

INOVASI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DALAM PELAYANAN AKTA KELAHIRAN ONLINE DI KABUPATEN BOJONEGORO

Rupiarsieh

Program Studi Administrasi Publik, FISIP, Universitas Bojonegoro

Jl. Lettu Suyitno No 2 Bojonegoro

Email : arsieh_sakti@yahoo.com

Abstract

In terms of realizing the online birth certificate service innovation, the Population and Civil Registration Office of Bojonegoro Regency cooperates with 7 hospitals, both regional hospitals and private hospitals. Based on Government Regulation of the Republic of Indonesia Number 38 of 2017 concerning Regional Innovation. Regional innovation can be realized in various forms, starting from innovation in local government governance, public service innovation / regional innovation in accordance with government affairs which are the authority of the region itself. The purpose of the study was to identify and analyze the Innovation of the Population and Civil Registration Service in Online Birth Certificate Services and the factors involved in Online Birth Certificate Services. The focus of this research is on the Innovation of the Population and Civil Registration Service in Online Birth Certificate Services which saves costs, saves time, reduces limitations, and benefits at the management level. The method used is a descriptive method with a qualitative approach. The theory used to determine the Online Birth Certificate Innovation is the theory used by Richard Heeks that innovation is closely related to technology and information, especially the internet which has an important role in transparency. The results showed that the Population and Civil Registration Service Innovation in Online Birth Certificate Services was running but after doing the research it was found that there were problems, namely network problems and the issuance time of birth certificates which took a long time of about 1 month.

Keywords : Innovation, Public Service, Birth Certificate

Abstrak

Dalam hal mewujudkan Inovasi pelayanan akta kelahiran Online , Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro bekerja sama dengan 7 rumah sakit baik rumah sakit daerah maupun rumah sakit swasta. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah. Inovasi Daerah dapat diwujudkan dalam berbagai bentuk mulai inovasi tata kelola Pemerintah Daerah, Inovasi Pelayanan Publik / inovasi daerah sesuai dengan urusan Pemerintah yang menjadi kewenangan daerah itu sendiri. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisa Inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Pelayanan Akta Kelahiran Online dan faktor-faktor yang yang Pelayanan Akta Kelahiran Online. Fokus pada penelitian ini adalah pada Inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Pelayanan Akta Kelahiran Online menghemat biaya, menghemat waktu, mengurangi keterbatasan, dan manfaat pada tingkat pengelolaan. Adapun metode yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teori yang digunakan untuk mengetahui Inovasi Akta Kelahiran Online adalah teori yang digunakan oleh Richard Heeks inovasi erat kaitannya dengan teknologi dan informasi, khususnya internet yang memiliki peranan penting dalam transparansi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Pelayanan Akta Kelahiran Online berjalan akan tetapi setelah dilakukan penelitian ditemukan kendala yaitu masalah jaringan dan waktu penerbitan akta kelahiran yang membutuhkan waktu yang lama sekitar 1 bulan.

Keywords : Inovasi, Pelayanan Publik, Akte Kelahiran

PENDAHULUAN

Peranan pemerintah sangatlah penting dalam melaksanakan Pelayanan Publik bagi masyarakat, karena salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah. Pelayanan Publik merupakan Pelayanan yang disediakan oleh suatu birokrasi baik barang publik atau jasa publik untuk diberikan kepada semua lapisan masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Suprastiyo, 2018).

Dapat dikatakan dalam kehidupan manusia bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dikarenakan setiap manusia membutuhkan pelayanan. seiringnya waktu masyarakat juga menuntut kepada pemerintah dalam halnya pada pelayanan publik yang efektif, efisien, berkualitas, tepat, cepat serta tidak membutuhkan waktu yang lama dalam memberikan pelayanan. Kualitas pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat secara langsung dapat dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pemerintah.

Peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi perhatian bagi pemerintah yang dibuktikan pada Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang menuntut adanya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dipenuhi dengan baik dan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah semakin meningkat.

Pelayanan yang baik dan maksimal, serta alternatif pelayanan yang ada guna mempermudah masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan selalu mendasari Dispendukcapil Kabupaten Bojonegoro dalam meningkatkan dan memperbarui kualitas kinerja dalam bekerja

secara maksimal, maka dibutuhkan inovasi atau terobosan pelayanan publik untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik.

Seiring waktu dengan berkembangnya teknologi, Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah mulai mengikuti era globalisasi yang sekarang serba online/internet. Hal ini pemerintah daerah juga dituntut untuk melakukan perbaikan dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat dikarenakan masyarakat juga mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai asas dan tujuan pelayanan.

Salah satu bentuk pemerintah daerah Kabupaten Bojonegoro, dalam menwujudkan pelayanan publik pada instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bojonegoro membuat terobosan atau inovasi baru bagi pelayanan publik khususnya pada Pelayanan Akta Kelahiran. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro membuat inovasi dalam memberikan pelayanan Akte Kelahiran yang diberinama “Pelayanan Akta Kelahiran Online” dimana program ini bekerja sama antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Rumah Sakit yang ada di Kabupaten Bojonegoro baik Rumah Sakit Daerah maupun Swasta.

Inovasi sendiri merupakan suatu ide atau objek yang diterima sebagai hal yang baru untuk memperbaiki suatu produk. Inovasi adalah ide atau juga gagasan baru yang sebelumnya tidak pernah ada atau juga belum diterbitkan, Sebuah inovasi pada umumnya berisi terobosan baru.

Demi Tercapainya ketertiban dalam pencatatan data penduduk, jika memiliki anggota keluarga baru, sesegera mungkin untuk mendaftarkan kelahiran anak kepada dinas terkait sesuai dengan amanat Undang-Undang, yaitu selambat-lambatnya 60 hari setelah peristiwa kelahiran (Undang-Undang Nomor 3 Pasal 27 Ayat 1 Tahun 2006).

Hal tersebut sangat penting agar anak memperoleh pelayanan publik dari pemerintah maupun non-pemerintah ke depannya. Ketika bayi yang baru lahir dilaporkan guna mendapatkan akta kelahiran, si bayi akan terdaftar dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. kemudian masuk dalam Kartu Keluarga dan mendapatkan Nomor Induk Kependudukan. Secara resmi akta kelahiran merupakan bukti autentik yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Online ini ditujukan khusus bagi anak yang baru lahir yang kemudian dibuatkan akta secara online tanpa adanya pungutan biaya serta tidak membutuhkan waktu yang lama, tanpa perlu datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil cukup dari Rumah Sakit yang bekerja sama dengan pihak terkait. Pada saat ini sudah cukup banyak masyarakat yang menikmati pelayanan akta online ini terbukti dengan adanya masyarakat yang menggunakan pelayanan akta kelahiran online pada tahun 2017 sebanyak 1107 orang, dan tahun 2018 sebanyak 537 orang. Sebelum adanya pelayanan akta kelahiran *Online* ini masyarakat yang membuat akta kelahiran manual atau datang langsung di kantor Dispendukcapil sebanyak tahun 2017 10.375.00 dan tahun 2018 sebanyak 11.097.00 orang, dengan adanya pelayanan akta kelahiran online masyarakat merasa terbantu dalam pelayanan khususnya pelayanan akta kelahiran.

Dalam pengamatan awal yang dilakukan oleh peneliti, pelayanan akta online di Kabupaten Bojonegoro menghadapi beberapa kendala diantaranya yaitu: Kendala Pertama, sosialisasi kepada masyarakat yang kurang merata dibuktikan, masih banyak masyarakat belum mengetahui adanya pelayanan akta kelahiran dirumah sakit. Bahwa jika ada ibu yang melahirkan

dari pihak rumah sakit yang bekerjasama bisa dibuatkan akta kelahiran ditempat.

Kendala Kedua, Masalah mengenai jaringan atau server. belakangan ini terjadi masalah dengan jaringan yang menghubungkan pihak rumah sakit dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam membuka aplikasi mulai susah untuk dibuka. Padahal masalah ini sudah disampaikan oleh pihak terkait akan tetapi tidak menuai respon balik.

Kendala Ketiga yaitu mengenai kerjasama dalam pembuatan akta kelahiran online ini tidak hanya dengan pihak rumah sakit saja yang terlibat melainkan puskesmas harus ikut terlibat dikarenakan puskesmas tempat alternatif/terdekat bagi masyarakat untuk memperoleh pelayanan dan banyak ibu yang melahirkan dari puskesmas. Maka pelayanan ini dapat membantu dan mempermudah masyarakat dalam membuat akta kelahiran tanpa datang ke Dispendukcapil.

Adapun Tujuan adanya inovasi ini untuk memperkenalkan kepada masyarakat bahwa pemerintah membuat terobosan/inovasi pelayanan yang lebih mudah dan bermanfaat. Sebuah inovasi tidaklah harus mahal, inovasi dapat dilakukan oleh siapa saja, kapan saja, dimana saja.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan ialah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini berlokasi di Kabupaten Bojonegoro. Fokus penelitian ini ialah 1) Manfaat pada tingkat proses ialah a) Menghemat biaya, b) Menghemat Waktu, c) Mengurangi Keterbatasan. 2) Manfaat pada Tingkat pengelolaan. Pengambilan informan penelitian menggunakan teknik *purposive and snowball sampling*, dalam proses penelitian terinventarisir sumber data primer sebanyak 109 informan.

Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan data sekunder dengan cara observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi. Dalam menganalisa menggunakan teknik analisis data interaktif *Model miles and Huberman*, yang mengemukakan bahwa “aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas. Aktifitas dalam analisis data, yaitu *data reduction, data display and conclusion drawing/verifying*”.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Manfaat pada tingkat proses

a. Menghemat biaya

Menghemat biaya bisa juga dikatakan efisien dikarenakan suatu ukuran dari tingkat keberhasilan sebuah kegiatan atau aktivitas yang dinilai dengan berdasarkan besarnya biaya/ sumber daya yang digunakan untuk mencapai hasil yang diinginkan. terciptanya inovasi ini untuk menghemat atau juga mengurangi penggunaan sumber daya didalam melakukan aktivitas atau kegiatan, bisa memaksimalkan penggunaan segala sumber daya yang dipunya sehingga tidak ada yang terbuang dengan percuma dan bisa meningkatkan kinerja suatu unit kerja sehingga hasil atau output-nya semakin maksimal dan memudahkan masyarakat dalam pembuatan akta kelahiran tanpa mengeluarkan biaya, baik biaya transportasi dan biaya tenaga.

b. Menghemat Waktu

Pengertian efektif dapat di artikan secara singkat “hemat waktu, biaya, tenaga untuk mendapatkan hasil yang sesuai dengan yang diinginkan/diharapkan. Maka dapat disimpulkan dari pengertian efisien adalah suatu hal yang dapat di selesaikan dengan daya guna atau dengan kata lain bekerja yang efektif adalah yang dapat di selesaikan dengan cepat, tepat, dan hemat, sebagaimana yang telah dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Bojonegoro dalam penerapan

program Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Online memudahkan para pengguna layanan akta Kelahiran . Program ini khusus anak yang baru lahir dan lahir dirumah sakit yang telah bekerja sama dengan pihak Dispenduikcapil Kabupaten Bojonegoro untuk menghemat waktu dalam pembuatan akta kelahiran tanpa perlu mengantri langsung di kantor Dispenduikcapil Kabupaten Bojonegoro dan yang kita tahu waktu setiap orang berbeda beda dikarenakan mempunyai kesibukan sendiri sehingga masyarakat dapat memanfaatkan pelayanan akta kelahiran online ini.

c. Mengurangi Keterbatasan

Adapun dimaksud dengan mengurangi Keterbatasan yaitu mengenai jarak tempuh masyarakat menuju kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil khususnya wilayah bojonegoro bagian timur dan barat memakan waktu yang cukup lama dalam pengurusan dokumen administrasi seperti, KTP, KK Akta Kelahiran, Akta Kematian, Pindah Tempat, Ligalisir ,dll. selain itu juga pelayanan di kantor Dispenduikcapil juga mengalami antrian yang panjang, selain itu ada beberapa masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan belum begitu paham persyaratan apa saja yang harus dilengkapi sehingga masyarakat tersebut bolak balik ke Dispenduikcapil untuk melengkapai persyaratan tersebut terutama pada pelayanan akta kelahiran. sehingga pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil membuat inovasi pelayanan akta kelahiran online yang bekerja sama dengan rumah sakit yang ada di Bojonegoro baik rumah sakit daerah maupun swasta guna untuk mempermudah masyarakat dalam pengurusan akta kelahiran bagi si anak yang baru lahir, keluarga tidak hanya mendapatkan anggota baru melainkan mendapatkan akta kelahiran dan Kartu Keluarga (KK) yang baru.

2. Manfaat pada Tingkat pengelolaan.

Pelaksanaan proses penerimaan, pemeriksaan berkas permohonan dan penerbitan dokumen akta kelahiran. Dalam Pelaksanaan pelayanan akta kelahiran online ini dilakukan 7 rumah sakit RSUD Sosodoro Djatikoesoemo, Rumah sakit Ibnu Sina Bojonegoro, Rumah sakit Aisiyah Bojonegoro, Rumah sakit Islam Muhammadiyah Sumberjo, Rumah sakit Muslimat NU Muna anggita Bojonegoro, RSUD Sumberjo, RSUD Padangan.

Dimana setiap rumah sakit dalam menyampaikan atau mensosialisasikan kepada masyarakat berbeda – beda. sosialisasi tersebut dilakukan oleh operator rumah sakit melalui ruang neotatus(ruang bayi), ruang bersalin, ada juga yang menyampaikan melalui ruang pendaftaran dan memasang banner bahwa di rumah sakit tersebut menyediakan pelayanan akta kelahiran online

Setalah dilakukan sosialisasi kepada masyarakat bahwa menyediakan pelayanan akta kelahiran tahap selanjut selanjutnya yaitu penerimaan berkas yang sudah dilengkapi oleh pihak keluarga jika persyaratan tersebut sudah terlengkapi menuju tahap yang selanjutnya yaitu tahap entri data nama bayi untuk dimasukkan ke kartu keluarga baru dan entri nama bayi dalam akta kelahiran dengan menggunakan aplikasi SIAK, tahap selanjutnya pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan tahap verifikasi data tersebut sudah valid dengan persyaratan yang telah ditentukan sebelumnya setelah tahap verifikasi selesai melanjutkan tahap selanjutnya yaitu dengan mencetak kartu keluarga yang telah di entri oleh pihak operator rumah sakit setelah itu terbitlah akta kelahiran.

SIMPULAN

1. Pelayanan akta kelahiran *online* yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Rumah Sakit bermanfaat bagi masyarakat yang telah menggunakan pelayanan akta kelahiran online dengan menghemat waktu, menghemat biaya, menghemat keterbatasan jarak tempuh dalam dari kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil jika kita mengurus akta kelahiran secara manual.
2. Banyak Masyarakat yang belum mengetahui bahwa di rumah sakit menyediakan jasa pelayanan akta kelahiran yang bekerja sama dengan Dispendukcapil Kabupaten Bojonegoro.
3. Pelaksanaan akta kelahiran online membutuhkan waktu 1 bulan dalam penerbitan akta kelahiran, padahal pelaksanaan yang sebenarnya sebelum pasien keluar dari rumah sakit sudah mendapatkan akta kelahiran dan kartu keluarga yang baru.

DAFTAR PUSTAKA

- Ancok,D.Jakarta.(2002:240).Psikologi Kepemimpinan dan Inovasi.Jakarta Erlangga.
- Anggadwita,Grisna dan Dhewanto, wawan. Service Innovation in publik Sektor:A Case Study on Pt.Kereta Api Indonesia Volume 4, Nomor 7 Bandung:Institut Teknologi Bandung 2013
- Greg Richards dan JulieWilson sebagaimana dikutip Poerwanto,dkk,Inovasi produk dan motif seni batik Pesisiran sebagaipengembangan industri kreatif dan kampung wisata minat khusus,Jurnal Al-Azhar Indonesia seni pranata Sosial.Vol. 1 , No 4 ,september,2012,hal 219
- Harbani Pasolong, M.Si, *Metode Penelitian Administrasi Publik*, Cet III, Alfabeta, Bandung, 2016.

Jarbani Pasolong, Teori Administrasi Publik
.,Alfabeta,Cv Anggota Ikatan Penerbit
Indonesia (IKAPI),2016:128

Muhammad Idrus, *Metode Penelitian Ilmu
Sosial*, Erlangga, Yogyakarta, 2009.

Mardalis, *Metode Penelitian Suatu
Pendekatan Proposal*, Cet. VI, PT. Bumi
Aksara, Jakarta, 2004.

Suprastiyo, A. (2018). Pelayanan Perekaman
Kartu Tanda Penduduk Elektronik di
Kantor Kecamatan Kanor (Studi Tentang
kualitas Pelayanan Publik). *Sawala:
Jurnal Administrasi Negara*, 6(2), 89-98.

Suwarno, Y. (2008). Inovasi di Sektor
Publik. Jakarta: STIA-LAN Press.

Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*,
Cet XXIII, Alfabeta, Bandung, 2016.