

**INOVASI APLIKASI PARAK ACIL ONLINE
DALAM PENERBITAN DOKUMEN AKTA KELAHIRAN
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA BANJARMASIN PROVINSI KALIMANTAN SELATAN**

Aulia Rifqah Nooratiqah
NPP. 31.0676

*Asdaf Kota Banjarmasin, Provinsi Kalimantan Selatan
Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil*

Email: auliaarfqa@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP) : An innovation in public service aims to address existing issues and represent progress or renewal in Indonesia. One such advancement is online-based services. The PARAK ACIL Online Application is the latest breakthrough by the Population and Civil Registration Office of Banjarmasin City for providing online civil registration services. A birth certificate is a crucial document for individuals, but awareness of its importance remains low. This is due to several factors, including geographical conditions making services hard to reach, the remote location of service centers, socio-cultural and traditional factors, and complex procedures. **Purpose:** From these issues, this research was carried out to find out, analyze and describe the innovations of the PARAK ACIL Online Application in the publication of birth certificates in Banjarmasin City. **Method:** The research method used is qualitative descriptive research method. Data obtained through observations, interviews, and documentation. The theory used in this study is the theory of innovation according to Rogers which is divided into five indicators: Relative Advantage, Compatibility, Complexity, Probability, and Obscurity. **Result:** Seeing from the results of the research that the implementation of the application has not fully matched the needs of users because there is still a society that does not know the flow or requirements. Uncertain number of birth certificate applications and incomplete socialization. And the means of service that can affect the service process. **Conclusion:** Based on these findings, it is recommended that the Population and Civil Registration Office of Banjarmasin City addresses the hindering factors by educating the public about the objectives of PARAK ACIL Online and enhancing widespread and accurate socialization. This will ensure that the implementation of the PARAK ACIL Online innovation for issuing birth certificates meets public expectations, thereby promoting orderly civil registration.

Keywords: Innovation, Birth Certificate, PARAK ACIL Online Application

ABSTRAK

Permasalahan (GAP) : Suatu inovasi hadir dalam pelayanan publik sebagai upaya untuk mengatasi permasalahan yang ada dalam pelayanan publik dan sebagai bentuk pembaharuan atau kemajuan di negara Indonesia. Salah satu kemajuan atau pembaharuan itu adalah dengan pelayanan berbasis *online*. Inovasi Aplikasi PARAK ACIL *Online* merupakan terobosan terbaru Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin dalam pelayanan Dokumen Kependudukan secara *online/daring*. Akta Kelahiran merupakan salah satu dokumen yang sangat penting dimiliki oleh seseorang namun kenyataannya saat ini kesadaran masyarakat akan pentingnya kepemilikan dokumen tersebut masih sangat rendah. Hal ini disebabkan karena beberapa faktor dan pandangan masyarakat yaitu kondisi geografis yang menyebabkan pelayanan akta kelahiran sulit terjangkau, kedua lokasi pelayanan akta kelahiran yang jauh dari masyarakat, ketiga faktor sosial, budaya dan adat istiadat setempat, dan prosesnya yang berbelit belit. **Tujuan:** Dari permasalahan tersebut penelitian ini dilakukan untuk mengetahui, menganalisis dan mendeskripsikan inovasi Aplikasi PARAK ACIL *Online* dalam penerbitan akta kelahiran di Kota Banjarmasin. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik Analisis data dilakukan dengan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan terhadap apa yang didapat dilapangan. Teori yang digunakan adalah teori inovasi menurut Rogers yang terbagi atas lima indikator yaitu Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*), Kesesuaian (Compability), Kerumitan (Complexity), Kemungkinan dicoba (Triability), dan Kemudahan diamati (Observability). **Hasil/Temuan:** Dilihat dari hasil penelitian dari bahwa implementasi Aplikasi PARAK ACIL *Online* belum seluruhnya sesuai dengan kebutuhan pengguna karena masih ada masyarakat yang tidak mengetahui alur atau persyaratan. Jumlah permohonan akta kelahiran tidak menentu serta sosialisasi yang belum menyeluruh. Dan sarana prasarana yang dapat mempengaruhi proses pelayanan. **Kesimpulan:** Berdasarkan hal tersebut penulis memberikan saran kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin agar dapat mengatasi faktor yang menjadi penghambat seperti memberikan edukasi kepada masyarakat terkait tujuan dari adanya PARAK ACIL *Online* yaitu meningkatkan sosialisasi yang meluas dan tepat, sehingga dalam pelaksanaannya Inovasi PARAK ACIL *Online* dalam penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin bisa berjalan sebagaimana mestinya yang diharapkan oleh masyarakat guna menuju masyarakat tertib administrasi kependudukan.

Kata Kunci : Inovasi, Akta Kelahiran, Aplikasi PARAK ACIL *Online*

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Masalah kependudukan masih menjadi masalah utama yang dihadapi oleh

negara berkembang salah satunya Indonesia. Jumlah penduduk mengalami peningkatan terus menerus akibat lajunya pertumbuhan penduduk. Hal ini dapat sangat berdampak dan mempengaruhi segala aspek kehidupan. Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS) laju pertumbuhan penduduk Indonesia pada 2023 berada di angka 1,13% dengan jumlah penduduk kini telah mencapai sebanyak 278,69 juta jiwa pada pertengahan 2023. Penelitian ini berawal dari permasalahan pelayanan administrasi kependudukan dalam penerbitan akta kelahiran yang masih belum maksimal di beberapa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Provinsi Kalimantan Selatan salah satunya Kota Banjarmasin. Selain itu, dalam pelaksanaannya masih kurang efektif seperti kurangnya pemahaman masyarakat tentang teknologi digital.

Guna mengatasi permasalahan tersebut maka pemerintah memenuhi kebutuhan masyarakat dengan menjalankan peran, tugas, dan kewajiban tertentu. Pasal 1 ayat (1) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mana menyatakan “Pelayanan Publik adalah 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”. Di era digital, pemerintah harus dapat memanfaatkan teknologi untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik dan efisien. Namun, tantangan teknis dan kebijakan masih menjadi kendala bagi pemerintah dalam membangun pelayanan publik yang inovatif dan efisien di Indonesia. (Daraba et al., 2023). Sehingga menyebabkan perubahan dengan cara manusia berpikir dan hidup, dan berkomunikasi satu sama lain. Kebutuhan dalam situasi ini menuntut pemerintah untuk melakukan perubahan penggunaan teknologi informasi dalam kaitannya dengan pelayanan publik untuk mempermudah akses masyarakat dan memberikan pelayanan yang akuntabel.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin telah mengambil rencana untuk mengembangkan sistem manajemen kependudukan yang berguna untuk mengoptimalkan penyelenggaraan pelayanan publik. Rencana pengembangan tersebut yaitu inovasi aplikasi PARAK ACIL *Online* yang diharapkan dapat berhasil mencapai tujuannya, antara lain meningkatkan kualitas kinerja pelayanan, tertib dokumen administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dan tersedianya aksesibilitas data kependudukan yang akurat dan berkualitas tinggi.

Akta kelahiran yaitu salah satu akta yang berwujud selebar kertas berisikan identitas anak lahir berupa nama, tanggal lahir, nama orang tua dan tanda tangan pejabat yang berwenang serta diterbitkan secara sah oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mejadi landasan hukum hubungan dengan orang tua anak (Siswoseodiri 2008). Akta kelahiran juga berguna untuk mendaftarkan anak sekolah dan membuktikan keabsahan anak itu sendiri atau legalitas terhadap anak tersebut, namun tidak semua orang memahami pentingnya akta kelahiran.

Sebagai warga negara Indonesia yang baik, masyarakat harus mendukung rencana pemerintah dan menciptakan sinergi yang baik antara pemerintah dan masyarakat agar penyelenggaraan pemerintah dapat berhasil dan berdampak pada kesejahteraan masyarakat. Salah satu upaya untuk menjamin hak-hak sebagai warga

negara yaitu dengan meningkatkan kesadaran terhadap pentingnya dokumen kependudukan untuk memperoleh hak-hak sipil. Hal ini memungkinkan terpenuhinya data kependudukan yang terdaftar secara sah.

Berdasarkan dari pemaparan diatas, Dengan adanya inovasi yang baru ini menarik perhatian penulis untuk melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin, terkait pelayanan aplikasi dalam penerbitan dokumen akta kelahiran dengan sistem daring berbasis aplikasi. Sehingga penulis mengangkat judul **“INOVASI APLIKASI PARAK ACIL ONLINE DALAM PENERBITAN DOKUMEN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANJARMASIN PROVINSI KALIMANTAN SELATAN”**.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Berdasarkan data per 30 Juni 2023 GIS Dukcapil Kemendagri, Kota Banjarmasin memiliki penduduk sebanyak 675.915 jiwa dengan luas wilayah 98,37 km². Penduduk Kota Banjarmasin tersebar di 5 kecamatan yang setiap kecamatan mempunyai jumlah penduduk yang berbeda. Berdasarkan data per 30 Juni 2023 GIS Dukcapil Kemendagri, Kota Banjarmasin memiliki penduduk sebanyak 675.915 jiwa dengan luas wilayah 98,37 km². Penduduk Kota Banjarmasin tersebar di 5 kecamatan yang setiap kecamatan mempunyai jumlah penduduk yang berbeda. Dari tabel data sebaran penduduk di kecamatan Kota Banjarmasin tahun 2023 dan kepemilikan dokumen akta kelahiran pada DKB Semester I tahun 2023 bahwa jumlah penduduk di wilayah Kota Banjarmasin masih belum sebanding dengan jumlah penduduk yang memiliki akta kelahiran yakni sebesar 355.630 dengan 320.285 dari total 675.915 jiwa. Hal ini menunjukkan masih adanya sebagian masyarakat yang masih belum memiliki akta kelahiran. Selain itu, tabel di atas menunjukkan dengan jumlah penduduk yang sudah memiliki akta kelahiran terbanyak yaitu dari kecamatan Banjarmasin Selatan dengan 86.375 jiwa, sedangkan kecamatan dengan jumlah penduduk yang belum memiliki akta kelahiran terbanyak juga Kecamatan Banjarmasin Selatan dengan 81.315 jiwa. Untuk menghadapi permasalahan kepemilikan akta kelahiran, pemerintah Kota Banjarmasin terutama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil diharapkan dapat memberikan solusi terkait permasalahan tersebut yaitu dengan mengadopsi inovasi berplatform digitalisasi pada pelayanan terhadap masyarakat.

Dalam hal ini guna mempercepat proses pembuatan dokumen akta kelahiran, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin membuat inovasi pelayanan publik dalam berbasis aplikasi PARAK ACIL *Online*. Tujuannya yaitu untuk membantu masyarakat dalam proses pembuatan dokumen akta kelahiran dengan cepat dan efisien, sehingga dengan adanya inovasi pelayanan berbasis aplikasi PARAK ACIL *Online* di Kota Banjarmasin, masyarakat dalam hal ini tidak perlu datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mengurus pembuatan dokumen akta kelahiran. Tentunya dengan adanya inovasi ini sangat mempermudah pelayanan untuk masyarakat dalam pembuatan dokumen akta kelahiran.

Dilihat dari data tabel perbandingan data jumlah pelayanan penerbitan akta kelahiran secara langsung dan pelayanan penerbitan Akta Kelahiran melalui aplikasi *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin bahwa jumlah persentase kepemilikan akta kelahiran belum mencapai target nasional. Dimana pada target renstra persentase yang menjadi capaian pada tahun 2021 sebesar 89,10%, 2022 sebesar 93,81% dan 2023 yaitu 97%. Dari dua cara pelayanan yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu secara manual dan melalui *online* dapat dilihat bahwa jumlah penerbitan Akta Kelahiran pada tahun 2021 hingga tahun 2023 meningkat.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks inovasi maupun pelayanan publik. Pertama yaitu penelitian yang dilakukan oleh (Musabry et al., 2021) “Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran dan Akta Kematian pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Inovasi Pelayanan KUCATAKI Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dalam pembuatan akta kelahiran dan kematian efektif dan sepenuhnya terfokus pada kebutuhan masyarakat, khususnya pelayanan yang mudah. Kedua, penelitian oleh (Putri & Pambudi, 2018) “Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Melalui E-Government Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta” yang dilakukan pada tahun 2018. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemanfaatan E-Government pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta untuk layanan akta kelahiran yang inovatif masih belum optimal. Ketiga, penelitian oleh (Arofah & Lituhayu, 2019) “Inovasi Pelayanan Publik AJI ARUM (akta antar rumah) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang di Kecamatan Kaliwungu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi ini berhasil mempercepat pelayanan masyarakat dan mempermudah akses terhadap layanan administrasi kependudukan. Keempat, (Maulina, 2018) “Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Melalui Program Salam 30 Menit” Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit sudah berjalan dengan baik. Kelima, penelitian oleh (Iftakhul, 2021) “Efektivitas pelayanan penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen pada masa Pandemi” Hasil dari Penelitian ini menunjukkan efektivitas dan kendala dalam pelayanan penerbitan akta kelahiran di Disdukcapil Kabupaten Sragen pada masa pandemi berjalan dengan cukup efektif. Keenam, Penelitian oleh (Rohmah et al., 2022). “Adopsi Inovasi Layanan Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda” Hasil dari penelitian ini adalah pelayanan online via WhatsApp Disdukcapil berhasil diadopsi dari tahap pengetahuan hingga tahap konfirmasi, karena dianggap sesuai kebutuhan dan lebih fleksibel oleh informan. Ketujuh, (Hutasoit & Pribadi, 2023) “Pelayanan Dokumen Akta Kematian Melalui Aplikasi Sedudo Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk Provinsi Jawa Timur”. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa pelayanan dokumen Akta Kematian belum optimal karena terdapat

beberapa permasalahan diantaranya sarana dan prasarana yang belum maksimal akibat adanya beberapa pegawai yang merangkap pekerjaan dan ada juga yang tidak sesuai tugas dan fungsinya, kurangnya respon admin dalam menanggapi keluhan tentang aplikasi SEDUDO. Kedelapan, (Prastya & Sunaningsih, 2020) “Analisis Penerapan Program Inovasi Pada Disdukcapil Kota Magelang Tahun 2020.” Hasil penelitian menggambarkan penerapan inovasi pelayanan publik berupa SI SAKTI (aksi siap antar akta kematian) dan SI BULAN (aksi ibu pulang bawa akta kelahiran) menunjukkan hasil yang positif dalam pendistribusian akta kematian dan akta kelahiran pada Disdukcapil Kota Magelang, selain itu informasi tentang sosialisasi inovasi yang telah disampaikan melalui website dan pihak kelurahan dalam kepemilikan data diri seperti kepemilikan Akta kematian dan Akta kelahiran. Kepemilikan data diri tersebut mengalami peningkatan dari bulan sebelumnya setelah diberlakukan inovasi ini. Kesembilan, (Febriansyah & Nasution, 2022) “Inovasi Pelayanan (Nasi Uduk Inhil) Sederhana Sekali Urus Administrasi Kependudukan Indragiri Hilir”. Pada Hasil yang didapatkan dari penelitian ini yaitu inovasi pelayanan nasi uduk inhil masih belum berjalan secara maksimal karena proses pelayanannya yang belum bekerja secara efektif dan efisien seperti yang diharapkan, serta memiliki faktor penghambat dalam hal kurangnya pemberian edukasi terhadap nasi uduk inhil dan gangguan jaringan. Kesepuluh, (Khatimah et al., 2022) “Tinjauan Tentang Inovasi Pelayanan Dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Samarinda”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Tinjauan Tentang Inovasi Pelayanan Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Samarinda dilaksanakan melalui 5 indikator, yaitu dengan Inovasi produk pelayanan, Inovasi proses pelayanan, Inovasi metode pelayanan, Inovasi kebijakan pelayanan dan Inovasi sistem pelayanan yang telah berjalan dengan cukup baik sehingga proses pelayanan yang diimplementasikan mencapai tujuan.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni Inovasi Aplikasi PARAK ACIL *Online* dalam penerbitan dokumen akta kelahiran. Lokus penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin. inovasi pelayanan dan lokasi penelitian yang berbeda dengan penelitian (Arofah & Lituhayu, 2019; Febriansyah & Nasution, 2022; Maulina, 2018; Musabry et al., 2021; Putri & Pambudi, 2018). Teori inovasi dari Rogers digunakan dalam penelitian ini untuk mendeskripsikan rumusan masalah yang terkait dengan subjek penelitian yang penulis akan bahas, sehingga persamaan penelitian didominasi oleh kesamaan teori yang digunakan. Persamaan penelitian ini memungkinkan penulis untuk menggunakan teori pilihan penelitian sebelumnya untuk menggambarkan masalah penelitian secara rinci. Perbedaan isu yang ingin diteliti oleh penulis dan lokasi penelitian merupakan dua faktor yang terpisah namun berkaitan. Teori yang digunakan penelitian sebelumnya oleh (Iftakhul, 2021) yaitu teori efektivitas sedangkan penulis menggunakan teori Inovasi Rogers dalam (Prabowo et al., 2022). Serta referensi teori yang digunakan

berbeda dari penelitian yang digunakan oleh (Hutasoit & Pribadi, 2023; Prastya & Sunaningsih, 2020; Rohmah et al., 2022; Khatimah et al., 2022). Dalam sepuluh penelitian terdahulu, terdapat faktor yang berbeda-beda di setiap penelitian tersebut. Pada penelitian kali ini, penulis akan menggabungkan kesepuluh fokus tersebut untuk mengevaluasi bagaimana inovasi dalam penerbitan akta kelahiran diterapkan di Kota Banjarmasin. Hal inilah yang dapat menjadi kebaruan untuk dijadikan penelitian dan kajian mendalam terhadap tingkat keberhasilan inovasi yang dilakukan ke dalam subjek yang sama dari sudut yang berbeda.

1.5. Tujuan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui, menganalisis dan mendeskripsikan inovasi Aplikasi PARAK ACIL *Online* dalam penerbitan akta kelahiran di Kota Banjarmasin Provinsi Kalimantan Selatan.

II. METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap informan yang memberikan informasi dalam (Arikunto 2013). Terdiri dari 11 orang informan yaitu Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin 1 orang, Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin 1 orang, Kabid Pemanfaatan data dan Inovasi Pelayanan 1 orang, Kabid Pengelolaan Informasi Adminduk dan Pemanfaatan Data 1 orang, Sub Koordinator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan 1 orang, Operator Pelayanan Aplikasi PARAK ACIL *Online* 1 orang, dan Masyarakat (dalam hal ini masyarakat kota Banjarmasin sebagai objek penelitian sebanyak 5 orang). Teknik Analisis data dilakukan dengan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan terhadap apa yang didapat dilapangan dalam (Sugiyono, 2019). Teori yang digunakan adalah teori inovasi menurut Rogers dalam (Prabowo et al., 2022) yang terbagi atas lima indikator yaitu Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*), Kesesuaian (*Compability*), Kerumitan (*Complexity*), Kemungkinan dicoba (*Triability*), dan Kemudahan diamati (*Observability*).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis Aplikasi PARAK ACIL *Online* dalam penerbitan dokumen Akta Kelahiran melalui indikator karakteristik inovasi menurut Rogers dalam Prabowo et al., (2022: 42-43), antara lain:

3.1. Keuntungan relatif atau *Relative Advantage*

Keunggulan Relatif adalah tingkat keuntungan atau kemanfaatan sejauh mana inovasi dianggap menguntungkan bagi penerima. Dalam hal ini dimensi Keuntungan Relatif diukur melalui indikator nilai keterjangkaauan dan sistem pelaksanaan inovasi PARAK ACIL *Online*.

Penulis melakukan wawancara dengan Kepala Bidang Inovasi Pelayanan dan Pemanfaatan Kependudukan bahwa “Kota Banjarmasin merupakan wilayah yang sangat luas dan memiliki beberapa kecamatan. Adapun Kecamatan yang memiliki jarak yang lumayan untuk ditempuh jika ingin ke Kantor Disdukcapil, sehingga memerlukan waktu dan biaya untuk mengurus dokumen kependudukan, terkhusus akta kelahiran. Belum lagi apabila berkas yang kurang, mereka harus bolak-balik untuk melengkapi persyaratan berkas yang kurang dan masyarakat yang tidak memiliki waktu dikarenakan bekerja. Sebelumnya sudah ada program jemput bola namun tidak efektif karena keterjangkauan tempat dan wilayah yang kurang strategis sehingga Inovasi Aplikasi PARAK ACIL *Online* ini hadir untuk menjadi solusi dalam menjawab permasalahan masyarakat tersebut.”

Berdasarkan hasil wawancara dilapangan maka terkait dengan indikator nilai keterjangkauan, inovasi dapat dikatakan sesuai harapan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin mempermudah akses pelayanan tanpa harus datang langsung ke kantor. Sistem pelaksanaan inovasi juga sudah berjalan baik dengan tujuan memutus mata rantai percaloan dan mendorong visi misi pelayanan publik berbasis IT.

3.2. Kesesuaian atau Compatibility

Kompatibel adalah tingkat kesesuaian inovasi dengan nilai, pengalaman yang lama dan kebutuhan dari penerima. Berdasarkan hasil observasi, dokumentasi dan wawancara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin terkait prosedur pelayanan sudah sangat menyederhanakan standar operasional prosedur PARAK ACIL *Online* sehingga mudah dimengerti dan dipahami oleh masyarakat. Masyarakat dapat dengan mudah melengkapi persyaratan berkas dokumen yang dibutuhkan, sehingga masyarakat tidak perlu lagi menyiapkan berkas dalam bentuk *hardfile* dan tidak perlu mengambil akta kelahiran tersebut ke kantor Disdukcapil. Namun masih ada beberapa kendala yang penulis dapatkan dilapangan bahwa tidak sedikit masyarakat yang tidak memiliki *handphone* dan tidak sedikit juga masyarakat yang paham terhadap pelayanan online tersebut. Jadi perlu adanya sosialisasi berkala kepada masyarakat. Hal ini didukung dengan hasil wawancara dengan masyarakat kota Banjarmasin yang mengatakan bahwa “Saya tidak punya *handphone* untuk melakukan pelayanan online dan saya juga tidak mengerti caranya jadi saya datang langsung ke Disdukcapil untuk membuat Akta Kelahiran”.

Dengan demikian layanan PARAK ACIL Online yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Namun, dalam implementasi inovasi PARAK ACIL Online tidak seluruhnya sesuai dengan kebutuhan pengguna. Sehingga, indikator kesesuaian belum sepenuhnya terpenuhi karena masih ada masyarakat yang tidak mengetahui alur atau persyaratan aplikasi PARAK ACIL Online

3.3. Kerumitan atau Complexity

Kerumitan adalah tingkat kesukaran dalam memahami dan menggunakan inovasi bagi penerima. Inovasi pada dasarnya akan memiliki tingkat kerumitan atau kesulitan dari

sebelumnya. Dari hasil observasi di lapangan penulis mendapatkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin menyediakan dukungan teknis sehingga memiliki kemampuan dan keahlian SDM yang baik dalam menggunakan aplikasi PARAK ACIL *Online*.

Tabel 3.1
Capaian Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin Tahun 2022

No	Indikator Kinerja Sasaran	Target Renstra 2022	Realisasi Tahun 2021	Capaian Kinerja Tahun 2022		
				Target	Realisasi	Capaian
1	2	3	4	5	6	7
4.	Persentase Kepemilikan Akta Kelahiran Anak Usia 0-17 Tahun	97%	68,22%	97%	91%	93,81%

Sumber : *LAKIP Disdukcapil Kota Banjarmasin, 2022*

Tabel 4.4. menunjukkan bahwa target persentase kepemilikan Akta Kelahiran Anak Usia 0-17 Tahun pada tahun 2022 ditetapkan sebesar 97% dengan realisasi sebesar 91% dengan capaian kinerja pada tahun 2022 sebesar 93,81%, realisasi ini belum mencapai target yang ditetapkan, akan tetapi dibandingkan dengan realisasi tahun 2021 terjadi peningkatan ini salah satunya disebabkan oleh kebijakan inovasi dan pemahaman pelaksana yang sudah berjalan dengan baik.

Berdasarkan pada hasil wawancara di atas penulis menyimpulkan bahwa indikator dari kerumitan sudah cukup baik didukung dengan pemahaman masyarakat yang cukup terkait Inovasi ini, akan menambah cepatnya proses pelayanan akta kelahiran. Namun masih terdapat masyarakat yang bingung dan malas menggunakan aplikasi PARAK ACIL *Online* karena keterbatasan bagi pengguna berusia lanjut. Kerumitan bagi penduduk usia lanjut dapat diatasi dengan diuruskan oleh petugas kelurahan setempat. Sehingga masyarakat tidak perlu bingung dalam mengajukan akta kelahiran menggunakan layanan *online* PARAK ACIL *Online*.

3.4. Kemungkinan dicoba atau Triability

Triability atau kemungkinan dicoba maknanya adalah inovasi dapat diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih.

Tabel 3.2.
Jumlah Permohonan Akta Kelahiran Melalui PARAK ACIL Online
Sejak Bulan Januari 2023

No	Tahun	
	2023	2024
(1)	(2)	(3)
Januari	3	1301
Febuari	336	1131
Maret	825	967
April	899	902
Mei	1217	-
Juni	1220	-
Juli	1238	-
Agustus	1210	-
September	1204	-
Oktober	1230	-
November	1268	-
Desember	1161	-
Jumlah	8313	-

Sumber : *Disdukcapil Kota Banjarmasin, 2024*

Berdasarkan hasil observasi dan data dokumentasi tabel 4.6 bahwa percobaan uji publik Inovasi PARAK ACIL *Online* ini mendapatkan perhatian yang cukup banyak dari masyarakat sehingga mendorong minat masyarakat untuk menggunakan inovasi tersebut guna mempermudah pengurusan akta kelahiran. Namun, seiring berjalannya waktu antusias dari masyarakat cenderung menurun karena banyak masyarakat yang memiliki beberapa faktor kendala pelayanan melalui aplikasi PARAK ACIL *Online* sendiri.

Terkait peningkatan cakupan kepemilikan akta kelahiran yang didukung hasil wawancara dengan Sub Koordinator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan “Saat ini User pengguna aplikasi PARAK ACIL *Online* hampir 60.000-an dan sangat mempermudah Masyarakat dapat dilihat dari pertama kali *Launching* aplikasi PARAK ACIL *Online* ini sudah banyak perubahan dan perbaikan sesuai dengan kondisi di lapangan. Sehingga jumlah kepemilikan akta kelahiran mengalami peningkatan karena kami rutin melakukan sosialisasi terkait aplikasi tersebut”.

Hasil wawancara dan observasi yang dilakukan membuat penulis dapat menyimpulkan bahwa pengajuan akta kelahiran melalui Inovasi Aplikasi PARAK ACIL *Online* terbukti mampu mendorong peningkatan kepemilikan akta kelahiran masyarakat Kota Banjarmasin, sehingga mampu mendukung Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin. Hal ini dapat dilihat dari berbagai upaya yang dilakukan guna meningkatkan pelayanan.

3.5. Kemudahan diamati atau Observability

Kemudahan diamati adalah kemampuan untuk melihat hasil dari penggunaan inovasi oleh orang lain dalam masyarakat. Inovasi ini harus dapat diamati dari segi bagaimana inovasi tersebut mampu menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin, prosedur pelayanan akta kelahiran *online* sudah cukup jelas dan tidak berbelit-belit bahkan lebih memudahkan masyarakat yang akan mengurus akta kelahiran.

Berdasarkan observasi, wawancara dan dokumentasi sarana dan prasarana penulis dapat menyimpulkan dengan indikator kemudahan diamati atau *Observability* bahwa sarana dan prasarana mempengaruhi dalam proses pelayanan. Hal ini sesuai dengan Teori Inovasi Rogers dalam Prabowo Tahun 2022. Kendala server juga terkadang memberikan hambatan tersendiri baik itu server yang bermasalah dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin maupun dari Kantor Pusat. Faktor ini dapat menghambat daripada proses pelayanan online.

3.6. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Karakteristik yang digunakan dalam penelitian sudah bagus dan bereorientasi sepenuhnya kepada keinginan masyarakat yaitu pelayanan yang mudah sama halnya dengan penelitian (Arofah & Lituhayu, 2019; Maulina, 2018; Musabry et al., 2021). Sementara itu, terdapat beberapa kendala yang sama ditemui dalam penelitian sebelumnya yaitu proses pelayanan yaitu kurangnya sumber daya manusia, ketidakpastian waktu penerimaan dokumen kepada pemohon, dan kurangnya pemahaman masyarakat dalam penggunaan pelayanan online (Iftakhul, 2021)

Layaknya inovasi pelayanan lainnya, Inovasi PARAK ACIL *Online* juga masih memiliki beberapa kekurangan, diantaranya adalah kurangnya kesadaran serta pemahaman masyarakat terkait pemanfaatan media digital di Kota Banjarmasin belum maksimal dan dilakukan secara optimal serta memiliki faktor penghambat dalam hal kurangnya pemberian edukasi terhadap inovasi dan gangguan jaringan, layaknya temuan (Febriansyah & Nasution, 2022); (Putri & Pambudi, 2018).

Dampak positif dari adanya inovasi aplikasi tersebut yaitu akan memudahkan masyarakat dalam menerima pelayanan efisiensi waktu, tenaga dan biaya karena tidak perlu lagi untuk hadir di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Penelitian Aplikasi yang bersifat personal lebih disukai oleh warga untuk berkomunikasi dengan pemerintah sebagaimana studi yang dilakukan Laenens et al., (2018). Selain itu, saluran ini memungkinkan komunikasi yang interaktif sebagai salah satu elemen penting dalam implementasi smart city menurut Imran & Armawan (2019). Inovasi aplikasi PARAK ACIL *Online* juga memberikan banyak dampak positif diberbagai lapisan masyarakat dalam rangka meningkatkan tertib Administasi kependudukan dan visi misi pembangunan berbasis IT di Kota Banjarmasin. Sehingga terwujudnya percepatan Akta Kelahiran di Kota Banjarmasin.

3.7. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Tingkat partisipasi masyarakat dalam menggunakan aplikasi PARAK ACIL *Online* mengalami peningkatan signifikan setelah dilakukan sosialisasi dan edukasi yang memadai. Penelitian ini menunjukkan bahwa dengan memberikan informasi yang jelas dan pemahaman yang baik mengenai manfaat dan cara penggunaan aplikasi, masyarakat menjadi lebih terbuka dan siap untuk mengadopsi teknologi tersebut. Implementasi aplikasi PARAK ACIL *Online* memberikan dampak positif pada pengelolaan data administrasi kependudukan di Kota Banjarmasin. Dengan adanya sistem terintegrasi, data akta kelahiran dapat secara otomatis terhubung dengan basis data kependudukan, sehingga memudahkan proses verifikasi dan pemeliharaan data yang akurat dan terkini.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan penulis dan berpedoman pada teori yang telah ditetapkan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa:

1. Inovasi Aplikasi PARAK ACIL Online ini dalam penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin sejauh ini sudah berjalan cukup baik diukur menggunakan dimensi inovasi teori Rogers dalam Prabowo 2022. Berdasarkan 5 indikator yang ada yaitu Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*), Kesesuaian (*Compability*). Kerumitan (*Complexity*), Kemungkinan dicoba (*Triability*), dan Kemudahan diamati (*Observability*), Inovasi ini sudah berjalan dengan baik walaupun masih ditemukan beberapa hambatan. Inovasi PARAK ACIL *Online* dalam penerbitan akta kelahiran berjalan masih harus dilakukan evaluasi untuk meningkatkan inovasi.
2. Inovasi Aplikasi PARAK ACIL Online ini pada dasarnya sudah berjalan dengan baik, namun masih ada beberapa kendala dalam pelaksanaannya. Adapun faktor-faktor penghambat inovasi Aplikasi PARAK ACIL Online yaitu kurangnya kesadaran dan pemahaman masyarakat akan kepemilikan akta kelahiran, masih terbatasnya sarana dan prasara dalam pelayanan PARAK ACIL Online seperti server terkendala yang dapat menghambat kepada proses pelayanannya, serta jumlah Sumber Daya Manusia yang kurang memadai yaitu keterbatasan tim ahli.

Secara keseluruhan, inovasi Aplikasi PARAK ACIL Online yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin, Provinsi Kalimantan Selatan, bisa menjadi contoh sukses inovasi teknologi dalam meningkatkan pelayanan akta kelahiran, serta memberikan manfaat positif bagi masyarakat.

Keterbatasan Penelitian: Penelitian ini memiliki keterbatasan utama pada aspek waktu dan biaya. Selain itu, penelitian ini hanya dilakukan di satu lokasi, yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin, sebagai studi kasus yang dipilih berdasarkan teori inovasi dari Rogers.

Arah Masa Depan Penelitian (future work): Penulis menyadari bahwa temuan penelitian ini masih awal, sehingga disarankan untuk melakukan penelitian

lanjutan di lokasi serupa yang berkaitan dengan inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Kota Banjarmasin, guna memperoleh hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2013). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Arofah, Siti, and Dyah Lituhayu. (2019). “Inovasi Pelayanan Publik Aji Arum (Akta Jadi Antar Rumah) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang Di Kecamatan Kaliwungu.” *Journal of Public Policy and Management Review* 9(1): 283–95.
- Daraba, Dahyar, Rudi Salam, Indra Dharma Wijaya, Aris Baharuddin, Denok Sunarsi, and Bustamin Bustamin. (2023). “Membangun Pelayanan Publik Yang Inovatif Dan Efisien Di Era Digital Di Indonesia.” *Jurnal Pallangga Praja (JPP)* 5(1): 31–40.
- Febriansyah, Budi Setiawan, and Mimin Sundari Nasution. (2022). “Inovasi Pelayanan (Nasi Uduk Inhil) Sederhana Sekali Urus Administrasi Kependudukan Indragiri Hilir.” *Cross-border* 5(1): 876–900.
- Hutasoit, Imelda, and Ari Samudro Pribadi. (2023). “Pelayanan Dokumen Akta Kematian Melalui Aplikasi Sedudo Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk Provinsi Jawa Timur.” *Jurnal Konstituen* 5(2): 19–37.
- Iftakhul, Anisa. (2021). “Efektivitas Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen Pada Masa Pandemi.” *Universitas Sebelas Maret*.
- Khatimah, Nur Khusnul, Ahmad Jubaidi, and Diana Diana.(2022). “Tinjauan Tentang Inovasi Pelayanan Dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Samarinda.” *Prediksi : Jurnal Administrasi dan Kebijakan* 21(2): 149.
- Maulina, Rizka Rahma.(2018). “Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Melalui Program Salam 30 Menit.” *Universitas Brawijaya*.
- Musabry, Musabry, Burhanuddin Burhanuddin, and Haerana Haerana. (2021). “Inovasi Pelayanan Pada Pembuatan Akte Kelahiran Dan Akte Kematian Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar.” *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)* 2(2): 427–42.
- Prabowo, Hadi, Suwanda Dadang, and Syafri Wirman. (2022). *Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik*. Bandung: PT Remaja Rosdarkarya.
- Prastya, Yoshandi Rendra, and Suci Nasehati Sunaningsih. (2020). “Analisis

- Penerapan Program Inovasi Pada Disdukcapil Kota Magelang Tahun 2020.” *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (JUAN)* 8(2): 122–32.
- Putri, Eko Kurnia, and Argo Pambudi. (2018). “Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Melalui Egovernment Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta.” *Natapraja* 6(1): 69.
- Rohmah, Ainun, Khansa Yumna Abiyyu, Cindy Elisa, Nurasimah, Natalia Lembang Pasapan, Safika, Muhammad Nur Firdaus, and Noviani Reksa Permatasari. (2022). “Adopsi Inovasi Layanan Online Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda.” *Jurnal Komunikasi Pembangunan* 20(01): 47–60.
- Siswoseodiri, Henry S. (2008). *Mengurus Surat-Surat Kependudukan (Identitas Diri)*. Jakarta: Visimedia.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

