

Putri Wulandari & Yunni Susanty

**PENELITIAN MANDIRI**

**MODEL INOVASI  
PELAYANAN  
AKTA KELAHIRAN  
DI KOTA BANDUNG**

PUSAT KAJIAN DAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN APARATUR I  
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA



# MODEL INOVASI PELAYANAN AKTA KELAHIRAN DI KOTA BANDUNG

Oleh:

Putri Wulandari dan Yunni Susanty



Diterbitkan Oleh:

**Pusat Kajian dan Pendidikan dan Pelatihan Aparatur I**

**LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**

2016

## **Model Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Di Kota Bandung**

Penulis : Putri Wulandari dan Yunni Susanty  
Penanggung jawab : Kepala PKP2A I LAN  
Editor : Baban Sobandi  
Desain Sampul : Budi Permana

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang  
Cetakan I, 2016

Hak Penerbitan pada:  
Pusat Kajian dan Pendidikan dan Pelatihan Aparatur I  
Lembaga Administrasi Negara  
Alamat : Jl. Kiara Payung km. 4,7 Jatinangor, Sumedang, Jawa Barat  
Tel/Fax : (022) 7790044 – 7790055  
E-mail : [admin@litbang-lan-bdg.info](mailto:admin@litbang-lan-bdg.info)  
[info@bandung.lan.go.id](mailto:info@bandung.lan.go.id)  
Web : [www.litbang-lan-bdg.info](http://www.litbang-lan-bdg.info)  
[www.bandung.lan.go.id](http://www.bandung.lan.go.id)

**ISBN : 978-979-3382-98-2**

Penulis :

1. Putri Wulandari
2. Yunni Susanty

## RINGKASAN EKSEKUTIF

Akta 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 serta Undang-undang No. 35 tahun 2014 tentang Perlindungan anak. 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. Kemudian 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. Sementara 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 negara nya, 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 *dejure* 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 Akta Kelahiran *online*, Memberikan Pelayanan Keliling (Mepeling) dan *Delivery Service* Akta Kelahiran.

Inovasi Akta Kelahiran *Online* adalah inovasi pemrosesan akta kelahiran cukup dengan mengakses *website* resmi [disdukcapil.bandung.go.id](http://disdukcapil.bandung.go.id) atau [aktaonline.bandung.go.id](http://aktaonline.bandung.go.id). untuk mendaftar dan mendapatkan akta kelahiran secara *online*. Sementara inovasi Mepeling merupakan inovasi untuk memberikan pelayanan dengan sistem “jemput bola” kepada masyarakat dengan berkeliling ke tempat-tempat yang telah ditentukan seperti kecamatan-kecamatan, sekolah-sekolah ataupun tempat-tempat umum di wilayah kota Bandung. Sistem jemput bola ini juga bekerja sama dengan pihak rumah sakit, sehingga setiap ada kelahiran Disdukcapil akan langsung membuatkan akta kelahiran. Sedangkan inovasi *Delivery Service* Akta Kelahiran adalah Inovasi pelayanan akta kelahiran yang bekerja sama dengan PT.Pos Indonesia dan Bank Jabar Banten, sehingga warga yang telah mendaftar dapat pulang dan menunggu di rumah, karena akta kelahiran yang sudah selesai akan diantarkan ke rumah warga.

Ketiga inovasi tersebut pada dasarnya memiliki dua tujuan utama yaitu untuk meningkatkan jumlah kepemilikan akta kelahiran penduduk di Kota Bandung dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Berdasarkan data yang diperoleh, peningkatan jumlah kepemilikan akta kelahiran di Kota Bandung, terhitung mulai tahun 2014 hingga di bulan agustus 2016 menunjukkan trend peningkatan yang cukup signifikan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Sugiharto, hal tersebut dapat terjadi karena dua kemungkinan. Pertama, dikarenakan kesadaran masyarakat yang meningkat terkait pentingnya kepemilikan akta kelahiran. Dan, yang kedua terjadi karena keberhasilan ketiga inovasi yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Bandung. Sementara, dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, berdasarkan hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2014 dan 2015, Disdukcapil Kota Bandung memperoleh nilai B, yang menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Disdukcapil Kota Bandung termasuk dalam kategori Baik.

Namun, dalam hal pemanfaatannya, ketiga inovasi pelayanan akta kelahiran tersebut dapat dikatakan belum berjalan optimal. Respon yang diberikan masyarakat pun berbeda-beda terhadap ketiga inovasi tersebut. Respon yang cukup besar diberikan masyarakat untuk inovasi Mepeling. Hal ini ditandai dengan jumlah pemohon yang signifikan setiap kali Mobil Mepeling beroperasi. Berbeda dengan inovasi Mepeling yang mendapatkan respon cukup baik dari masyarakat Kota Bandung, pelayanan akta kelahiran online dan Delivery Service akta kelahiran kurang mendapatkan respon yang signifikan. Pemohon akta kelahiran online jumlahnya sangat sedikit dibandingkan dengan jumlah pemohon akta kelahiran setiap harinya. Dari 150 hingga 200 pemohon, masyarakat Kota Bandung yang menggunakan akta kelahiran online tidak mencapai 10 orang. Sementara untuk inovasi Delivery Service akta kelahiran, dari 5.500 akta kelahiran yang diterbitkan dalam waktu satu setengah bulan, hanya sekitar 117 akta yang dikirim melalui pelayanan Delivery Service. Hal ini menunjukkan bahwa hanya sekitar 2% masyarakat pemohon akta kelahiran yang memanfaatkan pelayanan Delivery Service ini. Sembilan puluh delapan persen sisanya diambil sendiri oleh pemohon.

Sedangkan, dalam implementasinya, ketiga inovasi tersebut memiliki kelebihan dan kekurangan masing-masing. Kelebihan yang ditawarkan inovasi akta online, Mepeling dan delivery service adalah masyarakat Kota Bandung tidak perlu datang langsung ke kantor Disdukcapil untuk mengajukan proses pembuatan akta kelahiran. Melalui inovasi akta online, masyarakat dapat mengajukan semua proses permohonan akta kelahiran secara online melalui website maupun smartphone. Sementara, untuk inovasi Mepeling, masyarakat cukup mengisi formulir permohonan, kemudian menyerahkan persyaratannya kepada petugas mepeling. Untuk akta kelahiran yang sudah selesai dibuat, maka warga dapat menunggu di rumah, karena akta kelahiran akan diantarkan langsung ke rumah warga melalui inovasi delivery service.

Namun, disamping kelebihan yang dimiliki, pemanfaatan ketiga inovasi Respon masyarakat yang belum optimal dalam memanfaatkan inovasi yang ada, pada dasarnya karena terkendala berbagai aspek, dimana pada setiap aspeknya, terdapat pula berbagai kelemahan. Untuk akta online, dikarenakan respon masyarakat Kota Bandung yang masih rendah untuk pemanfaatan akta kelahiran online ini, sehingga belum tersedia petugas Disdukcapil yang secara khusus bertugas menangani berbagai permasalahan pelayanan akta kelahiran online. Selain itu, sarana dan prasarana untuk mendukung pelayanan akta kelahiran online 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. Selain itu, kendala yang dihadapi dalam implementasi akta online ini dikarenakan akta kelahiran online baru sebatas melayani perihal pendaftaran saja, namun pengiriman berkas persyaratan harus tetap dilakukan langsung ke kantor

Disdukcapil. Hal ini terjadi karena sistem aplikasi akta kelahiran online belum berjalan sebagaimana mestinya.

Sementara, untuk inovasi Mepeling, dengan adanya mobil keliling yang mendatangi kecamatan, rumah sakit, ataupun sekolah-sekolah dalam rangka jemput bola pelayanan akta kelahiran, masyarakat telah diberikan kemudahan dengan cukup mendatangi mobil keliling tersebut, dan mengisi formulir permohonan, kemudian menyerahkan persyaratannya kepada petugas mepeling tersebut. Dengan Mepeling, masyarakat dapat menentukan ke lokasi mana yang paling mudah dijangkau untuk pembuatan akta kelahiran. Namun, pelayanan akta kelahiran menggunakan mobil keliling ini belum maksimal dikarenakan beberapa kendala dalam melakukan pelayanan tersebut. Beberapa kendala yang dialami diantaranya adalah terbatasnya jumlah mobil yang tersedia, dan jumlah petugas yang melayani. Dari satu mobil yang akan melakukan pelayanan keliling, dibutuhkan lima orang petugas. Dikarenakan petugas yang melayani jemput bola merupakan petugas front office yang melayani masyarakat di Disdukcapil, sehingga dengan melakukan Jemput Bola, terdapat berbagai pekerjaan yang terhambat, seperti verifikasi persyaratan menjadi terhambat. Sehingga dengan terbatasnya sarana prasarana dan SDM ini, maka kegiatan pelayanan Jemput Bola ini dilakukan satu minggu satu kali atau dua minggu satu kali, bahkan dilakukan satu bulan satu kali. Hal ini dilakukan dengan mempertimbangkan jumlah SDM yang tersedia dan sudah barang tentu anggaran yang tersedia.

Pelayanan Jemput Bola (Mepeling) yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Bandung pun belum memiliki jadwal pelayanan yang tetap. Sehingga masyarakat Kota Bandung tidak bisa mengetahui dimana mobil keliling ini berada apabila sedang beroperasi. Akibatnya masyarakat tidak mengetahui keberadaan mobil keliling selanjutnya. Seperti yang diakui oleh salah satu pemohon, yang tidak menyebutkan namanya, bahwa mobil keliling hanya beroperasi satu hari di kecamatannya, dan hari berikutnya sudah tidak ada. Selanjutnya Sekretaris Disdukcapil, Ibu Uum Sumiati menjelaskan bahwa hingga penelitian ini dilakukan, jumlah mobil keliling yang tersedia berjumlah satu buah, sehingga pelayanan jemput bola yang dilakukan Disdukcapil belum mampu menjangkau seluruh wilayah Kota Bandung. Rencana pengadaan enam buah mobil keliling tengah dilakukan. Hal ini dilakukan agar pelayanan jemput bola (Mepeling) ini dapat dilakukan dengan maksimal.

Sedangkan, kemudahan yang diberikan oleh inovasi Delivery Service, belum dimanfaatkan secara optimal oleh sebagian masyarakat Kota Bandung. Hal ini disebabkan karena sebagian masyarakat masih banyak yang menolak untuk mendapatkan pelayanan ini. Minimnya informasi mengenai Delivery Service mengakibatkan tingkat kepercayaan masyarakat akan inovasi ini menjadi rendah. Sehingga mereka menginginkan untuk mengambil sendiri akta kelahirannya atau melalui jasa kurir. Kelemahan lainnya yang diakui oleh Sekretaris Disdukcapil, Ibu Uum Sumiati adalah bahwa terbatasnya petugas

front office di Disdukcapil menyebabkan tidak adanya petugas yang menuliskan/mengetikkan kembali alamat yang ditulis pemohon. Hal ini menyebabkan form yang sudah dituliskan pemohon langsung ditempel pada amplop pengiriman, kecuali ketika terdapat mahasiswa/siswa SMK yang sedang melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL), siswa/mahasiswa itulah yang mengetikkan alamat yang telah ditulis pemohon. Selain itu, kendala lain berasal dari PT Pos sebagai partner Disdukcapil dalam pelayanan ini. Dengan adanya kendala di PT Pos mengakibatkan akta kelahiran yang seharusnya dapat selesai dan sampai di tangan pemohon maksimal selama 10 hari, menjadi terlambat. Akibatnya beberapa masyarakat pemohon mengeluhkan hal tersebut dengan mendatangi ke kantor Disdukcapil.

Untuk itu, berdasarkan berbagai kelemahan dan kendala yang dihadapi, kami mencoba memberikan rekomendasi strategi pengembangan model inovasi pelayanan akta kelahiran di Disdukcapil Kota Bandung ke dalam beberapa aspek. Berikut diuraikan secara lebih terperinci.

### **1. Kebijakan dan Komitmen Pimpinan**

- ✚ Komitmen dari pimpinan (Walikota) sangat dibutuhkan untuk keberlangsungan ketiga inovasi pelayanan akta kelahiran ini.
- ✚ Dalam implementasi inovasi pelayanan akta kelahiran *Delivery Service*, Disdukcapil dapat menerapkan kebijakan sepihak dalam pengiriman akta kelahiran. Apabila akta kelahiran telah selesai dibuat, Disdukcapil dapat melakukan pengiriman tanpa mendapatkan persetujuan dari pihak pemohon. Sehingga tidak ada lagi masyarakat yang mengambil akta kelahirannya sendiri ke Disdukcapil

### **2. Sumber Dana**

- ✚ Selain menggunakan APBD, sebaiknya pihak Disdukcapil berusaha mendapatkan CSR (*Corporate Social Responsibility*) dengan perusahaan-perusahaan yang ada di Kota Bandung. Hal ini dilakukan untuk mengurangi beban APBD dan juga untuk menjalin kemitraan dengan *stakeholder*.
- ✚ Untuk inovasi *delivery service*, pengadaan perangkat dan proses pengiriman akta kelahiran dilakukan oleh PT Pos Indonesia. Ke depannya dapat dikembangkan kembali CSR dengan perusahaan lainnya, agar tidak memberatkan APBD

### **3. Kerjasama/Kemitraan**

- ✚ Disdukcapil dapat melakukan kerjasama dalam hal penyediaan jaringan internet, misalnya dengan PT Telkom untuk keberlangsungan inovasi akta *online*
- ✚ Pengadaan mobil Mepeling tentunya memiliki anggaran yang besar. Selain menggunakan APBD, sebaiknya pihak Disdukcapil berusaha



mendapatkan CSR (*Corporate Social Responsibility*) dengan perusahaan-perusahaan yang ada di Kota Bandung. Hal ini dilakukan untuk mengurangi beban APBD dan juga untuk menjalin kemitraan dengan *stakeholder*.

- ✚ Pihak Disdukcapil, melalui Subbag Umum dan Kepegawaian harus selalu melakukan koordinasi dengan PT Pos, guna membahas permasalahan yang terjadi dalam *delivery service* akta kelahiran.

#### **4. Metode Sosialisasi**

- ✚ Disdukcapil harus menentukan lapisan masyarakat mana yang akan menjadi target utama dalam pelayanan akta kelahiran, baik untuk inovasi akta *online*, Mepeling maupun untuk *delivery service*. Dengan adanya target, Disdukcapil dapat menentukan strategi dalam sosialisasi inovasi pelayanan akta kelahiran tersebut.
- ✚ Target masyarakat yang akan dituju untuk pelayanan akta kelahiran *online* adalah masyarakat yang ‘melek’ internet, dan ‘tidak gaptek’. Lapisan masyarakat yang memiliki kedua karakter ini adalah lapisan masyarakat yang masih muda, mahasiswa/mahasiswi, para pelajar. Disdukcapil dapat melakukan sosialisasi ke sekolah /kampus dengan harapan siswa tersebut akan menyampaikan kepada orang tua atau orang disekitar mereka.
- ✚ Target masyarakat yang akan dituju untuk pelayanan Jemput Bola/Mepeling ini adalah masyarakat yang berada di daerah yang jauh dari Disdukcapil atau masyarakat yang sedang berada di klinik bersalin/rumah sakit. Disdukcapil dapat melakukan sosialisasi ke tempat-tempat tersebut dengan harapan masyarakat tersebut akan menyampaikannya kepada orang disekitar mereka.
- ✚ Disdukcapil sebaiknya memiliki jadwal operasi mobil Mepeling secara teratur. Meskipun belum dapat beroperasi setiap harinya, namun dengan adanya jadwal rutin dimana mobil Mepeling akan beroperasi, masyarakat dapat memiliki waktu untuk mempersiapkan berkas dan persyaratan ketika ingin membuat akta kelahiran melalui inovasi Mepeling ini. Selain itu, masyarakat akan memperkirakan lokasi Mepeling mana yang lebih mudah untuk dijangkau.
- ✚ Dengan jadwal yang tetap dan terorganisir dengan baik, pihak Disdukcapil kota Bandung sebaiknya menginformasikan jadwal dan lokasi dimana Mepeling berada tidak hanya melalui media social saja, namun dapat dilakukan melalui berbagai macam media baik audio, visual, maupun audio visual seperti media massa (cetak), media elektronik (radio, televisi)

## **5. Mekanisme Pelaksanaan Inovasi**

- ✚ Bagi pemohon akta online, dengan hanya melakukan pendaftaran melalui *online* saja dan proses pengiriman berkas tetap harus dilakukan di kantor Disdukcapil menjadikan masyarakat yang akan melakukan permohonan akta kelahiran *online* bekerja dua kali. Proses ini kurang efektif, karena pemohon harus melakukan registrasi *online* di tempat lain (rumah, kantor, atau warung internet), dan pemohon juga harus datang ke kantor Disdukcapil untuk melakukan penyerahan berkas persyaratan.
- ✚ Dengan adanya pelayanan akta kelahiran *online*, diharapkan segala prosesnya dilakukan secara *online* pula, artinya apabila ditemukan kekurangan data, dapat diinformasikan secara *online* (interaksi antara petugas dan pemohon dilakukan secara *online*).
- ✚ Apabila akta kelahiran yang dibuat secara *online* telah selesai, pengiriman berkas dapat dilakukan melalui pelayanan *Delivery Service*.
- ✚ Disdukcapil hendaknya menyediakan *customer care* yang berfungsi sebagai admin/operator yang akan menampung segala macam pertanyaan, saran, masukan dan keluhan dari masyarakat.

## **6. SDM Pelaksana**

- ✚ Disdukcapil hendaknya menyiapkan SDM khusus yang bertugas untuk menangani pelayanan akta kelahiran *online*, Mepeling maupun *delivery service*, tidak digabung dengan petugas pelayanan akte kelahiran konvensional. Apabila petugas khusus mepeling telah tersedia, dapat juga dilakukan proses pergantian petugas. Misalnya, pada minggu pertama, lima orang petugas keluar untuk melakukan pelayanan mepeling, pada minggu kedua lima orang tersebut melakukan pelayanan di kantor Disdukcapil

## **7. Infrastruktur yang digunakan**

- ✚ Untuk pelayanan akta online, 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.
- ✚ Untuk pelayanan inovasi Mepeling, Disdukcapil telah melakukan pengadaan kendaraan khusus untuk operasional jemput bola/mepeling yang berjumlah enam buah, dan hingga September 2016 proses lelang masih dilakukan. Lamanya proses pengadaan barang hendaknya disesuaikan dengan jumlah hari yang telah tercantum dalam Kerangka Acuan Kerja Pengadaan Kendaraan Dinas/Operasional yaitu 90 hari kalender.

- ✚ Untuk pelayanan *Delivery Service* akta kelahiran ini tidak dibutuhkan sarana dan prasarana khusus, karena proses pengiriman akta kelahiran dilakukan oleh PT Pos Indonesia. Namun, apabila jasa pengiriman yang dilakukan melalui jasa kurir bermotor, maka tentunya perlu dipikirkan kembali terkait pengadaan sarana transportasi untuk *Delivery Service* ini yang tentunya akan tergantung pada APBD yang tersedia
- ✚ Untuk pemohon akta kelahiran *online* yang tidak memiliki sarana *smart phone (gadget)*, komputer atau pun internet, strategi yang dapat dilakukan oleh Disdukcapil adalah dengan memaksimalkan pelayanan mobil keliling Mepeling.
- ✚ Form untuk penulisan nama dan alamat yang dituju sebagai penerima berkas akta kelahiran tersebut seharusnya tersedia pada aplikasi akta kelahiran *online* maupun jemput bola (mepeling).

#### **8. Aspek Lainnya**

- ✚ Dengan adanya akta kelahiran *online*, Disdukcapil dapat memberikan pembatasan (kuota) untuk pelayanan akta kelahiran langsung ke Disdukcapil. Dengan demikian, diharapkan masyarakat pemohon akta kelahiran kan memanfaatkan pelayanan akta kelahiran *online* maupun Mepeling.
- ✚ Walaupun Disdukcapil telah melakukan sosialisasi inovasi *Delivery Service* akta kelahiran dengan menggunakan berbagai macam media komunikasi (tulisan, lisan, audio, visual elektronik maupun non elektronik), namun kurang mendapat respon dari masyarakat.
- ✚ Adanya respon yang rendah dari masyarakat ini bisa terjadi karena teknik komunikasi, sarana prasarana yang digunakan, waktu serta target responden yang dituju tidak tepat sasaran.
- ✚ Dengan mempertimbangkan heterogenitas masyarakat Kota Bandung, maka teknik komunikasi, sarana prasarana yang digunakan, serta waktu penyampaian agar ditinjau kembali

Sementara bagi pemerintah yang ingin mereplikasi ketiga inovasi akta pelayanan akta kelahiran yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Bandung, sebaiknya dapat memenuhi beberapa aspek yang telah diuraikan di atas berdasarkan rekomendasi strategi pengembangan model inovasi pelayanan akta kelahiran yang telah dituliskan. Berikut kami uraikan prasyarat dan karakteristik daerah jika ingin mereplikasi inovasi pelayanan akta kelahiran yang ada di Kota Bandung.

- Daerah yang memiliki masyarakat yang responsif terhadap perubahan
- Daerah yang sebagian besar masyarakatnya familiar dengan perkembangan teknologi, seperti *smart phone, gadget, internet*, dan lainnya.

- Daerah yang memiliki dukungan APBD yang memadai untuk penyediaan sarana prasarana dan kebutuhan lainnya
- Daerah yang memiliki SDM yang memadai baik dari segi kualitas maupun kuantitas
- Daerah yang memiliki dukungan dan komitmen yang kuat dari para pemimpinnya, yang dapat dituangkan dalam berbagai bentuk kebijakan untuk menjamin keberlangsungan inovasi yang ada.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan anugerah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan penelitian mandiri yang berjudul “Model Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran di Kota Bandung”. Penelitian Mandiri ini kami susun dengan tujuan untuk memberikan masukan/rekomendasi kepada Pemerintah Kota Bandung, khususnya bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung demi meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan, terutama dalam hal pelayanan akta kelahiran.

Seiring dengan dikeluarkannya Undang-Undang No 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, yang mengamanahkan agar setiap bupati/walikota bertanggung jawab untuk menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan, Kota Bandung menjadi salah satu daerah yang melakukan berbagai inovasi untuk menjawab tantangan tersebut. Khususnya dalam hal pelayanan akta kelahiran, Pemerintah Kota Bandung melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung melakukan upaya peningkatan pelayanan pembuatan akta kelahiran yang dilakukan melalui inovasi Akta *Online*, Memberikan Pelayanan Keliling (Mepeling), dan *Delivery Service* Akta Kelahiran.

Ketiga inovasi tersebut diluncurkan dengan jeda waktu yang tidak terlampau jauh. Dalam implementasinya, pemanfaatan ketiga inovasi pelayanan akta kelahiran oleh masyarakat Kota Bandung ini dapat dikatakan belum optimal. Rendahnya pemanfaatan ketiga inovasi pelayanan akta kelahiran di Kota Bandung tersebut 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 kurang tepat sasaran. Sementara faktor dari luar Disdukcapil adalah kurang terinformasikannya 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. Sehubungan dengan hal tersebut, kami mencoba untuk menganalisis ketiga inovasi pelayanan akta kelahiran tersebut yang mencakup desain dan implementasi ketiga inovasi pelayanan akta kelahiran di Kota Bandung, Kemanfaatan ketiga inovasi pelayanan akta kelahiran di Kota Bandung, Kelebihan dan Kekurangan ketiga inovasi pelayanan akta kelahiran di kota Bandung, serta berdasarkan kendala yang dihadapi, kami mencoba memberikan rekomendasi pengembangan model inovasi nya. Selain itu, bagi Pemerintah Daerah lain yang ingin mereplikasi inovasi pelayanan akta kelahiran yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Bandung, kami menuliskan pula

prasyarat replikasi yang dibutuhkan serta karakteristik daerah seperti apa yang dapat mereplikasi inovasi tersebut.

Dalam melakukan penelitian mandiri ini, kami melibatkan berbagai pihak yang telah membantu kami sebagai Narasumber yang telah memberikan data dan informasi. Pada kesempatan ini, kami mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada Bapak Dr. H. Joni Dawud, DEA, selaku Kepala Pusat Kajian dan Pendidikan dan Pelatihan Aparatur I Lembaga Administrasi Negara, Bapak Dr. H. Baban Sobandi., SE.M.Si, selaku Kepala Bidang Kajian Kebijakan dan Inovasi Administrasi Negara, Ibu Dra. Uum Sumiati., M.Si, selaku Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, Bapak Sugiharo, SH, selaku Kepala Bidang Catatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, Bapak Sonny Gantira, S.Sos., M.AP, selaku Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, Bapak Drs. Hickmat Mulyana, M.Si. selaku Kepala Seksi Evaluasi, Pelaporan, dan Penyimpanan Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, Ibu Dewi selaku Staf Seksi Pencatatan Kelahiran dan Kematian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, Bapak Willy Achmad selaku Staf Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, Bapak Bela selaku Admin/Operator Media Sosial Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung serta semua pihak yang telah membantu kami, yang tidak bisa kami sebutkan satu persatu.

Kami menyadari bahwa laporan penelitian mandiri yang dihasilkan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kami sangat mengharapkan saran dan kritik untuk penyempurnaan penelitian mandiri ini. Akhir kata, kami berharap agar hasil penelitian mandiri ini dapat memberikan manfaat bagi yang membacanya. Terima Kasih

Sumedang, Oktober 2016

Penulis

## DAFTAR ISI

RINGKASAN EKSEKUTIF .....	i
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan dan Saasaran.....	4
1.4. Output dan Manfaat Hasil Penelitian.....	4
1.5. Sistematika Penulisan.....	4
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA .....	7
2.1. Konsep Pelayanan Publik .....	7
2.2. Konsep Inovasi dalam Pelayanan Publik.....	9
2.3. Implementasi Kebijakan Publik .....	11
2.4. Kerangka Pikir Kajian .....	12
2.5. Fungsi dan Peran Pemerintah dalam Penyediaan Akta Kelahiran .	14
2.6. Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran di Beberapa Daerah .....	16
2.6.1 Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran di Kabupaten Banyuwangi .....	16
2.6.2 Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran di Kabupaten Gunung Kidul .....	17
2.6.3 Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran di Kota Surakarta .....	18
2.7. Penelitian Sebelumnya Mengenai Pelayanan Akta Kelahiran .....	19
2.8. Kerangka Pikir Kajian .....	23
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....	26
3.1. Objek Penelitian .....	26
3.2. Jenis Data, Sumber Data, dan Teknik Pengumpulan Data .....	26
3.3. Teknik Pengolahan Data.....	27

	3.4. Metode Analisis Data.....	28
<b>BAB 4</b>	<b>PROFIL DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDUNG SERTA JENIS PELAYANANNYA .....</b>	<b>30</b>
	4.1. Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung .	30
	4.2. Jenis Pelayanan Akta Kelahiran di Kota Bandung.....	35
<b>BAB 5</b>	<b>MODEL INOVASI PELAYANAN AKTA KELAHIRAN DI KOTA BANDUNG 40</b>	
	5.1. Desain Model Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran di Kota Bandung .....	40
	5.1.1 Desain Model Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran <i>Online</i> di Kota Bandung.....	44
	5.1.2 Desain Model Inovasi Pelayanan Mepeling (Jemput Bola) di Kota Bandung .....	48
	5.1.3 Desain Model Inovasi Pelayanan <i>Delivery Service</i> Akta Kelahiran di Kota Bandung.....	51
	5.2. Tujuan dan Pemanfaatan Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran di Kota Bandung .....	53
	5.2.1 Tujuan Pertama: Meningkatkan Jumlah Kepemilikan Akta Kelahiran .....	53
	5.2.2 Tujuan Kedua: Meningkatnya Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan.....	62
	5.3. Kelebihan, Kelemahan, serta Strategi Pengembangan Model Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran di Kota Bandung .....	64
	5.3.1 Kelebihan, Kelemahan, serta Strategi Pengembangan Model Inovasi Akta Kelahiran <i>Online</i> di Kota Bandung.....	64
	5.3.2 Kelebihan, Kelemahan, serta Strategi Pengembangan Model Inovasi Mepeling (Jemput Bola) di Kota Bandung .....	72
	5.3.3 Kelebihan, Kelemahan, serta Strategi Pengembangan Model Inovasi <i>Delivery Service</i> Akta Kelahiran di Kota Bandung....	79
	5.4. Prasyarat dan Karakteristik Daerah yang Akan Mereplikasi Inovasi Akta Kelahiran.....	85
<b>BAB 6</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>93</b>
	6.1. Kesimpulan.....	93
	6.2. Rekomendasi.....	96
	6.2.1 Strategi Pengembangan Model Inovasi Akta Kelahiran <i>Online</i> .....	97



6.2.2 Strategi Pengembangan Inovasi Mepeling (Jemput Bola) ..	102
6.2.3 Strategi Pengembangan Model Inovasi <i>Delivery Service</i> Akta Kelahiran .....	107
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>111</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2-1 Kerangka Pikir Kajian .....	25
Gambar 4-1 Struktur Organisasi Disdukcapil Kota Bandung.....	31
Gambar 4-2 Kecamatan dengan Satu dan Dua Operator Administrasi Kependudukan .....	33
Gambar 4-3 Komposisi Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	34
Gambar 4-4 Komposisi Pegawai Berdasarkan Pangkat dan Golongan.....	34
Gambar 4-5 Maklumat Pelayanan Disdukcapil Kota Bandung.....	36
Gambar 4-6 Tiga Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Disdukcapil Kota Bandung	38
Gambar 5-1 Mekanisme Pengurusan Akta Kelahiran Sebelum Inovasi .....	41
Gambar 5-2 Latar Belakang Lahirnya Inovasi Pengelolaan Akta Kelahiran di Kota Bandung.....	42
Gambar 5-3 Peluncuran Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran di Kota Bandung.....	43
Gambar 5-4 Informasi Tentang Anda .....	45
Gambar 5-5 Persyaratan yang Harus Dilengkapi .....	45
Gambar 5-6 Informasi Administrasi.....	46
Gambar 5-7 Jadwal Pelayanan Mepeling Melalui Instagram .....	49
Gambar 5-8 Persentase Kepemilikan Akta Kelahiran di Kota Bandung .....	55
Gambar 5-9 Trend Peningkatan Jumlah Penerbitan Akta Kelahiran di Kota Bandung.....	58

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Penerbitan Akta Kelahiran Berdasarkan Tiga Inovasi Pengelolaan Akta Kelahiran di Kota Bandung .....	3
Tabel 3.1 Nama Narasumber dan Jabatannya .....	26
Tabel 3.2 Data dan Sumber Data yang Digunakan .....	27
Tabel 4.1 Sarana dan Prasarana Disdukcapil Kota Bandung Tahun 2016 .....	35
Tabel 4.2 Sasaran dan Indikator Sasaran Pelayanan Akta Kelahiran Disdukcapil Kota Bandung .....	37
Tabel 5.1 Desain Model Inovasi Akta Kelahiran <i>Online</i> di Kota Bandung .....	47
Tabel 5.2 Desain Model Inovasi Mepeling (Jemput Bola) di Kota Bandung .....	50
Tabel 5.3 Desain Model Inovasi <i>Delivery Service</i> Akta Kelahiran di Kota Bandung .....	52
Tabel 5.4 Jumlah Penduduk Beserta Jumlah Kepemilikan Akta Kelahiran di Kota Bandung Periode Tahun 2014 - 2016 .....	54
Tabel 5.5 Persentase Kepemilikan Akta Kelahiran Berdasarkan Kecamatan di Kota Bandung .....	56
Tabel 5.6 Jumlah Penerbitan Akta Kelahiran pada Disdukcapil Kota Bandung Periode 2014 – Agustus 2016 .....	57
Tabel 5.7 Rekapitulasi Penerbitan Akta Kelahiran Melalui Pelayanan Mobil Keliling Periode April – November 2015 dan Februari 2016 .....	60
Tabel 5.8 Frekuensi Pelayanan dan Jumlah Penerbitan Akta Kelahiran Melalui Mepeling (Jemput Bola) pada Periode April – November 2015 .....	61
Tabel 5.9 Jumlah Akta Kelahiran yang Dikirim Melalui Pelayanan <i>Delivery Service</i> Akta Kelahiran.....	62
Tabel 5.10 Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2014 .....	63
Tabel 5.11 Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2015 .....	64
Tabel 5.12 Kelebihan Model Inovasi Akta Kelahiran <i>Online</i> di Kota Bandung .....	65
Tabel 5.13 Kelemahan dan Strategi Pengembangan Model Inovasi Akta Kelahiran <i>Online</i> di Kota Bandung .....	67

Tabel 5.14 Kelebihan Model Inovasi Mepeling (Jemput Bola) di Kota Bandung .	72
Tabel 5.15 Kelemahan dan Strategi Pengembangan Model Inovasi Mepeling (Jemput Bola) di Kota Bandung .....	74
Tabel 5.16 Kelebihan Model Inovasi Delivery Service Akta Kelahiran di Kota Bandung.....	79
Tabel 5.17 Kelemahan dan Strategi Pengembangan Model Inovasi <i>Delivery</i> <i>Service</i> Akta Kelahiran di Kota Bandung .....	81
Tabel 5.18 Prasyarat Replikasi dan Karakteristik Daerah yang Diperlukan dalam Melakukan Inovasi Akta Kelahiran .....	86

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Akta 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 negara nya, 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, Memberikan Pelayanan Keliling (Mepeling) dan Delivery service Akta Kelahiran.

Inovasi Akta Kelahiran Online adalah inovasi pemrosesan akta kelahiran cukup dengan mengakses website resmi [disdukcapil.bandung.go.id](http://disdukcapil.bandung.go.id) atau [aktaonline.bandung.go.id](http://aktaonline.bandung.go.id) untuk mendaftar dan mendapatkan akta kelahiran secara online. Sementara inovasi Mepeling merupakan inovasi untuk memberikan pelayanan dengan sistem “jemput bola” kepada masyarakat dengan berkeliling ke tempat-tempat yang telah ditentukan seperti kecamatan-kecamatan, sekolah-sekolah ataupun tempat-tempat umum di wilayah kota Bandung. Sistem jemput bola ini juga bekerja sama dengan pihak rumah sakit, sehingga setiap ada kelahiran Disdukcapil akan langsung membuatkan akta kelahiran. Sedangkan inovasi Delivery service Akta Kelahiran adalah inovasi pelayanan akta kelahiran yang bekerja sama dengan PT. Pos Indonesia dan Bank Jabar Banten, sehingga warga yang telah mendaftar dapat pulang dan menunggu di rumah, karena akta kelahiran yang sudah selesai akan diantarkan ke rumah warga. Adapun tujuan dari ketiga inovasi pelayanan akta kelahiran ini pada dasarnya dilakukan untuk meningkatkan kepemilikan akta kelahiran di Kota Bandung dengan cara mendekatkan pelayanan sehingga lebih mudah dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat.

Dalam implementasinya, pemanfaatan ketiga inovasi pelayanan akta kelahiran oleh masyarakat Kota Bandung ini dapat dikatakan belum optimal. Hal ini dapat terlihat salah satunya dari jumlah penerbitan akta

kelahiran melalui ketiga inovasi pelayanan akta kelahiran pada Tabel 1.1 berikut ini.

Tabel 1.1 Jumlah Penerbitan Akta Kelahiran Berdasarkan Tiga Inovasi Pengelolaan Akta Kelahiran di Kota Bandung

No.	Inovasi	Periode	Jumlah Penerbitan
1.	Mepeling (Jemput Bola)	April – November 2015	2040
		Februari 2016	152
2.	Akta Kelahiran Online	Juli – Agustus 2016	Tidak tercatat karena jumlahnya sangat sedikit
3.	Delivery service Akta Kelahiran	Juni 2016	111

Sumber: Disdukcapil Kota Bandung, 2016

Rendahnya pemanfaatan ketiga inovasi pelayanan akta kelahiran di Kota Bandung tersebut 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 kurang tepat sasaran. Sementara faktor dari luar Disdukcapil adalah kurang terinformasikannya 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, Pusat Kajian dan Pendidikan dan Pelatihan Aparatur I Lembaga Administrasi Negara (PKP2A I LAN) melalui unit Kajian Kebijakan dan Inovasi Administrasi Negara (KKIAN) melakukan penelitian mandiri dengan judul Model Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran di Kota Bandung.

## 1.2. Rumusan Masalah

Rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah Bagaimana Model Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran di Kota Bandung? Rumusan permasalahan tersebut kemudian di *breakdown* menjadi beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut.

1. Bagaimana desain/formulasi ketiga model inovasi pelayanan akta kelahiran di Kota Bandung?
2. Bagaimana tujuan dan pemanfaatan ketiga model inovasi pelayanan akta kelahiran di Kota Bandung?

3. Bagaimana kelebihan, kelemahan serta strategi pengembangan model ketiga inovasi pelayanan akta kelahiran di Kota Bandung?
4. Prasyarat dan karakteristik daerah seperti apa yang dapat mereplikasi ketiga inovasi pelayanan akta kelahiran di Kota Bandung?

### **1.3. Tujuan dan Sasaran**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Model Inovasi Pengelolaan Akta Kelahiran di Kota Bandung. Adapun sasaran dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Terumuskannya desain/formulasi ketiga model inovasi pelayanan akta kelahiran di Kota Bandung.
2. Teranalisisnya tujuan dan pemanfaatan ketiga model inovasi pelayanan akta kelahiran di Kota Bandung.
3. Teridentifikasinya kelebihan, kelemahan serta terumuskannya strategi pengembangan model ketiga inovasi pelayanan akta kelahiran di Kota Bandung.
4. Teridentifikasinya prasyarat dan karakteristik daerah yang dapat mereplikasi ketiga inovasi pelayanan akta kelahiran di Kota Bandung.

### **1.4. Output dan Manfaat Hasil Penelitian**

Output yang akan dihasilkan dari penelitian ini adalah buku hasil kajian yang memuat rekomendasi pelayanan administrasi kependudukan khususnya terkait pelayanan akta kelahiran, yang mencakup berbagai rekomendasi pengembangan model inovasi dari ketiga inovasi pelayanan akta kelahiran di Kota Bandung serta prasyarat dan karakteristik daerah yang dapat mereplikasi ketiga inovasi pelayanan akta kelahiran tersebut. Kemudian, dari rekomendasi yang diberikan, diharapkan dapat dimanfaatkan terutama oleh Pemerintah Kota Bandung dan umumnya oleh pemerintah kabupaten/kota di daerah lain.

### **1.5. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan tentang hal-hal yang melatarbelakangi munculnya permasalahan penelitian, rumusan permasalahan, tujuan dan sasaran, output yang diharapkan dan manfaat hasil penelitian, serta sistematika penulisan yang digunakan.



**BAB II : KAJIAN PUSTAKA**

Bab ini menjelaskan tentang berbagai kajian teori yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu teori pelayanan publik, teori inovasi dalam pelayanan publik, teori implementasi kebijakan publik, berbagai kebijakan mengenai akta kelahiran, fungsi dan peran pemerintah dalam penyediaan akta kelahiran, inovasi mengenai pelayanan akta kelahiran di berbagai daerah, hasil penelitian sebelumnya terkait akta kelahiran serta kerangka pikir kajian.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang metode yang digunakan dalam penelitian yang mencakup objek penelitian, jenis, sumber data dan teknik pengumpulan data yang digunakan, teknik pengolahan data yang dilakukan serta metode analisis data yang dipakai.

**BAB IV : PROFIL DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDUNG**

Bab ini menjelaskan mengenai profil dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung.

**BAB V : INOVASI PELAYANAN AKTA KELAHIRAN DI KOTA BANDUNG**

Bab ini menguraikan mengenai ketiga inovasi pelayanan akta kelahiran di kota Bandung yang mencakup desain model inovasi pelayanan akta kelahiran di Kota Bandung, tujuan dan pemanfaatan model inovasi pelayanan akta kelahiran di Kota Bandung, kelebihan dan kelemahan model inovasi pelayanan akta kelahiran di Kota Bandung, serta strategi pengembangan model inovasi pelayanan akta kelahiran di Kota Bandung. Selain itu, pada Bab V ini juga diuraikan mengenai prasyarat dan karakteristik daerah yang ingin mereplikasi ketiga inovasi pelayanan akta kelahiran yang ada di Kota Bandung.

**BAB VI : PENUTUP**

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan rekomendasi strategi pengembangan model inovasi pelayanan akta kelahiran di Kota Bandung berdasarkan kekurangan/kendala yang berhasil teridentifikasi.



## **BAB 2**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1. 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 ketersediannya 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 ketersediannya 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 berasaskan pada:

- a. **Kepentingan umum**  
Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi/golongan
- b. **Kepastian hukum**  
Terdapat jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan
- c. **Kesamaan hak**  
Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi
- d. **Keseimbangan hak dan kewajiban**  
Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi pelayanan maupun penerima pelayanan
- e. **Keprofesionalan**  
Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas

- f. **Partisipatif**  
Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat
- g. **Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif**  
Setiap warga negara memiliki hak untuk memperoleh pelayanan yang adil
- h. **Keterbukaan**  
Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan
- i. **Akuntabilitas**  
Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan
- j. **Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan**  
Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan
- k. **Ketepatan waktu, dan**  
Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan
- l. **Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan**  
Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau

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.

## 2.2. 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 kebermanfaatan. 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 menjangkit 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 Kementrian/Lembaga dan Pemerintah Daerah untuk tidak ragu-ragu dalam berpikir kreatif dan menciptakan inovasi pelayanan publik.

### 2.3. 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,

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 :

- a. 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.
- b. 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.
- c. Disposisi, yaitu watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementator, seperti komitmen, kejujuran sifat demokratis. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka implementator 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

- d. 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, bahwa suatu kebijakan publik, harus diikuti 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.

## 2.4. Kerangka Pikir Kajian

Berdasarkan UU No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, yang dimaksud administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan



penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan. Dokumen kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Sedangkan data kependudukan merupakan data perseorangan dan/atau data agregat yang terstruktur sebagai hasil dari kegiatan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Sementara itu pendaftaran penduduk merupakan pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan serta penerbitan dokumen kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan. Sedangkan peristiwa penting adalah kejadian yang dialami oleh seseorang meliputi kelahiran, kematian, lahir mati, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahannama dan perubahan status kewarganegaraan. Dalam hal pelayanan pelaporan peristiwa kependudukan terdapat petugas registrasi yang bertugas dan bertanggung jawab memberikan pelayanan pelaporan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting serta pengelolaan dan penyajian data kependudukan di desa/kelurahan atau nama lainnya.

Pencatatan sipil terdiri dari pencatatan kelahiran, pencatatan lahir mati, pencatatan perkawinan, pencatatan pembatalan perkawinan, pencatatan perceraian, pencatatan pembatalan perceraian, pencatatan kematian, pencatatan pengangkatan anak, pengakuan anak, dan pengesahan anak, pencatatan perubahan nama dan perubahan status kewarganegaraan, pencatatan peristiwa penting lainnya, pelaporan penduduk yang tidak mampu melaporkan sendiri. Pencatatan kelahiran sendiri terdiri atas pencatatan kelahiran di Indonesia, dan pencatatan kelahiran di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, pencatatan kelahiran di atas kapal laut atau pesawat terbang, serta pencatatan kelahiran yang melampaui batas waktu.

Berkaitan dengan kelahiran, dalam Pasal 27 disebutkan bahwa setiap kelahiran wajib dilaporkan oleh penduduk kepada instansi pelaksana setempat paling lambat 60 hari sejak kelahiran. Berdasarkan laporan tersebut, Pejabat Pencatatan Sipil mencatat pada Register Akta Kelahiran dan menerbitkan Kutipan Akta Kelahiran. Dalam hal ini penerbitan kutipan Akta Kelahiran tanpa dipungut biaya sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Kemudian dalam pasal 7 Instansi Pelaksana kabupaten/kota berkewajiban dan bertanggung jawab menyelenggarakan urusan

Administrasi Kependudukan, yang dilakukan oleh bupati/walikota dengan kewenangan meliputi:

- a) koordinasi penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;
- b) pembentukan Instansi Pelaksana yang tugas dan fungsinya di bidang Administrasi Kependudukan;
- c) pengaturan teknis penyelenggaraan Administrasi Kependudukan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan;
- d) pembinaan dan sosialisasi penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;
- e) pelaksanaan kegiatan pelayanan masyarakat di bidang Administrasi Kependudukan;
- f) penugasan kepada desa untuk menyelenggarakan sebagian urusan Administrasi Kependudukan berdasarkan asas tugas pembantuan;
- g) penyajian Data Kependudukan berskala kabupaten/kota berasal dari Data Kependudukan yang telah dikonsolidasikan dan dibersihkan oleh Kementerian yang bertanggung jawab dalam urusan pemerintahan dalam negeri; dan
- h) koordinasi pengawasan atas penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Selanjutnya Instansi Pelaksana melaksanakan urusan Administrasi Kependudukan dengan kewajiban yang meliputi:

- a) mendaftar Peristiwa Kependudukan dan mencatat Peristiwa Penting;
- b) memberikan pelayanan yang sama dan profesional kepada setiap Penduduk atas pelaporan Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting;
- c) mencetak, menerbitkan, dan mendistribusikan Dokumen Kependudukan;
- d) mendokumentasikan hasil Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
- e) menjamin kerahasiaan dan keamanan data atas Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting; dan
- f) melakukan verifikasi dan validasi data dan informasi yang disampaikan oleh Penduduk dalam pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

## **2.5. 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 perlakuan yang adil kepada setiap warga masyarakat tanpa membedakan status apapun yang melatarbelakangi keberadaan mereka.

Keempat, melakukan pekerjaan umum dan memberikan pelayanan dalam bidang-bidang yang tidak mungkin dikerjakan oleh lembaga non pemerintahan, atau yang akan lebih baik jika dikerjakan oleh pemerintah. Kelima, melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kesejahteraan sosial, 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 laju inflasi, mendorong penciptaan lapangan kerja baru, memajukan perdagangan domestik dan antar bangsa, serta kebijakan lain yang secara langsung menjamin peningkatan ketahanan ekonomi negara dan masyarakat. Ketujuh, menerapkan kebijakan 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.

## **2.6. Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran di Beberapa Daerah**

Inovasi mengenai pelayanan akta kelahiran bukan hanya dilakukan di Kota Bandung saja, akan tetapi terdapat beberapa daerah yang telah berinovasi demi peningkatan pelayanan di bidang pencatatan kependudukan ini. Beberapa daerah tersebut antara lain Kabupaten Banyuwangi, Kabupaten Gunung Kidul dan Kota Surakarta.

### **2.6.1 Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran di Kabupaten Banyuwangi**

Program “Lahir Procot Pulang Bawa Akta” yang diimplementasikan oleh Pemerintah Kabupaten Banyuwangi mendapatkan apresiasi sekaligus penghargaan dari Kemenpan RB sebagai salah satu inovasi pelayanan publik terbaik se-Indonesia. Program “Lahir Procot Pulang Bawa Akta” merupakan inovasi pelayanan kependudukan dari Pemkab Banyuwangi dalam melayani pembuatan akta kelahiran dalam waktu yang singkat serta diberikan tanpa dipungut biaya (gratis).

Sasaran dalam pelayanan ini adalah semua lapisan masyarakat di Kabupaten Banyuwangi yang melahirkan dengan syarat bayi masih berumur 0-3 hari yang dilahirkan di Puskesmas, Bidan dan Rumah Sakit yang telah bekerja sama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi. Sampai saat ini, Program “Lahir Procot Pulang Bawa Akta” telah bekerja sama dengan seluruh Puskesmas di Kabupaten Banyuwangi, dua Rumah Sakit Pemerintah dan lima Rumah Sakit Swasta, sehingga ketika bayi dilahirkan, orang tua sudah dapat memproses akta kelahiran dengan melengkapi syarat yang diperlukan, diantaranya nama bayi, Kartu Tanda Penduduk (KTP) orang tua, Kartu Keluarga (KK). Selama persyaratan telah dipenuhi, maka pembuatan akta kelahiran dapat langsung diproses dan selesai dalam waktu 1-2 hari karena Puskesmas dan Rumah Sakit telah terintegrasi sistem nya dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebagai otoritas penerbit akta kelahiran. Jadi, ketika bayi pulang, maka bayi tersebut sudah memiliki akta kelahiran. Selain dibawa langsung, akta kelahiran juga dapat dikirim melalui PT.Pos Indonesia yang sudah melakukan perjanjian kerjasama dengan Pemkab Banyuwangi dan siap mengantarkan hingga ke desa-desa sekalipun.

Adapun mekanisme program “Lahir Procot Pulang Bawa Akta” yaitu:

1. Pelayanan pembuatan akta kelahiran secara *online* dikhususkan untuk bayi baru lahir yang usianya 1-60 hari

2. Pemohon mengajukan pengurusan akta kelahiran dengan syarat :
  - a) Usia bayi 1-2 hari, dapat diajukan melalui di Puskesmas, Bidan dan Rumah Sakit yang telah bekerja sama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi
  - b) Usia bayi 3-60 hari, diajukan melalui Kecamatan
3. Permohonan beserta berkas persyaratan pengajuan akan diverifikasi oleh petugas verifikasi yang ada di Puskesmas/Bidan/Rumah Sakit/Kecamatan
4. Berkas persyaratan yang sudah diverifikasi, jika telah dinyatakan lengkap dan valid, maka akan diinput dan di scan untuk kemudian di upload oleh operator di Puskesmas/Bidan/Rumah Sakit/Kecamatan, kemudian softcopy nya dikirim ke petugas operator pada Disdukcapil Kabupaten Banyuwangi melalui website sebagai berikut <http://dispenduk.banyuwangikab.go.id/akta>.

#### **2.6.2 Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran di Kabupaten Gunung Kidul**

Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik untuk mewujudkan tertib administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Gunung Kidul dilakukan dengan memperbaiki proses dan produk yang dihasilkan. Berbagai inovasi yang telah dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Gunung Kidul diantaranya:

1. Layanan sentuh (*touchscreen*) informasi.  
Layanan ini merupakan bentuk layanan informasi melalui sistem komputer layar sentuh yang berisi informasi berbagai layanan yang dimiliki oleh Disdukcapil Kabupaten Gunung Kidul
2. Sosialisasi layanan melalui berbagai media  
Penggunaan berbagai media untuk memberikan informasi dan sosialisasi terkait layanan yang dimiliki oleh Disdukcapil Kabupaten Gunung Kidul. Diantaranya melalui tatap muka langsung, melalui siaran radio oleh Bupati yang secara langsung menyampaikan materi khusus terkait administrasi kependudukan, penyebaran leaflet, pamphlet, buku saku, pemasangan spanduk, pameran dan lain- lain. Hal ini dilakukan secara berkesinambungan sehingga pelayanan Disdukcapil dapat lebih dikenal dan dirasakan oleh masyarakat.
3. Jemput bola dengan Mobil Unit Layanan Keliling  
Kondisi geografis Kabupaten Gunung Kidul yang merupakan dataran tinggi dan terdiri dari kawasan pegunungan seribu menjadi salah satu kendala yang dirasakan warga untuk melakukan pengurusan administratif kependudukan. Dengan adanya sistem “jemput bola”, maka masyarakat tidak perlu bersusah payah untuk datang ke Kantor Disdukcapil, karena sudah diberikan pelayanan keliling. Namun, dengan hanya tersedia satu armada untuk pelayanan di 18

kecamatan dan 144 desa, maka pelayanan keliling baru dapat dilaksanakan secara bergantian, sesuai kemampuan APBD.

4. Sistem pendaftaran dan antrian elektronik  
Perbaikan sistem pendaftaran dan antrian yang semula manual, sekarang sudah menggunakan sistem elektronik. Penerbitan akta mulai tahun 2013 telah diperbaiki dengan mengintegrasikan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), sehingga register yang dulu dilaksanakan secara manual dilaksanakan dengan sistem elektronik memakai sistem pendaftaran integrasi SIAK
5. Digitalisasi arsip  
Sistem pengarsipan dokumen-dokumen kependudukan yang semula dilakukan secara manual, sekarang secara bertahap diarsipkan dengan sistem digitalisasi.
6. Sistem pelayanan terbuka  
Pelayanan Disdukcapil dipusatkan di 18 kecamatan untuk pelayanan pendaftaran Kartu Keluarga dan KTP dan layanan Umum di Dinas menggunakan sistem terbuka, yaitu masyarakat mengetahui secara langsung proses dan dapat berinteraksi langsung dengan petugas. Disdukcapil Kabupaten Gunung Kidul berusaha memberikan prosedur pelayanan yang transparan dengan masyarakat.

### **2.6.3 Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran di Kota Surakarta**

Kota Surakarta menjadi salah satu kota pelopor inovasi pelayanan publik terkait pelayanan akta kelahiran. Salah satu inovasi pelayanan akta kelahiran dari Disdukcapil Kota Surakarta adalah pelayanan akta kelahiran jemput bola yang bertujuan untuk percepatan pencatatan dan kepemilikan akta kelahiran. Dari segi waktu, pembuatan akta kelahiran yang semula memerlukan waktu selama 14 hari, sekarang telah disederhanakan prosedurnya menjadi 7 hari. Kegiatan ini mulai dilakukan sejak tahun 2000 melalui kegiatan tahunan dengan mendatangi rumah sakit, puskesmas dan bidan agar dapat segera melakukan pendataan untuk setiap kelahiran anak dan dapat segera diurus pembuatan akta kelahirannya. Tahapan yang dilakukan untuk melancarkan pelaksanaan jemput bola ini adalah :

1. Melakukan inisiasi pencatatan akta kelahiran jemput bola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta
2. Melaksanakan pencatatan akta kelahiran melalui sebuah program jemput bola pada tahun 2000
3. Menyusun kebijakan daerah terkait dengan pencatatan kelahiran jemput bola
4. Melakukan kerjasama dengan NGO terkait pencatatan kependudukan pada tahun 2004-2005

5. Membangun jejaring kerja dengan rumah sakit, puskesmas dan bidan mandiri untuk dapat berperan aktif
6. Melakukan pelatihan terhadap petugas pelaksana pada tahun 2004 dan khusus petugas kelahiran pada tahun 2012 termasuk petugas rumah sakit dan petugas register di kelurahan
7. Mempersiapkan fasilitas untuk aplikasi sistem untuk mengisi formulir pencatatan kelahiran berbasis web pada tahun 2013

Selain itu inovasi pelayanan akta kelahiran lainnya yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Surakarta adalah Inovasi Akta Kelahiran *Online*, dimana pemohon bisa mencetak akta kelahiran sendiri dan tidak perlu datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. Saat ini proses input data akta kelahiran online sudah terintegrasi antara Rumah Sakit, Kelurahan dan Dinas dengan Aplikasi Sistem Informasi Administrasi (SIAP). Aplikasi ini mengatur alur pembuatan akta kelahiran yang diinput dari Kelurahan, Rumah Sakit/Klinik dan langsung ditarik datanya oleh operator untuk mendapatkan NIK, dengan metode generic NIK, baru kemudian ditarik lagi untuk dicetak akta kelahiran, sehingga nantinya data dapat dipastikan sama persis antara Kartu Keluarga dengan Akta Kelahiran.

## **2.7. Penelitian Sebelumnya Mengenai Pelayanan Akta Kelahiran**

Penelitian mengenai pelayanan akta kelahiran telah banyak dilakukan oleh para peneliti dalam bentuk jurnal maupun makalah. Hasil penelitian dan kajian tersebut, dapat dipergunakan sebagai dasar dan acuan dalam melakukan penelitian mengenai model inovasi pelayanan akta kelahiran di Kota Bandung ini. Beberapa hasil penelitian mengenai pelayanan akta kelahiran diuraikan berikut ini.

Penelitian yang berjudul Analisis Kebijakan Pembuatan Akta Kelahiran di Kota Semarang bertujuan untuk melihat berbagai alternatif kebijakan terbaik untuk permasalahan pembuatan akta kelahiran di Kota Semarang (Faizun, dkk: \_\_\_\_). Penelitian ini menghasilkan beberapa rekomendasi untuk mengatasi berbagai permasalahan dalam pembuatan akta kelahiran di kota Semarang yaitu:

- ❖ Diberlakukan kembali kebijakan dispensasi (Kebijakan dispensasi merupakan kebijakan yang memudahkan masyarakat untuk meringankan pembuatan akta kelahiran, tidak perlu ke instansi lain dan biaya yang dikeluarkan relatif murah).
- ❖ Perlunya mensosialisasikan kembali mengenai kepemilikan akta kelahiran kepada masyarakat,
- ❖ Mensosialisasikan prosedur dan persyaratan yang harus dilengkapi dalam pembuatan akta kelahiran kepada masyarakat.

Selanjutnya, penelitian yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Gratis (Bebas Bea) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten memiliki dua tujuan. Tujuan pertama adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran gratis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten, tujuan kedua adalah untuk mengetahui dimensi-dimensi yang menghambat pelayanan pembuatan akta kelahiran gratis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten (Sari, dkk: \_\_\_\_).

Penelitian ini menghasilkan bahwa pelayanan akta kelahiran yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten kepada masyarakat masih kurang baik atau kurang memuaskan. Dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan (*tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*), menunjukkan bahwa dimensi *tangible* dan *empathy* yang telah berjalan dengan cukup baik, namun tiga dimensi lainnya yaitu *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* belum berjalan dengan baik atau kurang memuaskan.

Berdasarkan penelitian ini, terdapat beberapa aspek yang menghambat kualitas pelayanan akta kelahiran di Kabupaten Klaten antara lain :

- ❖ Terbatasnya sumber daya aparatur dan sarana prasarana di Disdukcapil Kabupaten Klaten,
- ❖ Kurangnya komitmen dari pimpinan atau pihak Disdukcapil Kabupaten Klaten untuk segera membentuk SOP (*Standard Operating Procedure*) dalam penyelenggaraan pelayanan,
- ❖ Kurang tertibnya penyimpanan berkas di bidang pencatatan sipil, Praktik percaloan yang dianggap merupakan hal biasa di Disdukcapil Kabupaten Klaten, serta
- ❖ Kurangnya pemberian informasi secara jelas mengenai proses pelayanan akta kelahiran di area kantor Disdukcapil Kabupaten Klaten.

Rekomendasi yang dapat diberikan peneliti terkait dengan permasalahan dalam dimensi kualitas pelayanan akta kelahiran di Disdukcapil Kabupaten Klaten adalah sebagai berikut :

#### Dimensi *reliability* (kehandalan)

- ❖ memberikan arahan kepada pegawai untuk lebih teliti dalam melaksanakan tugasnya, dan peningkatan koordinasi yang baik antar pegawai agar dapat meningkatkan kecermatan pegawai dalam menyelesaikan setiap pekerjaan.
- ❖ menyelenggarakan pelatihan resmi berupa bimbingan teknis (*bimtek*) ataupun pendidikan dan pelatihan (*diklat*) bagi pegawai, terutama operator dalam mengoperasikan alat bantu pelayanan.



- ❖ komitmen dan ketegasan Kepala Disdukcapil Kabupaten Klaten untuk segera menyusun Standard Operating Procedure (SOP).

#### Dimensi responsiveness (ketanggapan)

- ❖ perlu dibentuk Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yang merupakan satuan kerja di tingkat kecamatan yang melaksanakan pelayanan pencatatan sipil dengan kewenangan menerbitkan akta.
- ❖ setiap pengajuan akta kelahiran dari masyarakat, harus disertai dengan nomor kontak masyarakat yang dapat dihubungi, sehingga apabila terjadi kekurangan persyaratan, pihak Disdukcapil Kabupaten Klaten dapat segera menghubungi masyarakat yang bersangkutan.
- ❖ menyediakan media untuk penyampaian keluhan, kritik, maupun saran masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan.
- ❖ penyimpanan berkas di bidang pencatatan sipil harus lebih rapi dan tertata dengan baik.

#### Dimensi assurance (Jaminan)

- ❖ Jaminan tepat waktu dalam pelayanan akta kelahiran dapat diberikan dengan adanya SOP (Standard Operating Procedure).
- ❖ Informasi mengenai pelayanan penting untuk dipublikasikan secara luas dan jelas kepada masyarakat.

Selain rekomendasi di atas, peneliti juga memberikan rekomendasi untuk dimensi lain agar kualitas pelayanan akta kelahiran dapat lebih ditingkatkan sebagai berikut :

- ❖ peningkatan kenyamanan ruang tunggu pelayanan dengan memberikan nomor urut antrian dan pengeras suara.
- ❖ peningkatan kedisiplinan dari semua aparatur, yaitu dengan pemberian reward dan punishment.
- ❖ pemberian nomor urut antrian kepada masyarakat pemohon layanan terutama pada saat proses pengambilan akta kelahiran
- ❖ menciptakan budaya pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat, sehingga dapat menciptakan proses pelayanan yang tidak diskriminatif.
- ❖ komitmen pemimpin dan pegawai untuk melarang dengan tegas setiap bentuk praktik percaloan yang ada di Disdukcapil Kabupaten Klaten.

Sementara itu, penelitian lainnya yang berjudul Analisis Sistem Antrian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung (Studi pada Loker Pelayanan Pencatatan dan Penerbitan Akta Kelahiran Bayi

Berumur 0 – 60 Hari) memiliki dua tujuan. Tujuan pertama adalah untuk menganalisis kinerja sistem antrian yang digunakan, sedangkan tujuan kedua adalah untuk membandingkan kinerja sistem saat ini dengan kinerja sistem antrian lainnya (Sinaga dan Sari, \_\_\_\_). Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa jenis sistem antrian yang digunakan oleh Disdukcapil adalah Single Channel Single Phase. Sistem antrian ini memiliki satu fasilitas dan satu tahapan pelayanan. Disiplin antrian yang diterapkan oleh Disdukcapil adalah First Come First Serve dimana masyarakat yang datang lebih awal akan dilayani lebih dahulu.

Apabila Disdukcapil melaksanakan rencana perubahan sistem antrian dari Single Channel Single Phase menjadi Single Channel Multi Phase, tingkat utilitas fasilitas pelayanan menjadi 96% atau terjadi peningkatan 1%. Keuntungan lainnya menggunakan sistem antrian ini adalah penginputan data dapat dilakukan saat itu juga sehingga menghindari penumpukan permohonan penerbitan akta kelahiran. Hal tersebut mendukung agar kinerja Disdukcapil sesuai dengan SOP (penerbitan akta kelahiran bayi dilakukan dalam kurun waktu 8 hari).

Selanjutnya, penelitian yang berjudul Efektifitas Pelayanan dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis yang bertujuan untuk adalah untuk mengetahui faktor-faktor efektivitas pelayanan yang diberikan UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Bukit Batu terhadap masyarakat yang melakukan pengurusan akta lahir. Adapun hasil penelitian tersebut menyebutkan bahwa terdapat beberapa aspek yang mempengaruhi efektivitas pelayanan yang diberikan UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Bukit Batu, yaitu antara lain aspek sikap dan perilaku petugas layanan, aspek aksesibilitas dan fleksibilitas dalam pelayanan, serta aspek perbaikan.

Aspek sikap dan perilaku pelayanan pengurusan Akte Kelahiran di Kecamatan Bukit Batu dalam dimensi sikap dan perilaku dapat berjalan dengan baik dikarenakan tidak adanya membedakan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang mengurus pada Kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil tersebut. Aspek ini juga mencakup Kedisiplinan Petugas, Kesopanan dan Keramahan Petugas. Kemudian aspek aksesibilitas dan fleksibilitas fasilitas yang dimiliki Kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Bukit Batu sudah cukup lengkap dan kondisi fasilitas juga berada dalam keadaan baik dan terawat, namun masih belum cukup maksimal. Untuk itu, pihak kantor harus segera membenahi hal ini agar pelayanan yang diberikan bisa dicapai dengan baik. Selanjutnya aspek perbaikan banyak kendala yang terjadi, dan akan memenuhi apa yang kurang dan lebih cepat tanggap lagi. Sedangkan masyarakat memberikan saran agar urusan mereka dipermudah dan dipercepat.

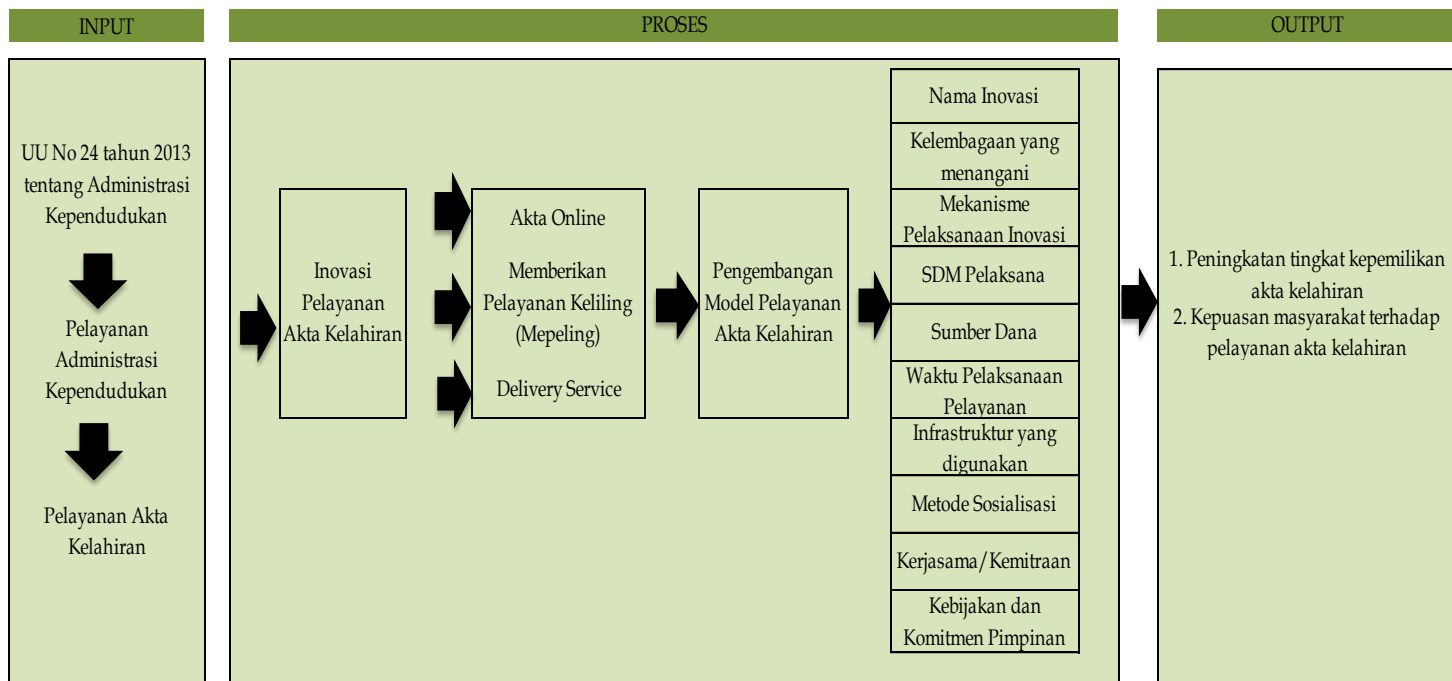
Penelitian lainnya berjudul Implementasi Kebijakan Kependudukan di Kabupaten Kuantan Singingi memiliki dua tujuan, yaitu untuk mengetahui implementasi kebijakan kependudukan di Kabupaten Kuantan Singingi (Perda Kabupaten Kuantan Singingi Nomor 12 tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi) dan untuk mengetahui bagaimana dukungan masyarakat terhadap kebijakan pemerintah mengenai administrasi kependudukan khususnya pengurusan akta kelahiran di Kabupaten Kuantan Singingi tahun 2012 serta faktor-faktor yang mempengaruhinya (Aryanti, 2012). Penelitian ini menghasilkan beberapa temuan diantaranya adalah bahwa dengan berpedoman dan mengacu kepada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 tahun 2005 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah, maka berdasarkan fungsi, Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi memiliki program dan kegiatan salah satunya dalam penataan administrasi pencatatan sipil, yaitu adanya sosialisasi kebijakan dibidang pencatatan sipil, pemberian akta kelahiran gratis bagi anak dibawah umur satu tahun, pengolahan data laporan informasi pencatatan sipil, pendataan penduduk tentang kepemilikan akta pencatatan sipil, pengadaan blanko pencatatan sipil. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan pemerintah adalah dukungan dari masyarakat terhadap kebijakan pemerintah mengenai administrasi kependudukan khususnya pengurusan akta kelahiran.

## **2.8. Kerangka Pikir Kajian**

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan sebelumnya, bahwa seiring dengan dikeluarkannya Undang-Undang No 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, yang mengamanahkan agar setiap bupati/walikota bertanggung jawab untuk menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan, Kota Bandung menjadi salah satu daerah yang melakukan berbagai inovasi untuk menjawab tantangan tersebut. Khususnya dalam hal pelayanan akta kelahiran, Pemerintah Kota Bandung melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung melakukan upaya peningkatan pelayanan pembuatan akta kelahiran yang dilakukan melalui inovasi Akta Online, Memberikan Pelayanan Keliling (Mepeling), dan Delivery Service Akta Kelahiran.

Namun, dalam implementasinya, pemanfaatan ketiga inovasi pelayanan akta kelahiran oleh masyarakat Kota Bandung ini dapat dikatakan belum optimal. Rendahnya pemanfaatan ketiga inovasi pelayanan akta kelahiran di Kota Bandung tersebut terkendala oleh berbagai aspek. Untuk itu, dalam penelitian mandiri ini kami ingin mengetahui kelemahan dari ketiga inovasi tersebut, serta berdasarkan kelemahan yang ada kami mencoba memberikan rekomendasi pengembangan model inovasi yang mencakup beberapa aspek yaitu

nama inovasinya, kelembagaan yang menangani, mekanisme pelaksanaan inovasi, SDM Pelaksananya, Sumber Dana, Waktu Pelaksanaan Pelayanan, Infrastruktur yang digunakan, metode sosialisasi, bentuk kerjasama/kemitraan serta kebijakan/komitmen. Gambar 2.1 berikut ini menunjukkan kerangka pikir yang digunakan dalam penelitian mandiri yang berjudul Model Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran di Kota Bandung.



Gambar 2-1  
Kerangka Pikir Kajian

## **BAB 3**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1. Objek Penelitian**

Penelitian yang berjudul Model Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran di Kota Bandung dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui model inovasi pelayanan akta kelahiran 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).

#### **3.2. Jenis Data, Sumber Data, dan Teknik Pengumpulan Data**

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*). Adapun narasumber yang diwawancarai disajikan pada Tabel 3.1 sebagai berikut.

Tabel 3.1 Nama Narasumber dan Jabatannya

No.	Nama Narasumber	Jabatan
1.	Dra. Uum Sumiati, M.Si.	Sekretaris Dinas
2.	Sugiharto, SH	Kepala Bidang Pencatatan Sipil
3.	Drs. Hickmat Mulyana, M.Si.	Kepala Seksi Evaluasi, Pelaporan, dan Penyimpanan Data
4.	Sonny Gantira, S.Sos., M.AP.	Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian
5.	Dewi	Staf Seksi Pencatatan Kelahiran dan Kematian
6.	Willy Achmad	Staf Bagian Umum dan Kepegawaian
7.	Bela	Admin Media Sosial

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 3.2 berikut ini menunjukkan data dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 3.2 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	Disdukcapil Kota Bandung
6.	Jumlah Penduduk yang memiliki akta kelahiran	Disdukcapil Kota Bandung
7.	Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran	Disdukcapil Kota Bandung

### 3.3. Teknik Pengolahan 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.

### **3.4. Metode Analisis Data**

Metode 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:

- 1) Penelitian kualitatif ini dilakukan pada kondisi yang alamiah, langsung ke sumber data, dan peneliti merupakan instrumen kunci.
- 2) Data yang terkumpul berbentuk kata-kata atau gambar, sehingga tidak menekankan pada angka.
- 3) Penelitian kualitatif lebih menekankan pada proses daripada produk atau *outcome*.
- 4) Penelitian kualitatif melakukan analisis data secara induktif.
- 5) Penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna (data yang teramati).





## **BAB 4**

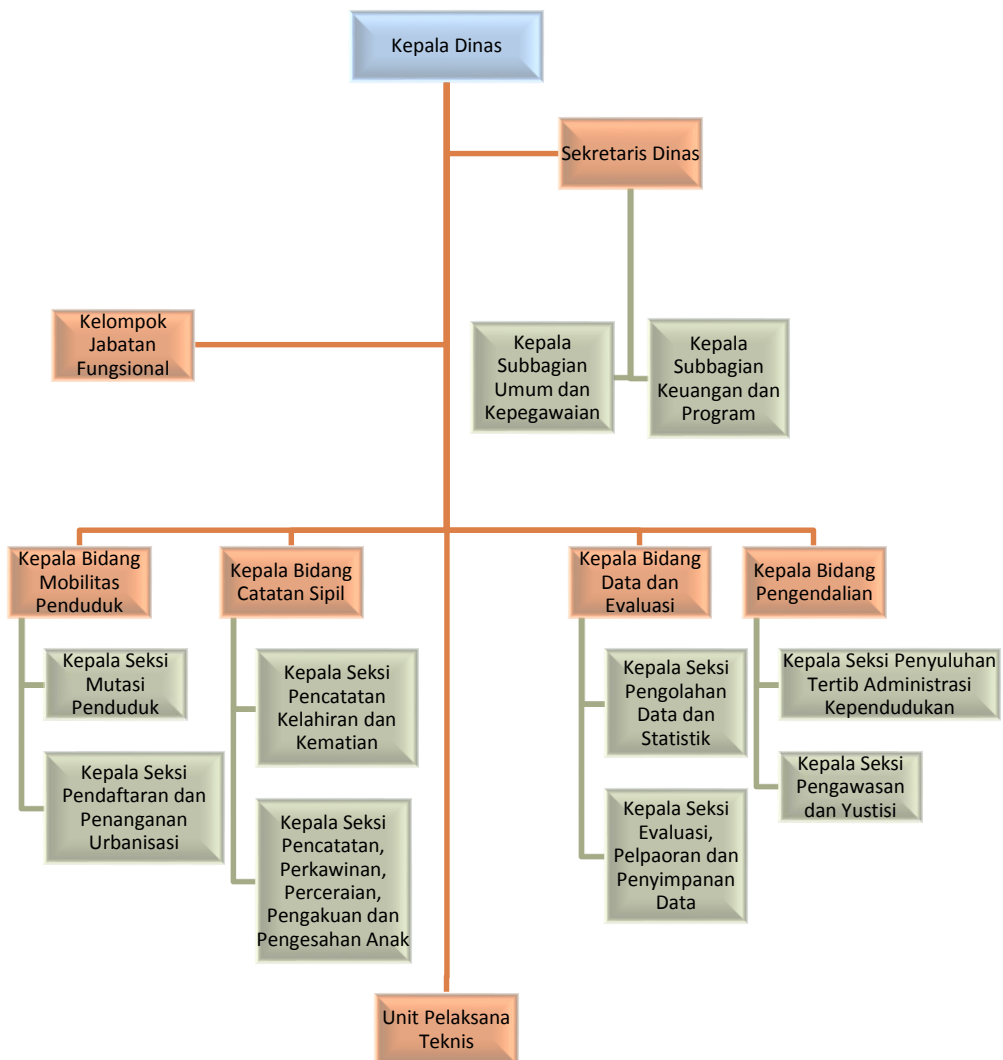
### **PROFIL DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDUNG SERTA JENIS PELAYANANNYA**

#### **4.1. Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD), yang berdasarkan Peraturan Walikota Bandung No 1338 tahun 2014 tentang rincian tugas pokok, fungsi, uraian tugas dan tata kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung memiliki tugas pokok untuk melaksanakan urusan pemerintahan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan. Dalam melaksanakan tugas pokok tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung mempunyai fungsi-fungsi, diantaranya :

- a. Merumuskan kebijakan teknis lingkup kesekretariatan, mobilitas penduduk, catatan sipil, data dan evaluasi serta pengendalian;
- b. Menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pelayanan umum kesekretariatan, mobilitas penduduk, catatan sipil, data dan evaluasi serta pengendalian;
- c. Menyelenggarakan pembinaan dan pelaksanaan lingkup kesekretariatan, mobilitas penduduk, catatan sipil, data dan evaluasi serta pengendalian, dan;
- d. Menyelenggarakan pengkoordinasian, monitoring, pengawasan dan pengendalian, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan kegiatan Dinas.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang dibantu oleh Sekretaris, Kepala Bidang, Kepala Seksi, dan Kelompok Jabatan Fungsional yang berfungsi untuk melaksanakan sebagian tugas Dinas berdasarkan keahlian dan spesialisasi yang dibutuhkan sesuai peraturan perundang-undangan. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil secara lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

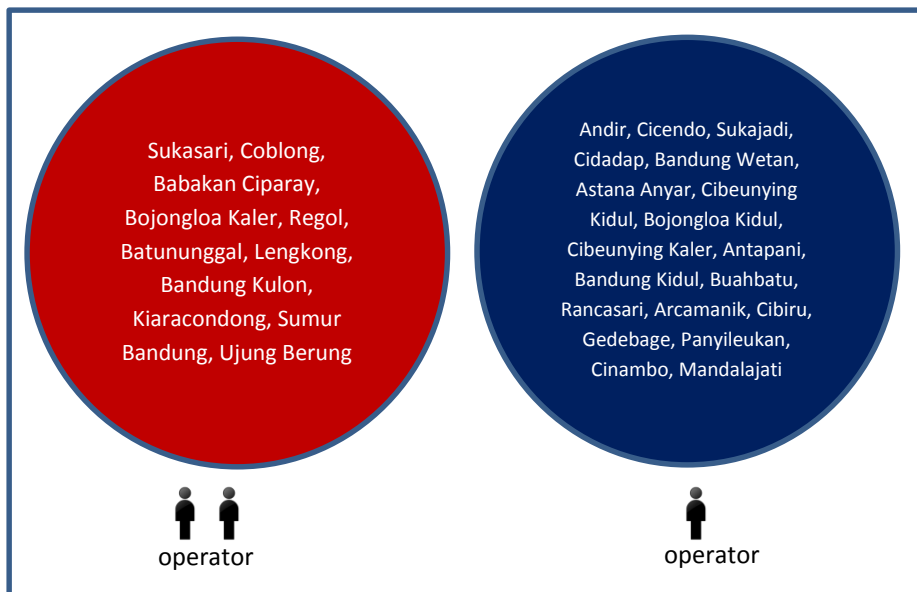


Gambar 4-1  
Struktur Organisasi Disdukcapil Kota Bandung  
Sumber : [disdukcapil.bandung.go.id](http://disdukcapil.bandung.go.id)

Berdasarkan Gambar 4.1, struktur Disdukcapil Kota Bandung terdiri atas:

1. Kepala Dinas
2. Sekretaris, terdiri dari
  - a) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
  - b) Sub Bagian Keuangan dan Program
3. Bidang Pencatatan, terdiri dari
  - a) Seksi Kelahiran dan Kematian
  - b) Seksi Perkawinan, Perceraian, Pengakuan dan Pengesahan Anak
4. Bidang Mobilitas, terdiri dari
  - a) Seksi Mutasi
  - b) Seksi Pendaftaran dan Penanganan Urbanisasi
5. Bidang Pengendalian, terdiri dari
  - a) Seksi Penyuluhan
  - b) Seksi Pengawasan dan Yustisi
6. Bidang Data, terdiri dari
  - a) Seksi Pengolahan Data dan Statistik
  - b) Seksi Penyimpanan dan Informasi
7. Jabatan Fungsional

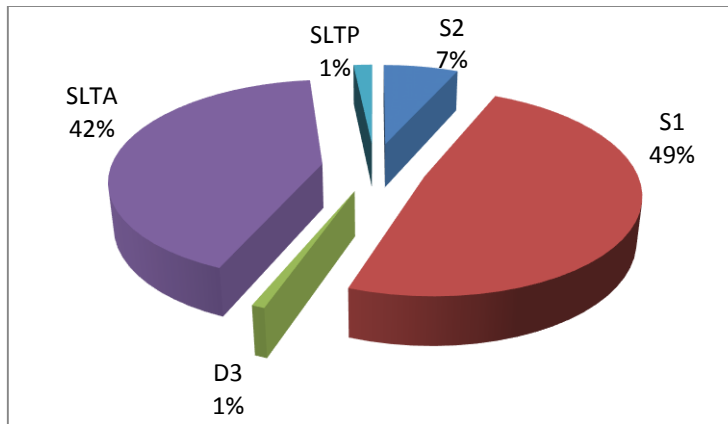
Selain dibantu oleh jajaran struktural dan fungsional seperti yang disebutkan di atas, Kepala Disdukcapil Kota Bandung dibantu pula oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD). UPT ini merupakan satuan kerja yang berada di tingkat kecamatan. Di setiap kecamatan ditempatkan petugas operator yang bertugas untuk melayani administrasi kependudukan. Untuk kecamatan yang jumlah penduduknya relatif besar, operator yang ditempatkan berjumlah dua orang. Sementara, untuk kecamatan yang jumlah penduduknya relatif lebih sedikit, operator yang ditempatkan hanya satu orang. Gambar 4.2 berikut ini menunjukkan nama-nama kecamatan yang memiliki dua orang operator dan satu orang operator administrasi kependudukan.



Gambar 4-2

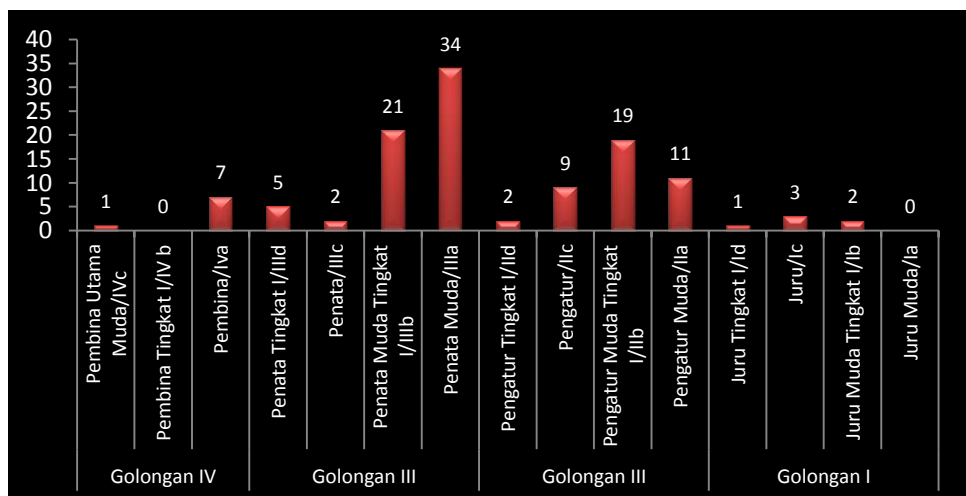
Kecamatan dengan Satu dan Dua Operator Administrasi Kependudukan  
Sumber : Disdukcapil Kota Bandung, 2016

Selain petugas operator yang tersebar di 30 kecamatan di Kota Bandung, secara keseluruhan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, Disdukcapil Kota Bandung, didukung oleh 119 Pegawai Negeri Sipil (PNS). Jika dilihat berdasarkan tingkat pendidikan, jumlah pegawai Disdukcapil Kota Bandung didominasi oleh pegawai yang berlatar belakang pendidikan Sarjana (S1) yaitu sebanyak 58 orang. Jumlah terbanyak selanjutnya adalah pegawai dengan latar belakang pendidikan SLTA yang berjumlah 50 orang pegawai, Pasca Sarjana (S2) sebanyak 8 orang, SLTP sebanyak 2 orang dan Diploma (D3) sebanyak 1 orang. Untuk melihat komposisi pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung berdasarkan tingkat pendidikannya secara lebih jelas dapat dilihat pada Gambar 4.3 berikut ini.



Gambar 4-3  
Komposisi Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan  
Sumber: Disdukcapil Kota Bandung, Juni 2016

Sementara, jika dilihat berdasarkan pangkat dan golongan, dari total jumlah pegawai Disdukcapil Kota Bandung, pegawai dari golongan III mendominasi yaitu sebanyak 62 orang. Selanjutnya adalah pegawai dengan golongan IV sebanyak 8 orang, golongan II sebanyak 41 orang dan golongan I sebanyak 6 orang. Secara lebih detail, komposisi pegawai berdasarkan pangkat dan golongan, dapat dilihat pada gambar 4.4 di bawah ini.



Gambar 4-4  
Komposisi Pegawai Berdasarkan Pangkat dan Golongan  
Sumber: Disdukcapil Kota Bandung, 2016

Selain didukung dengan Sumber Daya Manusia, dalam menjalankan fungsinya, Disdukcapil Kota Bandung didukung oleh berbagai sarana dan prasarana seperti tanah, gedung, kendaraan roda empat, kendaraan roda dua, kursi, meja, filing kabinet, AC, sound system, lap top, komputer, printer, dan server komputer. Secara detail, sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Disdukcapil Kota Bandung tertera pada Tabel berikut ini.

Tabel 4.1 Sarana dan Prasarana Disdukcapil Kota Bandung Tahun 2016

No	Jenis Sarana dan Prasarana	Jumlah/Kondisi yang ada saat ini	Jumlah/Kondisi ideal/yang diharapkan
1.	Jumlah loket	13 buah	20 buah
2.	Komputer	100 set	120 set
3.	Printer	127 buah	135 buah
4.	Alat cetak dan rekam ktp-el	34 set	40 set
5.	Luas ruang tunggu	84 m2	200 m2
6.	Kapasitas kursi ruang tunggu	50 orang	200 orang
7.	Luas arsip	80 m2	400 m2
8.	Luas lahan paker	48 m2	600 m2
9.	Kapasitas / daya tampung gedung	200 orang	600 orang
10.	Lokasi kantor pelayanan	jl. Ambon no. 1b kota bandung	
11.	Daya listrik	13.000 watt	Watt
12.	Dukungan jaringan internet	6 mbps	15 mbps

Sumber : Disdukcapil Kota Bandung, 2016

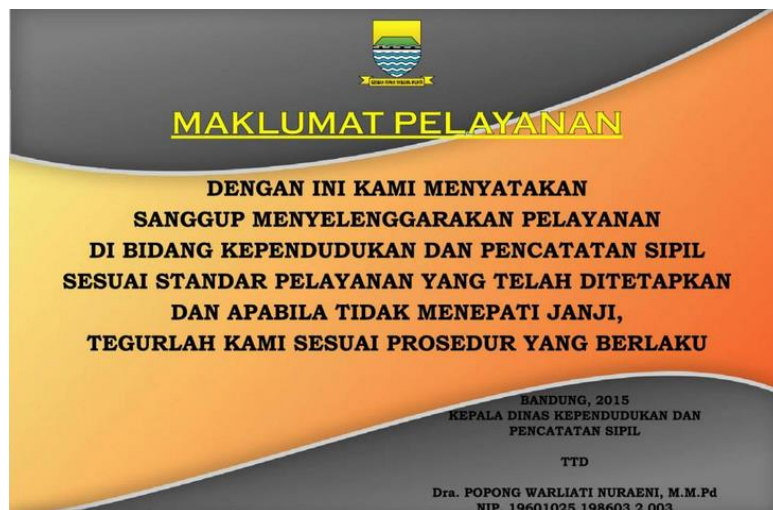
#### 4.2. Jenis Pelayanan Akta Kelahiran di Kota Bandung

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 4.5 berikut ini.



Gambar 4-5  
 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 4.2 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 4.2 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%.

Dengan sasaran yang ditargetkan meningkat setiap tahunnya, dalam pengelolaan akta kelahiran, Disdukcapil telah berupaya membuat berbagai macam terobosan-terobosan dalam bentuk inovasi pengelolaan akta kelahiran. Berdasarkan hasil wawancara dengan Sekretaris Disdukcapil Kota Bandung, Uum Sumiati, hingga Juli 2016, terdapat tiga inovasi pelayanan akta kelahiran yang telah diluncurkan oleh Disdukcapil Kota Bandung. Ketiga inovasi tersebut antara lain Akta Kelahiran *Online*, Memberi Pelayanan Keliling (Mepeling), hingga *Delivery Service* Akta Kelahiran.



Gambar 4-6

Tiga Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Disdukcapil Kota Bandung



## **BAB 5**

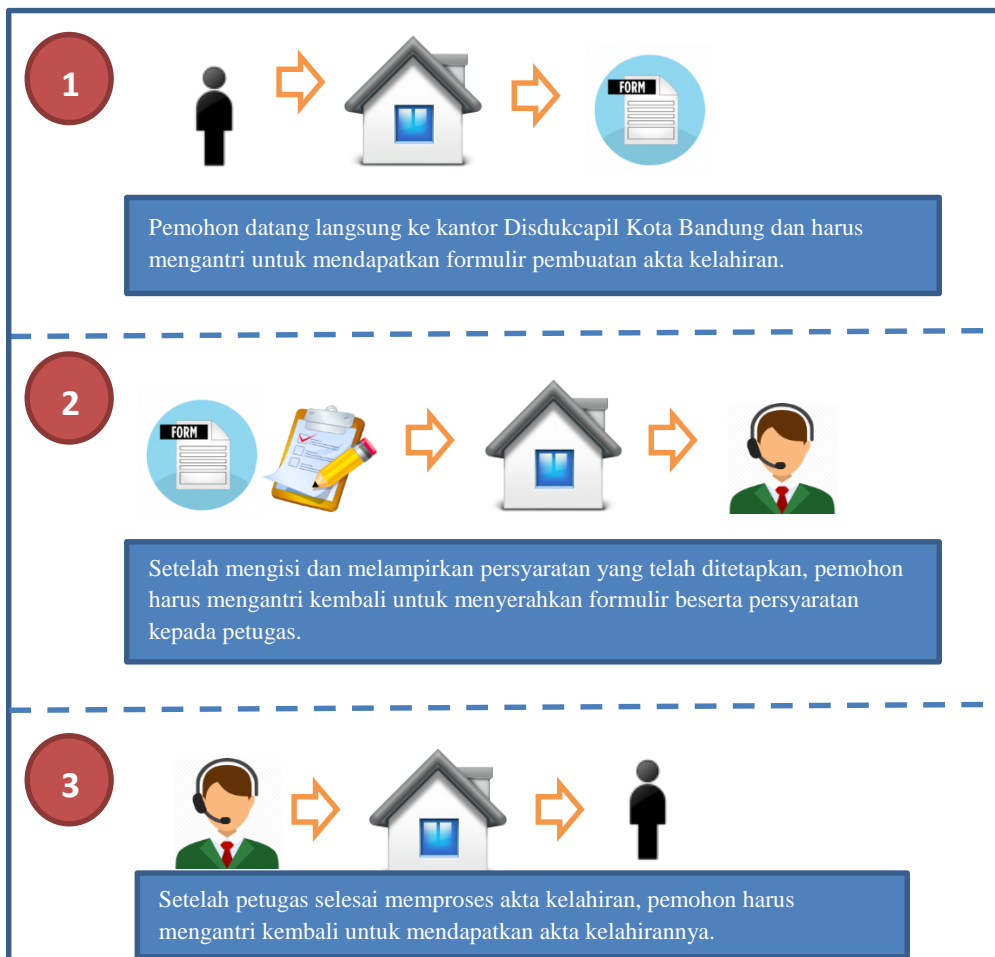
### **MODEL INOVASI PELAYANAN AKTA KELAHIRAN DI KOTA BANDUNG**

#### **5.1. Desain Model Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran di Kota Bandung**

Seperti yang telah disebutkan dalam Bab IV, bahwa hingga tahun 2016, Disdukcapil Kota Bandung telah memiliki tiga model inovasi dalam hal pelayanan akta kelahiran, yaitu Akta Kelahiran *Online*, *Mepeling* (Jemput Bola), dan *Delivery Service* Akta Kelahiran. Sebelum membahas desain/formulasi ketiga inovasi pelayanan akta kelahiran tersebut, akan diuraikan terlebih dahulu mengenai model pelayanan akta kelahiran sebelum inovasi tersebut dilakukan.

Secara umum, pelayanan akta kelahiran di Disdukcapil Kota Bandung dibedakan menjadi dua kategori, yaitu pencatatan akta kelahiran tepat waktu dan pencatatan akta kelahiran terlambat. Pencatatan akta kelahiran tepat waktu diperuntukkan bagi bayi berusia 0-60 hari. Pelayanan akta kelahiran tepat waktu yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Bandung mencakup pelayanan untuk WNI maupun WNA. Sementara pencatatan akta kelahiran terlambat diperuntukkan bagi bayi/penduduk yang berusia di atas 60 hari. Pelayanan akta kelahiran terlambat yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Bandung pun mencakup pelayanan untuk WNI maupun WNA.

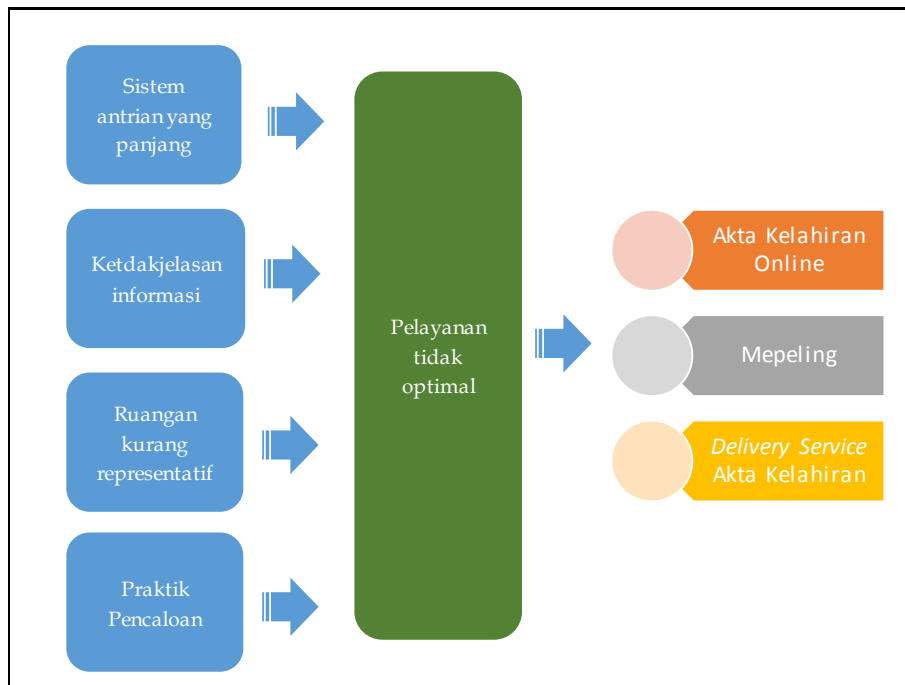
Pemohon yang ingin mengajukan permohonan pembuatan akta kelahiran, harus datang langsung ke kantor Disdukcapil Kota Bandung, yang terletak di Jl. Ambon No 1 Bandung. Pemohon akan memperoleh formulir yang telah disediakan oleh petugas dengan cara mengantri terlebih dahulu. Dengan melampirkan berbagai persyaratan seperti Surat Keterangan Kelahiran dari rumah sakit/bidan (asli), fotokopi KTP orang tua (ayah dan ibu), fotokopi Kartu Keluarga (NIK anak harus sudah masuk dalam KK), fotokopi Akta Nikah atau Akta Perkawinan, isbat dari Pengadilan Agama, putusan atau penetapan Pengadilan Negeri, fotokopi KTP dua orang saksi dari keluarga dekat, Surat Keterangan Pelapor Kelahiran dari RT/RW dan Kelurahan, serta Surat Kuasa bermaterai cukup bagi yang pelaporannya dikuasakan, pemohon harus datang kembali secara langsung ke kantor Disdukcapil dan kemudian mengantri untuk menyerahkan persyaratan yang telah dilengkapi agar dapat mulai diproses pengurusan akta kelahirannya. Setelah akta kelahiran selesai diproses, pemohon harus kembali antri untuk mengambil akta kelahiran tersebut. Secara sederhana, mekanisme pengurusan akta kelahiran diilustrasikan dalam Gambar 5.1 berikut ini.



Gambar 5-1  
Mekanisme Pengurusan Akta Kelahiran Sebelum Inovasi

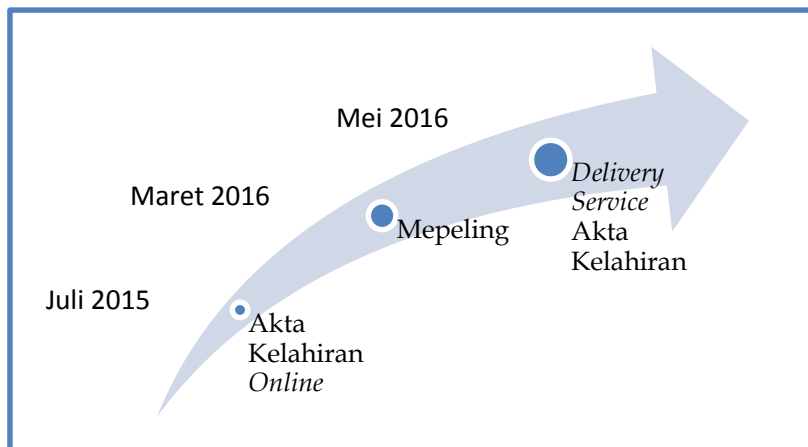
Berdasarkan Gambar 5.1 di atas, proses pengambilan formulir, penyerahan berkas persyaratan hingga pengambilan akta kelahiran yang sudah selesai harus melalui sistem antrian. Setelah dievaluasi, dengan sistem antrian ini, terdapat berbagai kendala yang dihadapi. Menurut Uum Sumiati, jumlah pemohon yang datang ke Kantor Disdukcapil semakin bertambah banyak setiap harinya, namun ruang pelayanan yang ada tidak cukup memadai. Selain itu adanya antrian yang begitu panjang dan ketidakjelasan informasi yang diberikan petugas Disdukcapil menimbulkan ketidaknyamanan bagi pemohon maupun petugas pemberi layanan. Ditambah lagi, banyaknya praktik percaloan yang terjadi dalam pembuatan akta kelahiran ini. Untuk itu, dengan berbagai kelemahan yang dirasakan, maka Disdukcapil Kota Bandung berupaya meningkatkan

pelayanan kependudukan dengan melakukan inovasi terutama dalam hal pelayanan akta kelahiran.



Gambar 5-2  
Latar Belakang Lahirnya Inovasi Pengelolaan Akta Kelahiran di Kota Bandung

Tiga inovasi pelayanan akta kelahiran di Kota Bandung, seperti yang ditunjukkan pada Gambar 5.2, lahir secara berurutan dengan jeda waktu yang tidak terlampau jauh. Inovasi Akta Kelahiran *Online* diluncurkan pada bulan Juli 2015 ([www.m.tempo.co](http://www.m.tempo.co)), inovasi Mepeling (istilah lain adalah Jemput Bola) diluncurkan sejak 2013 dan dioptimalkan kembali pada Maret 2016 ([www.bedanews.com](http://www.bedanews.com)), sementara inovasi *Delivery Service* Akta Kelahiran diluncurkan pada bulan Mei 2016 (<http://disdukcapil.bandung.go.id>). Oleh karena itu, terdapat tiga kerangka waktu (*time frame*) pra dan pasca inovasi pengelolaan akta kelahiran. Gambar berikut ini akan menunjukkan kerangka waktu (*time frame*) pelaksanaan inovasi pelayanan akta kelahiran di Kota Bandung.



Gambar 5-3  
Peluncuran Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran di Kota Bandung  
Sumber: diolah

Pada dasarnya ketiga inovasi tersebut bertujuan untuk meningkatkan jumlah kepemilikan akta kelahiran penduduk Kota Bandung dan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dengan memberikan fasilitas pelayanan yang mudah, praktis, cepat dan efisien. Adapun maksud dari ketiga inovasi ini adalah agar masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor Disdukcapil Kota Bandung ketika ingin mengurus pembuatan akta kelahiran. Dengan memanfaatkan akta kelahiran *online*, masyarakat Kota Bandung hanya cukup membuka internet, mengisi aplikasinya, dan mengupload persyaratannya. Sementara dengan memanfaatkan pelayanan Mepeling, masyarakat cukup datang ke lokasi-lokasi dimana Mepeling berada, dan membawa persyaratannya. Selanjutnya dengan memanfaatkan *Delivery Service* Akta Kelahiran, masyarakat cukup menunggu akta kelahiran tiba di rumah masing-masing.

Berikut ini akan diuraikan secara detail mengenai desain/formula ketiga model inovasi pelayanan akta kelahiran di Kota Bandung. Desain/formula setiap model akan mencakup beberapa aspek nama inovasi, kelembagaan yang menangani inovasi, mekanisme pelaksanaan inovasi, sumber daya manusia pelaksana, sumber dana yang digunakan, waktu pelaksanaan pelayanan inovasi, infrastruktur (sarana dan prasarana) yang digunakan.

### **5.1.1 Desain Model Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Online di Kota Bandung**

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](http://disdukcapil.bandung.go.id) atau [aktaonline.bandung.go.id](http://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 terdapat empat langkah yang harus dilalui dalam pembuatan akta kelahiran *online*. Pemohon cukup mengakses *website* resmi [disdukcapil.bandung.go.id](http://disdukcapil.bandung.go.id) atau [aktaonline.bandung.go.id](http://aktaonline.bandung.go.id) dan mengikuti setiap langkahnya. Selanjutnya, pemohon dapat mengikuti setiap langkah sesuai dengan petunjuk yang ada pada setiap tampilan *website*. Berikut akan diuraikan proses pengajuan akta kelahiran secara *online* beserta tampilan websitenya untuk setiap tahapan.

Langkah pertama, pemohon dapat mengakses [disdukcapil.bandung.go.id](http://disdukcapil.bandung.go.id) atau [aktaonline.bandung.go.id](http://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. Proses ini ditunjukkan pada Gambar 5.4 berikut ini.



**AKTA KELAHIRAN DISDUKCAPIL PEMKOT. BANDUNG**

### Informasi Tentang Anda

Berikan informasi agar kami dapat dengan mudah menghubungi anda.

REGISTRASI AKHIR ANDA

Isilah informasi dibawah ini.

Pendaftaran Akta Lahir  
Posisi Dokumen Anda  
Cara Pengisian  
FAQ

Gambar 5-4  
Informasi Tentang Anda

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. Proses ini ditunjukkan pada Gambar 5.5 berikut ini.

**AKTA KELAHIRAN DISDUKCAPIL PEMKOT. BANDUNG**

### Form Pengajuan Akta Kelahiran

Lengkapi persyaratan dokumen yang telah ditentukan

**Mohon diperhatikan**

- Pastikan anda melengkapi file dokumen yang wajib (standar dengan tanda \*)
- Apabila mengupload scan ktp atau dokumen lainnya pada saat pendaftaran, pastikan ukuran filenya tidak lebih besar dari 2MB.

Surat Keterangan Kelahiran dari Bidan/RS/Penolong Kelahiran\*

Surat Keterangan Kelahiran dari Kelurahan\*

KTP\*

KK\*

Akta Nikah\*

Akta Kelahiran Ibu

BERIKUTNYA

Gambar 5-5  
Persyaratan yang Harus Dilengkapi

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. Proses ini ditunjukkan pada Gambar 5.6 berikut ini.

Gambar 5-6  
Informasi Administrasi

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

Karena berbagai keterbatasan, proses pelayanan akta kelahiran 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 persyaratan akta kelahiran tetap dilakukan oleh pemohon langsung ke kantor Disdukcapil.

Demikian pula dengan keterbatasan SDM pelaksana dan infrastruktur yang digunakan dalam pelayanan akta kelahiran online. 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 5.1 berikut ini menjelaskan secara detail desain model inovasi akta kelahiran online di Kota Bandung.

Tabel 5.1 Desain Model Inovasi Akta Kelahiran *Online* di Kota Bandung

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 website <a href="http://disdukcapil.bandung.go.id/aktaonline.bandung.go.id">disdukcapil.bandung.go.id/aktaonline.bandung.go.id</a>
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 online.
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	1. Pemohon cukup mengakses website resmi <a href="http://disdukcapil.bandung.go.id">disdukcapil.bandung.go.id</a> atau <a href="http://aktaonline.bandung.go.id">aktaonline.bandung.go.id</a>

No.	Aspek Inovasi	Penjelasan
		<ol style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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.</li> <li>4. Proses verifikasi dan pembuatan akta kelahiran di Disdukcapil.</li> </ol>
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

### **5.1.2 Desain Model Inovasi Pelayanan Mepeling (Jemput Bola) di Kota Bandung**

Inovasi Mepeling merupakan kependekan dari Memberikan Pelayanan Keliling. Inovasi yang diinisiasi oleh Disdukcapil Kota Bandung ini bertujuan untuk memberikan percepatan pelayanan akta kelahiran melalui sistem “jemput bola” kepada masyarakat yang ingin membuat akta kelahiran. Dengan komitmen yang kuat dari pimpinan, inovasi ini dilakukan melalui Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kota Bandung dengan metode sosialisasi lebih banyak dilakukan di media sosial.

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber dari Disdukcapil, sistem jemput bola ini dilakukan melalui kerja sama dengan berbagai pihak, salah satunya yaitu dengan pihak rumah sakit. Petugas rumah sakit akan memberikan informasi kepada petugas Disdukcapil ketika ada proses kelahiran, dan petugas Disdukcapil akan segera memproses pembuatan akta kelahiran tersebut. Sehingga saat ibu diperkenankan pulang, bayi

telah memiliki akta kelahiran. Selain rumah sakit, mobil pelayanan Mepeling juga mengunjungi sekolah-sekolah, kecamatan, dan tempat-tempat umum yang ada di kota Bandung. Khusus untuk masyarakat yang tidak dapat datang langsung pada hari kerja ke Kecamatan/Kantor Disdukcapil maupun ke lokasi dimana Mobil Mepeling berada, Disdukcapil Kota Bandung menyediakan layanan Mepeling *Weekend Service* yaitu Layanan yang diberikan pada minggu pertama dan minggu ketiga.

Berkaitan dengan mekanisme, setidaknya terdapat dua langkah yang harus dilakukan dalam pembuatan akta kelahiran melalui pelayanan Mepeling, yaitu sebagai berikut. Pemohon dapat memperoleh informasi terkait jadwal pelayanan Mobil Mepeling melalui akun twitter @DisdukcapilBdg, akun Instagram DisdukcapilBdg, dan akun facebook DISDUKCAPIL Kota Bandung. Berikut contoh informasi yang diberikan oleh Admin Disdukcapil kota Bandung terkait jadwal pelayanan mobil Mepeling.



Gambar 5-7  
Jadwal Pelayanan Mepeling Melalui Instagram

Selanjutnya, setelah mengetahui informasi terkait jadwal pelayanan mobil Mepeling, maka pemohon dapat mengunjungi langsung ke lokasi dimana mobil Mepeling berada dengan membawa persyaratan-persyaratan yang diperlukan untuk proses pengajuan akta kelahiran.

Dikarena berbagai keterbatasan, proses pelayanan Mepeling “Jemput Bola” saat ini belum optimal. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Sugiharto, Kepala Bidang Pencatatan Sipil, keterbatasan yang dialami Disdukcapil dalam melakukan pelayanan Mepeling diantaranya adalah dalam hal ketersediaan mobil keliling dan jumlah SDM yang melayani. Dari satu mobil yang akan melakukan pelayanan keliling, dibutuhkan lima orang petugas. Dikarenakan petugas yang melayani

jemput bola merupakan petugas front office di Disdukcapil, maka dengan melakukan Jemput Bola, terdapat berbagai pekerjaan yang terhambat. Salah satu pekerjaan yang terhambat yaitu dalam hal verifikasi persyaratan akta kelahiran di Disdukcapil.

Dengan satu buah mobil keliling dan SDM yang terbatas, pelayanan Mepeling ini belum dilakukan melalui jadwal yang tetap. Pelayanan Mepeling dapat dilakukan satu minggu satu kali atau dua minggu satu kali, bahkan dapat dilakukan satu bulan satu kali. Hal ini dilakukan dengan mempertimbangkan jumlah SDM yang tersedia dan sudah barang tentu anggaran yang tersedia. Tabel 5.2 berikut ini menjelaskan secara detail desain model inovasi Mepeling “Jemput Bola” di Kota Bandung.

Tabel 5.2 Desain Model Inovasi Mepeling (Jemput Bola) di Kota Bandung

No	Aspek Inovasi	Penjelasan
1.	Nama Inovasi	Mepeling “Jemput Bola”
2.	Tujuan	Memberikan percepatan pelayanan akta kelahiran
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	<u>Hari kerja:</u> Pelayanan Mepeling dapat dilakukan satu minggu satu kali atau dua minggu satu kali, bahkan dapat dilakukan satu bulan satu kali, tanpa jadwal yang jelas dari pukul 09.00 – 19.00 WIB. <u>Hari Minggu:</u> Tidak ada pelayanan
7.	Kerjasama/Kemitraan	Disdukcapil melakukan kerjasama dengan Rumah Sakit dalam hal informasi kelahiran.
8.	Metode Sosialisasi	Sosialisasi mengenai Mepeling “Jemput Bola” dilakukan melalui media sosial, yaitu melalui akun twitter @DisdukcapilBdg, akun Instagram DisdukcapilBdg, dan akun facebook DISDUKCAPIL Kota Bandung.
9.	Mekanisme Pelaksanaan Inovasi	1. Pemohon dapat memperoleh informasi terkait jadwal pelayanan Mobil Mepeling melalui akun twitter @DisdukcapilBdg, akun Instagram DisdukcapilBdg, dan

No	Aspek Inovasi	Penjelasan
		akun facebook DISDUKCAPIL Kota Bandung. 2. Pemohon dapat mengunjungi langsung ke lokasi dimana mobil Mepeling berada dengan membawa persyaratan-persyaratan yang diperlukan untuk proses pengajuan akta kelahiran
10.	SDM Pelaksana	Belum tersedia petugas Disdukcapil yang secara khusus bertugas melakukan pelayanan Mepeling. Petugas Mepeling merupakan petugas <i>front office</i> di Disdukcapil
11.	Infrastruktur yang digunakan	Mobil keliling berjumlah satu buah

Sumber: diolah peneliti

### **5.1.3 Desain Model Inovasi Pelayanan Delivery Service Akta Kelahiran di Kota Bandung**

*Delivery Service* akta kelahiran merupakan inovasi pelayanan akta kelahiran yang diluncurkan Disdukcapil Kota Bandung pada tanggal 20 Mei 2016. Inovasi yang diinisiasi langsung oleh Walikota Bandung, Ridwan Kamil, bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat kota Bandung dalam memperoleh akta kelahiran melalui pelayanan jasa pengiriman akta kelahiran. Dengan memanfaatkan pelayanan *delivery service*, akta kelahiran yang sudah selesai diproses akan langsung diantar ke alamat yang dituju.

Pada tahun 2016, pembiayaan jasa pengiriman akta kelahiran “*delivery service*” ini menggunakan dana *Corporate Social Responsibility* (CSR) yang diberikan oleh Bank BJB dan PT.Pos. Bank BJB memberikan dana CSR nya dalam bentuk pemberian perangko, sementara PT.Pos selain memberikan bantuan jasa pengirimannya, juga memberikan bantuan berupa amplop untuk tempat menyimpan akta kelahiran. Jasa *delivery service* akta kelahiran ini, selain dilakukan oleh kurir bermotor, juga dapat dilakukan melalui pengiriman via pos.

Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, Sonny Gantira menjelaskan bahwa dengan adanya pelayanan *Delivery Service* ini, masyarakat Kota Bandung sudah diberikan kemudahan untuk mendapatkan akta kelahiran, tidak harus datang dan mengantri kembali di Disdukcapil Kota Bandung untuk mendapatkan akta kelahiran yang telah selesai. Bapak Sonny menambahkan bahwa cukup dengan menuliskan nama dan alamat yang akan di tuju maka akta kelahiran akan dikirim.

Berkaitan dengan SDM yang melaksanakan pelayanan *Delivery Service* akta kelahiran ini, Sekretaris Disdukcapil, Ibu Uum Sumiati menjelaskan bahwa terbatasnya petugas *front office* di Disdukcapil menyebabkan tidak adanya petugas yang menuliskan/mengetikkan kembali alamat yang ditulis pemohon. Hal ini mengakibatkan form yang sudah dituliskan pemohon langsung ditempel pada amplop pengiriman, kecuali ketika terdapat mahasiswa/siswa SMK yang sedang melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL). Siswa/mahasiswa itulah yang mengetikkan alamat yang telah ditulis pemohon. Tabel 5.3 berikut ini menjelaskan secara detail desain model inovasi akta kelahiran online di Kota Bandung.

Tabel 5.3 Desain Model Inovasi *Delivery Service* Akta Kelahiran di Kota Bandung

No	Aspek Inovasi	Penjelasan
1.	Nama Inovasi	<i>Delivery Service</i> Akta Kelahiran
2.	Tujuan	Memberikan pelayanan jasa pengiriman akta kelahiran
3.	Kelembagaan yang menangani	Disdukcapil Kota Bandung
4.	Kebijakan dan Komitmen Pimpinan	Pimpinan telah memiliki komitmen untuk meningkatkan pelayanan akta kelahiran melalui inovasi <i>Delivery Service</i> Akta Kelahiran.
5.	Sumber Dana	Berasal dari dana CSR yang diberikan oleh Bank BJB dan PT Pos Indonesia
6.	Waktu Pelaksanaan Pelayanan	Jam Kerja
7.	Kerjasama/Kemitraan	Disdukcapil melakukan kerjasama dengan Bank BJB dan PT Pos Indonesia.
8.	Metode Sosialisasi	Minimnya informasi terkait <i>Delivery Service</i> Akta Kelahiran
9.	Mekanisme Pelaksanaan Inovasi	Menuliskan nama dan alamat yang dituju
10.	SDM Pelaksana	Belum tersedia petugas Disdukcapil yang bertugas menuliskan nama dan alamat tujuan. Petugas pengantar akta kelahiran merupakan petugas PT Pos yang bertugas mengantarkan surat-surat.

Sumber: diolah peneliti



## **5.2. Tujuan dan Pemanfaatan Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran di Kota Bandung**

Tiga inovasi pelayanan akta kelahiran di Kota Bandung memiliki dua tujuan utama. Tujuan yang pertama adalah untuk meningkatkan jumlah kepemilikan akta kelahiran penduduk Kota Bandung, sementara tujuan yang kedua adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dengan memberikan fasilitas pelayanan yang mudah, praktis, cepat, dan efisien. Berikut ini akan dibahas mengenai kedua tujuan inovasi pelayanan akta kelahiran di Kota Bandung.

### **5.2.1 Tujuan Pertama: Meningkatkan Jumlah Kepemilikan Akta Kelahiran**

Tujuan pertama inovasi pelayanan akta kelahiran, yaitu untuk mengetahui apakah dengan adanya ketiga inovasi ini telah meningkatkan kepemilikan akta kelahiran di Kota Bandung ataukah tidak, dapat dilihat berdasarkan data jumlah kepemilikan akta kelahiran sebelum dan setelah inovasi tersebut dilakukan. Data yang diperoleh dari Disdukcapil Kota Bandung menunjukkan bahwa dibandingkan tahun 2014, jumlah penduduk Kota Bandung pada tahun 2016 mengalami penurunan. Jumlah penduduk Kota Bandung pada tahun 2014 mencapai 2.693.500 orang, sementara hingga Mei 2016 hanya mencapai 2.378.627 orang. Penurunan yang mencapai 314.873 orang ini dapat terjadi karena berbagai macam faktor.

Berbeda dengan jumlah penduduk yang mengalami penurunan, jumlah kepemilikan akta kelahiran di Kota Bandung justru mengalami peningkatan. Peningkatan jumlah kepemilikan akta kelahiran yang signifikan terjadi antara tahun 2014 ke tahun 2015. Dimana pada tahun 2014 jumlah kepemilikan akta kelahiran hanya mencapai 559.358 akta, sementara jumlah kepemilikan akta kelahiran pada tahun 2015 melonjak hingga mencapai 1.728.931 akta. Lonjakan kepemilikan akta kelahiran ini lebih dari 200%. Kemudian hingga Mei 2016, peningkatan jumlah kepemilikan akta kelahiran mencapai 1.745.845 akta. Selengkapnya, Tabel 5.4 berikut ini menunjukkan jumlah penduduk beserta jumlah kepemilikan akta kelahiran di Kota Bandung.

Tabel 5.4 Jumlah Penduduk Beserta Jumlah Kepemilikan Akta Kelahiran di Kota Bandung Periode Tahun 2014 - 2016

No.	Kecamatan	Jumlah Penduduk			Jumlah Penduduk yang Memiliki Akta Kelahiran		
		2014	2015	2016*	2014	2015	2016*
1	Sukasari	83,426	70,137	70,137	14,281	45,953	46,442
2	Coblong	133,208	128,239	128,239	18,588	55,706	56,482
3	Babakan Ciparay	132,290	119,887	119,887	23,773	78,749	79,821
4	Bojongloa Kaler	124,810	110,889	110,889	23,613	79,389	80,228
5	Andir	119,674	104,808	104,808	17,071	54,941	55,600
6	Cicendo	111,757	93,133	93,133	24,451	81,905	82,486
7	Sukajadi	107,079	91,894	91,894	31,508	79,752	80,478
8	Cidadap	55,969	47,498	47,498	12,682	39,219	39,681
9	Bandung Wetan	38,708	38,077	38,077	5,632	17,074	17,244
10	Astana Anyar	82,884	68,048	68,048	28,705	74,329	74,773
11	Regol	111,211	93,927	93,927	16,419	49,315	49,826
12	Batununggal	130,900	114,487	114,487	30,575	97,568	98,214
13	Lengkong	92,055	79,206	79,206	19,354	52,225	52,610
14	Cibeunying Kidul	120,530	101,647	101,647	30,651	87,919	88,639
15	Bandung Kulon	137,929	120,502	120,502	28,315	96,075	97,078
16	Kiaracondong	132,597	123,778	123,778	34,561	105,631	106,520
17	Bojongloa Kidul	87,348	78,173	78,173	17,378	58,037	58,578
18	Cibeunying Kaler	75,598	67,727	67,727	15,176	47,719	48,122
19	Sumur Bandung	44,017	41,406	41,406	7,688	26,066	26,291
20	Antapani	76,939	68,705	68,705	18,284	61,737	62,420
21	Bandung Kidul	59,590	51,173	51,173	15,917	55,229	55,697
22	Buah Batu	113,059	100,711	100,711	19,822	61,700	62,363
23	Rancasari	92,944	81,950	81,950	17,484	44,703	45,372
24	Arcamanik	73,725	65,494	65,494	17,290	58,154	58,762
25	Cibiru	87,570	81,614	81,614	15,257	42,066	42,663
26	Ujungberung	85,945	74,801	74,801	22,127	71,264	71,823
27	Gedebage	41,816	35,425	35,425	5,197	16,224	16,470
28	Panyileukan	39,991	35,778	35,778	8,439	28,519	28,736
29	Cinambo	26,400	22,385	22,385	6,008	19,399	19,573
30	Mandalajati	73,531	67,128	67,128	13,112	42,364	42,853
<b>TOTAL</b>		<b>2.693.500</b>	<b>2.378.627</b>	<b>2.378.627</b>	<b>559.358</b>	<b>1.728.931</b>	<b>1.745.845</b>

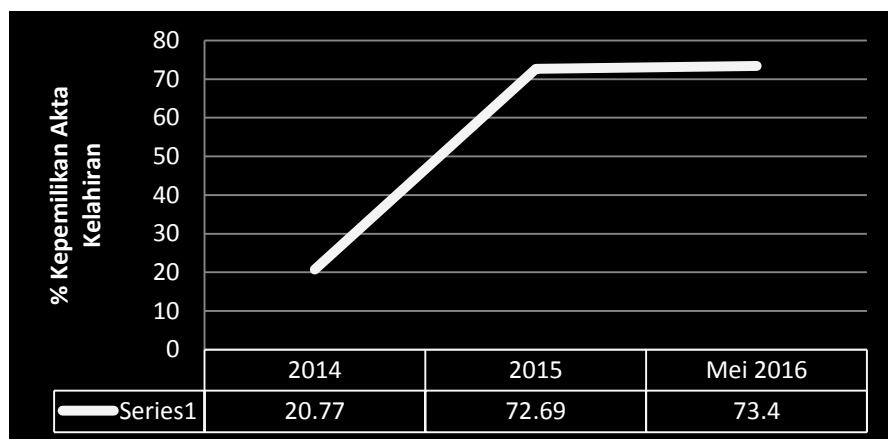
Sumber: Disdukcapil Kota Bandung, 2016

Berdasarkan Tabel 5.4 diatas, dapat diketahui bahwa kecamatan dengan jumlah penduduk terbanyak pada tahun 2014 adalah Kecamatan Bandung Kulon dengan jumlah penduduk mencapai 137.929 orang, sedangkan kecamatan dengan jumlah penduduk paling sedikit adalah Kecamatan Cinambo dengan jumlah penduduk mencapai 26.400 orang. Namun tidak demikian dengan jumlah kepemilikan akta kelahiran. Kecamatan dengan jumlah kepemilikan akta kelahiran terbanyak pada tahun 2014 adalah Kecamatan Kiaracondong dengan kepemilikan mencapai 34.561 akta, sedangkan kecamatan dengan jumlah kepemilikan akta kelahiran paling sedikit adalah Kecamatan Gedebage dengan kepemilikan mencapai 5.197 akta.

Untuk tahun 2015, jumlah penduduk terbanyak berada di Kecamatan Coblong, dengan jumlah penduduk mencapai 128.239 orang, sedangkan kecamatan dengan jumlah penduduk paling sedikit adalah Kecamatan Cinambo dengan jumlah penduduk sebanyak 22.385 orang. Namun tidak demikian dengan jumlah kepemilikan akta kelahiran. Seperti halnya kondisi pada tahun 2014, jumlah kepemilikan akta kelahiran terbanyak pada tahun 2015 dicapai oleh Kecamatan Kiaracondong dengan

jumlah kepemilikan akta kelahiran mencapai 105.631 akta, sedangkan kecamatan dengan jumlah kepemilikan akta kelahiran paling sedikit adalah Kecamatan Gedebage dengan kepemilikan mencapai 16.224 akta. Sementara hingga Mei 2016, jumlah kepemilikan akta kelahiran terbanyak dicapai oleh Kecamatan Kiaracondong dengan jumlah kepemilikan akta kelahiran mencapai 71.070 akta, sedangkan kecamatan dengan jumlah kepemilikan akta kelahiran paling sedikit adalah Kecamatan Gedebage dengan kepemilikan mencapai 11.027 akta.

Apabila dilihat berdasarkan persentase kepemilikan akta kelahiran, secara keseluruhan persentase kepemilikan akta kelahiran di Kota Bandung pada tahun 2014 hanya mencapai 20,77%. Kemudian pada tahun 2015, persentase kepemilikan akta kelahiran meningkat sangat signifikan hingga mencapai 72,69%. Sementara hingga Mei 2016, persentase kepemilikan akta kelahiran mencapai 73,40%. Gambar 5.8 berikut ini menunjukkan peningkatan jumlah kepemilikan akta kelahiran di Kota Bandung pada periode 2014 hingga Mei 2016.



Gambar 5-8  
Persentase Kepemilikan Akta Kelahiran di Kota Bandung  
Sumber: Disdukcapil, 2016

Peningkatan jumlah kepemilikan akta kelahiran tidak hanya dialami oleh Kota Bandung secara keseluruhan, akan tetapi dialami pula oleh setiap kecamatan yang ada di Kota Bandung. Bahkan pada tahun 2015 hingga Mei 2016 terdapat dua kecamatan dengan kepemilikan akta kelahiran mencapai 100%. Kedua kecamatan tersebut adalah Kecamatan Astana Anyar dan Kecamatan Bandung Kidul. Tabel 5.5 berikut ini menunjukkan persentase kepemilikan akta kelahiran berdasarkan Kecamatan di Kota Bandung.

Tabel 5.5 Persentase Kepemilikan Akta Kelahiran Berdasarkan Kecamatan di Kota Bandung

No.	Kecamatan	Persentase Kepemilikan Akta Kelahiran		
		2014	2015	2016
1	Sukasari	17.12	65.52	66.22
2	Coblong	13.95	43.44	44.04
3	Babakan Ciparay	17.97	65.69	66.58
4	Bojongloa Kaler	18.92	71.59	72.35
5	Andir	14.26	52.42	53.05
6	Cicendo	21.88	87.94	88.57
7	Sukajadi	29.43	86.79	87.58
8	Cidadap	22.66	82.57	83.54
9	Bandung Wetan	14.55	44.84	45.29
10	Astana Anyar	34.63	100.00	100.00
11	Regol	14.76	52.50	53.05
12	Batununggal	23.36	85.22	85.79
13	Lengkong	21.02	65.94	66.42
14	Cibeunying Kidul	25.43	86.49	87.20
15	Bandung Kulon	20.53	79.73	80.56
16	Kiaracondong	26.06	85.34	86.06
17	Bojongloa Kidul	19.90	74.24	74.93
18	Cibeunying Kaler	20.07	70.46	71.05
19	Sumur Bandung	17.47	62.95	63.50
20	Antapani	23.76	89.86	90.85
21	Bandung Kidul	26.71	100.00	100.00
22	Buah Batu	17.53	61.26	61.92
23	Rancasari	18.81	54.55	55.37
24	Arcamanik	23.45	88.79	89.72
25	Cibiru	17.42	51.54	52.27
26	Ujungberung	25.75	95.27	96.02
27	Gedebage	12.43	45.80	46.49
28	Panyileukan	21.10	79.71	80.32
29	Cinambo	22.76	86.66	87.44
30	Mandalajati	17.83	63.11	63.84

Sumber: Disdukcapil Kota Bandung, 2016

\*) Kondisi Mei 2016

Adanya peningkatan jumlah kepemilikan akta kelahiran di Kota Bandung menurut Kepala Bidang Pencatatan, Sugiharto dapat terjadi karena dua kemungkinan. Kemungkinan pertama bisa terjadi karena kesadaran masyarakat Kota Bandung akan pentingnya memiliki akta kelahiran yang meningkat. Peningkatan kesadaran masyarakat Kota Bandung akan pentingnya akta kelahiran menurut Sugiharto terutama terjadi pada bulan Juni setiap tahunnya. Masyarakat Kota Bandung akan berbondong-bondong untuk membuat akta kelahiran anak mereka dikarenakan akta kelahiran menjadi salah satu persyaratan untuk masuk sekolah. Untuk melihat berapa banyak jumlah permintaan akta kelahiran setiap bulannya, dapat dilihat berdasarkan jumlah penerbitan akta kelahiran yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Bandung pada Tabel 5.6 berikut ini.

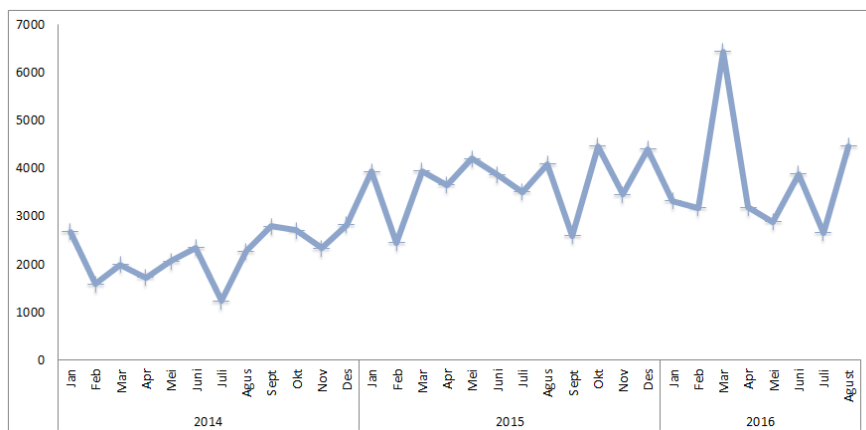
Tabel 5.6 Jumlah Penerbitan Akta Kelahiran pada Disdukcapil Kota Bandung Periode 2014 – Agustus 2016

Bulan	2014	2015	2016
Januari	2670	3936	3319
Februari	1575	2447	3174
Maret	1988	3944	6440
April	1713	3649	3187
Mei	2054	4200	2885
Juni	2344	3867	3880
Juli	1228	3503	2650
Agustus	2264	4087	4467
September	2783	2593	
Oktober	2706	4461	
November	2333	3454	
Desember	2822	4403	

Sumber: Disdukcapil, 2016

Berdasarkan Tabel 5.6 di atas dapat diketahui bahwa penerbitan akta kelahiran melonjak di setiap bulannya, tidak hanya pada bulan Juni seperti yang disampaikan oleh Kepala Bidang Pencatatan, Sugiharto. Penerbitan akta kelahiran yang dilakukan Disdukcapil Kota Bandung meliputi penerbitan akta kelahiran umum dan akta kelahiran terlambat, baik untuk Warga Negara Indonesia (WNI) maupun Warga Negara Asing (WNA) yang berdomisili di Kota Bandung.

Rata-rata penerbitan akta kelahiran pada tahun 2015 adalah sebanyak 3.712 akta per bulan dan hingga Juli 2016 rata-rata penerbitan akta kelahiran mencapai 3.648 akta. Dengan jumlah penerbitan akta kelahiran yang sedemikian tingginya menjadi salah satu indikator penentu bahwa tingkat kesadaran masyarakat Kota Bandung akan kepemilikan akta kelahiran meningkat. Gambar 5.9 berikut ini menunjukkan trend jumlah penerbitan akta kelahiran sebagai salah satu indikator penentu tingkat kesadaran masyarakat Kota Bandung akan kepemilikan akta kelahiran meningkat.



Gambar 5-9

Trend Peningkatan Jumlah Penerbitan Akta Kelahiran di Kota Bandung  
Sumber: Disdukcapil Kota Bandung, 2016

Selain kesadaran yang meningkat, kemungkinan kedua tingginya angka kepemilikan akta kelahiran menurut Kepala Bidang Pencatatan Sipil, Bapak Sugiharto adalah karena berhasilnya program inovasi yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Bandung. Untuk melihat seberapa besar keberhasilan dari berbagai program inovasi ini dalam meningkatkan kepemilikan akta kelahiran di Kota Bandung, dapat dilihat dari seberapa banyak masyarakat yang memanfaatkan ketiga pelayanan tersebut. Berikut ini akan diuraikan mengenai pemanfaatan ketiga inovasi pelayanan akta kelahiran di Kota Bandung.

#### **Pemanfaatan 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 ini menjadi salah satu kendala 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.

### ***Pemanfaatan Model Inovasi Mepeling (Jemput Bola) di Kota Bandung***

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pencatatan Sipil, Bapak Sugiharto, bahwa pelayanan Mepeling (dulunya disebut pelayanan Jemput Bola) dilakukan dari pukul 9 pagi hingga pukul 7 malam. Jumlah masyarakat pengguna pelayanan Mepeling tidaklah tetap, berfluktuatif setiap kali beroperasi. Tabel 5.7 berikut ini menunjukkan banyaknya akta kelahiran yang diterbitkan Disdukcapil melalui permohonan pelayanan mobil keliling.

Tabel 5.7 Rekapitulasi Penerbitan Akta Kelahiran Melalui Pelayanan Mobil Keliling Periode April – November 2015 dan Februari 2016

Tahun	Bulan	Kecamatan	Kelahiran Umum	Kelahiran Terlambat	Penerbitan
2015	April	Lengkong	43	-	43
		Bojongloa Kaler	47	-	47
	Mei	Sukajadi	73	13	86
	Juni	Kiaracondong	43	5	48
		Andir	35	5	40
	Juli	Astana Anyar	45	50	95
		Regol	43	29	72
	Agustus	Cibeunying Kidul	30	34	64
		Panyileukan	26	76	102
	September	Cinambo	27	34	61
		Mandalajati	42	8	50
		Gedebage	49	667	716
	Oktober	Bojongloa Kidul	19	83	102
	November	Plaza Balaikota	33	113	146
		Cicendo	17	28	45
		Batununggal	14	103	117
		Buah Batu	19	98	117
		Coblong	27	12	39
		Bandung Wetan	12	38	50
2016	Februari	Rancasari	11	4	15
		Arcamanik	16	121	137

Sumber: Disdukcapil Kota Bandung, 2016

Dari tabel 5.7 di atas, dapat diketahui bahwa dari bulan April hingga November 2015 inovasi Mepeling telah berkontribusi dalam peningkatan kepemilikan akta kelahiran di kota Bandung. Jumlah akta kelahiran yang dikeluarkan pada periode tersebut adalah sebanyak 2040 akta kelahiran yang berasal dari kategori akta kelahiran umum maupun akta kelahiran terlambat. Sementara, untuk Februari 2016, Mepeling telah menerbitkan 152 akta kelahiran. Berkaitan dengan frekuensi pelayanan Mepeling, dapat dilihat pada tabel 5.8 berikut ini .



Tabel 5.8 Frekuensi Pelayanan dan Jumlah Penerbitan Akta Kelahiran Melalui Mepeling (Jemput Bola) pada Periode April – November 2015

No.	Bulan	Frekuensi Pelayanan	Jumlah Penerbitan Akta Kelahiran
1.	April	2	90
2.	Mei	1	86
3.	Juni	2	88
4.	Juli	2	167
5.	Agustus	2	166
6.	September	3	827
7.	Oktober	1	102
8.	November	6	514

Sumber: Disdukcapil Kota Bandung, 2016

Berdasarkan data pada Tabel 5.8 di atas, pada periode April – November 2015, tercatat jumlah frekuensi Mepeling di Kota Bandung adalah sebanyak 19 kali. Rata-rata pelayanan yang dilakukan setiap bulannya sekitar 2 hingga 3 kali per bulan. Menurut Kepala Disdukcapil Kota Bandung, Popong Nuraeni, pelayanan Mepeling belum berjalan maksimal dikarenakan keterbatasan mobil keliling yang hanya berjumlah satu unit ini.

#### **Pemanfaatan Model Inovasi Delivery Service Akta Kelahiran di Kota Bandung**

Berdasarkan hasil wawancara dengan Sekretaris Disdukcapil Kota Bandung, Ibu Uum Sumiati bahwa dengan rata-rata 150 akta yang diterbitkan setiap harinya, dalam satu bulan jumlah penerbitan akta kelahiran mencapai 3.500 akta. Dalam jangka waktu satu setengah bulan bisa mencapai 5.500 akta. Dari 5.500 akta kelahiran yang diterbitkan, hanya sekitar 111 akta yang dikirim melalui pelayanan *Delivery Service*. Hal ini menunjukkan bahwa hanya sekitar 2% masyarakat pemohon akta kelahiran yang memanfaatkan pelayanan *Delivery Service* ini. Sembilan puluh delapan persen sisanya diambil sendiri oleh pemohon. Tabel 5.9 berikut ini menunjukkan jumlah akta kelahiran yang dikirim melalui pelayanan *Delivery Service* akta kelahiran.

Tabel 5.9 Jumlah Akta Kelahiran yang Dikirim Melalui Pelayanan *Delivery Service* Akta Kelahiran

No.	Tanggal Pengiriman	Kecamatan Tujuan Pengiriman	Jumlah
1.	7 Juni 2016	Situsaeur	28
		Cipedes	20
		Sekejati	17
		Ujungberung	15
		Asia Afrika	10
		Cikutra	6
2.	9 – 13 Juni 2016	Ujungberung	4
		Situsaeur	4
		Cipedes	1
		Cikutra	5
		Sekejati	1

Sumber: Disdukcapil Kota Bandung, 2016

Inovasi *delivery service* akta kelahiran pada dasarnya dilakukan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat Kota Bandung dalam mendapatkan akta kelahiran. Namun, sebagian besar masyarakat masih belum memanfaatkannya secara optimal. Salah satu penyebabnya adalah karena masih banyaknya masyarakat yang belum mendapatkan informasi mengenai pelayanan *delivery service* tersebut.

### **5.2.2 Tujuan Kedua: Meningkatnya Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan**

Selanjutnya tujuan kedua inovasi pelayanan akta kelahiran adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Tujuan yang kedua ini dapat dilihat berdasarkan data hasil survey kepuasan masyarakat yang telah dilakukan. Survey kepuasan masyarakat ini dilakukan kepada masyarakat pengguna pelayanan yang diselenggarakan oleh Disdukcapil Kota Bandung, bukan hanya pelayanan yang berkaitan dengan akta kelahiran saja.

Pada tahun 2014 telah dilakukan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) oleh Disdukcapil Kota Bandung kepada 148 orang. Isi/materi survey yang ditanyakan seluruhnya berkaitan dengan kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan Disdukcapil kepada masyarakat. Materi survey tersebut mencakup prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas,

kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, serta keamanan pelayanan. Hasil dari survey IKM pada tahun 2014 tersebut disajikan pada Tabel 5.10 berikut ini.

Tabel 5.10 Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2014

No.	Unsur Pelayanan	2014
1.	Prosedur Pelayanan	2.65
2.	Persyaratan Pelayanan	2.88
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	2.93
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	2.91
5.	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	2.95
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	2.96
7.	Kecepatan Pelayanan	2.67
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	2.91
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	2.91
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	2.85
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	2.87
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	2.78
13.	Kenyamanan Lingkungan	2.7
14.	Keamanan Pelayanan	2.85

Sumber: Lakip Disdukcapil Kota Bandung, 2014

Sementara itu, pada tahun 2015 juga telah dilakukan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) oleh Disdukcapil Kota Bandung kepada 150 orang pengguna pelayanan Disdukcapil. Isi/materi survey yang ditanyakan seluruhnya berkaitan dengan kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan Disdukcapil kepada masyarakat dengan sedikit penyesuaian apabila dibandingkan dengan materi survey IKM pada tahun 2014. Materi survey tersebut mencakup kejelasan informasi persyaratan, kepastian pelayanan, kejelasan jadwal pelayanan, kemudahan pengurusan dokumen, pelayanan di loket, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggungjawab petugas pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kemampuan petugas pelayanan, kebersihan dan kerapian tempat pelayanan, kenyamanan lingkungan, keamanan lingkungan, sumber informasi pelayanan, serta kejelasan informasi. Hasil dari survey IKM pada tahun 2014 tersebut disajikan pada Tabel 5.11 berikut ini.

Tabel 5.11 Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2015

No.	Unsur Pelayanan	2015
1.	Kejelasan Informasi Persyaratan	2.21
2.	Kepastian Pelayanan	2.22
3.	Kejelasan Jadwal Pelayanan	2.13
4.	Kemudahan Pengurusan Dokumen	2.15
5.	Pelayanan di Loker	2.23
6.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	2.27
7.	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	2.26
8.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	2.28
9.	Kemampuan Petugas Pelayanan	2.19
10.	Kebersihan dan Kerapihan Tempat Pelayanan	2.17
11.	Kenyamanan Lingkungan	2.42
12.	Keamanan Lingkungan	2.25
13.	Sumber Informasi Pelayanan	1.67
14.	Kejelasan Informasi	2.65

Sumber: Lakip Disdukcapil Kota Bandung, 2015

Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan terhadap hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2014 dan 2015, maka nilai indeks unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung pada tahun 2014 dan 2015 termasuk pada mutu pelayanan dengan nilai B dan termasuk pada kategori memiliki kinerja unit pelayanan yang baik .

### **5.3. Kelebihan, Kelemahan, serta Strategi Pengembangan Model Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran di Kota Bandung**

Berdasarkan penjelasan terkait desain inovasi akta kelahiran yang dimiliki oleh Disdukcapil Kota Bandung, berikut akan diuraikan mengenai kelebihan, kelemahan, serta strategi pengembangan dari ketiga model inovasi tersebut.

#### **5.3.1 Kelebihan, Kelemahan, serta Strategi Pengembangan Model Inovasi Akta Kelahiran Online di Kota Bandung**

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan pada sub bab sebelumnya, dapat diketahui bahwa inovasi akta kelahiran *online* belum maksimal dimanfaatkan oleh masyarakat Kota Bandung. Hal ini terlihat dari hasil wawancara yang dilakukan kepada Sekretaris Disdukcapil, Kepala Bagian Pencatatan Sipil, Kepala Sub Bagian Umum dan

Kepegawaian, serta petugas pelayanan akta kelahiran, yang menyatakan bahwa hanya sedikit sekali masyarakat Kota Bandung yang memanfaatkan pelayanan akta kelahiran ini.

Hingga penelitian ini dilakukan, inovasi akta kelahiran *online*, belum dapat meningkatkan jumlah kepemilikan akta kelahiran di Kota Bandung secara signifikan. Padahal secara konseptual inovasi akta kelahiran *online* dilaksanakan untuk mempermudah masyarakat Kota Bandung memiliki akta kelahiran. Dengan menggunakan akta kelahiran *online*, terdapat beberapa kelebihan yang ditawarkan Disdukcapil kepada masyarakat Kota Bandung, yaitu sebagai berikut.

Tabel 5.12 Kelebihan Model Inovasi Akta Kelahiran Online di Kota Bandung

No	Uraian
1.	Masyarakat Kota Bandung tidak lagi menghabiskan waktu untuk mengantri di kantor Disdukcapil,
2.	Masyarakat Kota Bandung memiliki kejelasan informasi karena semua prosesnya dilakukan secara <i>online</i> ,
3.	Permohonan akta Kelahiran Online dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja
4.	Memiliki kejelasan waktu penyelesaian akta kelahiran,
5.	Menghilangkan praktek pencaloan.

Berbagai kelebihan yang ditawarkan Disdukcapil dalam melakukan pelayanan akta kelahiran *online* tersebut kurang mendapat respon dari masyarakat Kota Bandung dikarenakan dalam implementasinya masih ditemukan kelemahan. Beberapa 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 menjaling komunikasi dengan pihak pembuat aplikasi akta kelahiran *online*. Hal ini dilakukan agar kelemahan/kendala dari 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. Pertama, Disdukcapil harus menentukan lapisan masyarakat mana yang 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*.

Beberapa kelemahan yang teridentifikasi di atas beserta strategi pengembangannya secara detail ditunjukkan pada Tabel 5.13 berikut ini.

Tabel 5.13 Kelemahan dan Strategi Pengembangan Model Inovasi Akta Kelahiran *Online* di Kota Bandung

No.	Aspek Inovasi	Kelemahan	Strategi Pengembangan Model
1.	Sumber Dana	Sumber anggaran untuk pelayanan akta kelahiran <i>online</i> hanya berasal dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kota Bandung.	Selain menggunakan APBD, sebaiknya pihak Disdukcapil berusaha mendapatkan CSR ( <i>Corporate Social Responsibility</i> ) dengan perusahaan-perusahaan yang ada di Kota Bandung. Hal ini dilakukan untuk mengurangi beban APBD dan juga untuk menjalin kemitraan dengan <i>stakeholder</i> .
2.	Waktu Pelaksanaan Pelayanan	Untuk registrasi permohonan akta kelahiran dapat dilakukan selama 24 jam, sedangkan penyerahan berkas persyaratan dilakukan pada jam kerja di kantor Disdukcapil.	Baik registrasi permohonan akta kelahiran maupun penyerahan berkas persyaratan dapat dilakukan selama 24 jam, karena semua proses dilakukan secara online.
3.	Kerjasama/Kemitraan	Disdukcapil melakukan kerjasama dengan Institut Teknologi Bandung (ITB) dalam hal pembuatan aplikasi akta kelahiran online. Namun hingga saat ini belum dilakukan monitoring dan evaluasi dari pihak ITB maupun Disdukcapil. Sehingga terjadinya kelemahan aplikasi tidak diketahui oleh kedua belah pihak.	1) Mengingat implementasi inovasi akta kelahiran online yang masih baru, Disdukcapil dan pihak pembuat aplikasi akta kelahiran online harus terus melakukan komunikasi dan koordinasi. Sehingga kelemahan/kekurangan yang terdapat dalam aplikasinya dapat segera tertangani. 2) 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.
4.	Metode Sosialisasi	1) Inovasi akta kelahiran <i>online</i> baru	1) Disdukcapil harus menentukan lapisan

No.	Aspek Inovasi	Kelemahan	Strategi Pengembangan Model
		<p>diaplikasikan selama dua bulan, dengan berbagai keterbatasan inovasi ini belum mendapatkan respon yang maksimal dari masyarakat Kota Bandung.</p> <p>2) Belum semua masyarakat Kota Bandung mengetahui adanya inovasi akta kelahiran <i>online</i>. Hal ini menjadi salah satu penyebab tingginya angka pembuatan akta kelahiran secara konvensional, yaitu dengan mendatangi langsung kantor Disdukcapil Kota Bandung.</p> <p>3) 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), dan sebagainya namun hasilnya kurang optimal.</p>	<p>masyarakat mana yang akan menjadi target utama dalam pelayanan akta kelahiran <i>online</i>. Dengan adanya target, Disdukcapil dapat menentukan strategi dalam sosialisasi inovasi akta kelahiran tersebut.</p> <p>2) Target masyarakat yang akan dituju untuk pelayanan akta kelahiran <i>online</i> adalah masyarakat yang ‘melek’ internet, dan ‘tidak gaptek’. Lapisan masyarakat yang memiliki kedua karakter ini adalah lapisan masyarakat yang masih muda, mahasiswa/mahasiswi, para pelajar. Disdukcapil dapat melakukan sosialisasi ke sekolah /kampus dengan harapan siswa tersebut akan menyampaikan kepada orang tua atau orang disekitar mereka.</p> <p>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.</p>
5.	Mekanisme Pelaksanaan Inovasi	<p>1) Mekanisme pelaksanaan inovasi akta kelahiran <i>online</i> masih sebatas melakukan pendaftaran permohonan akta kelahiran saja,</p>	<p>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</p>



No.	Aspek Inovasi	Kelemahan	Strategi Pengembangan Model
		sedangkan untuk penyerahan berkas persyaratan tetap harus dilakukan langsung ke kantor Disdukcapil.	akta kelahiran online bekerja dua kali. Proses ini kurang efektif, karena pemohon harus melakukan registrasi online di tempat lain (rumah, kantor, atau warung internet), dan pemohon juga harus datang ke kantor Disdukcapil untuk melakukan penyerahan berkas persyaratan. 2) Dengan adanya pelayanan akta kelahiran online, diharapkan segala prosesnya dilakukan secara online pula, artinya apabila ditemukan kekurangan data, dapat diinformasikan secara online (interaksi antara petugas dan pemohon dilakukan secara <i>online</i> ). 3) Apabila akta kelahiran yang dibuat secara <i>online</i> telah selesai, pengiriman berkas dapat dilakukan melalui pelayanan <i>delivery service</i> . 4) Disdukcapil hendaknya menyediakan <i>customer care</i> yang berfungsi sebagai admin/operator yang akan menampung segala macam pertanyaan, saran, masukan dan keluhan dari masyarakat.
		2) Dalam hal pengisian aplikasi, terdapat beberapa hal yang membingungkan pemohon akta kelahiran online, seperti pemohon harus mengisi keterangan yang sebetulnya telah tersedia di	➤ Secara teknis, dalam hal pengisian informasi melalui aplikasi online, terdapat beberapa hal yang dapat diperhatikan: 1. Apabila database Disdukcapil telah terintegrasi, setelah pengisian nama dan NIK, hendaknya informasi lainnya dapat

No.	Aspek Inovasi	Kelemahan	Strategi Pengembangan Model
		Disdukcapil, serta terdapat kelurahan/ kecamatan yang tidak tersedia dalam aplikasi akta kelahiran online.	secara otomatis terjawab, tidak ditanyakan kembali kepada pemohon. Disdukcapil dapat mengintegrasikan seluruh informasi kependudukan dalam satu database yang lengkap. 2. Disdukcapil harus mengevaluasi kembali aplikasi yang telah dibuatnya, khususnya seluruh nama kelurahan/kecamatan yang terdapat di Kota Bandung harus tersedia dalam aplikasi.
6.	SDM Pelaksana	Belum tersedia petugas Disdukcapil yang secara khusus bertugas menangani berbagai permasalahan pelayanan akta kelahiran <i>online</i> . Petugas pelayanan akta kelahiran <i>online</i> saat ini masih digabung dengan petugas pelayanan akta kelahiran di loket yang ada di Disdukcapil.	Disdukcapil hendaknya menyiapkan SDM khusus yang bertugas untuk menangani pelayanan akta kelahiran online, tidak digabung dengan petugas pelayanan akte kelahiran konvensional
7.	Infrastruktur yang digunakan	<u>Disdukcapil</u> 1) Saat ini, server yang digunakan untuk akta kelahiran <i>online</i> masih bergabung dengan server Disdukcapil lainnya. 2) Jaringan internet yang tersedia saat ini adalah 6 MBps.	1) Disdukcapil harus menyediakan server khusus untuk pelayanan akta kelahiran online, atau kapasitas server harus diperbesar. 2) Jaringan internet yang diperlukan oleh Disdukcapil adalah sebanyak 15 MBps. Untuk memperoleh dukungan internet yang lebih besar tersebut, Disdukcapil dapat menjalin kemitraan

No.	Aspek Inovasi	Kelemahan	Strategi Pengembangan Model
			dengan dengan perusahaan-perusahaan yang ada di Kota Bandung.
		<u>Masyarakat</u> 1) Untuk mengakses inovasi akta kelahiran <i>online</i> , dibutuhkan sarana smart phone ( <i>gadget</i> ), komputer atau pun internet. Tidak semua pemohon akta kelahiran di Kota Bandung memiliki sarana dan prasarana tersebut. 2) Dalam menggunakan akta kelahiran <i>online</i> , pemohon harus mengikuti prosesnya melalui internet. Tidak semua masyarakat Kota Bandung memiliki dan dapat menggunakan teknologi dengan baik.	Untuk pemohon akta kelahiran yang tidak memiliki sarana smart phone ( <i>gadget</i> ), komputer atau pun internet, strategi yang dapat dilakukan oleh Disdukcapil adalah dengan memaksimalkan pelayanan mobil keliling Mepeling.
8.	Lainnya	Sebagian masyarakat Kota Bandung melakukan permohonan akta kelahiran langsung ke Disdukcapil, agar dapat bertemu dan bertanya langsung kepada petugas.	Dengan adanya akta kelahiran <i>online</i> , Disdukcapil dapat memberikan pembatasan ( <i>kuota</i> ) untuk pelayanan akta kelahiran langsung ke Disdukcapil. Dengan demikian, diharapkan masyarakat pemohon akta kelahiran akan memanfaatkan pelayanan akta kelahiran <i>online</i> maupun Mepeling.

Sumber: diolah peneliti

### **5.3.2 Kelebihan, Kelemahan, serta Strategi Pengembangan Model Inovasi Mepeling (Jemput Bola) di Kota Bandung**

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa inovasi *Mepeling* telah mendapat respon dari masyarakat Kota Bandung. Hal ini terjadi karena Mepeling telah menjadi program Disdukcapil yang dirasakan manfaatnya oleh sebagian masyarakat Kota Bandung. Dengan adanya mobil keliling di kecamatan, rumah sakit, ataupun sekolah-sekolah, masyarakat cukup mendatangi mobil keliling tersebut, dan mendapatkan pelayanan Mepeling. Dengan Mepeling, masyarakat dapat menentukan lokasi mana yang paling mudah dijangkau untuk pembuatan akta kelahiran.

Tabel 5.14 Kelebihan Model Inovasi Mepeling (Jemput Bola) di Kota Bandung

No	Uraian
1.	Pelayanan Mepeling (Jemput Bola) mendekatkan pelayanan ke masyarakat.
2.	Masyarakat tidak perlu datang dan mengantri di kantor Disdukcapil.
3.	Masyarakat cukup mengisi formulir permohonan, kemudian menyerahkan persyaratannya kepada petugas mepeling.
4.	Masyarakat dapat menentukan lokasi mana yang paling mudah dijangkau untuk pembuatan akta kelahiran.
5.	Menghilangkan praktek pencaloan.

Dalam implementasinya, inovasi Mepeling “Jemput Bola” ini masih menemui berbagai kendala/kelemahan. Bapak Sugiharto menjelaskan bahwa pelayanan akta kelahiran menggunakan mobil keliling ini belum maksimal dikarenakan beberapa kendala dalam melakukan pelayanan tersebut. Beberapa kendala yang dialami diantaranya adalah terbatasnya jumlah mobil yang tersedia, dan jumlah petugas yang melayani. Dari satu mobil yang akan melakukan pelayanan keliling, dibutuhkan lima orang petugas. Dikarenakan petugas yang melayani jemput bola merupakan petugas *front office* yang melayani masyarakat di Disdukcapil, sehingga dengan melakukan Jemput Bola, terdapat berbagai pekerjaan yang terhambat, seperti verifikasi persyaratan menjadi terhambat. Sehingga dengan terbatasnya sarana prasarana dan SDM ini, maka kegiatan pelayanan Jemput Bola ini dilakukan satu minggu satu kali atau dua minggu satu kali, bahkan dilakukan satu bulan satu kali. Hal ini dilakukan

dengan mempertimbangkan jumlah SDM yang tersedia dan sudah barang tentu anggaran yang tersedia.

Pelayanan Jemput Bola (Mepeling) yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Bandung menurut Kepala Bidang Pencatatan Sipil, Bapak Sugiharto belum memiliki jadwal pelayanan yang tetap. Sehingga masyarakat Kota Bandung tidak bisa mengetahui dimana mobil keliling ini berada apabila sedang beroperasi. Akibatnya masyarakat tidak mengetahui keberadaan mobil keliling selanjutnya. Seperti yang diakui oleh salah satu pemohon, yang tidak menyebutkan namanya, bahwa mobil keliling hanya beroperasi satu hari di kecamatannya, dan hari berikutnya sudah tidak ada.

Selanjutnya Sekretaris Disdukcapil, Ibu Uum Sumiati menjelaskan bahwa hingga penelitian ini dilakukan, jumlah mobil keliling yang tersedia berjumlah satu buah, sehingga pelayanan jemput bola yang dilakukan Disdukcapil belum mampu menjangkau seluruh wilayah Kota Bandung. Rencana pengadaan enam buah mobil keliling tengah dilakukan. Hal ini dilakukan agar pelayanan jemput bola (Mepeling) ini dapat dilakukan dengan maksimal. Berkaitan dengan pengadaan mobil keliling tersebut, Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, Bapak Sonny Gantira menjelaskan bahwa sumber dana dalam pengadaan mobil keliling berasal dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kota Bandung tahun 2016.

Beberapa kelemahan yang teridentifikasi ketika inovasi ini diaplikasikan beserta strategi pengembangannya akan 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.

Tabel 5.15 Kelemahan dan Strategi Pengembangan Model Inovasi Mepeling (Jemput Bola) di Kota Bandung

No.	Aspek Inovasi	Kelemahan	Strategi Pengembangan Model
1.	Sumber Dana	Sumber anggaran yang digunakan untuk kegiatan Jemput Bola/Mepeling berasal dari APBD	Pengadaan mobil Mepeling tentunya memiliki anggaran yang besar. Selain menggunakan APBD, sebaiknya pihak Disdukcapil berusaha mendapatkan CSR ( <i>Corporate Social Responsibility</i> ) dengan perusahaan-perusahaan yang ada di Kota Bandung. Hal ini dilakukan untuk mengurangi beban APBD dan juga untuk menjalin kemitraan dengan <i>stakeholder</i> .
2.	Waktu Pelaksanaan Pelayanan	-	Untuk menjaring pemohon akta kelahiran yang tidak dapat mendatangi mobil keliling dapat dilakukan dengan memaksimalkan inovasi akta kelahiran online (24 jam).
3.	Kerjasama/Kemitraan	Hingga saat ini Disdukcapil belum melakukan kerjasama dengan pihak manapun dalam hal inovasi Jemput Bola/Mepeling.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Pengadaan mobil Mepeling tentunya memiliki anggaran yang besar. Selain menggunakan APBD, sebaiknya pihak Disdukcapil berusaha mendapatkan CSR (<i>Corporate Social Responsibility</i>) dengan perusahaan-perusahaan yang ada di Kota Bandung. Hal ini dilakukan untuk mengurangi beban APBD dan juga untuk menjalin kemitraan dengan <i>stakeholder</i>.</li> <li>➤ Strategi yang lain adalah Disdukcapil dapat melakukan kerjasama dengan</li> </ul>

No.	Aspek Inovasi	Kelemahan	Strategi Pengembangan Model
			<p>kepolisian di wilayah Kota Bandung. Alasannya adalah karena program Sim Keliling yang dimiliki kepolisian telah memiliki jadwal, jumlah SDM dan sarana prasarana lainnya yang relatif memadai. Sambil menunggu pengadaan mobil keliling, Disdukcapil dapat bekerjasama dengan kepolisian Kota Bandung untuk memanfaatkan jadwal dan sarana prasarana Sim Keliling. Disdukcapil cukup menyediakan SDM untuk inovasi Mepelingnya.</p>
4.	Metode Sosialisasi	<p>Sosialisasi inovasi Jemput Bola/ Mepeling, lebih banyak dilakukan di sosial media, dimana tidak semua masyarakat Kota Bandung memiliki dan aktif di media social. Hal ini menyebabkan ketidaktahuan informasi mengenai inovasi Mepeling</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Seperti halnya inovasi akta kelahiran online, Disdukcapil dapat menentukan lapisan masyarakat mana yang akan menjadi target utama dalam pelayanan Jemput Bola/Mepeling. Dengan adanya target, Disdukcapil dapat menentukan strategi dalam sosialisasi inovasi akta kelahiran tersebut.</li> <li>➤ Target masyarakat yang akan dituju untuk pelayanan Jemput Bola/Mepeling ini adalah masyarakat yang berada di daerah yang jauh dari Disdukcapil atau masyarakat yang sedang berada di klinik bersalin/rumah sakit. Disdukcapil dapat</li> </ul>

No.	Aspek Inovasi	Kelemahan	Strategi Pengembangan Model
		<p>Inovasi akta kelahiran Mepeling belum memiliki jadwal pelayanan yang terorganisir dengan baik. Hal ini membuat masyarakat sulit untuk mengetahui lokasi dimana mobil keliling berada, sehingga sebagian besar masyarakat belum memanfaatkan inovasi akta kelahiran Mepeling ini.</p>	<p>melakukan sosialisasi ke tempat-tempat tersebut dengan harapan masyarakat tersebut akan menyampaikannya kepada orang disekitar mereka.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Disdukcapil sebaiknya memiliki jadwal operasi mobil Mepeling secara teratur. Meskipun belum dapat beroperasi setiap harinya, namun dengan adanya jadwal rutin dimana mobil Mepeling akan beroperasi, masyarakat dapat memiliki waktu untuk mempersiapkan berkas dan persyaratan ketika ingin membuat akta kelahiran melalui inovasi Mepeling ini. Selain itu, masyarakat akan memperkirakan lokasi Mepeling mana yang lebih mudah untuk dijangkau.</li> <li>➤ Dengan jadwal yang tetap dan terorganisir dengan baik, pihak Disdukcapil kota Bandung sebaiknya menginformasikan jadwal dan lokasi dimana Mepeling berada tidak hanya melalui media social saja, namun dapat dilakukan melalui berbagai macam media baik audio, visual, maupun audio visual seperti media massa (cetak), media elektronik (radio, televisi)</li> </ul>



No.	Aspek Inovasi	Kelemahan	Strategi Pengembangan Model
5.	Mekanisme Pelaksanaan Inovasi	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ - Disdukcapil sebaiknya memiliki jadwal operasi mobil Mepeling secara teratur. Meskipun belum dapat beroperasi setiap harinya, namun dengan adanya jadwal rutin dimana mobil Mepeling akan beroperasi, masyarakat dapat memiliki waktu untuk mempersiapkan berkas dan persyaratan ketika ingin membuat akta kelahiran melalui inovasi Mepeling ini. Selain itu, masyarakat akan memperkirakan lokasi Mepeling mana yang lebih mudah untuk dijangkau.</li> <li>➤ Dengan jadwal yang tetap dan terorganisir dengan baik, pihak Disdukcapil kota Bandung sebaiknya menginformasikan jadwal dan lokasi dimana Mepeling berada tidak hanya melalui media social saja, namun dapat dilakukan melalui berbagai macam media baik audio, visual, maupun audio visual seperti media massa (cetak), media elektronik (radio, televisi)</li> </ul>
6.	SDM Pelaksana	Jumlah SDM yang bertugas melakukan pelayanan Jemput Bola/Mepeling (keluar kantor) sebanyak 5 orang untuk satu	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ SDM yang bertugas untuk melakukan pelayanan mepeling dikhususkan dari petugas <i>front office</i> yang terdapat di kantor Disdukcapil.</li> </ul>

No.	Aspek Inovasi	Kelemahan	Strategi Pengembangan Model
		<p>mobil keliling. Dikarenakan petugas yang melakukan kegiatan mepeling juga merupakan petugas <i>front office</i> pada Disdukcapil Kota Bandung, sehingga pekerjaan yang ada di kantor Disdukcapil menjadi terhambat, seperti proses verifikasi dokumen yang menjadi persyaratan pembuatan akta kelahiran. Sehingga, Disdukcapil belum berani melaksanakan kegiatan mepeling setiap hari.</p>	<p>➤ Apabila petugas khusus mepeling telah tersedia, dapat juga dilakukan proses pergantian petugas. Misalnya, pada minggu pertama, lima orang petugas keluar untuk melakukan pelayanan mepeling, pada minggu kedua lima orang tersebut melakukan pelayanan di kantor Disdukcapil.</p>
7.	Infrastruktur yang digunakan	<p>Jumlah mobil keliling yang tersedia berjumlah 1 buah, sehingga pelayanan jemput bola yang dilakukan Disdukcapil belum mampu menjangkau seluruh wilayah Kota Bandung</p>	<p>➤ Disdukcapil telah melakukan pengadaan kendaraan khusus untuk operasional jemput bola/mepeling yang berjumlah enam buah, dan hingga September 2016 proses lelang masih dilakukan.</p> <p>➤ Lamanya proses pengadaan barang hendaknya disesuaikan dengan jumlah hari yang telah tercantum dalam Kerangka Acuan Kerja Pengadaan Kendaraan Dinas/Operasional yaitu 90 hari kalender.</p>

Sumber: diolah peneliti

### **5.3.3 Kelebihan, Kelemahan, serta Strategi Pengembangan Model Inovasi Delivery Service Akta Kelahiran di Kota Bandung**

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa inovasi *Delivery Service* Akta Kelahiran belum dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat Kota Bandung. Padahal secara konseptual inovasi *Delivery Service* akta kelahiran dilaksanakan untuk mempermudah masyarakat Kota Bandung memiliki akta kelahiran. Terdapat beberapa keuntungan apabila masyarakat Kota Bandung menggunakan pelayanan *Delivery Service* akta kelahiran. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, Sonny Gantira menambahkan bahwa dengan adanya pelayanan *Delivery Service* ini, masyarakat Kota Bandung sudah diberikan kemudahan untuk mendapatkan akta kelahiran, tidak harus datang dan mengantri kembali di Disdukcapil Kota Bandung untuk memperoleh akta kelahiran yang telah selesai. Bapak Sonny menambahkan bahwa cukup dengan menuliskan alamat tujuan maka akta kelahiran akan dikirim. Biaya pengiriman akta kelahiran gratis, karena dalam proses pengiriman akta kelahiran Disdukcapil Kota Bandung menjalin kerja sama dengan PT Pos.

Tabel 5.16 Kelebihan Model Inovasi *Delivery Service* Akta Kelahiran di Kota Bandung

No	Uraian
1.	Masyarakat tidak perlu datang dan mengantri di kantor Disdukcapil untuk mengambil akta kelahiran yang telah selesai di proses.
2.	Biaya pengiriman akta kelahiran gratis.
3.	Menghilangkan praktek pencaloan

Dengan berbagai alasan menjadikan masyarakat Kota Bandung menolak untuk mendapatkan pelayanan *delivery service*. Berbagai alasan masyarakat yang disampaikan oleh Bapak Sugiharto diantaranya adalah karena ingin pergi ke Bandung Indah Plasa (BIP)<sup>11</sup> atau sekalian pergi ke tempat lain di Bandung, ada juga yang menyatakan bahwa di rumahnya tidak ada siapa-siapa serta khawatir akta kelahiran tidak sampai. Selain itu, minimnya informasi mengenai *delivery service* mengakibatkan tingkat kepercayaan masyarakat akan inovasi ini menjadi rendah. Sehingga mereka menginginkan untuk mengambil sendiri akta kelahirannya atau melalui jasa kurir.

<sup>11</sup> Lokasi Disdukcapil Kota Bandung berdekatan dengan Mall Bandung Indah Plasa (BIP), salah satu mall terpopuler di Kota Bandung

Kelemahan lainnya yang diakui oleh Sekretaris Disdukcapil, Ibu Uum Sumiati adalah bahwa terbatasnya petugas *front office* di Disdukcapil menyebabkan tidak adanya petugas yang menuliskan/mengetikkan kembali alamat yang ditulis pemohon. Hal ini menyebabkan form yang sudah dituliskan pemohon langsung ditempel pada amplop pengiriman, kecuali ketika terdapat mahasiswa/siswa SMK yang sedang melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL), siswa/mahasiswa itulah yang mengetikkan alamat yang telah ditulis pemohon.

Uum Sumiati menyatakan bahwa kelemahan lainnya dari *delivery service* akta online ini adalah kendala yang terjadi di PT Pos sebagai partner Disdukcapil dalam pelayanan ini. Dengan adanya kendala di PT Pos mengakibatkan akta kelahiran yang seharusnya dapat selesai dan sampai di tangan pemohon maksimal selama 10 hari, menjadi terlambat. Akibatnya beberapa masyarakat pemohon mengeluhkan hal tersebut dengan mendatangi ke kantor Disdukcapil.

Beberapa kelemahan lainnya yang teridentifikasi ketika inovasi *Delivery Service* Akta Kelahiran ini diaplikasikan beserta strategi pengembangannya akan diuraikan secara detail ke dalam delapan aspek, yaitu kebijakan/ komitmen pimpinan, sumber dana, kerjasama/kemitraan, metode sosialisasi, mekanisme pelaksanaan inovasi, SDM pelaksana, infrastruktur yang digunakan, dan aspek lainnya sebagai berikut.

Tabel 5.17 Kelemahan dan Strategi Pengembangan Model Inovasi *Delivery Service* Akta Kelahiran di Kota Bandung

No.	Aspek	Kelemahan	Strategi Pengembangan Model
1.	Kebijakan dan Komitmen Pimpinan	Pimpinan telah memiliki komitmen untuk peningkatan pelayanan akta kelahiran.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Komitmen dari pimpinan (Walikota) sangat dibutuhkan untuk keberlangsungan pelayanan <i>Delivery Service</i> akta kelahiran ini.</li> <li>➤ Dalam implementasi inovasi pelayanan akta kelahiran ini, Disdukcapil dapat menerapkan kebijakan sepihak dalam pengiriman akta kelahiran. Apabila akta kelahiran telah selesai dibuat, Disdukcapil dapat melakukan pengiriman tanpa mendapatkan persetujuan dari pihak pemohon. Sehingga tidak ada lagi masyarakat yang mengambil akta kelahirannya sendiri ke Disdukcapil.</li> </ul>
2.	Sumber Dana	Sumber anggaran yang digunakan berasal dari APBD	Pengadaan perangkat dan proses pengiriman akta kelahiran dilakukan oleh PT Pos Indonesia. Ke depannya dapat dikembangkan kembali CSR dengan perusahaan lainnya, agar

No.	Aspek	Kelemahan	Strategi Pengembangan Model
			tidak memberatkan APBD.
3.	Kerjasama/Kemitraan	Adanya kendala dari PT Pos membuat pengiriman menjadi terhambat. Masyarakat pemohon yang telah dijanjikan akan mendapatkan akta kelahiran kurang dari 10 hari akan mendatangi kantor Disdukcapil apabila dalam kurun waktu tersebut belum mendapatkan akta lahirannya.	Pihak Disdukcapil, melalui Subbag Umum dan Kepegawaian harus selalu melakukan koordinasi dengan PT Pos, guna membahas permasalahan yang terjadi dalam pengiriman akta kelahiran.
4.	Metode Sosialisasi	Minimnya informasi terkait <i>Delivery Service</i>	Disdukcapil dapat melakukan sosialisasi inovasi <i>Delivery Service</i> akta kelahiran ini kepada seluruh lapisan masyarakat melalui berbagai media, namun tentunya metode sosialisasi disesuaikan dengan segmen yang akan dituju.
5.	Mekanisme Pelaksanaan Inovasi	Masyarakat cukup menuliskan alamat pengiriman akta kelahiran pada form yang telah disediakan. Form ini nantinya akan ditempel pada amplop yang akan dikirim beserta akta lahirannya.	Form untuk penulisan nama dan alamat yang dituju sebagai penerima berkas akta kelahiran tersebut seharusnya tersedia pada aplikasi akta kelahiran <i>online</i> maupun jemput bola ( <i>mepeling</i> ).
6.	SDM Pelaksana	Terbatasnya SDM menyebabkan tidak adanya petugas yang menuliskan/mengetikkan kembali alamat yang ditulis pemohon, sehingga form	Dengan adanya inovasi <i>Delivery Service</i> ini tidak dibutuhkan kembali petugas untuk menuliskan nama dan alamat yang dituju, karena form

No.	Aspek	Kelemahan	Strategi Pengembangan Model
		yang dituliskan pemohon langsung ditempel pada amplop pengiriman, kecuali ketika terdapat mahasiswa/siswa SMK yang sedang melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL)	untuk penulisan nama dan alamat sebagai penerima berkas akta kelahiran tersebut hendaknya tersedia pada inovasi akta kelahiran online maupun jemput bola (mepeling).
7.	Infrastruktur yang digunakan	-	<p>Untuk pelayanan <i>Delivery Service</i> akta kelahiran ini tidak dibutuhkan sarana dan prasarana khusus, karena proses pengiriman akta kelahiran dilakukan oleh PT Pos Indonesia. Namun, apabila jasa pengiriman yang dilakukan melalui jasa kurir bermotor, maka tentunya perlu dipikirkan kembali terkait pengadaan sarana transportasi untuk <i>Delivery Service</i> ini yang tentunya akan tergantung pada APBD yang tersedia</p> <p>Untuk pelayanan <i>Delivery Service</i> akta kelahiran ini tidak dibutuhkan sarana dan prasarana khusus.</p>
8.	Lainnya	Tingkat kepercayaan masyarakat pemohon akta kelahiran yang masih rendah terhadap inovasi <i>Delivery Service</i> akta kelahiran menyebabkan sebagian	Walaupun Disdukcapil telah melakukan sosialisasi inovasi <i>Delivery Service</i> akta kelahiran dengan menggunakan berbagai

No.	Aspek	Kelemahan	Strategi Pengembangan Model
		<p>besar warga menolak untuk diantarkan langsung ke rumah . Hal ini menyebabkan persentase pengguna inovasi ini sangat rendah.</p>	<p>macam media komunikasi (tulisan, lisan, audio, visual elektronik maupun non elektronik), namun kurang mendapat respon dari masyarakat.</p> <p>Adanya respon yang rendah dari masyarakat ini bisa terjadi karena teknik komunikasi, sarana prasarana yang digunakan, waktu serta target responden yang dituju tidak tepat sasaran.</p> <p>Dengan mempertimbangkan heterogenitas masyarakat Kota Bandung, maka teknik komunikasi, sarana prasarana yang digunakan, serta waktu penyampaian agar ditinjau kembali.</p>

Sumber: diolah peneliti



#### 5.4. Prasyarat dan Karakteristik Daerah yang Akan Mereplikasi Inovasi Akta Kelahiran

Secara umum, strategi pembangunan Kota Bandung yang dicanangkan oleh Walikota Bandung, Ridwan Kamil didasarkan pada Segitiga Manajemen yang terdiri dari desentralisasi, inovasi dan kolaborasi. Desentralisasi yang dimaksud adalah adanya distribusi kewenangan dari Walikota ke Lurah, RT/RW, dan lembaga pemberdayaan masyarakat lainnya. Sementara inovasi yang dimaksud adalah upaya untuk mengubah perilaku masyarakat ke arah yang lebih baik, menjadi lebih santun, tertib dan bahagia serta didukung oleh *leadership* dan tata kelola yang baik. Sedangkan prinsip manajemen yang ketiga adalah kolaborasi dengan berbagai pihak, karena anggaran yang berasal dari APBD terbatas untuk mengakomodir semua kebutuhan.

Ketiga prinsip manajemen tersebut berusaha dijalankan oleh Disdukcapil Kota Bandung demi meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan, yang salah satunya terkait pelayanan akta kelahiran. Ketiga inovasi pelayanan akta kelahiran yang telah diuraikan sebelumnya, dilakukan untuk meningkatkan percepatan kepemilikan akta kelahiran penduduk Kota Bandung serta pelayanan kependudukan menuju tata kelola yang lebih baik. Berbagai inovasi yang telah dilakukan oleh Disdukcapil Kota Bandung ini mendapatkan apresiasi dari sebagian pihak masyarakat, karena dinilai telah memberikan kemudahan bagi penduduk Kota Bandung dalam hal pembuatan akta kelahiran. Tentunya inovasi yang sudah ada di suatu daerah, dapat dijadikan contoh/dapat direplikasi oleh pemerintah di daerah lain yang belum melakukan inovasi dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukannya, terutama pelayanan akta kelahiran.

Berkaitan dengan hal tersebut, pada prinsipnya sebuah inovasi dapat direplikasi oleh daerah lain. Untuk mereplikasi inovasi dari daerah lain, daerah dapat menyesuaikan beberapa hal seperti mendesain ulang inovasi, memodifikasi, uji terap inovasi serta memberikan pelatihan kepada pegawainya (LAN, 2014). Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, peneliti telah menentukan berbagai prasyarat yang harus dimiliki serta karakteristik daerah yang dapat mereplikasi inovasi akta kelahiran yang terdapat di Kota Bandung. Prasyarat dan karakteristik daerah tersebut terangkum pada tabel 5.18 berikut ini.

Tabel 5.18 Prasyarat Replikasi dan Karakteristik Daerah yang Diperlukan dalam Melakukan Inovasi Akta Kelahiran

No.	Inovasi	Aspek	Prasyarat	Karakteristik Daerah
1.	Akta Kelahiran Online	Kebijakan/Komitmen Pimpinan	Adanya komitmen dari semua pihak yang dapat dituangkan dalam peraturan yang mengikat agar keberlangsungan pelayanan akta kelahiran <i>online</i> dapat berlanjut.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Daerah yang memiliki dukungan dan komitmen yang kuat dari para pemimpinnya, yang dapat dituangkan dalam berbagai bentuk kebijakan untuk menjamin keberlangsungan inovasi yang ada.</li> <li>➤ Daerah yang memiliki dukungan APBD yang memadai untuk penyediaan sarana prasarana dan kebutuhan lainnya. Apabila APBD terbatas, daerah dapat melakukan kerjasama dengan perusahaan-perusahaan yang terdapat di daerahnya. Dengan adanya kerjasama, daerah dapat berusaha</li> </ul>
		Sumber Dana	Selain menggunakan APBD, sebaiknya Daerah yang ingin mereplikasi berusaha mendapatkan CSR ( <i>Corporate Social Responsibility</i> ) dengan perusahaan-perusahaan yang terdapat di daerahnya. Hal ini dilakukan untuk mengurangi beban APBD dan juga untuk menjalin kemitraan dengan <i>stakeholder</i> .	
		Kerjasama/Kemitraan	Pemerintah daerah dapat menjalin kerjasama dalam hal penyediaan jaringan internet atau fasilitas pendukung lainnya dengan perusahaan-perusahaan yang terdapat di daerahnya.	
		Mekanisme Pelaksanaan Inovasi	Dengan adanya pelayanan akta kelahiran <i>online</i> , diharapkan segala prosesnya dilakukan secara <i>online</i> pula, artinya apabila ditemukan kekurangan data, dapat diinformasikan secara <i>online</i> . Pemerintah daerah sebaiknya menyiapkan petugas yang bertugas sebagai <i>customer care</i> untuk menampung berbagai pertanyaan,	

No.	Inovasi	Aspek	Prasyarat	Karakteristik Daerah
			saran, masukan, maupun keluhan dari masyarakat.	memperoleh dana CSR untuk membantu pembangunan di daerahnya.
		Metode Sosialisasi	Daerah yang akan mereplikasi sebaiknya menentukan terlebih dahulu lapisan masyarakat yang akan dijadikan target pengguna inovasi akta kelahiran <i>online</i> , sehingga teknik sosialisasi yang dilakukan sesuai dengan segmen pasar yang dituju.	➤ Memiliki masyarakat yang responsif terhadap perubahan. Hal ini digunakan untuk memberikan dukungan sekaligus memberikan masukan terhadap berbagai program inovasi yang dilakukan oleh pemerintah daerah.
		SDM Pelaksana	Daerah yang akan mereplikasi sebaiknya memiliki SDM (petugas pelayanan) yang secara khusus bertugas untuk menangani pelayanan akta kelahiran <i>online</i> , tidak digabung dengan petugas loket lainnya. Sehingga petugas pelayanan dapat lebih fokus melakukan pelayanan akta kelahiran secara <i>online</i>	➤ Daerah yang sebagian besar masyarakatnya familiar dengan perkembangan teknologi, seperti <i>smart phone</i> , <i>gadget</i> , internet, dan lainnya. Karakteristik ini dinilai sangat penting mengingat inovasi akta kelahiran <i>online</i> sangat erat hubungannya
		Infrastruktur yang digunakan	Selain dibutuhkan server dengan kapasitas yang besar, juga dibutuhkan jaringan internet yang handal, agar pelayanan akta kelahiran <i>online</i> dapat berjalan dengan baik. Selain itu, daerah juga harus mempersiapkan aplikasi yang mendukung pelaksanaan akta <i>online</i> ini. Pemerintah daerah harus menyediakan server dan jaringan internet yang memadai agar pelayanan akta kelahiran <i>online</i> dapat berjalan sesuai harapan.	

No.	Inovasi	Aspek	Prasyarat	Karakteristik Daerah
				<p>dengan teknologi. Biasanya daerah dengan karakteristik ini adalah daerah yang sebagian penduduknya berusia muda.</p> <p>➤ Memiliki SDM pelaksana yang mengerti dan memahami teknologi informasi. Hal ini dilakukan karena inovasi akta kelahiran online sangat erat kaitannya dengan teknologi informasi.</p>
2.	Jemput Bola (Mepeling)	Kebijakan/Komitmen Pimpinan	Pemerintah daerah harus memiliki komitmen agar keberlangsungan pelayanan jemput bola (mepeling) dapat berlanjut.	<p>➤ Daerah yang memiliki dukungan dan komitmen yang kuat dari para pemimpinnya, yang dapat dituangkan dalam berbagai bentuk kebijakan untuk menjamin keberlangsungan inovasi yang ada.</p>
		Sumber Dana	Selain menggunakan APBD, sebaiknya pemerintah daerah berusaha mendapatkan CSR ( <i>Corporate Social Responsibility</i> ) dengan perusahaan-perusahaan yang terdapat di daerahnya. Hal ini dilakukan untuk mengurangi beban APBD dan juga untuk menjalin kemitraan dengan <i>stakeholder</i> .	

No.	Inovasi	Aspek	Prasyarat	Karakteristik Daerah
		Kerjasama/Kemitraan	Pemerintah daerah dapat menjalin kerjasama dengan rumas sakit maupun klinik bersalin.	<p>➤ Daerah yang memiliki dukungan APBD yang memadai untuk penyediaan sarana prasarana dan kebutuhan lainnya. Apabila APBD terbatas, daerah dapat melakukan kerjasama dengan perusahaan-perusahaan yang terdapat di daerahnya. Dengan adanya kerjasama, daerah dapat berusaha memperoleh dana CSR untuk membantu pembangunan di daerahnya.</p> <p>➤ Memiliki jumlah SDM pelaksana yang cukup. SDM yang bertugas untuk melakukan pelayanan Mepeling berbeda dengan SDM yang melakukan pelayanan</p>
		Mekanisme Pelaksanaan Inovasi	Mobil keliling beroperasi sesuai jadwal yang telah ditetapkan.	
		Metode Sosialisasi	<p>Pemerintah daerah sebaiknya menentukan terlebih dahulu lapisan masyarakat yang akan dijadikan target pengguna inovasi jemput bola (mepeling). Dengan adanya target masyarakat, strategi yang dilakukan untuk mensosialisasikan inovasi tersebut dapat tepat sasaran.</p> <p>Pemerintah daerah harus memiliki jadwal pelayanan jemput bola (mepeling) yang tetap, sehingga masyarakat dapat mengetahui jadwal Mepeling secara berkelanjutan.</p>	
		SDM Pelaksana	Pemerintah Daerah harus menyediakan SDM khusus yang bertugas untuk inovasi pelayanan Jemput Bola (Mepeling).	
		Infrastruktur yang digunakan	Pemerintah Daerah harus menyediakan kendaraan yang dapat beroperasi “keliling” sesuai jadwal yang telah ditetapkan. Agar dapat memberikan pelayanan secara optimal, sebaiknya Daerah memiliki mobil Mepeling yang cukup banyak, agar dapat menjangkau setiap kecamatan yang ada dan menjangring	

No.	Inovasi	Aspek	Prasyarat	Karakteristik Daerah
			lebih banyak masyarakat yang akan membuat akta kelahiran.	<p>konvensional di kantor Disdukcapil. Hal ini dilakukan agar proses pelayanan Mepeling tidak mengganggu pelayanan yang terdapat di Disdukcapil.</p> <p>➤ Memiliki masyarakat yang responsif terhadap perubahan. Hal ini digunakan untuk memberikan dukungan sekaligus memberikan masukan terhadap berbagai program inovasi yang dilakukan oleh pemerintah daerah.</p>
3.	Delivery Service Akta Kelahiran	Kebijakan/Komitmen Pimpinan	Pemerintah daerah harus memiliki komitmen agar keberlangsungan pelayanan <i>Delivery Service</i> dapat terlaksana.	<p>➤ Daerah yang memiliki dukungan dan komitmen yang kuat dari para pemimpinnya, yang dapat dituangkan dalam berbagai bentuk kebijakan untuk menjamin</p>
		Sumber Dana	Selain menggunakan APBD, sebaiknya pemerintah daerah berusaha mendapatkan CSR ( <i>Corporate Social Responsibility</i> ) dengan perusahaan-perusahaan yang terdapat di daerahnya. Hal ini dilakukan untuk mengurangi	

No.	Inovasi	Aspek	Prasyarat	Karakteristik Daerah
			beban APBD dan juga untuk menjalin kemitraan dengan <i>stakeholder</i> .	keberlangsungan inovasi yang ada.
		Kerjasama/Kemitraan	Pemerintah daerah sebaiknya selalu melakukan koordinasi dengan perusahaan penyedia jasa pengantaran berkas akta kelahiran, guna membahas permasalahan yang terjadi dalam pengiriman akta kelahiran tersebut.	➤ Daerah yang memiliki dukungan APBD yang memadai untuk penyediaan sarana prasarana dan kebutuhan lainnya. Apabila APBD terbatas, daerah dapat melakukan kerjasama dengan perusahaan-perusahaan yang terdapat di daerahnya. Dengan adanya kerjasama, daerah dapat berusaha memperoleh dana CSR untuk membantu pembangunan di daerahnya, khususnya dalam hal penyediaan jasa pengiriman.
		Metode Sosialisasi	Pemerintah Daerah dapat melakukan sosialisasi inovasi <i>Delivery Service</i> akta kelahiran ini kepada seluruh lapisan masyarakat melalui berbagai media dan metode sosialisasi disesuaikan dengan segmen pasar yang dituju	
		Mekanisme Pelaksanaan Inovasi	Dalam aplikasi akta kelahiran <i>online</i> harus tersedia form khusus untuk penulisan nama dan alamat penerima berkas akta kelahiran. Untuk inovasi Mepeling (jemput Bola) disediakan formulir dalam bentuk kertas. Sehingga, masyarakat yang ingin membuat akta kelahiran baik melalui akta <i>online</i> maupun mepeling atau bahkan secara konvensional datang ke Disdukcapil dapat menggunakan jasa <i>Delivery Service</i> ketika akta kelahiran selesai dicetak oleh petugas	➤ Memiliki masyarakat yang responsif terhadap perubahan. Hal ini

No.	Inovasi	Aspek	Prasyarat	Karakteristik Daerah
		SDM Pelaksana	Tidak diperlukan SDM khusus untuk inovasi <i>Delivery Service</i> akta kelahiran apabila pemerintah daerah telah menjalin kerjasama dengan pihak lain dalam hal pengiriman berkas akta kelahiran, PT Pos misalnya. Apabila belum menjalin kerjasama, pemerintah daerah harus menyediakan SDM khusus untuk mengantar akta kelahiran yang telah selesai dicetak.	digunakan untuk memberikan dukungan sekaligus memberikan masukan terhadap berbagai program inovasi yang dilakukan oleh pemerintah daerah.
		Infrastruktur yang digunakan	Tidak diperlukan sarana dan prasarana khusus untuk inovasi <i>Delivery Service</i> akta kelahiran apabila pemerintah daerah telah menjalin kerjasama dengan pihak lain dalam hal pengiriman berkas akta kelahiran, PT Pos misalnya. Apabila belum menjalin kerjasama, pemerintah daerah harus menyediakan kendaraan khusus untuk mengantar akta kelahiran yang telah selesai dicetak serta menyediakan SDM yang nantinya bertugas untuk menjadi agen " <i>Delivery Service</i> "	

Sumber: diolah peneliti



## **BAB 6**

### **PENUTUP**

#### **6.1. Kesimpulan**

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut. Disdukcapil Kota Bandung memiliki tiga inovasi pelayanan akta kelahiran yang terdiri dari akta kelahiran online, inovasi Mepeling (istilah lain adalah jemput bola) dan inovasi Delivery Service akta kelahiran.

Inovasi Akta Kelahiran Online adalah inovasi pemrosesan akta kelahiran cukup dengan mengakses website resmi [disdukcapil.bandung.go.id](http://disdukcapil.bandung.go.id) atau [aktaonline.bandung.go.id](http://aktaonline.bandung.go.id). untuk mendaftar dan mendapatkan akta kelahiran secara online. Sementara inovasi Mepeling merupakan inovasi untuk memberikan pelayanan dengan sistem “jemput bola” kepada masyarakat dengan berkeliling ke tempat-tempat yang telah ditentukan seperti kecamatan-kecamatan, sekolah-sekolah ataupun tempat-tempat umum di wilayah kota Bandung. Sistem jemput bola ini juga bekerja sama dengan pihak rumah sakit, sehingga setiap ada kelahiran Disdukcapil akan langsung membuatkan akta kelahiran. Sedangkan inovasi Delivery Service Akta Kelahiran adalah Inovasi pelayanan akta kelahiran yang bekerja sama dengan PT.Pos Indonesia dan Bank Jabar Banten, sehingga warga yang telah mendaftar dapat pulang dan menunggu di rumah, karena akta kelahiran yang sudah selesai akan diantarkan ke rumah warga.

Ketiga inovasi tersebut pada dasarnya memiliki dua tujuan utama yaitu untuk meningkatkan jumlah kepemilikan akta kelahiran penduduk di Kota Bandung dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Berdasarkan data yang diperoleh, peningkatan jumlah kepemilikan akta kelahiran di Kota Bandung, terhitung mulai tahun 2014 hingga di bulan agustus 2016 menunjukan trend peningkatan yang cukup signifikan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Sugiharto, hal tersebut dapat terjadi karena dua kemungkinan. Pertama, dikarenakan kesadaran masyarakat yang meningkat terkait pentingnya kepemilikan akta kelahiran. Dan, yang kedua terjadi karena keberhasilan ketiga inovasi yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Bandung. Sementara, dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, berdasarkan hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2014 dan 2015, Disdukcapil Kota Bandung memperoleh nilai B, yang menunjukan bahwa kinerja pelayanan Disdukcapil Kota Bandung termasuk dalam kategori Baik.

Namun, dalam hal pemanfaatannya, ketiga inovasi pelayanan akta kelahiran tersebut dapat dikatakan belum berjalan optimal. Respon yang diberikan masyarakat pun berbeda-beda terhadap ketiga inovasi tersebut. Respon yang cukup besar diberikan masyarakat untuk inovasi Mepeling. Hal ini ditandai dengan jumlah pemohon yang signifikan setiap kali Mobil Mepeling

beroperasi. Berbeda dengan inovasi Mepeling yang mendapatkan respon cukup baik dari masyarakat Kota Bandung, pelayanan akta kelahiran online dan Delivery Service akta kelahiran kurang mendapatkan respon yang signifikan. Pemohon akta kelahiran online jumlahnya sangat sedikit dibandingkan dengan jumlah pemohon akta kelahiran setiap harinya. Dari 150 hingga 200 pemohon, masyarakat Kota Bandung yang menggunakan akta kelahiran online tidak mencapai 10 orang. Sementara untuk inovasi Delivery Service akta kelahiran, dari 5.500 akta kelahiran yang diterbitkan dalam waktu satu setengah bulan, hanya sekitar 117 akta yang dikirim melalui pelayanan Delivery Service. Hal ini menunjukkan bahwa hanya sekitar 2% masyarakat pemohon akta kelahiran yang memanfaatkan pelayanan Delivery Service ini. Sembilan puluh delapan persen sisanya diambil sendiri oleh pemohon.

Sedangkan, dalam implementasinya, ketiga inovasi tersebut memiliki kelebihan dan kekurangan masing-masing. Kelebihan yang ditawarkan inovasi akta online, Mepeling dan delivery service adalah masyarakat Kota Bandung tidak perlu datang langsung ke kantor Disdukcapil untuk mengajukan proses pembuatan akta kelahiran. Melalui inovasi akta online, masyarakat dapat mengajukan semua proses permohonan akta kelahiran secara online melalui website maupun smartphone. Sementara, untuk inovasi Mepeling, masyarakat cukup mengisi formulir permohonan, kemudian menyerahkan persyaratannya kepada petugas mepeling. Untuk akta kelahiran yang sudah selesai dibuat, maka warga dapat menunggu di rumah, karena akta kelahiran akan diantarkan langsung ke rumah warga melalui inovasi delivery service.

Namun, disamping kelebihan yang dimiliki, pemanfaatan ketiga inovasi Respon masyarakat yang belum optimal dalam memanfaatkan inovasi yang ada, pada dasarnya karena terkendala berbagai aspek, dimana pada setiap aspeknya, terdapat pula berbagai kelemahan. Untuk akta online, dikarenakan respon masyarakat Kota Bandung yang masih rendah untuk pemanfaatan akta kelahiran online ini, sehingga belum tersedia petugas Disdukcapil yang secara khusus bertugas menangani berbagai permasalahan pelayanan akta kelahiran online. Selain itu, sarana dan prasarana untuk mendukung pelayanan akta kelahiran online 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. Selain itu, kendala yang dihadapi dalam implementasi akta online ini dikarenakan akta kelahiran online baru sebatas melayani perihal pendaftaran saja, namun pengiriman berkas persyaratan harus tetap dilakukan langsung ke kantor Disdukcapil. Hal ini terjadi karena sistem aplikasi akta kelahiran online belum berjalan sebagaimana mestinya.

Sementara, untuk inovasi Mepeling, dengan adanya mobil keliling yang mendatangi kecamatan, rumah sakit, ataupun sekolah-sekolah dalam rangka jemput bola pelayanan akta kelahiran, masyarakat telah diberikan kemudahan dengan cukup mendatangi mobil keliling tersebut, dan mengisi formulir

permohonan, kemudian menyerahkan persyaratannya kepada petugas mepeling tersebut. Dengan Mepeling, masyarakat dapat menentukan ke lokasi mana yang paling mudah dijangkau untuk pembuatan akta kelahiran. Namun, pelayanan akta kelahiran menggunakan mobil keliling ini belum maksimal dikarenakan beberapa kendala dalam melakukan pelayanan tersebut. Beberapa kendala yang dialami diantaranya adalah terbatasnya jumlah mobil yang tersedia, dan jumlah petugas yang melayani. Dari satu mobil yang akan melakukan pelayanan keliling, dibutuhkan lima orang petugas. Dikarenakan petugas yang melayani jemput bola merupakan petugas front office yang melayani masyarakat di Disdukcapil, sehingga dengan melakukan Jemput Bola, terdapat berbagai pekerjaan yang terhambat, seperti verifikasi persyaratan menjadi terhambat. Sehingga dengan terbatasnya sarana prasarana dan SDM ini, maka kegiatan pelayanan Jemput Bola ini dilakukan satu minggu satu kali atau dua minggu satu kali, bahkan dilakukan satu bulan satu kali. Hal ini dilakukan dengan mempertimbangkan jumlah SDM yang tersedia dan sudah barang tentu anggaran yang tersedia.

Pelayanan Jemput Bola (Mepeling) yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Bandung pun belum memiliki jadwal pelayanan yang tetap. Sehingga masyarakat Kota Bandung tidak bisa mengetahui dimana mobil keliling ini berada apabila sedang beroperasi. Akibatnya masyarakat tidak mengetahui keberadaan mobil keliling selanjutnya. Seperti yang diakui oleh salah satu pemohon, yang tidak menyebutkan namanya, bahwa mobil keliling hanya beroperasi satu hari di kecamatannya, dan hari berikutnya sudah tidak ada. Selanjutnya Sekretaris Disdukcapil, Ibu Uum Sumiati menjelaskan bahwa hingga penelitian ini dilakukan, jumlah mobil keliling yang tersedia berjumlah satu buah, sehingga pelayanan jemput bola yang dilakukan Disdukcapil belum mampu menjangkau seluruh wilayah Kota Bandung. Rencana pengadaan enam buah mobil keliling tengah dilakukan. Hal ini dilakukan agar pelayanan jemput bola (Mepeling) ini dapat dilakukan dengan maksimal.

Sedangkan, kemudahan yang diberikan oleh inovasi Delivery Service, belum dimanfaatkan secara optimal oleh sebagian masyarakat Kota Bandung. Hal ini disebabkan karena sebagian masyarakat masih banyak yang menolak untuk mendapatkan pelayanan ini. Minimnya informasi mengenai Delivery Service mengakibatkan tingkat kepercayaan masyarakat akan inovasi ini menjadi rendah. Sehingga mereka menginginkan untuk mengambil sendiri akta kelahirannya atau melalui jasa kurir. Kelemahan lainnya yang diakui oleh Sekretaris Disdukcapil, Ibu Uum Sumiati adalah bahwa terbatasnya petugas front office di Disdukcapil menyebabkan tidak adanya petugas yang menuliskan/mengetikkan kembali alamat yang ditulis pemohon. Hal ini menyebabkan form yang sudah dituliskan pemohon langsung ditempel pada amplop pengiriman, kecuali ketika terdapat mahasiswa/siswa SMK yang sedang melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL), siswa/mahasiswa itulah yang mengetikkan alamat yang telah ditulis pemohon. Selain itu, kendala lain berasal

dari PT Pos sebagai partner Disdukcapil dalam pelayanan ini. Dengan adanya kendala di PT Pos mengakibatkan akta kelahiran yang seharusnya dapat selesai dan sampai di tangan pemohon maksimal selama 10 hari, menjadi terlambat. Akibatnya beberapa masyarakat pemohon mengeluhkan hal tersebut dengan mendatangi ke kantor Disdukcapil.

## **6.2. Rekomendasi**

Berdasarkan kesimpulan di atas, rekomendasi yang diberikan terkait dengan strategi pengembangan setiap model inovasi pelayanan akta kelahiran di Disdukcapil Kota Bandung dijabarkan dalam matriks sebagai berikut.

### 6.2.1 Strategi Pengembangan Model Inovasi Akta Kelahiran Online

No	Aspek	Desain Model Inovasi Akta Kelahiran Online di Kota Bandung	Strategi Pengembangan Model Inovasi Akta Kelahiran Online
1	Sumber Dana	Berasal dari APBD Kota Bandung.	Selain menggunakan APBD, sebaiknya pihak Disdukcapil berusaha mendapatkan CSR ( <i>Corporate Social Responsibility</i> ) dengan perusahaan-perusahaan yang ada di Kota Bandung. Hal ini dilakukan untuk mengurangi beban APBD dan juga untuk menjalin kemitraan dengan <i>stakeholder</i> .
2	Waktu Pelaksanaan Pelayanan	Untuk registrasi dapat dilakukan 24 jam, sedangkan penyerahan berkas persyaratan dilakukan pada jam kerja.	Baik registrasi permohonan akta kelahiran maupun penyerahan berkas persyaratan dapat dilakukan selama 24 jam, karena semua proses dilakukan secara <i>online</i> .
3	Kerjasama/Kemitraan	Disdukcapil melakukan kerjasama dengan Institut Teknologi Bandung dalam hal pembuatan aplikasi akta kelahiran online.	<ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>2. Untuk mendukung infrastruktur akta kelahiran <i>online</i> seperti jaringan</li> </ol>

			internet ataupun infrastruktur lainnya, selain dengan ITB, Disdukcapil dapat melakukan kerjasama dengan perusahaan-perusahaan yang terdapat di Kota Bandung.
4	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).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Disdukcapil harus menentukan lapisan masyarakat mana yang akan menjadi target utama dalam pelayanan akta kelahiran <i>online</i>. Dengan adanya target, Disdukcapil dapat menentukan strategi dalam sosialisasi inovasi akta kelahiran tersebut.</li> <li>2. Target masyarakat yang akan dituju untuk pelayanan akta kelahiran <i>online</i> adalah masyarakat yang 'melek' internet, dan 'tidak gaptek'. Lapisan masyarakat yang memiliki kedua karakter ini adalah lapisan masyarakat yang masih muda, mahasiswa/mahasiswi, para pelajar. Disdukcapil dapat melakukan sosialisasi ke sekolah /kampus dengan harapan siswa tersebut akan menyampaikan kepada orang tua atau orang disekitar mereka.</li> </ol>

			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	<p>1. Pemohon cukup mengakses <i>website</i> resmi <a href="http://disdukcapil.bandung.go.id">disdukcapil.bandung.go.id</a> atau <a href="http://aktaonline.bandung.go.id">aktaonline.bandung.go.id</a></p> <p>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</p> <p>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.</p>	<p>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 <i>online</i> di tempat lain (rumah, kantor, atau warung internet), dan pemohon juga harus datang ke kantor Disdukcapil untuk melakukan penyerahan berkas persyaratan.</p> <p>2. Dengan adanya pelayanan akta kelahiran <i>online</i>, diharapkan segala prosesnya dilakukan secara <i>online</i></p>

		4. Proses verifikasi dan pembuatan akta kelahiran di Disdukcapil.	<p>pula, artinya apabila ditemukan kekurangan data, dapat diinformasikan secara <i>online</i> (interaksi antara petugas dan pemohon dilakukan secara <i>online</i>).</p> <p>3. Apabila akta kelahiran yang dibuat secara <i>online</i> telah selesai, pengiriman berkas dapat dilakukan melalui pelayanan Delivery Service.</p> <p>4. Disdukcapil hendaknya menyediakan <i>customer care</i> yang berfungsi sebagai admin/operator yang akan menampung segala macam pertanyaan, saran, masukan dan keluhan dari masyarakat.</p>
6	SDM Pelaksana	Belum tersedia petugas Disdukcapil yang secara khusus bertugas menangani berbagai permasalahan pelayanan akta kelahiran <i>online</i> .	Disdukcapil hendaknya menyiapkan SDM khusus yang bertugas untuk menangani pelayanan akta kelahiran <i>online</i> , tidak digabung dengan petugas pelayanan akte kelahiran konvensional
7	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.	<p>1. Disdukcapil harus menyediakan server khusus untuk pelayanan akta kelahiran <i>online</i>, atau kapasitas server harus diperbesar.</p> <p>2. Jaringan internet yang diperlukan oleh Disdukcapil adalah sebanyak 15</p>



			MBps. Untuk memperoleh dukungan internet yang lebih besar tersebut, Disdukcapil dapat menjalin kemitraan dengan dengan perusahaan-perusahaan yang ada di Kota Bandung.
8	Lainnya		Dengan adanya akta kelahiran online, Disdukcapil dapat memberikan pembatasan (kuota) untuk pelayanan akta kelahiran langsung ke Disdukcapil. Dengan demikian, diharapkan masyarakat pemohon akta kelahiran akan memanfaatkan pelayanan akta kelahiran <i>online</i> maupun Mepeling.

### 6.2.2 Strategi Pengembangan Inovasi Mepeling (Jemput Bola)

No	Aspek	Desain Model Inovasi Mepeling (Jemput Bola) Kota Bandung	Strategi Pengembangan Model Inovasi Mepeling (jemput Bola)
1	Sumber Dana	Berasal dari APBD Kota Bandung.	Pengadaan mobil Mepeling tentunya memiliki anggaran yang besar. Selain menggunakan APBD, sebaiknya pihak Disdukcapil berusaha mendapatkan CSR ( <i>Corporate Social Responsibility</i> ) dengan perusahaan-perusahaan yang ada di Kota Bandung. Hal ini dilakukan untuk mengurangi beban APBD dan juga untuk menjalin kemitraan dengan <i>stakeholder</i> .
2	Waktu Pelaksanaan Pelayanan	<u>Hari kerja:</u> Pelayanan Mepeling dapat dilakukan satu minggu satu kali atau dua minggu satu kali, bahkan dapat dilakukan satu bulan satu kali, tanpa jadwal yang jelas dari pukul 09.00 – 19.00 WIB. <u>Hari Minggu:</u> Tidak ada pelayanan	Untuk menjangkau pemohon akta kelahiran yang tidak dapat mendatangi mobil keliling dapat dilakukan dengan memaksimalkan inovasi akta kelahiran <i>online</i> (24 jam).
3	Kerjasama/Kemitraan	Disdukcapil melakukan kerjasama dengan Rumah Sakit dalam hal informasi kelahiran.	1. Pengadaan mobil Mepeling tentunya memiliki anggaran yang besar. Selain menggunakan APBD, sebaiknya pihak Disdukcapil berusaha mendapatkan CSR ( <i>Corporate Social Responsibility</i> ) dengan perusahaan-

			<p>perusahaan yang ada di Kota Bandung. Hal ini dilakukan untuk mengurangi beban APBD dan juga untuk menjalin kemitraan dengan <i>stakeholder</i>.</p> <p>2. Strategi yang lain adalah Disdukcapil dapat melakukan kerjasama dengan kepolisian di wilayah Kota Bandung. Alasannya adalah karena program Sim Keliling yang dimiliki kepolisian telah memiliki jadwal, jumlah SDM dan sarana prasarana lainnya yang relatif memadai. Sambil menunggu pengadaan mobil keliling, Disdukcapil dapat bekerjasama dengan kepolisian Kota Bandung untuk memanfaatkan jadwal dan sarana prasarana Sim Keliling. Disdukcapil cukup menyediakan SDM untuk inovasi Mepelingnya.</p>
4	Metode Sosialisasi	<p>Sosialisasi mengenai Mepeling “Jemput Bola” dilakukan melalui media sosial, yaitu melalui akun twitter <a href="#">@DisdukcapilBdg</a>, akun Instagram DisdukcapilBdg, dan akun facebook DISDUKCAPIL Kota Bandung.</p>	<p>1. Seperti halnya inovasi akta kelahiran <i>online</i>, Disdukcapil dapat menentukan lapisan masyarakat mana yang akan menjadi target utama dalam pelayanan Jemput Bola/Mepeling. Dengan adanya target, Disdukcapil dapat</p>

			<p>menentukan strategi dalam sosialisasi inovasi akta kelahiran tersebut.</p> <p>2. Target masyarakat yang akan dituju untuk pelayanan Jemput Bola/Mepeling ini adalah masyarakat yang berada di daerah yang jauh dari Disdukcapil atau masyarakat yang sedang berada di klinik bersalin/rumah sakit. Disdukcapil dapat melakukan sosialisasi ke tempat-tempat tersebut dengan harapan masyarakat tersebut akan menyampaikannya kepada orang disekitar mereka.</p>
5	Mekanisme Pelaksanaan Inovasi	<p>1. Pemohon dapat memperoleh informasi terkait jadwal pelayanan Mobil Mepeling melalui akun twitter <a href="#">@DisdukcapilBdg</a>, akun Instagram DisdukcapilBdg, dan akun facebook DISDUKCAPIL Kota Bandung.</p> <p>2. Pemohon dapat mengunjungi langsung ke lokasi dimana mobil Mepeling berada dengan membawa persyaratan-persyaratan yang diperlukan untuk proses pengajuan akta kelahiran</p>	<p>1. Disdukcapil sebaiknya memiliki jadwal operasi mobil Mepeling secara teratur. Meskipun belum dapat beroperasi setiap harinya, namun dengan adanya jadwal rutin dimana mobil Mepeling akan beroperasi, masyarakat dapat memiliki waktu untuk mempersiapkan berkas dan persyaratan ketika ingin membuat akta kelahiran melalui inovasi Mepeling ini. Selain itu, masyarakat</p>

			<p>akan memperkirakan lokasi Mepeling mana yang lebih mudah untuk dijangkau.</p> <p>2. Dengan jadwal yang tetap dan terorganisir dengan baik, pihak Disdukcapil kota Bandung sebaiknya menginformasikan jadwal dan lokasi dimana Mepeling berada tidak hanya melalui media social saja, namun dapat dilakukan melalui berbagai macam media baik audio, visual, maupun audio visual seperti media massa (cetak), media elektronik (radio, televisi)</p>
6	SDM Pelaksana	<p>Belum tersedia petugas Disdukcapil yang secara khusus bertugas melakukan pelayanan Mepeling.</p> <p>Petugas Mepeling merupakan petugas <i>front office</i> di Disdukcapil</p>	<p>1. SDM yang bertugas untuk melakukan pelayanan mepeling dikhususkan dari petugas <i>front office</i> yang terdapat di kantor Disdukcapil.</p> <p>2. Apabila petugas khusus mepeling telah tersedia, dapat juga dilakukan proses pergantian petugas. Misalnya, pada minggu pertama, lima orang petugas keluar untuk melakukan pelayanan mepeling, pada minggu kedua lima orang tersebut melakukan pelayanan di kantor Disdukcapil.</p>

7	Infrastruktur yang digunakan	Mobil keliling berjumlah satu buah	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Disdukcapil telah melakukan pengadaan kendaraan khusus untuk operasional jemput bola/mepeling yang berjumlah enam buah, dan hingga September 2016 proses lelang masih dilakukan.</li> <li>2. Lamanya proses pengadaan barang hendaknya disesuaikan dengan jumlah hari yang telah tercantum dalam Kerangka Acuan Kerja Pengadaan Kendaraan Dinas/Operasional yaitu 90 hari kalender</li> </ol>
---	------------------------------	------------------------------------	---

### 6.2.3 Strategi Pengembangan Model Inovasi *Delivery Service* Akta Kelahiran

No	Aspek	Desain Model Inovasi <i>Delivery Service</i> Akta Kelahiran di Kota Bandung	Strategi Pengembangan Model Inovasi <i>Delivery Service</i> Akta Kelahiran
1	Sumber Dana	Berasal dari dana CSR yang diberikan oleh Bank BJB dan PT Pos Indonesia	Pengadaan perangkat dan proses pengiriman akta kelahiran dilakukan oleh PT Pos Indonesia. Ke depannya dapat dikembangkan kembali CSR dengan perusahaan lainnya, agar tidak memberatkan APBD.
2	Waktu Pelaksanaan Pelayanan	Jam Kerja	Jam Kerja
3	Kerjasama/Kemitraan	Disdukcapil melakukan kerjasama dengan Bank BJB dan PT Pos Indonesia.	Pihak Disdukcapil, melalui Subbag Umum dan Kepegawaian harus selalu melakukan koordinasi dengan PT Pos, guna membahas permasalahan yang terjadi dalam pengiriman akta kelahiran.
4	Metode Sosialisasi	Minimnya informasi terkait <i>Delivery Service</i> Akta Kelahiran	Disdukcapil dapat melakukan sosialisasi inovasi <i>Delivery Service</i> akta kelahiran ini kepada seluruh lapisan masyarakat melalui berbagai media, namun tentunya metode sosialisasi disesuaikan dengan segmen yang akan dituju.
5	Mekanisme Pelaksanaan Inovasi	Menuliskan nama dan alamat yang dituju	Form untuk penulisan nama dan alamat yang dituju sebagai penerima berkas akta kelahiran tersebut

			seharusnya tersedia pada aplikasi akta kelahiran <i>online</i> maupun Mepeling (jemput bola).
6	SDM Pelaksana	Belum tersedia petugas Disdukcapil yang bertugas menuliskan nama dan alamat tujuan. Petugas pengantar akta kelahiran merupakan petugas PT Pos yang bertugas mengantarkan surat-surat.	Dengan adanya inovasi <i>Delivery Service</i> ini tidak dibutuhkan kembali petugas untuk menuliskan nama dan alamat yang dituju, karena form untuk penulisan nama dan alamat sebagai penerima berkas akta kelahiran tersebut hendaknya tersedia pada inovasi akta kelahiran
7	Infrastruktur yang digunakan	-	Untuk pelayanan <i>Delivery Service</i> akta kelahiran ini tidak dibutuhkan sarana dan prasarana khusus, karena proses pengiriman akta kelahiran dilakukan oleh PT Pos Indonesia. Namun, apabila jasa pengiriman yang dilakukan melalui jasa kurir bermotor, maka tentunya perlu dipikirkan kembali terkait pengadaan sarana transportasi untuk <i>Delivery Service</i> ini yang tentunya akan tergantung pada APBD yang tersedia
8	Lainnya		Untuk pelayanan <i>Delivery Service</i> akta kelahiran ini tidak dibutuhkan sarana dan prasarana khusus.



Bagi pemerintah daerah yang ingin mereplikasi inovasi pelayanan akta kelahiran seperti yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Bandung, hendaknya dapat memenuhi aspek-aspek yang telah diuraikan di atas. Adapun prasyarat dan karakteristik daerah yang harus dipenuhi apabila ingin mereplikasi inovasi pelayanan akta kelahiran tersebut adalah sebagai berikut.

- Daerah yang memiliki masyarakat yang responsif terhadap perubahan.
- Daerah yang sebagian besar masyarakatnya familiar dengan perkembangan teknologi, seperti *smart phone*, *gadget*, internet, dan lainnya.
- Daerah yang memiliki dukungan APBD yang memadai untuk penyediaan sarana prasarana dan kebutuhan lainnya. Selain itu, pemerintah daerah dapat memanfaatkan dana CSR dari perusahaan-perusahaan yang berada di wilayahnya.
- Daerah yang memiliki SDM yang memadai baik dari segi kualitas maupun kuantitas.
- Daerah yang memiliki dukungan dan komitmen yang kuat dari para pemimpinnya, yang dapat dituangkan dalam berbagai bentuk kebijakan untuk menjamin keberlangsungan inovasi yang ada.



## DAFTAR PUSTAKA

- Akta Kelahiran Online di Kota Bandung, [www.m.tempo.co](http://www.m.tempo.co) di akses pada tanggal 7 September 2016
- Ancok, Djamaludin. (2012). *Kepemimpinan dan Inovasi*. Penerbit Erlangga.
- Aqsa, Alghiffari. ( ). *Kajian Singkat UU No 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan*, <https://alghif.wordpress.com/2012/03/31/kajian-singkat-uu-no-23-tahun-2006-tentang-administrasi-kependudukan-terkait-akta-kelahiran/> diakses pada tanggal 2 September 2016
- Fuadonah, 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 Prokot 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/terabaikan-50-juta-anak-indonesia-tidak-memiliki-akta-kelahiran> diakses 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](http://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-disdukcapil> diakses pada tanggal 14 juni 2016
- Napitupulu, Paimin. (2007). *Pelayanan Publik dan Customer Satisfiction*, 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-translate> diakses 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).

### **Peraturan dan Perundang-undangan**

- Undang Undang Dasar 1945
- 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

<http://bandung.lan.go.id>