

INOVASI WADAI BALAPIS MANIS DALAM PENERBITAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SAMARINDA PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

Anggrini Julianty

NPP.31.0648

*Asdaf Kota Samarinda, Provinsi Kalimantan Timur
Program Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil*

Email: anggrinijulianty7@gmail.com

Pembimbing Skripsi : Hj. Nunung Munawaroh, S.Ag., M.Si

ABSTRACT

Problem (GAP): The researcher took this title because of the low birth certificate ownership of 42% in Samarinda City, which has not reached the predetermined target. **Purpose:** The purpose of the study was to determine and analyse the implementation of the Wadai Balapis Manis innovation, and the obstacles in the implementation and efforts in the issuance of birth certificates. **Method:** The method used in this research is a qualitative approach method with data collection techniques in the form of interviews, observation and documentation. Data analysis uses data triangulation. The informants in this study were the Head of the Office, the Head of the Population and Civil Registration Office and the community. **Results/findings:** Based on the results of the study, the innovation of Wadai Balapis Manis can improve birth certificate services in Samarinda City measured from the dimensions of relative advantage, suitability, likelihood of being tried, ease of being observed has been achieved. However, there is one dimension of complexity that is not yet appropriate. **Conclusion:** Wadai Balapis Manis innovation has a positive impact on improving birth certificate services in Samarinda City. This is in accordance with the theory put forward by Rogers in 2022. However, in its implementation there is still one dimension that is not yet appropriate, namely the complexity dimension. The inhibiting factors include a lack of public understanding and awareness, limited network servers and computer specifications, and a lack of competent human resources in online services. Efforts made by Disdukcapil include collaborating with providers and procuring computers and conducting training for operators related to the Wadai Balapis Manis innovation. To increase target achievement, it is necessary to collaborate with the village government, coordinate with agencies related to data utilisation (Diskominfo) and increase socialisation to the community. **Keywords:** Innovation, Wadai Balapis Manis, Birth Certificate

ABSTRAK

Permasalahan (GAP): Latar belakang peneliti mengambil judul ini karna rendahnya kepemilikan akta kelahiran sebesar 42% di Kota Samarinda yang belum mencapai target yang telah ditetapkan. **Tujuan:** Tujuan penelitian untuk mengetahui dan menganalisis pelaksanaan inovasi Wadai Balapis Manis, dan hambatan dalam pelaksanaan serta upaya dalam penerbitan akta kelahiran. **Metode:** Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data menggunakan triangulasi data. Informan dalam penelitian ini Kepala Dinas, Kepala Bidang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta masyarakat. **Hasil/temuan:**

Berdasarkan hasil penelitian, inovasi Wadai Balapis Manis dapat meningkatkan layanan akta kelahiran di Kota Samarinda diukur dari dimensi keuntungan relatif, kesesuaian, kemungkinan dicoba, kemudahan diamati telah tercapai. Namun ada satu dimensi kerumitan yang belum sesuai. **Kesimpulan** : Inovasi Wadai Balapis Manis memberikan dampak positif dalam meningkatkan layanan akta kelahiran di Kota Samarinda. Hal tersebut sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Rogers tahun 2022. Namun dalam pelaksanaannya masih terdapat satu dimensi yang belum sesuai yaitu dimensi kerumitan. Faktor penghambat meliputi kurangnya pemahaman dan kesadaran masyarakat, terbatasnya server jaringan dan spesifikasi komputer, serta kurangnya sumber daya manusia yang kompeten dalam layanan *online*. Upaya yang dilakukan Disdukcapil meliputi melakukan kerjasama dengan provider dan melaksanakan pengadaan komputer serta melakukan pelatihan kepada operator terkait inovasi Wadai Balapis Manis. Untuk peningkatan pencapaian target perlu dilakukan kerja sama dengan pemerintah kelurahan, melakukan koordinasi dengan instansi terkait pemanfaatan data (Diskominfo) dan meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat.

Kata Kunci : Inovasi, Wadai Balapis Manis, Akta Kelahiran

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam rangka menghadapi berbagai permasalahan yang beragam, pemerintah wajib memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat sebagai pemenuhan kebutuhan serta meningkatkan kesejahteraan bagi masyarakat. Dalam upaya memberikan pelayanan, pemerintah memanfaatkan teknologi yang semakin canggih sebagai bentuk inovasi untuk mengembangkan pelayanan agar lebih efektif dan efisien. Salah satu pelayanan yang diperlukan adalah pelayanan administrasi kependudukan yang diharapkan mampu menjadi garda terdepan untuk segala pelayanan publik yang ada di Indonesia (Hutasoit et al., 2023).

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyatakan bahwasanya pelayanan publik memiliki tujuan dalam mewujudkan dan memberikan wewenang, tanggung jawab, hak, serta kewajiban untuk semua pihak terkait sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku dan asas umum pemerintahan yang baik untuk diberikan perlindungan dan kepastian hukum dan perlindungan masyarakat. Hal tersebut merupakan bentuk komitmen pemerintah yang dilakukan untuk melaksanakan reformasi pelayanan publik demi tercapainya Good Governance.

Penerbitan Akta Kelahiran merupakan bentuk pelayanan publik terhadap warga Kota Samarinda yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Kepemilikan akta kelahiran memiliki signifikansi yang besar bagi semua warga Indonesia. Dengan memiliki akta kelahiran, individu bisa menikmati hak-haknya, seperti akses ke Pendidikan, pengakuan dari pemerintah terkait status pribadi, status hukum, kewarganegaraan, dan berbagai hak lainnya. Selain itu, peristiwa kelahiran memiliki dampak yang sangat penting pada pertumbuhan populasi, di mana pemerintah dapat menggunakan registrasi akta kelahiran untuk memantau pertumbuhan penduduk di suatu wilayah. Kepemilikan akta kelahiran di kota Samarinda masih tergolong rendah. Hal ini terbukti pada tahun 2020 presentase kepemilikan akta kelahiran sejumlah 42,08% dari jumlah penduduk, tahun 2021 presentase kepemilikan akta kelahiran hanya sebesar 43,74%, dan pada tahun 2022 presentase sejumlah 46,42%. Jadi, jumlah rata – rata presentase kepemilikan akta kelahiran di kota Samarinda sebesar 2,15%.

Dalam menghadapi permasalahan tersebut, pemerintah memerlukan langkah-langkah untuk meningkatkan pelayanan dan menciptakan inovasi bagi warga agar pelayanan nyaman, cepat dan aman. Bahkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda mengenalkan Inovasi yang bernama “Wadai Balapis Manis” (Wadah Layanan Adminder Terintegrasi aman, Mudah Gratis) yang dijalankan sejak tahun 2022.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil

Berdasarkan data yang diperoleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda pada tahun 2020-2022 kepemilikan akta kelahiran terus meningkat namun pada data tersebut masih menunjukkan bahwa kepemilikan akta kelahiran masih rendah terbukti dengan presentase kepemilikan akta kelahiran pada tiga tahun terakhir yang berada dibawah 50%. Faktor yang mengakibatkan jumlah kepemilikan akta kelahiran di Kota Samarinda masih tergolong rendah adalah variasi jarak tempuh dari Kecamatan ke kantor Disdukcapil di pusat kota saat mengurus dokumen kependudukan. Faktor lainnya persepsi masyarakat bahwa pembuatan akta kelahiran melalui prosedur yang rumit dan mahal, serta dianggap hanya diperlukan pada saat tertentu. Seringkali juga ada anggapan bahwa akta kelahiran hanya penting bagi anak dalam kandukngan yang masih bersekolah atau bagi pekerja seperti polisi, TNI, dan PNS. Ini menunjukkan bahwa kesadaran masyarakat tentang pentingnya akta kelahiran untuk diri mereka sendiri masih kurang. Selain itu, masyarakat masih enggan untuk meninggalkan bayinya pergi mengurus akta kelahiran sehingga ketika melewati waktu 60 hari akta sudah masuk ke akta kelahiran istimewa.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terlebih dahulu, Penelitian oleh Joshua K.R Takahepis, Ventje Kasenda dan Donald Monintja dengan judul Efektivitas Pelayanan Akta Kelahiran Secara Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado (Takahepis, J. K. R., Kasenda, V., & Monintja, 2021), menemukan bahwa pelayanan akta kelahiran secara online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado belum berjalan dengan maksimal di masyarakat dikarenakan kurangnya tingkat penggunaan aplikasi berbasis online dalam pengurusan akta kelahiran. Penelitian oleh Eko Kurnia Putri dan Drs. Argo Pambudi, M.Si dengan judul Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Melalui E-Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta (Eko et al., 2018) menemukan bahwa Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran melalui E-Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta belum optimal. Hal tersebut dapat dilihat dari lima indikator inovasi pelayanan publik menurut Rogers yaitu kebaruan, kesesuaian inovasi, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati. Dari kelima indikator tersebut, hal yang menunjukkan belum optimalnya inovasi pelayanan publik yaitu: 1) jumlah pengguna akta kelahiran online rendah, 2) inovasi pelayanan yang ditawarkan pemerintah terlalu banyak, 3) belum ada petugas khusus yang melayani akta kelahiran online, 4) pelaksanaan pelayanan akta kelahiran online yang masih parsial, 5) ketidaktahuan masyarakat terkait inovasi pelayanan akta kelahiran online. Penelitian oleh Praditya Nimas Saputri dengan judul Implementasi Pelayanan Akta Kelahiran Online menggunakan Klampid New Generation di Kelurahan Sememi Kota Surabaya (Saputri, 2023) menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan akta kelahiran Klampid di kantor Kelurahan Sememi berada pada kategori baik dalam hal efisiensi waktu, tanggung jawab, keamanan, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, serta kelengkapan fasilitas. dan infrastruktur yang optimal. Penelitian oleh Isma Nirmala dengan judul Inovasi Pelayanan Online Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Nirmala, 2022) menemukan bahwa inovasi pelayanan akta kelahiran secara online merupakan strategi pelayanan untuk mempermudah masyarakat membuat akta kelahiran. Dari segi waktu dan tempat, masyarakat dapat mendaftarkan akta kelahiran kapan saja dan dimana saja. Simpulan penelitian menunjukkan dengan adanya inovasi online diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam pembuatan akta kelahiran. Penelitian Randi Novrizal & Jumiati dengan judul Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Randi Novrizal, 2020) menemukan bahwa dari 6 standar pelayanan publik, pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kuantan

Singingi belum maksimal yaitu pada waktu penyelesaian dan sarana-prasarana pelayanan. Faktor pendukung pelayanan adalah faktor kesadaran dan faktor aturan. Selanjutnya faktor penghambat adalah sarana dan prasarana masih minim, kurangnya sumber daya manusia atau tenaga pegawai dan kurangnya kesadaran dari masyarakat. Penelitian oleh Agus Piranda & Zulkifli dengan judul Studi Pelayanan Jemput Bola Akta Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga (Zulkifli, 2019) yang menemukan bahwa pelayanan publik dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten lingga studi pelayanan jemput bola akta kelahiran pada interval Cukup Baik. Rekomendasi yang perlu di pertimbangkan terutama mengenai prosedur dan waktu penyelesaian yang harus di perbaiki lagi agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan jemput bola yang diberikan. Penelitian oleh Aprilia Malik, Siswidiyanto dan Endah Setyowati dengan judul Perencanaan Program Akta Online Dalam Meningkatkan Pelayanan Akta Kelahiran (Aprilia et al., 2012) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akta kelahiran dan perencanaan akta online yang dilakukan instansi belum dapat dikatakan baik. Hal tersebut dilihat dari beberapa aspek antara lain aspek pembentukan aplikasi program, tujuan program, penyediaan anggaran, penyediaan sarana dan prasarana, persiapan sumber daya aparatur dan peningkatan peran serta masyarakat, beberapa aspek tersebut belum secara maksimal dilakukan, dan belum sepenuhnya dapat mengembangkan program akta online. Dari perencanaan tersebut, ditemukan beberapa hambatan yaitu dari segi aparatur pemerintah maupun masyarakat dalam pelaksanaannya. Penelitian oleh Rahmi Dwiyuli Azizah dengan judul Inovasi Jembatan Pelayanan Online (JEMPOL) Nagari dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Limapuluh Kota Provinsi Sumatera Barat (Azizah, R.D. 2023) yang menunjukkan bahwa 5 dimensi penelitian telah tercapai, namun masih terdapat sedikit hambatan didalamnya karena terkendala sarana dan prasarana seperti jaringan atau server yang belum sempurna atau mengalami gangguan. Dilihat dari hasil analisis permasalahan dari indikator kemungkinan dicoba yaitu jumlah akta kelahiran sudah meningkat dibandingkan sebelumnya namun belum maksimal dan memperoleh nilai yang terbaik. Maka dengan ini upaya yang dapat dilakukan dengan melakukan sosialisasi secara intensif dan memilih sasaran sosialisasi yang tepat. Penelitian oleh Thesa Afriani dengan judul Inovasi Pelayanan Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan (SIPELANDUK) dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka Tengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Afriani, Thesa. 2022) menemukan bahwa dari hasil analisis permasalahan dari indikator kemungkinan dicoba adalah jumlah akta kelahiran tidak menentu bahkan mengalami penurunan serta sosialisasi yang belum menyeluruh. Maka dengan ini upaya yang dapat dilakukan dengan melakukan tindakan sosialisasi secara intensif dan memilih sasaran sosialisasi yang tepat. Penelitian oleh Tania Soraya dengan judul Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online di Kabupaten Pati (Soraya & Astuti, 2019) menemukan bahwa inovasi pelayanan administrasi kependudukan secara online di Kabupaten Pati masih belum optimal. Hal tersebut dikarenakan adanya faktor-faktor penghambat seperti kurangnya pemanfaatan teknologi dari masyarakat, keraguan dalam keabsahan data yang diinput, ditambah lagi usia aplikasi yang masih tergolong baru sehingga partisipasi masyarakat dalam melakukan pengamatan masih belum maksimal. Namun dengan adanya inovasi pelayanan tersebut, masyarakat Kabupaten Pati mendapat kemudahan dalam kepengurusan administrasi kependudukan secara cepat, mudah, dan tepat.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, Dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni Inovasi yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda dalam penerbitan akta kelahiran. Metode

yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif berdasarkan teori inovasi menurut Rogers dalam Saringatun Mudrikah,dkk (2022:5-6) dengan menggunakan 5 (lima) dimensi, yaitu keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati.

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis inovasi Wadai Balapis Manis dalam penerbitan akta kelahiran, faktor penghambat yang terjadi dalam inovasi wadai Balapis Manis dan upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda dalam mengatasi faktor penghambat tersebut.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Menurut Creswell (2016: 5) metode kualitatif ini digunakan untuk mengidentifikasi dan menyelidiki tujuan yang berasal dari isu – isu sosial. Proses penelitian ini melibatkan sejumlah tindakan penting, seperti merumuskan pertanyaan penelitian, mengumpulkan data, menginterpretasikan makna data, dan menganalisis informasi yang ditemukan. Pendekatan kualitatif dalam penelitian ini bertujuan untuk memahami, menggambarkan karakteristik, konsep, gejala, dan fenomena tertentu, lalu menyajikannya secara naratif. Dengan menerapkan metode penelitian kualitatif yang bersifat induktif ini, peneliti dapat dipandu dalam menganalisis dan memahami permasalahan yang sedang diteliti. Diharapkan bahwa penggunaan metode kualitatif deskriptif ini akan menghasilkan data dan fakta yang aktual dari lokasi fokus penelitian, dan data tersebut dapat dikaitkan dengan teori yang relevan yang terkait dengan subjek penelitian. Penulis mengumpulkan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 8 orang informan yang terdiri dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Operator Pelayanan Akta Kelahiran secara Online, serta Masyarakat pengguna inovasi Wadai Balapis Manis.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti mendeskripsikan dalam subbab ini hasil dari observasi, wawancara dan dokumentasi yang telah dilakukan selama melaksanakan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda.

3.1. Inovasi Wadai Balapis Manis dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda

Inovasi Wadai Balapis Manis dalam penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda dianalisis menggunakan teori inovasi karya Rogers dalam Saringatun Mudrikah,dkk (2022:5-6). "Wadai Balapis Manis" Wadah Layanan Adminduk Terintegrasi Aman Mudah dan Gratis adalah sistem pelayanan adminduk yang memberikan akses kepada petugas kelurahan yang di pilih/ditunjuk untuk bisa memberikan atau membantu pelayanan pengurusan dokumen administrasi kependudukan. Sehingga warga berurusan cukup di kelurahan tidak perlu ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dari pemberkasan/pendaftaran pengurusan sampai dengan pencetakan dokumen kependudukan. Adapun dokumen yang bisa di urus adalah Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Pindah Datang, dan Pindah Keluar.

3.1.1. Keuntungan Relatif atau Relative Advantage

Keuntungan relatif menggambarkan suatu inovasi mempunyai nilai lebih dan keuntungan dibandingkan dengan inovasi yang sudah ada sebelumnya. Berdasarkan hasil

penelitian inovasi Wadai Balapis Manis memberikan banyak keuntungan kepada masyarakat secara finansial maupun non-finansial. Inovasi ini menyediakan pelayanan yang cepat, praktis, sederhana, mudah, dan efisien tanpa memerlukan waktu antrian, serta gratis. Selain itu, Wadai Balapis Manis juga memberikan nilai tambah bagi petugas Disdukcapil Kota Samarinda dengan memudahkan proses rekapitulasi pengajuan akta kelahiran, sehingga petugas menjadi lebih efisien dan tidak terlalu banyak kesibukan dalam memberikan layanan kepada masyarakat, terutama dalam proses pengurusan akta kelahiran.

3.1.2. Kesesuaian

Kesesuaian atau kompatibilitas yaitu inovasi terbaru yang sesuai dengan inovasi yang digantikan, yang disebut kompatibel, sehingga diperlukan penyesuaian terhadap prosedur dan adopsi teknologi baru. Berdasarkan hasil penelitian Inovasi Wadai Balapis Manis sesuai dengan kebutuhan saat ini. Prosedur Wadai Balapis Manis didasarkan pada inovasi sebelumnya yang menggunakan website disdukcapil.samarindakota.go.id dalam pelayanan administrasi kependudukan. Namun, Wadai Balapis Manis mengambil langkah lebih lanjut dengan memperluas aksesibilitas layanan. Dengan memanfaatkan website tersebut, proses administrasi dokumen kependudukan dapat dilakukan langsung di kantor Kelurahan setempat, tanpa harus mengunjungi kantor Disdukcapil. Hal ini tidak hanya mempermudah proses bagi masyarakat, tetapi juga meningkatkan efisiensi waktu mereka. Sebagai hasilnya inovasi Wadai Balapis Manis dianggap sebagai Solusi yang relevan dan praktis dalam menyederhanakan pelayanan administrasi kependudukan, sesuai dengan tuntutan masyarakat yang membutuhkan kemudahan dan efisiensi dalam berbagai aspek kehidupan.

3.1.3. Kerumitan

Dengan sifat baru yang dimilikinya, inovasi memiliki tingkat kerumitan yang lebih tinggi daripada sebelumnya. Berdasarkan hasil penelitian masih ada sebagian masyarakat yang memilih untuk menggunakan layanan langsung atau offline karena kurangnya pemahaman mereka. Pemahaman yang memadai dari masyarakat telah mengindikasikan tingkat kerumitan yang efektif melalui sarana utama pelaksanaan inovasi Wadai Balapis Manis. Meskipun dari pelaksanaannya terdapat kendala seperti jaringan atau server serta masyarakat yang masih belum paham akan inovasi Wadai Balapis Manis, upaya dan peningkatan akan terus dilakukan untuk memastikan bahwa hal tersebut dapat digunakan dengan optimal.

3.1.4. Kemungkinan Dicoba

Kemungkinan dicobanya, yang berarti bahwa inovasi akan diterima jika telah diuji dan terbukti memberikan manfaat atau nilai tambah. Berdasarkan hasil penelitian sejak berjalannya inovasi Wadai Balapis Manis, pembuatan akta kelahiran di Kota Samarinda terus meningkat.

Tabel 1.

Jumlah Penerbitan Akta Kelahiran Melalui Inovasi Wadai Balapis Manis di Kota Samarinda Tahun 2022 – 2023

NO.	Kecamatan	Tahun	
		2022	2023
1.	Palaran	28.553	39.589
2.	Samarinda Seberang	30.778	39.899
3.	Samarinda Ulu	62.706	78.324
4.	Samarinda Ilir	33.053	41.158
5.	Samarinda Utara	49.967	66.149
6.	Sungai Kunjang	62.956	83.652

7.	Sambutan	29.378	37.561
8.	Sungai Pinang	49.746	65.166
9.	Samarinda Kota	14.841	17.170
10.	Loa Janan Ilir	32.444	42.435
Total		399.422	511.103

Sumber : Disdukcapil Kota Samarinda

Data pada tabel 1. menunjukkan peningkatan jumlah penerbitan akta kelahiran di Kota Samarinda melalui inovasi Wadai Balapis Manis mulai dari Tahun 2022 hingga 2023. Peningkatan jumlah yang memiliki akta kelahiran setelah diterapkannya inovasi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilannya telah terbukti memberikan nilai tambah pada penerbitan akta kelahiran.

3.1.5. Kemudahan Diamati

Suatu inovasi yang diciptakan harus bisa diamati baik dari bagaimana inovasi tersebut mampu memberikan peningkatan dari yang sebelumnya telah ada. Berdasarkan hasil penelitian sarana dan prasarana yang dimiliki sudah sangat mendukung dalam pelayanan *online* Wadai Balapis Manis kepada masyarakat. Namun, hambatan yang sering muncul biasanya berasal dari server SIAK pusat, meskipun tidak signifikan dan dapat diselesaikan.

3.2. Faktor Penghambat Inovasi Wadai Balapis Manis dalam Penerbitan Akta Kelahiran

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti selama penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda, peneliti menemukan faktor-faktor penghambat dalam pelaksanaan Inovasi Wadai Balapis Manis, antara lain :

3.2.1. Kurangnya pemahaman dan kesadaran masyarakat terhadap pembuatan akta kelahiran

Kurangnya kesadaran masyarakat tentang standar prosedur dalam membuat akta kelahiran secara *online* disebabkan oleh kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Samarinda. Hal ini mengakibatkan rendahnya kesadaran akan pentingnya memiliki akta kelahiran dan kurang optimalnya kinerja layanan *online*. Kemudian banyaknya masyarakat yang menganggap enteng dan hanya akan mengurus akta kelahiran apabila dibutuhkan saja seperti untuk mendaftar sekolah atau pekerjaan.

3.2.2. Sarana dan Prasarana yang kurang memadai

Sarana dan prasarana adalah komponen yang sangat penting dalam mendukung layanan kepada masyarakat, bahkan menjadi faktor yang dievaluasi dalam menilai kepuasan mereka. Terkendala jaringan dan komputer menjadi salah satu hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan inovasi Wadai Balapis Manis. Sarana dan Prasarana tersebut merupakan hal yang penting dalam pembuatan akta kelahiran terutama dalam pelayanan *online*. Oleh karena itu, diperlukan sarana dan prasarana yang sudah ada agar pelayanan yang diberikan menjadi lebih efektif dan efisien.

3.2.3. Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia merupakan faktor utama yang mempengaruhi dalam pelaksanaan sebuah inovasi. Kendala yang menghambat terkait dengan kurangnya sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keterampilan khusus dalam layanan *online*. Ketika ada pegawai yang sedang berhalangan hadir atau sedang dalam dinas luar, pegawai lain tidak dapat menggantikan perannya karena keterbatasan keterampilan terkait layanan tersebut.

Dalam hal ini tentunya dalam menjalankan inovasi Wadai Balapis Manis di Kota Samarinda diperlukan pegawai yang memiliki kompetensi dan keahlian agar dapat memberikan pelayanan yang sesuai sehingga dalam proses berjalannya inovasi ini dapat terlaksana dengan baik.

3.3. Upaya dalam Meningkatkan Inovasi Wadai Balapis Manis

3.3.1. Meningkatkan Kegiatan Sosialisasi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda telah melakukan upaya yang baik dalam mengatasi hambatan kurangnya kesadaran serta pemahaman masyarakat dengan gencar memberikan informasi dan edukasi secara langsung maupun melalui media sosial. Dengan demikian masyarakat dapat mengetahui dan memahami persyaratan dalam pengurusan akta kelahiran dengan baik, dan tidak lagi kebingungan saat akan mengurus dokumen kependudukan khususnya akta kelahiran.

3.3.2. Meningkatkan Kualitas Sarana dan Prasarana

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda sudah tanggap dalam mengatasi hambatan terkait sarana dan prasarana dan selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Walaupun masih terdapat hambatan namun Disdukcapil Kota Samarinda sudah mempersiapkan solusi dari permasalahan yang ada yaitu dengan melakukan kerja sama dengan pihak Telkom untuk menstabilkan jaringan internet serta perencanaan pengadaan komputer yang baru demi memenuhi kebutuhan masyarakat dalam segi pelayanan.

3.3.3. Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda mengatasi hambatan yang ada yaitu dengan melakukan pelatihan, pendidikan atau bimbingan kepada para pegawai sehingga pegawai dapat memiliki kompetensi atau kemampuan terkait pembuatan akta kelahiran secara *online*.

3.4. DISKUSI TEMUAN UTAMA PENELITIAN

Penulis menemukan temuan penting dalam pelaksanaan inovasi Wadai Balapis Manis memberikan dampak positif pada proses penerbitan akta kelahiran. Dengan adanya inovasi Wadai Balapis Manis, masyarakat berurusan cukup di kelurahan tidak perlu ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dari pemberkasan/pendaftaran pengurusan sampai dengan pencetakan dokumen kependudukan. Sama halnya dengan temuan Rahmi Dwiyuli Azizah melakukan pengurusan dokumen kependudukan yaitu di kantor Wali Nagari masing-masing daerah (Azizah, R.D. 2023). Layaknya program lainnya, inovasi ini memiliki hambatan dalam pelaksanaannya, yaitu sarana dan prasarana masih minim, kurangnya sumber daya manusia atau tenaga pegawai dan kurangnya kesadaran dari masyarakat (Randi, Novrizal. 2020) untuk itu upaya pembentukan program akta online merupakan sebuah langkah yang dilakukan aparat pemerintah untuk memperbaiki kualitas pelayanan akta kelahiran, jika melihat dari pelayanan yang tersedia upaya yang dilakukan belum menunjukkan kualitas pelayanan yang baik. (Aprilia et al., 2012).

IV. KESIMPULAN

Inovasi Wadai Balapis Manis memberikan dampak positif dalam meningkatkan layanan akta kelahiran di Kota Samarinda. Melalui inovasi ini, proses pendaftaran dan pengambilan akta kelahiran menjadi lebih mudah, cepat dan efisien, sejalan dengan konsep yang dijelaskan oleh Rogers tahun 2022 mengenai inovasi. Namun dalam pelaksanaannya masih terdapat satu dimensi yang belum sesuai yaitu dimensi kerumitan. Faktor penghambat meliputi kurangnya

pemahaman dan kesadaran masyarakat, terbatasnya server jaringan dan spesifikasi komputer, serta kurangnya sumber daya manusia yang kompeten dalam layanan *online*. Upaya yang dilakukan Disdukcapil meliputi melakukan kerjasama dengan provider dan melaksanakan pengadaan komputer serta melakukan pelatihan kepada operator terkait inovasi Wadai Balapis Manis.

Keterbatasan Penelitian : Penelitian memiliki keterbatasan waktu dan biaya. Penelitian juga dilakukan hanya pada wilayah tertentu sebagai studi kasus yang dipilih berdasarkan teori inovasi oleh Rogers.

Arah Masa Depan Penelitian : Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian ini, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan program inovasi dalam penerbitan akta kelahiran untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

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

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Afriani, Thesa. 2022. Inovasi Pelayanan Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan (SIPELANDUK) dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka Tengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- Azizah, Rahmi Dwiyluli. Inovasi Jembatan Pelayanan Online (JEMPOL) Nagari dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Limapuluh Kota Provinsi Sumatera Barat : Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- Creswell, John W. 2016. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta : Gava Media
- Eko, Putri, K., Pambudi, D. A., & Si, M. (2018). Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Melalui E-Government Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta Innovation of Birth Certificate Services By E-Government in Yogyakarta Department of Population and Civil Registration. *Jurnal Natapraja: Kajian Ilmu Administrasi Negara*, 6(1), 272–289. www.jogja.antaraneews.com
- Hutasoit, I., Pribadi, A. S., & Kediri, P. K. (2023). *Pelayanan dokumen akta kematian melalui aplikasi sedudo di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten nganjuk provinsi jawa timur*. 5(April), 106–124.
- Malik, Aprilia., Siswidiyanto., & Setyowati, E. (2012). *PERENCANAAN PROGRAM AKTA ONLINE DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN AKTA KELAHIRAN (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi)*. 1(5), 1025–1032.
- Mudrikah, Saringatun,dkk. 2022. *Inovasi Pembelajaran di Abad 21*. Sukaharjo : Pradina Pustaka
- Nirmala, I. (2022). Inovasi Pelayanan Online Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. *Kaganga:Jurnal Pendidikan Sejarah Dan Riset Sosial Humaniora*, 5(1), 128–135. <https://doi.org/10.31539/kaganga.v5i1.3573>

- Randi Novrizal, J. (2020). 195-Article Text-411-1-10-20210216. *Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi*, 2(4), 36–43.
- Saputri, N. P. (2023). Implementasi Pelayanan Akta Kelahiran Online Menggunakan Klampid New Generation di Kelurahan Sememi Kota Surabaya. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(02), 101–107. <https://klampiddispendukcapil.surabaya.go.id.e-kios>
- Soraya, T., & Astuti, P. (2019). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online di Kabupaten Pati. *Journal of Politic and Government Studies*, 8(4), 61–70. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/viewFile/25018/22273>
- Takahepis, J. K. R., Kasenda, V., & Monintja, D. K. (2021). Efektivitas pelayanan akta kelahiran secara online di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota manado. *Governance*, 1(2), 1–8.
- Zulkifli, A. P. (2019). *PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik Studi Pelayanan Jemput Bola Akta Kelahiran Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga*. 5(2), 233–243.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

