

STRATEGI

PENGEMBANGAN MODEL INOVASI AKTA KELAHIRAN ONLINE DI KOTA BANDUNG¹

STRATEGY MODEL DEVELOPMENT OF AKTA KELAHIRAN ONLINE IN BANDUNG

Putri Wulandari dan Yunni Susanty²

Email : putriwulandari37@gmail.com

ABSTRACT

The innovation of the Birth Certificate Online is an innovation for birth certificates process through an online application. This innovation enables the public to submit the application of birth certificate through the website. The utilization of this innovation was still low when this study conducted comparing the number of manual application at Disdukcapil's office in Bandung. The low utilization of the Birth Certificate Online service was caused by many things, both internal and external conditions. This study suggests eight possible strategies that must be considered in order to increase the utilization of this innovation. They are the source of funds, the execution time of service, the collaboration / partnerships, the methods of dissemination, the implementation mechanism innovation, the executive, and the infrastructure.

Key words: *innovation, service, akta kelahiran online*

1219

ABSTRAK

Inovasi Akta Kelahiran Online adalah inovasi pemrosesan akta kelahiran yang dilakukan secara online. Melalui inovasi akta kelahiran online, masyarakat dapat mengajukan semua proses permohonan akta kelahiran melalui website yang telah disediakan. Hingga penelitian ini dilakukan, jumlah pemohon akta kelahiran online masih sangat sedikit dibandingkan dengan jumlah pemohon akta kelahiran di Disdukcapil Kota Bandung. Rendahnya pemanfaatan inovasi pelayanan akta kelahiran online di Kota Bandung ini disebabkan oleh berbagai hal, baik yang berasal dari dalam maupun dari luar Disdukcapil Kota Bandung. Berdasarkan kelemahan yang teridentifikasi dan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, penelitian ini akan menawarkan strategi terhadap kelemahan model inovasi pelayanan akta kelahiran online yang terdapat di Kota Bandung. Strategi yang ditawarkan tersebut terdiri dari delapan aspek yaitu sumber dana, waktu pelaksanaan pelayanan, kerjasama/kemitraan, metode sosialisasi, mekanisme pelaksanaan inovasi, SDM pelaksana, infrastruktur yang digunakan, serta aspek lainnya.

Kata kunci: inovasi, pelayanan, akta kelahiran online

¹ Naskah diterima 1 November 2016. Direvisi 30 November 2016.

² Peneliti pada Pusat Kajian dan Pendidikan dan Pelatihan Aparatur I (PKP2A 1).

A. PENDAHULUAN

Aakta kelahiran merupakan dokumen resmi kependudukan hasil pencatatan identitas terhadap peristiwa kelahiran seseorang. Akta kelahiran mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang menyangkut identitas diri dan status kewarganegaraan. Hal ini ditegaskan pula dalam pasal 27 Undang-Undang Nomor 35 tahun 2014 tentang Perlindungan anak, yang menyebutkan bahwa akta kelahiran merupakan identitas diri yang harus diberikan sejak anak dilahirkan. Tanpa adanya akta kelahiran, seorang anak tidak dapat memperoleh hak-hak dasarnya sebagai warga negara, yaitu mendapatkan perlindungan.

Berbagai peraturan yang berkaitan dengan perlindungan hak atas identitas anak, diantaranya adalah Undang-Undang Dasar 1945, Undang-undang No. 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia, dan Undang-undang No. 35 tahun 2014 tentang Perlindungan anak. Dalam Pasal 28B ayat 2 Undang-Undang Dasar 1945 menyebutkan bahwa setiap anak berhak atas kelangsungan hidup, tumbuh dan berkembang serta berhak atas perlindungan dari kekerasan dan diskriminasi. Sementara dalam Pasal 52 ayat (1) Undang-undang No. 39 Tahun 1999 disebutkan bahwa setiap anak berhak atas perlindungan oleh orang tua, keluarga, masyarakat, dan Negara. Dan dalam ayat (2) disebutkan bahwa hak anak adalah hak asasi manusia dan untuk kepentingannya hak anak itu diakui dan dilindungi oleh hukum bahkan sejak dalam kandungan. Kemudian dalam Pasal 15 Undang-undang No. 35 tahun 2014 tentang Perlindungan anak disebutkan bahwa setiap anak berhak untuk memperoleh perlindungan dari : penyalahgunaan dalam kegiatan politik, pelibatan dalam sengketa bersenjata, pelibatan dalam kerusuhan sosial, pelibatan dalam peristiwa yang

mengandung unsur kekerasan, serta pelibatan dalam peperangan dan kejahatan seksual.

Beberapa peraturan di atas menegaskan bahwa negara berkewajiban untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negaranya, dengan syarat bahwa setiap warga memiliki identitas diri, yaitu akta kelahiran. Namun, hingga saat ini, pentingnya kepemilikan akta kelahiran tersebut belum diimbangi dengan jumlah kepemilikan akta kelahiran penduduk di Indonesia. Harian Pos Kota (2016) menyebutkan bahwa hingga Mei 2016, tercatat baru sebanyak 61% anak Indonesia yang memiliki akta kelahiran. Sementara 39% sisanya atau sekitar 33.3 juta anak Indonesia belum memiliki akta kelahiran. Secara de jure 39% anak Indonesia tersebut tidak diakui keberadaannya oleh negara.

Kondisi demikian mengharuskan pemerintah melakukan upaya peningkatan jumlah kepemilikan akta kelahiran di Indonesia. Melalui Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, Pemerintah bersama Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) mengamanahkan agar setiap pemerintah daerah kabupaten/kota bertanggungjawab untuk menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan, yang salah satunya adalah akta kelahiran. Untuk menjawab tantangan yang diberikan tersebut, pemerintah daerah dapat melakukan berbagai inovasi pelayanan akta kelahiran.

Salah satu daerah yang telah berinovasi dalam hal pelayanan akta kelahiran adalah Kota Bandung. Dengan jumlah kepemilikan akta kelahiran yang baru mencapai 73,4% pada Mei 2016, Pemerintah Kota Bandung harus menentukan strategi agar cakupan penerbitan kutipan akta kelahiran seperti yang diamanahkan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 69 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal, yaitu

90% di tahun 2020 dapat tercapai. Pemerintah Kota Bandung melalui Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) melakukan upaya peningkatan kepemilikan akta kelahiran melalui inovasi Akta Kelahiran online.

Inovasi Akta Kelahiran Online adalah inovasi pemrosesan akta kelahiran cukup dengan mengakses website resmi *disdukcapil.bandung.go.id* atau *aktaonline.bandung.go.id* untuk mendaftar dan mendapatkan akta kelahiran secara online. Adapun tujuan dari inovasi pelayanan akta kelahiran ini adalah untuk meningkatkan kepemilikan akta kelahiran di Kota Bandung dengan cara mendekatkan pelayanan sehingga lebih mudah dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat.

Dalam implementasinya yang masih seumur jagung, pemanfaatan inovasi pelayanan akta kelahiran online oleh masyarakat Kota Bandung ini dapat dikatakan belum optimal. Hal ini dapat terlihat dari jumlah penerbitan akta kelahiran melalui inovasi pelayanan akta kelahiran online bulan Juli - Agustus 2016 yang tidak tercatat akibat jumlahnya yang sangat sedikit. Rendahnya pemanfaatan inovasi pelayanan akta kelahiran online di Kota Bandung ini disebabkan oleh berbagai hal, baik yang berasal dari dalam maupun dari luar Disdukcapil Kota Bandung. Faktor yang berasal dari dalam Disdukcapil seperti terbatasnya jumlah Sumber Daya Manusia (SDM), terbatasnya sarana dan prasarana, serta sosialisasi yang belum tepat sasaran. Sementara faktor dari luar Disdukcapil adalah kurang terinformasinya ketiga inovasi pengelolaan akta kelahiran yang dimiliki oleh Disdukcapil Kota Bandung ke sebagian masyarakat kota Bandung, karakteristik sebagian masyarakat yang belum familiar dengan teknologi, tidak memiliki akses untuk memanfaatkan inovasi tersebut, dan lain sebagainya.

Melihat berbagai kendala/kelemahan

dalam implementasi inovasi pelayanan akta kelahiran yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Bandung, dibutuhkan berbagai macam strategi untuk pengembangan inovasi pelayanan akta kelahiran online di Kota Bandung ini. Berkaitan dengan hal tersebut, rumusan permasalahan dari penelitian ini adalah Bagaimana Strategi Pengembangan Model Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Online di Kota Bandung.

B. LANDASAN TEORI

1. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya adalah serangkaian kegiatan yang dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan baik bagi perorangan, kelompok maupun masyarakat. Pasolong (2010) menyebutkan bahwa pelayanan didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, kelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Definisi serupa diungkapkan pula oleh Napitupulu (2007) yang menyatakan pelayanan sebagai suatu proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan.

Sedangkan, pelayanan publik secara umum diartikan sebagai segala kegiatan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak dasar setiap warga Negara yang terkait dengan kepentingan publik. Sementara Wasistiono (dalam Hardiyansyah 2011) mendefinisikan pelayanan publik sebagai pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan pelayanan publik sebagai suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas

barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-Undang tersebut juga mengamanatkan agar setiap instansi pemerintah dapat melakukan percepatan dalam pemberian pelayanan publik yang prima untuk memenuhi hak-hak penerima pelayanan.

Berbicara mengenai pelayanan publik, setiap institusi pemerintah, korporasi dan lembaga independen yang ditunjuk berdasarkan Undang-Undang sebagai penyelenggara pelayanan publik tentunya dituntut untuk dapat memberikan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi hak-hak dasar setiap warga negara yang mencakup tiga hal yaitu pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik, dan pelayanan administratif.

Pelayanan barang publik meliputi tiga hal yaitu (1) pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran dan pendapatan belanja daerah; (2) pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan (3) pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Pelayanan jasa publik meliputi (1) penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah, (2) penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian

atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan serta (3) penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Pelayanan administratif yang dimaksud dalam Undang-Undang adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dalam mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat dan harta benda warga negara serta tindakan administratif yang diberikan oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian penerima pelayanan.

Dalam penyelenggaraannya, pelayanan publik harus dilakukan sesuai amanat Undang-Undang No 25 Tahun 2009 dengan berprinsip pada 12 asas, yaitu Kepentingan umum, Kepastian hukum, Kesamaan hak, Keseimbangan hak dan kewajiban, Keprofesionalan, Partisipatif, Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, Keterbukaan, Akuntabilitas, Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, Ketepatan waktu, serta Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Dengan konsistensi penerapan kedua belas asas tersebut, diharapkan penyelenggaraan pelayanan publik dapat terwujud sesuai harapan, dimana terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan serta terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.

2. Konsep Inovasi dalam Pelayanan Publik

Menurut Susanto (2010), inovasi memiliki pengertian yang tidak hanya sebatas membangun dan memperbaharui namun juga dapat didefinisikan secara luas, dengan memanfaatkan ide-ide baru untuk menciptakan produk, proses dan layanan. Hamel dalam (Ancok, 2012) menyebutkan inovasi sebagai proses peralihan dari prinsip-prinsip, proses dan praktik-praktik manajemen tradisional atau pergeseran dari bentuk organisasi yang lama yang memberi pengaruh signifikan terhadap cara sebuah manajemen dijalankan. Lebih lanjut, Said (2007) menyatakan inovasi sebagai sebuah perubahan teknologi dan penggunaan peralatan baru dalam lingkup kerja instansi. Sementara Inovasi menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN) diartikan sebagai suatu proses memikirkan dan mengimplementasikan suatu gagasan yang memiliki unsur kebaharuan serta kebermanfaatannya. Pemaknaan dan interpretasi terkait definisi inovasi dari para ahli di atas pada dasarnya merujuk pada pemahaman yang sama bahwa inovasi dapat dikatakan sebagai suatu proses atau praktik baru yang berbeda dan atau modifikasi dari yang sudah ada.

Sedangkan inovasi pelayanan publik menurut Permenpan RB No 30 tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik diartikan sebagai terobosan pelayanan publik yang merupakan gagasan ide kreatif original dan atau adaptasi / modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Pembangunan inovasi dalam pelayanan publik merupakan upaya untuk menjaring dan menumbuhkan pengetahuan serta terobosan dalam rangka percepatan peningkatan kualitas pelayanan. Agar dorongan dalam mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik lebih kuat maka dalam Permenpan RB 30 tahun 2014 mengamanatkan setiap Kementrian/

Lembaga dan Pemerintah Daerah untuk membangun budaya minimal satu inovasi setiap tahunnya melalui kerjasama jaringan kerja pengembangan inovasi pelayanan publik, diantaranya dengan melakukan kompetisi inovasi pelayanan publik dan pemberian penghargaan inovasi pelayanan publik.

Dalam Permenpan RB 30 tahun 2014, disebutkan pula bahwa inisiatif Kementrian/Lembaga/Daerah dikatakan sebagai inovasi apabila memenuhi kriteria : (1) memberikan manfaat nyata dan terukur minimal satu tahun melalui perbaikan pelayanan, proses, administrasi, sistem dan atau konsep dalam penyelenggaraan pemerintahan dan atau pemberian pelayanan kepada masyarakat dan dunia usaha, (2) sudah direplikasikan atau setidaknya memberikan jaminan dapat direplikasi oleh unit lain, baik di lingkungan lembaga yang bersangkutan maupun Kementrian/Lembaga/Daerah, serta (3) ada jaminan berkelanjutan, baik dari segi peraturan perundang-undangan, kelembagaan dan alokasi sumber daya lainnya.

Inovasi dalam pelayanan publik menjadi suatu keharusan dalam rangka peningkatan kinerja penyelenggaraan Pemerintahan. Pemikiran inovasi pelayanan publik tidak lepas dari masih lambatnya peningkatan kualitas publik sebagai wujud dari reformasi birokrasi yang sekarang masih sedang berlangsung. Hasil Disertasi Muhammad Imanuddin (2015), yang saat ini menjabat sebagai Asisten Deputi Perumusan Kebijakan Inovasi dan Sistem Informasi Pelayanan Publik dituliskan bahwa menciptakan inovasi bagi lembaga publik di Indonesia sebenarnya bukan perkara yang sulit, karena aspek pendorong dalam organisasi pemerintah lebih besar dibandingkan aspek penghambatnya. Lembaga publik pada dasarnya memiliki kekuatan dan peluang yang lebih baik dalam

menciptakan inovasi karena didukung oleh SDM dan anggaran yang relatif baik dan *networking* yang memadai. Permasalahannya justru lebih kepada komitmen dan peranan pimpinan kementerian, lembaga maupun pemerintah daerah untuk tidak ragu-ragu dalam berpikir kreatif dan menciptakan inovasi pelayanan publik.

3. Implementasi Kebijakan Publik

Pada prinsipnya, implementasi kebijakan adalah cara agar sebuah kebijakan mencapai tujuannya. Purwanto dan Sulistyastuti (2012) mendefinisikan Implementasi Kebijakan Publik sebagai suatu kegiatan untuk mendistribusikan keluaran kebijakan (*to deliver policy output*) yang dilakukan oleh para implementor kepada kelompok sasaran (*target group*) sebagai upaya untuk mewujudkan kebijakan.

Sementara, Ripley dan Franklin (dalam Winarno, 2014) menyatakan bahwa implementasi adalah apa yang terjadi setelah undang-undang ditetapkan yang memberikan otoritas program, kebijakan, keuntungan (*benefit*), atau suatu jenis keluaran yang nyata (*tangible output*). Implementasi mencakup tindakan-tindakan oleh sebagai aktor, khususnya para birokrat yang dimaksudkan untuk membuat program berjalan. Grindle (dalam Winarno, 2014) memberikan pandangannya tentang implementasi dengan mengatakan bahwa secara umum, tugas implementasi adalah membentuk suatu kaitan (*linkage*) yang memudahkan tujuan-tujuan kebijakan bisa direalisasikan sebagai dampak dari suatu kegiatan pemerintah.

Sedangkan, Edward III (dalam Subarsono, 2011) berpandangan bahwa implementasi kebijakan publik dipengaruhi oleh empat *variable*, yaitu komunikasi, sumberdaya, disposisi, serta struktur birokrasi. *Pertama*, komunikasi yaitu

keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan, dimana yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran (*target group*), sehingga akan mengurangi distorsi implementasi. *Kedua*, sumberdaya. Meskipun isi kebijakan telah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumber daya untuk melaksanakan, maka implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumber daya tersebut dapat berwujud sumber daya manusia, misalnya kompetensi implementor dan sumber daya finansial. *Ketiga*, disposisi yaitu watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, seperti komitmen, kejujuran sifat demokratis. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka implementor tersebut dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Ketika implementor memiliki sikap atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif. *Keempat*, struktur birokrasi. Struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Aspek dari struktur organisasi adalah *Standard Operating Procedures* (SOP) dan fragmentasi. Struktur organisasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan *red-tape*, yakni prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks, yang menjadikan aktivitas organisasi tidak fleksibel.

Berbagai pemahaman mengenai implementasi kebijakan publik di atas, mensyaratkan bahwa implementasi merupakan salah tahapan penting dalam sebuah siklus kebijakan publik. Pada prakteknya, Tachjan (2006) mengatakan bahwa implementasi kebijakan publik

mutlak harus memiliki :

1. **Unsur Pelaksana**, merupakan implementator kebijakan yaitu pelaksana kebijakan yang terdiri dari penentuan dan tujuan dan sasaran organisasional, analisis serta perumusan kebijakan dan strategi organisasi, pengambilan keputusan, perencanaan, penyusunan program, pengorganisasian, penggerakan manusia, pelaksanaan operasional, pengawasan serta penilaian. Dan pihak yang terlibat penuh adalah unit-unit birokrasi.
2. Adanya program yang dilaksanakan, berarti bahwa suatu kebijakan publik, harus diikuti dengan tindakan nyata berupa program-program atau kegiatan. Program yang dimaksud merupakan rencana yang sifatnya komprehensif menggambarkan keterlibatan dari semua sumber daya yang tersedia dan juga termasuk sasaran, kebijakan, prosedur, metode dan anggaran.
3. *Target group* (kelompok sasaran), yang diartikan sebagai sekelompok orang atau organisasi dalam masyarakat yang akan menerima barang atau jasa yang akan dipengaruhi oleh kebijakan.

Pada akhirnya, berbagai kebijakan publik yang telah dibuat oleh Pemerintah harus diimbangi dengan keberhasilan implementasi kebijakan tersebut. Implementor harus dapat menyampaikan pesan yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan yang harus disampaikan kepada kelompok sasaran, agar proses implementasi kebijakan dapat berjalan lebih efektif.

4. Fungsi dan Peran Pemerintah dalam Penyediaan Akta kelahiran

Dalam menjalankan roda pemerintahan, pemerintah selalu memainkan peran yang sangat penting. Adam Smith mengemukakan bahwa pemerintah memiliki tiga fungsi, yaitu

fungsi untuk memelihara pertahanan dan keamanan negara, fungsi untuk menyelenggarakan peradilan, serta fungsi untuk menyediakan barang-barang yang tidak disediakan oleh pihak swasta.

Kemudian Rasyid (2000) menyebutkan bahwa terdapat beberapa tugas pokok yang harus dijalani oleh pemerintah. Pertama, menjamin keamanan negara dari segala kemungkinan serangan dari luar, dan menjaga agar tidak terjadi pemberontakan dari dalam yang dapat menggulingkan pemerintahan yang sah melalui cara-cara kekerasan. Kedua, memelihara ketertiban dengan mencegah terjadinya *gontokgontokan* diantara warga masyarakat, menjamin agar perubahan apapun yang terjadi di dalam masyarakat dapat berlangsung secara damai. Ketiga, menjamin diterapkannya keadilan terhadap setiap warga/masyarakat dengan tidak membedakan status apapun yang melatarbelakangi keberadaan mereka.

Keempat, melakukan pekerjaan yang bersifat umum dan memberikan pelayanan dalam bidang-bidang tertentu yang tidak mungkin dapat dikerjakan oleh lembaga non pemerintahan, atau yang akan lebih baik jika dikerjakan oleh pemerintah. Kelima, melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kesejahteraan sosial masyarakat, membantu orang miskin dan memelihara orang cacat, jompo dan anak terlantar, menampung serta menyalurkan para gelandangan ke sektor kegiatan yang produktif, dan semacamnya. Keenam, menerapkan kebijakan ekonomi yang menguntungkan masyarakat luas, seperti mengendalikan peningkatan laju inflasi, mendorong terciptanya lapangan kerja baru bagi masyarakat, memajukan perdagangan domestik dan antar bangsa, serta kebijakan lain yang secara langsung menjamin peningkatan ketahanan ekonomi negara dan masyarakat. Ketujuh, menerapkan kebijakan yang bertujuan untuk memelihara sumber daya alam dan lingkungan hidup, seperti air,

tanah dan hutan.

Lebih lanjut Rasyid (2000) menyatakan bahwa tugas pokok pemerintah tersebut dapat diklasifikasikan ke dalam tiga fungsi yaitu pelayanan (*services*), pemberdayaan (*empowerment*), serta pembangunan (*development*). Fungsi pelayanan akan membuahkan keadilan dalam masyarakat, fungsi pemberdayaan akan mendorong kemandirian masyarakat, serta fungsi pembangunan akan menciptakan kemakmuran dalam masyarakat.

Selanjutnya, Ndraha (2001) membagi fungsi pemerintah ke dalam dua kelompok, yaitu fungsi primer (fungsi pelayanan) dan fungsi sekunder (fungsi pemberdayaan). Dalam menjalankan fungsi primer, pemerintah berperan sebagai *provider* jasa publik yang diprivatisasikan, maupun layanan *civil* yang termasuk layanan birokrasi. Sedangkan dalam menjalankan fungsi sekunder, pemerintah berperan sebagai penyelenggara pembangunan dan melakukan program pemberdayaan.

Berdasarkan penjelasan mengenai fungsi dan peran pemerintah tersebut, dalam kaitannya dengan penyediaan jasa pelayanan akta kelahiran, pemerintah menjalankan fungsi primer, yaitu menjadi *provider* dalam pembuatan akta kelahiran.

C. METODE PENELITIAN

1. Objek Penelitian

Penelitian yang berjudul Strategi Pengembangan Model Inovasi Akta Kelahiran *Online* di Kota Bandung ini dilakukan dengan tujuan untuk menjawab

kebutuhan akan strategi yang efektif untuk pengembangan inovasi pelayanan akta kelahiran online di Kota Bandung. Berdasarkan tujuan yang hendak dicapai tersebut, objek penelitian yang digunakan adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung. Disdukcapil Kota Bandung merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah yang memiliki tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan (Peraturan Walikota Bandung No.1338 Tahun 2014).

2. Jenis Data, Sumber Data, dan Teknik Pengumpulan

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer yang diperoleh berasal dari narasumber pada Disdukcapil Kota Bandung. Teknik pengumpulan data yang dilakukan untuk mendapatkan data primer tersebut adalah melalui teknik wawancara (*interview*).

Sementara itu, data sekunder yang diperlukan dalam penelitian ini antara lain berasal dari kebijakan yang terkait dengan profil, tugas dan fungsi dari Disdukcapil Kota Bandung, Rencana Strategis (Renstra) Disdukcapil Kota Bandung, serta beberapa data teknis lainnya yang berkaitan dengan pelayanan akta kelahiran. Tabel 1 berikut ini menunjukkan data dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 1. Data dan Sumber Data yang Digunakan

No.	Data	Sumber Data
1.	Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung	Disdukcapil Kota Bandung
2.	Susunan Organisasi dan Tata Kerja Disdukcapil Kota Bandung	Peraturan Walikota Bandung No. 1338 Tahun 2014 tentang Rincian Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung

3.	Sasaran dan Indikator Sasaran Pelayanan Akta Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung	Renstra Disdukcapil 2013 - 2018
4.	Prosedur dan Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan	Peraturan Walikota Bandung No. 001 Tahun 2010 tentang Prosedur dan Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
5.	Jumlah Penduduk Kota Bandung dan Jumlah Penduduk yang memiliki akta kelahiran	Disdukcapil Kota Bandung
7.	Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran	Disdukcapil Kota Bandung

3. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data

Telah disebutkan pada subbab sebelumnya bahwa teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik wawancara. Pada saat melakukan wawancara tersebut, peneliti membawa alat perekam dengan maksud seluruh hasil wawancara dapat terekam. Setelah proses pengumpulan data selesai, peneliti melakukan transkrip rekaman (yaitu teknik penulisan hasil wawancara). Selanjutnya transkrip hasil wawancara tersebut digunakan untuk proses analisis data.

Sementara metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif *narrative research*. Menurut Sugiyono (2015) penelitian naratif adalah salah satu jenis penelitian kualitatif, di mana peneliti melakukan studi terhadap satu orang individu atau lebih untuk memperoleh data. Data tersebut selanjutnya disusun menjadi suatu laporan yang lengkap. Terdapat beberapa karakteristik dari metode penelitian ini, yaitu penelitian kualitatif ini dilakukan pada kondisi yang alamiah, langsung ke sumber data, dan peneliti merupakan instrumen kunci, data yang terkumpul berbentuk kata-kata atau gambar, sehingga tidak menekankan pada angka; penelitian kualitatif lebih menekankan pada proses daripada produk atau *outcome*, penelitian kualitatif melakukan analisis data secara induktif; serta penelitian

kualitatif lebih menekankan pada makna (data yang teramat).

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

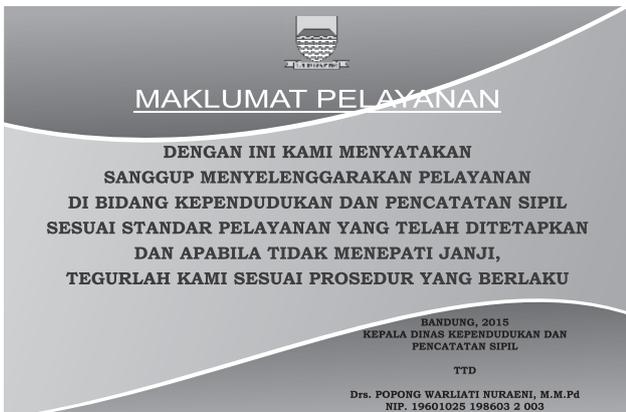
1. Jenis Pelayanan Akta Kelahiran di Kota Bandung

Sebelum berbicara mengenai pelayanan akta kelahiran yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Bandung, akan diuraikan terlebih dahulu mengenai visi, misi, serta maklumat pelayanan yang telah ditetapkan oleh Disdukcapil Kota Bandung.

Dalam melaksanakan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil, visi yang dirumuskan oleh Disdukcapil Kota Bandung adalah "Terwujudnya Pelayanan Prima melalui Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan menuju Bandung yang Unggul, Nyaman, dan Sejahtera". Dalam rangka mewujudkan visi tersebut, misi yang ditetapkan Disdukcapil Kota Bandung adalah "Mewujudkan Pengelolaan Administrasi Kependudukan yang Akurat, Tertib, dan Aman".

Untuk mewujudkan visi dan misi tersebut, dan untuk memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat Kota Bandung, Disdukcapil Kota Bandung telah merumuskan maklumat pelayanan yang ditempel pada dinding kantor Disdukcapil Kota Bandung. Maklumat Pelayanan berdasarkan Permenpan RB No 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan

diartikan sebagai pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat pada Standar Pelayanan (SP). Maklumat Pelayanan ini memuat kesanggupan Disdukcapil Kota Bandung dalam menyelenggarakan pelayanan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, serta kerelaan untuk ditegur apabila tidak menepati janji. Secara detail, isi maklumat pelayanan Disdukcapil tertuang dalam Gambar 1 berikut ini.



Gambar 1:

Maklumat Pelayanan Disdukcapil Kota Bandung

Sumber: Disdukcapil, 2016

Dengan adanya maklumat pelayanan tersebut, Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kota Bandung dengan ini menyatakan kesanggupannya untuk memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan. Berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Bandung. Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 62 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Pemerintahan Dalam Negeri di Kabupaten/Kota, Disdukcapil Kota Bandung melaksanakan pelayanan bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang meliputi penerbitan Kartu Keluarga, penerbitan Kartu Tanda Penduduk, penerbitan Kutipan Akta Kelahiran, dan penerbitan Kutipan Akta Kematian.

Khusus untuk penerbitan kutipan akta kelahiran, target SPM yang telah ditetapkan adalah mencapai 90%. Hal ini berarti bahwa dari 100% penduduk Kota Bandung, sebanyak 90% nya harus memiliki akta kelahiran. Namun, berdasarkan Renstra Disdukcapil Kota Bandung tahun 2013 - 2018, hingga tahun 2018, cakupan penerbitan kutipan akta kelahiran belum mencapai 90%. Berikut ini adalah sasaran jangka menengah Disdukcapil Kota Bandung yang terdapat dalam Renstra Disdukcapil 2013 - 2018 yang berkaitan dengan pelayanan akta kelahiran.

Tabel 2.

Sasaran dan Indikator Sasaran Pelayanan Akta Kelahiran Disdukcapil Kota Bandung

No.	Sasaran	Indikator Sasaran	Target				
			2014	2015	2016	2017	2018
1.	Meningkatnya Akuntabilitas Kinerja	Rata-rata waktu pengurusan akta kelahiran	8	8	7	6	5
		Persentase penyelesaian penerbitan akta kelahiran	80%	85%	90%	95%	100%
2.	Meningkatnya Tertib Administrasi Kependudukan	Cakupan penerbitan kutipan akta kelahiran	60%	65%	70%	75%	80%

Sumber: Renstra Disdukcapil 2013 - 2018

Data pada Tabel 2 diatas menunjukkan bahwa dari tahun 2014 hingga tahun 2018 Disdukcapil Kota Bandung selalu berusaha meningkatkan pelayanannya, khususnya pelayanan akta kelahiran. Hal ini dapat terlihat dari dua sasaran yang ingin dicapainya, yaitu *pertama*, meningkatnya akuntabilitas kinerja, dan *kedua*, meningkatnya tertib administrasi kependudukan.

Terdapat dua indikator yang ingin dicapai dalam pencapaian sasaran pertama, yaitu rata-rata waktu pengurusan akta kelahiran, dan persentase penyelesaian penerbitan akta kelahiran. Pada indikator yang pertama, rata-rata waktu pengurusan akta kelahiran, dari tahun 2014 hingga tahun 2018 mengalami percepatan. Tahun 2014 dan tahun 2015, pengurusan akta kelahiran menghabiskan waktu 8 hari, sedangkan untuk tahun 2016 hanya menghabiskan waktu 7 hari. Bahkan pada tahun 2017 pengurusan akta kelahiran akan menghabiskan waktu 6 hari, dan pada tahun 2018, pengurusan akta kelahiran hanya akan menghabiskan waktu sekitar 5 hari.

Kemudian dari indikator yang kedua, target persentase penyelesaian penerbitan akta kelahiran meningkat setiap tahunnya. Tahun 2014 persentase penyelesaian penerbitan akta kelahiran ditargetkan mencapai 80%, pada tahun 2015 meningkat menjadi 85%. Demikian pula selanjutnya, untuk tahun 2016 ditargetkan mencapai 90%, tahun 2017 ditargetkan 95%, dan persentase penyelesaian penerbitan akta kelahiran mencapai 100% pada tahun 2018.

Selanjutnya, dari sasaran yang kedua, meningkatnya tertib administrasi kependudukan, ditandai dengan persentase cakupan penerbitan kutipan akta kelahiran. Dari tahun 2014 hingga tahun 2018 persentase cakupan penerbitan kutipan akta kelahiran ditargetkan mengalami peningkatan setiap tahunnya. Cakupan penerbitan kutipan akta kelahiran pada

tahun 2014 mencapai 60%, tahun 2015 meningkat hingga 65%, dan pada tahun 2016 meningkat hingga mencapai 70%. Walaupun belum sesuai dengan apa yang telah ditargetkan dalam SPM, cakupan penerbitan kutipan akta kelahiran untuk tahun 2017 dan 2018 masing-masing sebesar 75% dan 80%.

2. Desain Model Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Online di Kota Bandung Saat ini

Inovasi Akta Kelahiran *Online* diluncurkan oleh Disdukcapil Kota Bandung di pertengahan tahun 2015. Dengan komitmen yang kuat dari pimpinan, Akta Kelahiran *Online* dibangun melalui Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kota Bandung. Adapun tujuan yang hendak dicapai dari inovasi ini adalah untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat Kota Bandung dalam membuat akta kelahiran. Pemohon tidak perlu lagi datang dan mengantri di Kantor Disdukcapil kota Bandung karena pelaksanaan pelayanan akta kelahiran *online* melalui *website* resmi disdukcapil.bandung.go.id atau aktaonline.bandung.go.id. yang dapat diakses 24 jam.

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber dari Disdukcapil, dalam pembuatan aplikasi akta kelahiran *online*, Disdukcapil melakukan kerjasama dengan Institut Teknologi Bandung. Setelah aplikasi selesai, metode sosialisasi yang digunakan untuk menyebarkan informasi mengenai inovasi akta kelahiran *online* kepada seluruh masyarakat Kota Bandung adalah melalui berbagai macam media, baik audio, visual, maupun audio visual seperti media massa (cetak), media elektronik (radio, televisi, internet).

Berkaitan dengan mekanisme, setidaknya ada empat langkah yang harus dilalui dalam pembuatan akta kelahiran *online*. Pemohon cukup mengakses *website* resmi disdukcapil.bandung.go.id atau

aktaonline.bandung.go.id dan mengikuti setiap langkahnya. Selanjutnya, pemohon dapat mengikuti setiap langkah tersebut sesuai dengan petunjuk yang ada pada setiap tampilan *website*. Berikut ini akan diuraikan beberapa langkah proses pengajuan akta kelahiran secara *online* beserta tampilan *websitenya* untuk setiap tahapan.

Langkah pertama, pemohon dapat mengakses *disdukcapil.bandung.go.id* atau *aktaonline.bandung.go.id* untuk memulai prosedur pengajuan akta *online*. Selanjutnya di layar komputer atau *smartphone* akan muncul tampilan yang mengharuskan pemohon untuk mengisi biodata (informasi tentang anda) terkait nama, alamat email dan no telp untuk melakukan registrasi dan memperoleh nomor pendaftaran. Namun, jika pemohon telah pernah registrasi sebelumnya, maka pemohon cukup menekan (*klik*) menu akun anda dan memasukkan nomor pendaftaran beserta alamat emailnya.

Langkah berikutnya, pemohon dapat melengkapi persyaratan-persyaratan yang diperlukan. Pemohon diwajibkan *mengupload* Surat Keterangan Kelahiran dari Bidan/RS/Penolong Kelahiran, Surat Keterangan Kelahiran dari Kelurahan, Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Akta Nikah, dan Akta Kelahiran Ibu.

Setelah persyaratan yang dibutuhkan selesai di *upload*, maka pemohon dapat melanjutkan ke langkah berikutnya, yaitu mengisi informasi administrasi yang memuat nomor pendaftaran, kelurahan, kecamatan, kode wilayah, dan kota berdasarkan domisili pemohon, serta mengisi nama kepala keluarga dan nomor kartu keluarga. Pada langkah ini, pemohon juga harus memilih kategori akta kelahiran yang akan dibuat, apakah termasuk ke dalam kategori lahir umum atau lahir terlambat. Setelah semua informasi administrasi selesai dilengkapi, maka

pemohon dapat melanjutkan ke langkah berikutnya yaitu mengisi informasi administrasi terkait data bayi, orang tua, serta pelapor/pemohon.

Langkah terakhir, setelah semua informasi administrasi yang diperlukan berhasil dilengkapi, *diupload* dan dikirimkan ke server akta *online*, pemohon dapat *print out* bukti pendaftaran untuk kemudian diserahkan ke petugas Disdukcapil untuk diverifikasi. Selanjutnya, proses pembuatan akta kelahiran *online* ini dapat selesai dalam jangka waktu 2-3 hari.

Karena berbagai keterbatasan yang ada, proses pelayanan akta kelahiran secara *online* saat ini belum mengikuti prosedur seperti yang tertera di atas. Seorang petugas di bagian informasi Disdukcapil yang tidak menyebutkan namanya menjelaskan bahwa karena sistem aplikasi akta kelahiran *online* belum berjalan sebagaimana mestinya, proses pelayanan akta kelahiran *online* masih sebatas melayani pendaftaran saja. Untuk penyerahan berkas-berkas persyaratan akta kelahiran tetap dilakukan oleh pemohon (masyarakat) langsung ke kantor Disdukcapil.

Demikian pula dengan keterbatasan sumber daya manusia (SDM) pelaksana dan infrastruktur yang digunakan dalam memberikan pelayanan akta kelahiran *online* kepada masyarakat. Untuk memproses permohonan akta kelahiran melalui inovasi akta kelahiran *online* dibutuhkan SDM yang mengerti dan memahami berbagai permasalahan mengenai komputer dan internet. Salah satu pegawai Disdukcapil, Ibu Dewi, menyatakan bahwa dikarenakan respon masyarakat Kota Bandung yang masih rendah dalam pemanfaatan akta kelahiran *online*, Disdukcapil belum menyediakan petugas yang secara khusus bertugas menangani berbagai permasalahan pelayanan akta kelahiran *online*. Sementara, infrastruktur yang digunakan dalam

mendukung pelayanan akta kelahiran *online* dinilai masih belum optimal. Hal ini terbukti dari belum adanya server khusus yang menampung database akta kelahiran *online* dan jaringan internet yang masih kurang

memadai, yaitu masih menggunakan 6 MBps. Tabel 3 berikut ini akan menjelaskan secara detail desain model inovasi akta kelahiran online yang digagas oleh Pemerintah Kota Bandung.

Tabel 3 Desain Model Inovasi Akta Kelahiran *Online* di Kota Bandung Saat Ini

No.	Aspek Inovasi	Penjelasan
1.	Nama Inovasi	Akta Kelahiran Online
2.	Tujuan	Untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat Kota Bandung dalam membuat akta kelahiran, yaitu dengan cara mengakses <i>website disdukcapil.bandung.go.id / aktaonline.bandung.go.id</i>
3.	Kelembagaan yang menangani	Disdukcapil Kota Bandung
4.	Kebijakan dan Komitmen Pimpinan	Pimpinan telah memiliki komitmen untuk peningkatan pelayanan akta kelahiran melalui inovasi akta kelahiran online.
5.	Sumber Dana	Berasal dari APBD Kota Bandung.
6.	Waktu Pelaksanaan Pelayanan	Untuk registrasi dapat dilakukan 24 jam, sedangkan penyerahan berkas persyaratan dilakukan pada jam kerja.
7.	Kerjasama/Kemitraan	Disdukcapil melakukan kerjasama dengan Institut Teknologi Bandung dalam hal pembuatan aplikasi akta kelahiran <i>online</i> .
8.	Metode Sosialisasi	Sosialisasi mengenai akta kelahiran <i>online</i> dilakukan melalui berbagai macam media, baik audio, visual, maupun audio visual seperti media massa (cetak), media elektronik (radio, televisi, internet).
9.	Mekanisme Pelaksanaan Inovasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon cukup mengakses <i>website resmi disdukcapil.bandung.go.id</i> atau <i>aktaonline.bandung.go.id</i> 2. Mengisi biodata seperti nama, alamat email, dan no. Telp untuk memperoleh nomor registrasi, namun jika telah melakukan registrasi sebelumnya dapat langsung memasukkan nomor registrasi beserta alamat email 3. Mengirimkan berkas persyaratan seperti Surat Keterangan Kelahiran dari Bidan/RS/Penolong Kelahiran, Surat Keterangan Kelahiran dari Kelurahan, Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Akta Nikah, dan Akta Kelahiran Ibu ke Disdukcapil. 4. Proses verifikasi dan pembuatan akta kelahiran di Disdukcapil.
10.	SDM Pelaksana	Belum tersedia petugas Disdukcapil yang secara khusus bertugas menangani berbagai permasalahan pelayanan akta kelahiran <i>online</i> .
11.	Infrastruktur yang digunakan	Belum adanya server khusus yang menampung <i>database</i> akta kelahiran <i>online</i> dan jaringan internet yang masih kurang memadai, yaitu masih menggunakan 6 MBps.

Sumber: diolah peneliti

3. Strategi Pengembangan Model Inovasi Akta Kelahiran *Online* di Kota Bandung

Dilihat berdasarkan keseluruhan masyarakat yang melakukan permohonan akta kelahiran, inovasi pelayanan akta kelahiran *online* belum mendapatkan respon yang signifikan dari masyarakat Kota Bandung. Jumlah pemohon akta kelahiran melalui *online* jumlahnya sedikit sekali. Seperti yang disampaikan oleh Kepala Bidang Pencatatan Sipil, Bapak Sugiharto, bahwa dari sekitar 150 hingga 200 pemohon setiap harinya, jumlah masyarakat Kota Bandung yang menggunakan akta kelahiran *online* tidak mencapai sepuluh jari.

Sedikitnya respon masyarakat Kota Bandung yang memanfaatkan pelayanan akta kelahiran *online* dikarenakan belum seluruhnya masyarakat Kota Bandung mengetahui mengenai adanya inovasi akta kelahiran *online*. Hasil wawancara dengan beberapa penduduk Kota Bandung menyatakan bahwa mereka belum mengetahui adanya inovasi akta kelahiran *online* yang dilakukan oleh Disdukcapil.

Menurut Bapak Sugiharto, rendahnya respon masyarakat Kota Bandung untuk memanfaatkan akta kelahiran *online* ini karena beberapa alasan. Alasan pertama, pemohon akta kelahiran berbeda dengan pemohon perijinan. Pemohon perijinan umumnya berasal dari masyarakat kalangan menengah ke atas, sehingga tidak asing untuk menggunakan teknologi seperti *smart phone*, *gadget* atau lainnya. Sedikit berbeda dengan masyarakat pemohon akta kelahiran yang berasal dari semua lapisan masyarakat. Tidak semua masyarakat Kota Bandung memiliki dan dapat menggunakan teknologi dengan baik. Sehingga hal tersebut dapat menjadi salah satu permasalahan/kendala yang dihadapi dalam menerapkan pelayanan akta kelahiran *online*. Alasan kedua, masyarakat Kota Bandung masih memiliki budaya ketimuran yang cukup kuat, mereka senang berkelompok, bertemu

banyak orang dan sebagainya. Untuk melakukan permohonan akta kelahiran pun demikian, pemohon lebih memilih datang langsung ke kantor Disdukcapil, bertemu dan bertanya langsung kepada petugas daripada harus melakukan permohonan melalui *online*. Melalui pelayanan akta kelahiran *online*, semua proses harus dilakukan melalui *online* (internet), seperti mengisi formulir pendaftaran (registrasi) via internet, serta mengupload berkas persyaratan juga melalui internet. Bagi sebagian orang, penggunaan teknologi bisa jadi merupakan hal yang memberatkan. Sehingga walaupun pelayanan akta kelahiran telah berjalan, masyarakat Kota Bandung masih memilih melakukan permohonan akta kelahiran secara konvensional.

Selain itu, rendahnya respon dari masyarakat Kota Bandung tersebut dikarenakan beberapa kelemahan. Kelemahan yang teridentifikasi ketika inovasi ini diaplikasikan diuraikan ke dalam delapan aspek, yaitu sumber dana, waktu pelaksanaan pelayanan, kerjasama/kemitraan, metode sosialisasi, mekanisme pelaksanaan inovasi, SDM pelaksana, infrastruktur yang digunakan, dan aspek lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu narasumber dari Disdukcapil menunjukkan bahwa sumber anggaran untuk pelayanan akta kelahiran *online* hanya berasal dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kota Bandung saja. Dengan terbatasnya jumlah APBD, menyebabkan kurang maksimalnya program inovasi yang dilakukan, terutama dalam hal penyediaan infrastruktur (sarana dan prasarana) pendukung inovasi. Oleh karena itu, sesuai dengan salah satu strategi pembangunan Kota Bandung, Disdukcapil dapat melakukan kolaborasi dengan perusahaan-perusahaan yang terdapat di Kota Bandung. Dengan mendapatkan dana

CSR (*Corporate Social Responsibility*) dari perusahaan-perusahaan tersebut diharapkan akan mengurangi beban APBD dan tentunya kemitraan dengan *stakeholder* akan terbangun.

Berkaitan dengan sistem aplikasi akta kelahiran *online* yang belum berjalan sebagaimana mestinya, mengakibatkan beberapa mekanisme pelayanan inovasi ini terhambat. Salah seorang warga Kota Bandung dari Kelurahan Mekarjaya menyatakan bahwa pada saat mengisi aplikasi akta kelahiran *online*, nama kelurahan tempat ia berdomisili tidak secara otomatis terdeteksi oleh aplikasi. Dengan tidak mengisi nama kelurahan tersebut, pengisian aplikasi akta *online* tidak dapat dilanjutkan. Kemudian, proses pelayanan akta kelahiran *online* yang hanya sebatas melayani pendaftaran saja dan untuk penyerahan berkas persyaratan tetap dilakukan oleh pemohon dengan mengantarkannya langsung ke kantor Disdukcapil menyebabkan tidak efisiennya inovasi ini. Inovasi yang dirancang untuk mengurangi jumlah antrian menjadi tidak efektif, karena pemohon tetap harus datang ke Disdukcapil pada hari dan jam kerja. Agar inovasi ini dapat berjalan efektif dan efisien dibutuhkan beberapa strategi yang harus dilakukan diantaranya adalah tetap menjalin komunikasi dengan pihak pembuat aplikasi akta kelahiran *online*. Hal ini merupakan upaya yang harus dilakukan agar kelemahan/kendala dari yang terdapat pada aplikasi *online* ini dapat segera diatasi.

Berkaitan dengan rendahnya respon masyarakat Kota Bandung dalam pemanfaatan inovasi akta kelahiran *online*, terdapat beberapa strategi yang dapat dilakukan. Disdukcapil harus dapat menentukan lapisan masyarakat atau pemohon yang nantinya akan menjadi target utama dalam pelayanan akta kelahiran *online*. Dikarenakan inovasi ini sangat erat hubungannya dengan penggunaan teknologi, target utama pemanfaatan pelayanan akta kelahiran *online* ini adalah masyarakat yang *melek* internet dan tidak gagap teknologi (*gaptek*). Lapisan masyarakat yang memiliki karakteristik seperti ini adalah lapisan masyarakat menengah ke atas, atau masyarakat yang berusia muda, seperti mahasiswa/ mahasiswi dan para pelajar. Agar mencapai target yang ditentukan, Disdukcapil dapat melakukan sosialisasi ke sekolah/kampus dengan harapan siswa tersebut akan menyampaikan kepada orang tua atau orang disekitar mereka. Alasan lain mengapa siswa/mahasiswa yang menjadi salah satu target sosialisasi akta kelahiran *online* adalah karena siswa/mahasiswa tersebut nantinya akan berkeluarga dan memiliki keturunan. Sehingga dengan mengetahui adanya kemudahan dalam hal pembuatan akta kelahiran, pada saatnya nanti mereka akan memanfaatkan inovasi akta kelahiran *online*.

Berdasarkan uraian di atas, secara lebih detail strategi pengembangan model inovasi akta kelahiran *online* di Kota Bandung disajikan pada Tabel berikut ini.

Tabel 4. Strategi Pengembangan Model Inovasi Akta Kelahiran *Online* di Kota Bandung

No.	Aspek Inovasi	Penjelasan
1.	Sumber Dana	Selain menggunakan APBD, sebaiknya pihak Disdukcapil berusaha mendapatkan CSR (<i>Corporate Social Responsibility</i>) dengan perusahaan-perusahaan yang ada di Kota Bandung. Hal tersebut dilakukan agar dapat mengurangi beban anggaran pendapatan dan belanja daerah (APBD) juga untuk menjalin kemitraan dengan <i>stakeholder</i> .

2.	Waktu Pelaksanaan Pelayanan	Baik r egistrasi permohonan akta kelahiran maupun penyerahan berkas persyaratan dapat dilakukan selama 24 jam, karena semua proses dilakukan secara <i>online</i> .
3.	Kerjasama/Kemitraan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Mengingat implementasi inovasi akta kelahiran <i>online</i> yang masih baru, Disdukcapil dan pihak pembuat aplikasi akta kelahiran <i>online</i> harus terus melakukan komunikasi dan koordinasi. Sehingga kelemahan/kekurangan yang terdapat dalam aplikasinya dapat segera tertangani. 2) Untuk mendukung infrastruktur akta kelahiran <i>online</i> seperti jaringan internet ataupun infrastruktur lainnya, selain dengan ITB, Disdukcapil dapat melakukan kerjasama dengan perusahaan-perusahaan yang terdapat di Kota Bandung.
4.	Metode Sosialisasi	<ol style="list-style-type: none"> 1) Disdukcapil harus dapat menentukan lapisan masyarakat yang menjadi target utama dalam memberikan pelayanan akta kelahiran secara <i>online</i>. Dengan adanya target tersebut, Disdukcapil selanjutnya akan dapat menentukan langkah strategi dalam melakukan sosialisasi inovasi akta kelahiran tersebut. 2) Target masyarakat yang akan dituju untuk pelayanan akta kelahiran <i>online</i> adalah masyarakat yang 'melek' internet, dan 'tidak gptek'. Kedua karakter masyarakat tersebut berada pada lapisan masyarakat yang masih muda, misalnya seperti mahasiswa/mahasiswi dan para pelajar. Disdukcapil dapat melakukan sosialisasi ke sekolah/kampus dengan harapan siswa tersebut akan menyampaikan hasil dari sosialisasi di sekolahnya kepada orang tua atau orang yang ada disekitar mereka. 3) Alasan mengapa siswa/mahasiswa yang menjadi salah satu target sosialisasi adalah bahwa mereka nantinya akan berkeluarga dan memiliki keturunan, sehingga pada saatnya nanti mereka sudah mengetahui akan adanya kemudahan dalam hal pembuatan akta kelahiran.
5.	Mekanisme Pelaksanaan Inovasi	1) Dengan hanya melakukan pendaftaran melalui <i>online</i> saja dan proses pengiriman berkas tetap harus dilakukan di kantor Disdukcapil menjadikan masyarakat yang akan melakukan permohonan akta kelahiran <i>online</i> bekerja dua kali. Proses ini kurang efektif, karena pemohon harus melakukan registrasi

E. PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut. Inovasi Akta Kelahiran Online adalah inovasi pemrosesan akta kelahiran cukup dengan mengakses website resmi *disdukcapil.bandung.go.id* atau *aktaonline.bandung.go.id*. untuk mendaftar dan mendapatkan akta kelahiran secara *online*. Berkaitan dengan pelaksanaannya, penulis menemukan beberapa kelemahan dari model inovasi akta kelahiran di Kota Bandung.

Untuk itu strategi pengembangan model inovasi akta kelahiran online di Kota Bandung sekaligus rekomendasi dari hasil kajian ini adalah sebagai berikut.

2. Rekomendasi

Dilihat dari aspek sumber dana, inovasi akta kelahiran *online* dapat memanfaatkan dana CSR perusahaan-perusahaan yang ada di Kota Bandung. Dengan demikian dapat mengurangi beban APBD Kota Bandung. Sedangkan pada aspek waktu pelaksanaan pelayanan, sistem aplikasi akta kelahiran *online* dapat dilakukan selama 24 jam seharimulai dari registrasi permohonan hingga penyerahan berkas persyaratannya.

Dilihat dari aspek kerjasama/kemitraan, Disdukcapil harus terus melakukan koordinasi dengan pihak pembuat aplikasi akta kelahiran *online*. Hal ini dilakukan agar kelemahan/kekurangan yang terdapat dalam aplikasinya dapat segera ditangani. Kemudian, untuk mendukung infrastruktur akta kelahiran *online* seperti jaringan internet ataupun infrastruktur lainnya, selain dengan ITB, Disdukcapil dapat melakukan kerjasama dengan perusahaan-perusahaan yang terdapat di Kota Bandung.

Dilihat dari aspek metode sosialisasi, Disdukcapil harus menentukan lapisan

masyarakat mana yang akan menjadi target utama dalam pelayanan akta kelahiran *online*. Dengan adanya target tersebut, Disdukcapil dapat menentukan langkah strategi dalam melakukan sosialisasi inovasi akta kelahiran online tersebut. Kemudian, target masyarakat yang akan dituju untuk pelayanan akta kelahiran *online* adalah masyarakat yang 'melek' internet, dan 'tidak gaptek'. lapisan masyarakat yang masih muda, seperti mahasiswa/mahasiswi dan para pelajar memiliki kedua karakter tersebut, sehingga Disdukcapil dapat melakukan sosialisasi ke sekolah /kampus dengan harapan siswa tersebut akan menyampaikan informasi yang diperoleh di sekolahnya kepada orang tua atau orang yang berada disekitar mereka. Alasan mengapa siswa/mahasiswa yang menjadi salah satu target sosialisasi adalah bahwa mereka nantinya akan berkeluarga dan memiliki keturunan, sehingga pada saatnya nanti mereka sudah mengetahui akan adanya kemudahan dalam hal pembuatan akta kelahiran.

Dilihat dari aspek mekanisme pelaksanaan inovasi, segala proses dilakukan secara *online*, artinya apabila ditemukan kekurangan data, dapat diinformasikan secara *online* (interaksi antara petugas dan pemohon dilakukan secara *online*). Disdukcapil hendaknya menyediakan *customer care* yang berfungsi sebagai admin/operator yang akan menampung segala macam pertanyaan, saran, masukan dan keluhan dari masyarakat. Selain itu, Dengan adanya akta kelahiran online, Disdukcapil dapat memberikan pembatasan (kuota) untuk pelayanan akta kelahiran langsung ke Disdukcapil.

Dilihat dari aspek SDM Pelaksana, Disdukcapil hendaknya menyiapkan SDM khusus yang bertugas untuk menangani pelayanan akta kelahiran online, tidak digabung dengan petugas pelayanan akte

kelahiran konvensional.

Dilihat dari aspek infrastruktur yang digunakan, Disdukcapil harus menyediakan server khusus untuk pelayanan akta kelahiran *online*, atau kapasitas server harus diperbesar. Jaringan internet yang diperlukan oleh Disdukcapil adalah sebanyak 15 MBps. Untuk memperoleh dukungan internet yang lebih besar tersebut, Disdukcapil dapat menjalin kemitraan dengan dengan perusahaan-perusahaan yang ada di Kota Bandung.

DAFTAR PUSTAKA

Akta Kelahiran Online di Kota Bandung, www.m.tempo.co di akses pada tanggal 7 September 2016.

Ancok, Djameludin. (2012). *Kepemimpinan dan Inovasi*. Penerbit Erlangga.

Fuadona, Farah. (2016). *Maksimalkan Pelayanan Disdukcapil Kota Bandung Kirim Dokumen via Kurir*, <http://bandung.merdeka.com/halo-bandung/maksimalkan-pelayanan-disdukcapil-kota-bandung-kirim-dokumen-via-kurir-1604140.html>, diakses pada tanggal 14 Juni 2016.

Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Hidayat, Feriawan. (2015). *Program "Lahir Procot Pulang Bawa Akta" Banyuwangi Raih Penghargaan dari JK*, <http://www.beritasatu.com/nasional/269846-program-lahir-procot-pulang-bawa-akta-banyuwangi-raih-penghargaan-dari-jk.html> diakses pada tanggal 29 September 2016.

Hukum Online. (2016). *Terabaikan, 50 Juta Anak Indonesia Tidak Memiliki Akta Kelahiran*, <http://www.hukumonline.com/berita/baca/lt5792447bd5551/ter>

[abaikan--50-juta-anak-indonesia-tidak-memiliki-akta-kelahirandiakses pada tanggal 2 Oktober 2016](http://www.hukumonline.com/berita/baca/lt5792447bd5551/terabaikan--50-juta-anak-indonesia-tidak-memiliki-akta-kelahirandiakses-pada-tanggal-2-Oktober-2016).

Imanuddin, Muhammad. (2015). *Disertasi : Inovasi Pelayanan Publik :Percepatan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. <http://sinovik.menpan.go.id/index.php/site/article/223> diakses pada tanggal 29 September 2016.

Inovasi Jemput Bola di Kota Bandung, www.bedanews.com diakses pada tanggal 7 September 2016

Inovasi pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul <http://dukcapil.gunungkidulkab.go.id/inovasi-pelayanan-di-dinas-kependudukan-dan-pencatatan-sipil-kabupaten-gunungkidul/>, diakses pada tanggal 2 September 2016.

Miftah. (2016). *Bandung Menjawab*. <http://portal.bandung.go.id/bandung-menjawab-disdukcpil> diakses pada tanggal 14 Juni 2016.

Napitupulu, Paimin. (2007). *Pelayanan Publik dan Customer Statisfiction*, Bandung: Alumni.

Ndraha. (2000). *Ilmu Pemerintahan (kybernology)*, Rineka Cipta : Jakarta.

Nugroho. (2012). *Implementasi Kebijakan Publik* <http://nugrohodidik.blogspot.co.id/2012/12/implementasi-kebijakan-publik.html> diakses pada tanggal 21 September 2016.

Pasolong, Harbani. (2010). *Teori Administrasi Publik*, Bandung: Alfabeta.

Prasetya, Bonny. (2015). *Workshop Kepemimpinan dan Inovasi Pemda*

- Provinsi Bangka Belitung*. <http://bkd.babelprov.go.id/content/pejabat-eselon-ii-iii-pemprov-babel-ikuti-workshop-kepemimpinan-translatediakses> pada tanggal 29 September 2016.
- Purwanto dan Sulistyastuti, (2012). *Implementasi Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasi di Indonesia*, JKMP-MAP. Universitas Gadjah Mada: Yogyakarta.
- Rasyid. (2000). *Makna Pemerintahan*, Jakarta : Yarsif Watampone.
- Rizki Dwi Satrio, et al .*Jurnal Administrasi Publik VOL 3 No 11 : Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*, Malang : Universitas Brawijaya.
- Said, M. Mas'ud. (2007). *Birokrasi di Negara Birokratus*, Malang : UMM Press.
- Subarsono, AG. (2011). *Analisis kebijakan Publik : Konsep. Teori dan Aplikasi*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan(Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*, CV. Alfabeta: Bandung.
- Susanto. (2010). *60 Management Gems*, Jakarta : Kompas.
- Tachjan. (2006). *Implementasi Kebijakan Publik*, Bandung: AIPI.
- Winarno, Budi. (2014). *Kebijakan Publik: Teori, Proses, dan Studi Kasus*, Yogyakarta: Center of Academic Publishing Service (CAPS).
- Undang Undang No. 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia.
- Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang Undang No 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang Undang No. 35 tahun 2014 tentang Perlindungan Anak.
- Peraturan Walikota Bandung No. 001 Tahun 2010 tentang Prosedur dan Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
- Peraturan Walikota Bandung No. 1338 Tahun 2014 tentang Rincian Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.
- Permendagri No 9 tahun 2016 tentang Percepatan Kepemilikan Akta Kelahiran.
- Permpenpan RB 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik.

Peraturan dan Perundang-undangan
Undang Undang Dasar 1945