap anak tersebut, namun tidak semua masyarakat menyadari pentingnya akta kelahiran.

Kepemilikan dokumen kependudukan di Indonesia saat ini pada umumnya masih tergolong rendah. Hal ini dimanfaatkan dikarenakan kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan masih kurang. Masyarakat beranggapan bahwa dokumen kependudukan ini tidak begitu penting dan kebanyakan dari mereka hanya akan mengurus dokumen kependudukan apabila dokumen tersebut dibutuhkan seperti pada saat seorang anak yang mendaftar sekolah harus melampirkan akta kelahiran.

Sehingga dibutuhkan motivasi atau dorongan yang dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kepada masyarakat tersebut agar mengetahui pentingnya fungsi akta kelahiran. Selain itu, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil juga harus mampu berinovasi guna memberikan pelayanan akta kelahiran yang efektif dan efisien.

Di era digital yang semakin maju sekarang ini, pemerintah harus lebih sensitif serta tanggap dalam memanfaatkan teknologi yang ada. Begitu pula dengan penyelenggara dokumen administrasi publik yang harus selalu memodernisasikan dirinya, menemukan strategi serta pendekatan terhadap masyarakat dengan lebih jitu, serta terus berusaha memperbaharui teori dan instrumentasi agar tidak semakin tertinggal dengan kemajuan jaman. Dalam hal ini salah satu hal yang dapat dilakukan adalah dengan

inovasi (Soraya, 2019). Terkait dengan pentingnya pelayanan publik dalam hal administrasi kependudukan terhadap akta kelahiran, akta kematian, dan KTP, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang telah melakukan inovasi. Inovasi yang dilakukan berupa pelayanan akta kelahiran secara online. Dimana alam pembuatan akta kelahiran, masyarakat tidak perlu antri di kantor Dinas Pendudukan dan Catatan Sipil, tetapi cukup mendaftar melalui WhatsApp. inovasi ini selain menyesuaikan dengan perkembangan teknologi juga dimaksudkan untuk mengatasi Pandemi Covid-19. Dimana dimasa pandemic ini, kita harus melakukan *social distancing*.

Meskipun proses pencatatan sipil di Kota Palembang sudah menerapkan sistem online, namun kebijakan tersebut belum mampu memecahkan masalah yang terjadi di masyarakat sampai saat ini. Dimana masih banyak masyarakat yang tingkat pemahamannya terkait dengan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) masih sangat minim akan pengetahuan. Salah satu contohnya seperti yang peneliti dapatkan dari hasil observasi langsung, saat ini masyarakat lebih banyak mengurus akta kelahiran di Kantor Disdukcapil Kota Palembang dibandingkan langsung mengurus akta kelahiran secara online.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah inovasi pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang sudah berjalan dengan baik, dan untuk mengetahui apa saja kelebihan dan kekurangan proses pembuatan akta kelahiran secara online.

METODELOGI PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti berdasarkan tujuan penelitian adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi, dan studi kepustakaan. Teknik yang digunakan untuk mengolah data dalam penelitian ini digunakan teknik analisis deskriptif. Teknik analisis deskriptif dilakukan dengan cara mengumpulkan data dan informasi terkait dengan kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang, dengan informan adalah dua orang Kepala Kantor Kelurahan, Tiga Masyarakat, dan Lima Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Online

Inovasi Pelayanan Pencatatan Kelahiran yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang merupakan inovasi strategi layanan karena adanya cara baru dalam berinteraksi dengan masyarakat melalui inovasi ini perubahan yang terjadi pada pelayanan akta kelahiran online yang dilakukan langsung oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang. Akta kelahiran online adalah suatu pembuatan data penduduk dengan prosedur pembuatan secara terhubung menggunakan komputer/gadget yang dapat langsung mengakses data maupun informasi. Seperti halnya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang yang membuat inovasi pelayanan

secara online pada pembuatan akta kelahiran.

Inovasi ini merupakan *Sustaining innovation* (inovasi terusan) karena membawa perubahan baru namun dengan tetap mendasarkan diri pada kondisi pelayanan dan sistem yang sedang berjalan atau produk yang sudah ada. Pelayanan akta kelahiran tetap harus memenuhi berkas persyaratan pembuatan dokumen akta kelahiran. Inovasi Pelayanan pencatatan kelahiran dilakukan sebagai upaya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang untuk meningkatkan kepemilikan akta kelahiran. Pelayanan pencatatan akta kelahiran dilakukan melalui pendaftaran dan permohonan pencatatan secara online yang mengupload persyaratan di website Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang.

Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Online Syarat

Pelayanan akta kelahiran secara online yang dimaksudkan untuk pengurusan pembuatan akta kelahiran lebih mudah dan cepat. Dari hasil wawancara didapatkan bahwa dalam hal ini, hampir semua pemenuhan syarat yang dibutuhkan sudah sangat jelas diinfokan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang.

Pada syarat juga tertera bahwasanya dalam hal pembuatan akte secara online tidak dikenakan biaya sedikitpun yang diatur dalam Undang-Undang No 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan. Pada Undang-Undang tersebut diatur bahwasanya dalam hal pelayanan

administrasi kependudukan tidak dikenakan biaya sedikitpun.

Waktu

Pembuatan akta kelahiran online membutuhkan waktu 1 hari dalam proses pengisian formulir dan pengimputan data oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. Waktu merupakan sesuatu yang sangat berharga bagi masyarakat. Bisa dikatakan bahwa waktu adalah permasalahan dari setiap proses, dan akta kelahiran akan diterbitkan satu hari setelah proses pengisian formulir dan pengimputan data itu dilaksanakan.

Dari hasil wawancara penulis dengan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang, penulis dapat menyimpulkan bahwasanya dalam proses pembuatan akta kelahiran secara online tidak membutuhkan waktu yang lama. Di karenakan masyarakat tidak perlu mengantri dan bisa langsung mendatangi teller 5 yang sudah disediakan khusus untuk akta kelahiran secara online oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang.

Fasilitas Pendukung Pelayanan

Fasilitas pendukung pelayanan bertujuan untuk lebih membantu petugas maupun masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Melihat dari hasil dokumentasi dan observasi penulis terlihat bahwa di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang, menurut penulis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang telah menyiapkan alat pendukung pelayanan akta kelahiran secara online dengan

baik yang mana mereka telah menyediakan komputer khusus untuk pembuatan akta kelahiran online. Terlihat dari fasilitas dan prasarana yang dimiliki. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang memiliki 4-unit komputer yang berfungsi sebagai pencatatan sipil, khusus untuk pembuatan akta online, disediakan 1 buah computer dan printer.

Selain itu, Dalam setiap pengurusan akta kelahiran secara online maupun manual Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang menyiapkan satu meja informasi dan pengaduan yang mana bidang ini berfungsi sebagai tempat pengaduan keluhan dan juga sebagai tempat penjelasan terkait dengan pengurusan administrasi pendudukan. Sebagai petugas yang berupaya untuk memberikan pelayanan yang tertinggi kepada masyarakat, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang menyediakan tempat pelanggan untuk menyampaikan keluhan masyarakat apabila masyarakat mengalami ketidaknyamanan dalam prosedur yang ingin dilakukan.

Sebagai tempat pengaduan keluhan dan juga pusat informasi yang membantu masyarakat, selain dengan menyatakan keluhannya langsung ke petugas masyarakat juga untuk mendapat informasi yang dibutuhkan karena ketidak paham masyarakat akan mekanisme atau prosedur layanan yang membingungkan masyarakat.

Prosedur Pelayanan Akta Kelahiran Online

Prosedur pelayanan adalah salah satu dari standar pelayanan yang harus dijalankan bagi pemberi dan penerima pelayanan publik. Berdasarkan data hasil wawancara dan ditambah dengan dokumen yang penulis dapat dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang yang mana dijelaskan bagaimana prosedur pembuatan akta kelahiran adalah sebagai berikut: 1). Membuka website Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang di <https://disdukcapil.palembang.go.id/>; 2). Masuk ke tab informasi Pilih Pelayanan Akta; 3). Pilih salah satu link yang disediakan untuk pendaftaran akta kelahiran; 4). Sebelum melakukan pendaftaran akta kelahiran secara online, pastikan Anda sudah mempunyai Kartu Keluarga dan KTP saksi sebanyak 2 buah bagi anak yang usia pengurusannya sudah berumur di atas 60 hari; 5). Menyiapkan berkas atau syarat umum yang telah dijelaskan di poin atas; 6). Mengisi Formulir online

Pihak pemerintah sudah mensosialisasikan program akta kelahiran secara online pada 2019. Akta kelahiran dapat diurus oleh masyarakat Kota Palembang dengan cara online yang dapat diperoleh pada website yang telah disediakan oleh pemerintah Kota Palembang. Kebijakan ini dikeluarkan guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (Good Governance) dalam system pemerintahan Kota Palembang, dengan cara menerapkan sistem pemerintahan berbasis elektronik (Elektronik Governance).

Namun pada dasarnya program ini dimaksudkan agar pembuatan akta kelahiran menjadi lebih efektif dan efisien. Seluruh masyarakat bisa mengakses website yang telah disediakan oleh pemerintah dan bisa membuat akta kelahiran secara online tanpa harus ke Kantor Disdukcapil terlebih dahulu. Hal ini dikarenakan untuk mengurangi kesulitan dalam mengurus hal-hal yang bersifat administratif dengan pemerintahan.

Dalam mekanisme pembuatan akta kelahiran secara online masyarakat banyak yang tidak mengetahui bagaimana mekanisme yang harus dilakukan. Masyarakat masih bingung tentang pembuatan akte secara online dan menganggap bahwasanya akta secara manual lebih mudah di bandingkan secara online.

Terdapat beberapa kendala yang dialami oleh pemerintah Kota Palembang dalam menerapkan kebijakan akta kelahiran secara online, salah satunya yaitu belum semua masyarakat memahami bagaimana cara memanfaatkan sistem elektronik tersebut. Sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah kota Palembang juga belum menyeluruh kepada masyarakat. Terdapat banyak hal yang dapat dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan pemahaman kepada masyarakat diantaranya adalah dengan membentuk tim kerja yang dapat bekerja langsung hingga dapat menjelaskan kepada masyarakat secara efektif dan efisien.

Selain itu, sistem online justru belum dapat membuat masyarakat berpartisipasi, melainkan hanya menyulitkan masyarakat saja. Hal tersebut disebabkan karena tingkat pemahaman masyarakat Kota

Palembang terkait dengan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) masih sangat minim akan pengetahuan.

Kelebihan dan Kekurangan Pembuatan Akta Kelahiran Online

Setiap penerapan suatu kebijakan dapat menuai kelebihan dan kekurangan apalagi kebijakan tersebut baru di terapkan di dalam suatu daerah. Adapun kelebihan dari inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran secara online yaitu: (1). Masyarakat tidak lagi direpotkan datang ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang untuk membuat akta kelahiran. (2). Menghemat biaya, dalam artian tidak perlu mengeluarkan uang untuk transportasi kesana-kemari. (3). Menghemat waktu kapan saja melalui online, Bisa dimana saja dengan di dalam memanfaatkan teknologi berupa *gadget* (smartphone) dan komputer, dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan administrasi dan mengakses informasi lewat internet yang diinginkan. (4). Tidak perlu mengantri karena telah disediakan loket khusus, masyarakat cukup sekali datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang.

Dari kelebihan tersebut peneliti menyimpulkan bahwasanya pembuatan akte kelahiran secara online memiliki manfaat yang sangat besar terhadap masyarakat yang mana masyarakat mendapat pelayanan tanpa dirugikan sedikitpun.

Setiap kebijakan yang dibuat oleh pemerintah selalu mempunyai kekurangan dalam hal penerapannya, apalagi dalam segi pelayanan terhadap masyarakat. Hal ini juga terjadi pada

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang dalam penerapan pembuatan akta secara online.

Adapun kekurangan yang terjadi dalam penerapan inovasi tersebut adalah sebagai berikut: (1). Masyarakat banyak yang belum memahami pembuatan akta kelahiran secara online, dikarenakan sosialisasi yang tidak merata. (2). Banyaknya masyarakat masih meragukan tentang pembuatan akta kelahiran secara online dalam hal keabsahan data yang diinput. (3). Masih banyak masyarakat tidak dapat memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, berupa gadget ataupun komputer.

Menurut peneliti setelah melihat dari hasil observasi di atas peneliti menyimpulkan kekurangan dalam hal pembuatan akta kelahiran secara online disebabkan oleh kurangnya pemahaman dari masyarakat terhadap inovasi pelayanan tersebut.

SIMPULAN

Inovasi pelayanan online yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang merupakan inovasi strategi pelayanan karena adanya cara baru dalam berinteraksi pada masyarakat dengan pelayanan pencatatan akta kelahiran melalui pendaftaran dan permohonan pencatatan secara online yang mengupload persyaratan secara online. Diharapkan dengan inovasi ini, kepemilikan akta kelahiran meningkat

Kelebihan dari inovasi ini mempermudah prosedur pembuatan akta kelahiran secara online tersebut dari segi waktu, biaya dan bisa mengaksesnya kapan saja dan dimana saja dengan adanya inovasi pembuatan

akta kelahiran online. Pemerintah juga sudah melakukan program sosialisasi memberikan pemahaman kepada masyarakat terkait dengan membuat akta kelahiran secara online bagi masyarakat. Namun masyarakat Kota Palembang masih kurang memahami dalam proses pembuatan akta kelahiran secara online.

DAFTAR PUSTAKA

- Ferdian, F. (2018). Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran online di Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kota Banda Aceh [Universitas Islam Negeri Ar-Raniry]. In *Universitas Islam Negeri Ar-Raniry*. 10(1). <http://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/7452/>
- Kurniawan, A. D. (2015). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Inovasi Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Lamongan). *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 3(3). [http://journal.unair.ac.id/KMP@inovasi-pelayanan-publik-\(studi-deskriptif-tentang-inovasi-pelayanan-surat-izin-usaha-perdagangan-\(siup\)-di-badan-penanaman-modal-dan-perizinan-kabupaten-article-9046-media-138-category-8.html](http://journal.unair.ac.id/KMP@inovasi-pelayanan-publik-(studi-deskriptif-tentang-inovasi-pelayanan-surat-izin-usaha-perdagangan-(siup)-di-badan-penanaman-modal-dan-perizinan-kabupaten-article-9046-media-138-category-8.html)
- Mirnasari, R. M. (2013). Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(1), 71–84. <http://journal.unair.ac.id/KMP@inovasi-pelayanan-publik-uptd-terminal-purabaya-bungurasih---article-4593-media-138-category->

8.html

Soraya, T., & Astuti, P. (2019). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online di Kabupaten Pati. *Journal of Politic and Government Studies*, 8(04), 61-70. Retrieved from <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/view/25018>

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Diakses dari <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>