

INOVASI PELAYANAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BITUNG PROVINSI SULAWESI UTARA

Febrian Ezra Luas

NPP. 31.0884

*Asal pendaftaran Kota Bitung
Provinsi Sulawesi Utara*

Program Studi Studi Kependudukam Dan Pencatatan Sipil

Email : brianluas71@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. Gatingsih M.T

ABSTRACT

Problem/Background (GAP): The Bitung-DC Application is one of the online public service innovations in Bitung City, the lack of public awareness and understanding of the importance of owning birth certificates in Bitung City is the main problem in this study. Therefore the author is interested in researching **Innovation of Birth Certificate Services at the Population and Civil Registration Office of Bitung City, North Sulawesi Province.** **Purpose:** This study aims to analyze the innovation of the Bitung-DC Application, obstacles and inhibiting factors, and find out the efforts that need to be made in the issuance of birth certificates through Application innovation Bitung-DC. **Method:** The research method used is a qualitative descriptive research method. Data collection uses observation, interview, and documentation methods, with data analysis techniques including data reduction, data presentation, and conclusion drawn. **Results/Findings:** The theory used is the innovation theory according to Rogers. The results of the research from five innovation indicators, namely Relative Advantage, Compability, Complexity, Triability, and Observability, show problems in the indicators of complexity and possibility of trying, where there are still people who are technologically literate and the number of birth certificates that are uncertain every month makes the implementation of Bitung-DC Application services less than optimal. **Conclusion:** The Bitung-DC innovation in the issuance of birth certificates at the Bitung City Population and Civil Registration Office has been running quite well and innovatively in accordance with the indicators of relative advantage, suitability, and ease of observability, although in the indicators of complexity and indicators of the possibility of trying, there are still some obstacles, but this innovation has continued to run well in the preparation of population documents since its launch in 2022. The Bitung City Population and Civil Registration Office is advised to provide education to the public regarding the purpose of the Bitung-DC Application and increase the socialization of online service implementation in order to lead to an orderly population administration society.

Keywords: Innovation, Birth Certificate, Bitung Digital City Application

ABSTRAK

Permasalahan atau Latar Belakang (GAP): Aplikasi Bitung-DC merupakan salah satu inovasi pelayanan publik online di Kota Bitung, kurangnya kesadaran dan pemahaman masyarakat akan pentingnya kepemilikan akta kelahiran di Kota Bitung menjadi permasalahan utama dalam penelitian ini. Oleh karena itu penulis tertarik untuk meneliti tentang **Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung Provinsi Sulawesi Utara. Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi Aplikasi Bitung-DC, kendala dan faktor-faktor penghambat, serta mengetahui upaya yang perlu dilakukan dalam penerbitan akta kelahiran melalui inovasi Aplikasi Bitung-DC. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian deskriptif kualitatif. Pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi, dengan teknik analisis data meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Teori yang digunakan adalah teori inovasi menurut Rogers. Hasil penelitian dari lima indikator inovasi yaitu Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*), Kesesuaian (*Compability*), Kerumitan (*Complexity*), Kemungkinan dicoba (*Triability*), dan Kemudahan diamati (*Observability*) menunjukkan masalah pada indikator kerumitan dan kemungkinan dicoba, dimana masih ada masyarakat yang melek teknologi serta jumlah akta kelahiran yang tidak menentu setiap bulannya membuat pelaksanaan pelayanan Aplikasi Bitung-DC menjadi kurang optimal. **Kesimpulan:** Inovasi Bitung-DC dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung sudah berjalan cukup baik dan inovatif sesuai dengan indikator keuntungan relatif, kesesuaian, dan kemudahan diamati, meskipun pada indikator kerumitan dan indikator kemungkinan dicoba masih ditemukan beberapa hambatan tapi inovasi ini tetap berjalan dengan baik dalam pembuatan dokumen kependudukan sejak peluncurannya pada tahun 2022. Disdukcapil Kota Bitung disarankan untuk memberikan edukasi kepada masyarakat terkait tujuan dari adanya Aplikasi Bitung-DC dan meningkatkan sosialisasi pelaksanaan pelayanan secara online guna menuju masyarakat tertib administrasi kependudukan.

Kata Kunci : Inovasi, Akta Kelahiran, Aplikasi Bitung Digital City

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Peran teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam memenuhi kebutuhan manusia semakin hari semakin dibutuhkan pada era globalisasi dan digitalisasi yang semakin berkembang pesat. Dengan kemajuan teknologi dapat membuat penyelenggaraan pemerintahan menjadi lebih baik, hal ini dibuktikan dengan berbagai teknologi yang telah digunakan oleh pemerintah baik dari bidang pendidikan, kesehatan, ekonomi maupun dalam bidang lainnya yang bertujuan untuk menghasilkan pelayanan publik yang optimal kepada masyarakat. Kemajuan teknologi di era keterbukaan informasi publik sudah menjadi keniscayaan dalam berbagai aspek pemenuhan kebutuhan masyarakat. (Setianingrum et al. 2020). Pemerintah di tuntut untuk memberikan pelayanan publik secara optimal kepada Masyarakat, tapi dalam kenyataannya pelayanan publik yang diberikan belum dapat di realisasikan dengan baik, hal ini terlihat dari berbagai macam keluhan dan permasalahan dari pemberian pelayanan publik salah satunya yakni masih lambatnya proses pelayanan yang diberikan sehingga dapat menyulitkan masyarakat, Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam pelayanan publik akan meningkatkan kualitas pelayanan seiring dengan perkembangan zaman.

Salah satu sektor dalam pelayanan publik yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraannya yaitu pelayanan Administrasi Kependudukan. Pelayanan administrasi kependudukan merupakan pelayanan publik yang penting untuk dilaksanakan karena ruang lingkupnya yang luas dan dapat menciptakan identitas kependudukan yang nantinya dijadikan basis data dasar dalam seluruh pelayanan dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan pencetakan dokumen kependudukan juga penting untuk dilaksanakan karena nantinya akan menghasilkan data tunggal seseorang dalam sebuah negara yang berlaku seumur hidup. Pemerintah Kota Bitung dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan terus menciptakan berbagai inovasi yang bertujuan untuk mempermudah pelayanan publik yang ada di Kota Bitung, salah satu bentuk inovasi yang dilakukan oleh pemerintah dalam bidang administrasi kependudukan yaitu dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang berbasis aplikasi untuk mempermudah pelayanan yang di berikan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung menerapkan bentuk pelayanan administrasi kependudukan secara online dengan memanfaatkan aplikasi *Bitung-DC (Digital City)* dalam memenuhi berbagai kebutuhan pelayanan publik yang ada di masyarakat. Aplikasi ini diharapkan dapat menjadi solusi dan bisa menjawab berbagai permasalahan pelayanan publik yang ada di kota Bitung. Hal ini juga berdasarkan peraturan Daerah Kota Bitung Nomor 15 Tahun 2018 tentang penyelenggaraan Pemerintah Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi. Digitalisasi layanan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung mencakup pelaporan peristiwa kelahiran yang dilakukan secara *online*. Masyarakat cukup melaporkannya dengan mekanisme secara online melalui operator kelurahan dan kecamatan dengan menggunakan aplikasi Bitung-DC yang terkoneksi dengan jaringan internet. Salah satu pelayanan yang di berikan oleh aplikasi Bitung-DC ini yaitu pelayanan pembuatan akta kelahiran.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan pelayanan akta kelahiran di Kota Bitung sendiri yakni dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 67 Tahun 2020 tentang Rencana Strategis Kementerian Dalam Negeri Tahun 2020-2024 menyatakan untuk kepemilikan Akta Kelahiran di target sebesar 98% pada tahun 2023. Sementara Kota Bitung sendiri telah menerbitkan sekitar 59.100 akta kelahiran atau sekitar 96,89% di Tahun 2023. Berikut terdapat Data Konsolidasi Bersih (DKB) kepemilikan akta kelahiran berdasarkan Kabupaten/Kota yang ada di Sulawesi Utara.

Tabel 1. 1

Persentase yang sudah memiliki Akta Kelahiran berdasarkan DKB Semester 1 dari Kantor Catatan Sipil dan Kabupaten/Kota di Provinsi Sulawesi Utara (Persen)

KABUPATEN/KOTA	LAP. DAERAH 30 SEPTEMBER 2023		LAP. DAERAH 31 OKTOBER 2023	
	MEMILIKI	%	MEMILIKI	%
Bolaang Mongondow	64.011	97,63	64.011	97,63
Minahasa	74.085	97,46	74.085	97,46
Kepulauan Sangihe	30.009	98,30	30.013	98,32
Kepulauan Talaud	25.734	99,93	25.734	99,93
Minahasa Selatan	54.567	97,15	54.567	97,15

Minahasa Utara	56.524	98,32	56.536	98,35
Minahasa Tenggara	31.612	99.22	31.613	99,23
Bolaang Mongondow Utara	23.847	99.29	23.850	99,30
Kepulauan Sitaro	14.930	98.65	14.932	98,66
Bolaang Mongondow Timur	21.705	97,31	21.705	97,31
Bolaang Mongondow Selatan	22.163	98.99	22.165	99,00
Kota Manado	113.496	97.42	113.496	97,42
Kota Bitung	59.071	96.84	59.100	96,89
Kota Tomohon	23.969	98.80	23.971	98,81
Kota Kotamobagu	31.117	99.63	31.117	99,63
JUMLAH	646.840	97.97	646.895	97,98

Sumber : Direktorat Jenderal Kependudukan Dan Pencatatan Sipil 2023

Berdasarkan data pada tabel 1.1 masih ada sejumlah anak yang belum terdaftar (3,49%). Hal ini belum memenuhi target secara Nasional di tahun 2023 yakni 98%. Kendala dalam kepemilikan akta kelahiran anak di Kota Bitung tentu merupakan tantangan yang perlu diatasi. Penting untuk terus meningkatkan upaya pendaftaran agar semua anak memiliki akses yang sama terhadap hak-hak dasar, seperti pendidikan dan layanan kesehatan.

Pernyataan dari operator dan pegawai bidang pelayanan dokumen kependudukan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil Kota Bitung Ibu Astrit Runtuwene melalui wawancara via *Whatsapp* pada tanggal 26 Oktober 2023. Dimana dikatakan bahwa kendala tersebut terdapat pada kurangnya pemahaman masyarakat untuk memanfaatkan aplikasi *Bitung DC* ini. Banyak masyarakat yang mengeluhkan tentang proses pembuatan dokumen kependudukan melalui aplikasi yang sulit dipahami dan dimengerti sehingga dari pengamatan menunjukkan bahwa masyarakat cenderung lebih memilih untuk mengurus dokumen kependudukan secara langsung di kantor dari pada menggunakan aplikasi, dan sosialisasi aplikasi yang belum menyeluruh kepada masyarakat juga menjadi kendala dalam inovasi aplikasi ini.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai inovasi pelayanan sudah dilakukan sebelumnya, Peneliti mengkaji beberapa penelitian yang memiliki fokus yang sama dengan tujuan untuk memperluas dan memperdalam teori serta sebagai acuan untuk peneliti dalam melakukan penelitian. Peneliti menelaah beberapa penelitian yang memiliki masalah tentang pelayanan akta kelahiran. Penelitian Yana Mariana Saida Kulsum (2023), dengan judul “Inovasi Aplikasi Sempelaku dalam Penertbitan Akta Kelahiran di Dinas dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur” Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teori Inovasi menurut Rogers (2008). Hasil penelitian sesuai dengan indikator kemungkinan dicoba ditemukan bahwa jumlah akta kelahiran tidak menentu bahkan mengalami penurunan serta sosialisasi yang belum menyeluruh. Joe Chevalier Kaligis (2021). Dengan judul “Inovasi Pelaksanaan Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon Provinsi Sulawesi Utara.” Penelitian ini menggunakan metode

deskriptif kualitatif dengan teori Inovasi menurut Rogers (2008). Gaspar, Nadya Aveline. Waworundeng, Welly. Kumayas, Neni (Jurnal, 2022). Memiliki kesamaan pada objek penelitian yaitu pada aplikasi Bitung-DC dan lokus yang sama di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung. Perbedaan dengan penelitian peneliti terletak pada teori yang digunakan yaitu teori efektivitas dan mengkaji proses pelayanan publik yang diberikan oleh aplikasi Bitung-DC. Gatningsih (Jurnal 2015) Membahas tentang penggunaan SIAK dalam pelayanan di Kabupaten Bandung dimana dalam pelaksanaannya masih ditemukannya ketidakakuratan data base kependudukan yang dihasilkan, persamaan dengan penelitian peneliti yaitu membahas tentang proses administrasi kependudukan oleh peneliti yaitu inovasi aplikasi Bitung-DC dalam pelaksanaannya harus di sinkronkan dengan SIAK. Perbedaan terletak dilokus dan objek penelitian.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Peneliti melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks dalam penelitian ini berfokus pada pelayanan penerbitan dokumen kependudukan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung melalui inovasi aplikasi Bitung-DC yang dilaksanakan secara daring/*online*. Meskipun metode penelitian yang digunakan sama yakni menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan teori Rogers (Swarno 2008), tetapi terdapat perbedaan pada faktor-faktor penghambat dan perbedaan pada hasil serta Kesimpulan dengan penelitian sebelumnya.

1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui faktor penghambat serta upaya dari Pemerintah Kota Bitung dalam penerbitan akta kelahiran berbasis aplikasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan kegunaan tertentu (Sugiyono 2016;2). dengan pendekatan deskriptif yang meneliti hubungan, perilaku, sikap, dan pandangan, serta proses dan konsekuensi fenomena yang berkelanjutan dengan menggunakan gambaran penjelasan keadaan yang sedang terjadi dengan kata kata atau gambar dalam upaya menjawab seluruh kejadian atau gejala yang ada di saat melakukan penelitian. (Creswell 2014;58).

Peneliti mengumpulkan data menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pada tahap penentuan informan dan wawancara peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu teknik dalam pengumpulan sampling dengan cara menetapkan ciri ciri tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian kepada para pelaksana pelayanan aplikasi Bitung-DC dan memakai teknik *accidental sampling* yaitu teknik pengumpulan dengan orang yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan memiliki syarat sebagai narasumber atau pemberi informasi, maka wawancara dapat langsung dilaksanakan. Jumlah informan terdiri dari 10 orang yang terdiri dari kepala dinas, sekretaris dinas, para kepala bidang, para kepala seksi, operator dan masyarakat.

Teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti mengadopsi dari Miles dan Huberman (1984) dalam Sugiyono (2014:91) yakni reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Setelah memperoleh data yang dianggap valid oleh peneliti maka selanjutnya peneliti harus melakukan uji validitas terhadap data tersebut.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Analisis Inovasi Aplikasi Bitung-DC Dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Kota Bitung

Inovasi Aplikasi Bitung Digital City (Bitung-DC) dalam pelayanan akta kelahiran di Kota Bitung dianalisis berdasarkan lima karakteristik inovasi, diantaranya:

1. *Relative Advantage* atau keuntungan relatif;
2. *Compability* atau kesesuaian;
3. *Complexity* atau kerumitan;
4. *Triability* atau kemungkinan dicoba;
5. *Observability* atau kemudahan diamati;

Menganalisis gagasan baru dalam inovasi Aplikasi Bitung-DC dalam pelayanan akta kelahiran, penulis menggunakan 5 atribut berdasarkan teori Rogers. Pengamatan secara langsung melalui pelaksanaan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung dan dibandingkan dengan data yang ada dilapangan bertujuan untuk dapat mengetahui dan menganalisis hal yang menimbulkan ide baru dari aplikasi Bitung-DC ini sehingga pelayanan akta kelahiran di Kota Bitung dapat berjalan dengan lancar. Inovasi aplikasi Bitung-DC diciptakan untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan publik yang ada di Kota Bitung lebih khususnya dalam percepatan penerbitan dokumen kependudukan, dengan adanya aplikasi ini pelayanan pada Disdukcapil Kota Bitung dapat dipermudah baik dari segi pegawai maupun masyarakat. Penulis melakukan analisa pada aplikasi Bitung-DC melalui indikator karakteristik inovasi menurut teori Rogers dalam Suwarno (2008:17-18), antara lain:

3.1.1. Relative Advantage atau Keunggulan Relatif

Keunggulan relatif sebuah inovasi harus memiliki keunggulan dan nilai tambah yang membedakannya dari inovasi sebelumnya atau dari yang lain, dengan selalu menonjolkan unsur kebaruan yang memberikan nilai tambah yang unik dan berbeda. Inovasi Disdukcapil Kota Bitung dalam pelayanan penerbitan akta kelahiran melalui aplikasi Bitung-DC harus mempunyai kualitas dan kelebihan lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Maksud dalam indikator ini yaitu nilai pembaharuan dan manfaat yang bisa dirasakan dari aplikasi Bitung-DC dalam menerbitkan akta kelahiran serta sistem pelaksanaannya dari segi finansial ataupun non finansial. Dari perspektif Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung, inovasi aplikasi ini menghilangkan kebutuhan akan penerimaan dokumen secara langsung, pemilihan, dan verifikasi manual satu per satu, karena dokumen-dokumen tersebut sudah terstruktur dan terorganisir melalui sistem aplikasi. Sementara itu, dari sudut pandang masyarakat, aplikasi ini memberikan kemudahan dengan memungkinkan mereka untuk mengurus dokumen kependudukan tanpa harus pergi ke kantor secara langsung, cukup dengan berada dirumah saja. Penggunaan aplikasi Bitung-DC sangat membantu masyarakat dalam rangka pemenuhan pelayanan dokumen kependudukan di Kota Bitung secara tidak langsung dengan memanfaatkan kemajuan teknologi dan informasi dalam pelaksanaannya.

3.1.2. Kesesuaian atau Compatibility

Kesesuaian atau *Compability* merupakan suatu atribut Inovasi, dimana suatu Inovasi bisa beradaptasi dengan kondisi lingkungan yang ada. Inovasi aplikasi Bitung-DC haruslah mempunyai hubungan dan kompetibel dengan Inovasi sebelumnya serta sesuaian dengan perkembangan teknologi terkini. Dimana proses pelayanan dari Aplikasi Bitung-DC berbasis jaringan dan menggunakan *handphone*. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelaksanaan pelayanan di Disdukcapil Kota Bitung juga merupakan salah satu cara yang efektif dalam

memanfaatkan kemajuan teknologi sesuai dengan perkembangan zaman. Hasil observasi, dokumentasi, dan wawancara dalam Compability atau Kesesuaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung sudah menyesuaikan dengan teknologi baru dan memiliki standar operasional prosedur yang sangat sederhana dan mudah dipahami oleh masyarakat. Sehingga aplikasi Bitung-DC sudah sangat kompetibel dan dapat menyesuaikan dengan perkembangan zaman.

3.1.3. Kerumitan atau complexity

Inovasi dilihat dari sifatnya selanjutnya yaitu memiliki tingkat kerumitan tersendiri dari inovasi yang diciptakan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui inovasi aplikasi Bitung-DC pastinya menawarkan cara yang lebih baik dan lebih mudah dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran, namun pastinya tetap ada kesulitan dalam pelaksanaannya, prosedur dan pemahaman penggunaan dalam pelaksanaan aplikasi Bitung-DC merupakan ukuran dari indikator kerumitan ini. Aktivasi dan prosedur dari aplikasi Bitung-DC untuk tata cara pendaftaran akun dan pengajuan pelayanan dalam portal aplikasi Bitung-DC, masyarakat hanya perlu membuka aplikasi Bitung-DC kemudian klik daftar dan menginput NIK, *Email*, serta melakukan verifikasi menggunakan nomor *handphone*. Setelah mendaftar melalui aplikasi maka pemohon sudah memiliki akun sendiri dan dapat mengajukan permohonan sesuai dengan kebutuhan. Pelaksanaan proses pengajuan permohonan akta kelahiran dilengkapi dengan dokumen antara lain formulir surat keterangan kelahiran (F2.01), surat keterangan kebenaran sebagai pasangan suami istri (F2.04), berita acara dari kepolisian bagi anak anak yang tidak diketahui asal usulnya/keberadaan orang tuanya, Kartu Keluarga asli, fotokopi Kartu Tanda Pengenal (KTP) dua orang saksi, fotokopi buku nikah atau kutipan akta nikah dan surat keterangan kelahiran asli dari Dokter/penolong kelahiran. Semua kelengkapan dokumen tersebut diupload dalam sistem.

Prosedur pelayanan aplikasi Bitung-DC sudah cukup jelas dan sangat mudah di pahami oleh masyarakat. Sehingga masyarakat dapat dengan mudah melakukan pengumpulan berkas sesuai dengan dokumen yang akan di buat serta tidak perlu lagi menyiapkan berkas dalam bentuk *hardfile*. Selain itu masyarakat tidak perlu lagi mengambil akta kelahiran tersebut ke Kantor Disdukcapil, melainkan dapat di cetak secara langsung oleh masyarakat di mana pun asalkan ada jaringan internet yang stabil. Akan tetapi masih ada saja beberapa masyarakat yang tidak memahami tentang tata cara melakukan pendaftaran online karena melek teknologi bahkan mungkin ada yang tidak memiliki *handphone* Android. sehingga perlu adanya sosialisasi secara berkala kepada masyarakat.

3.1.4. Kemungkinan dicoba atau Triability

Salah satu karakteristik dari inovasi ialah kemungkinan dicoba atau *Triability*, yang artinya sebuah inovasi dapat di terima apabila telah terbukti dan teruji mempunyai kelebihan atau nilai lebih di masyarakat, Hal ini dapat dilihat langsung oleh peneliti pada saat melaksanakan penelitian melalui kegiatan observasi di lapangan secara langsung.

Inovasi aplikasi Bitung-DC mendapat banyak perhatian dari kalangan masyarakat, dapat dilihat bahwa jumlah permintaan penerbitan akta kelahiran sudah mencapai 4504 pemohon hanya dalam kurun waktu setahun. Sejak awal peluncurannya dibulan November 2022 sudah mendorong minat masyarakat dalam pembuatan akta kelahiran di Kota Bitung, meskipun seiring berjalannya waktu antusias dari masyarakat cenderung menurun karena masih banyaknya masyarakat yang memiliki pengetahuan minim terkait dengan aplikasi ini. Sosialisasi yang sedikit dan hanya diikuti oleh masyarakat yang sama di beberapa kecamatan menyebabkan kurangnya permohonan penerbitan akta kelahiran melalui aplikasi ini. Sehingga masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui dan memilih melakukan pelayanan secara langsung di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung, padahal tujuan utama dari inovasi aplikasi Bitung-DC ini yaitu untuk mempermudah

masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan terlebih khususnya akta kelahiran.

Pemahaman Masyarakat dalam pelaksanaan aplikasi Bitung-DC merupakan salah satu faktor penting dari keberhasilan inovasi ini. Hal ini membuktikan bahwasannya sosialisasi mampu mendorong peningkatan pengajuan akta kelahiran melalui inovasi aplikasi Bitung-DC. Sehingga jumlah kepemilikan akta kelahiran yang ada di Kota Bitung semakin meningkat. Dari hasil diatas, jika dikaitkan dengan teori Rogers berdasarkan indikator *trialability* (Kemungkinan Dicoba). Aplikasi Bitung-DC sudah cukup banyak digunakan oleh masyarakat meskipun setiap bulannya jumlah pengajuan penerbitan akta kelahiran tidak menentu tapi masih bisa ditingkatkan lagi melalui sosialisasi yang gencar, sehingga lebih banyak lagi masyarakat di Kota Bitung yang menggunakan aplikasi Bitung-DC dalam penerbitan akta kelahiran.

3.1.5. Kemudahan Diamati atau Observability

Inovasi memiliki karakteristik yang mudah untuk diamati dari segi bagaimana inovasi tersebut dapat menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Inovasi yang mudah dipahami dapat diukur melalui kejelasan prosedur maupun ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung inovasi tersebut. Prosedur pelayanan akta kelahiran secara online melalui aplikasi Bitung-DC sudah sangat jelas dan tidak berbelit-belit sehingga memudahkan masyarakat dalam pembuatan akta kelahiran. Adapun prosedur yang harus di tempuh pertama, yaitu mengunduh aplikasi Bitung-DC di *Playstoe* kemudian membuat/mendaftarkan akun, setelah itu membuat pengajuan permohonan pembuatan akta kelahiran, melengkapi berkasi, menunggu konfirmasi operator (petugas), jika telah di proses, maka pemohon dapat langsung mengambil dokumen akta kelahiran di Kantor Dukcapil Bitung ataupun datang ke kelurahan tempat tinggal pemohon.

Indikator selanjutnya yaitu sarana dan prasarana utama dalam pelaksanaan inovasi aplikasi Bitung-DC. Sarana utama Aplikasi Bitung-DC adalah *computer/laptop*, jaringan *internet*, dan *printer*, serta operator yang bertugas untuk menghubungkan ke Sistem Administrasi Kependudukan (SIAK) terpusat dalam penerbitan akta kelahiran. Berdasarkan hasil tersebut masih ditemukan beberapa kendala seperti server yang sering down baik dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil maupun dari system SIAK terpusat.

3.2. Faktor Penghambat

Program yang di jalankan oleh suatu organisasi ataupun pemerintah tentunya memiliki banyak kekurangan dan hambatan bahkan sering kali tidak berjalan dengan lancar sesuai dengan harapan. Namun instansi pelaksana harus bersikap cermat dan bijak dalam menangani permasalahan tersebut agar dapat meminimalisir hambatan yang ada. peneliti menemukan beberapa faktor penghambat dalam pelaksanaan Pelayanan melalui Aplikasi Bitung-DC, antara lain:

3.2.1. Kurangnya Pemahaman Masyarakat

Masih minimnya pemahaman dan kesadaran akan pentingnya kepemilikan akta kelahiran membuat jumlah kepemilikan akta kelahiran yang ada di Kota Bitung masih kurang dan tidak memenuhi target dan capaian pemerintah, Sosialisasi yang tidak menyeluruh dan juga tidak sering di lakukan masih menjadi kendala dalam aplikasi Bitung-DC dan membuat proses pelayanan terhambat. Sosialisasi yang gencar serta operator yang mumpuni merupakan solusi dari permasalahan di atas. Berdasarkan hasil bahwasannya aplikasi Bitung-DC ini sebenarnya sudah sangat menguntungkan bagi masyarakat, hanya saja kurangnya pemahaman dan tidak meratanya sosialisasi masih menjadi kendala dalam pelaksanaan inovasi aplikasi Bitung-DC dalam peningkatan kepemilikan akta kelahiran yang ada di Kota Bitung.

3.2.2. Sarana dan Prasarana yang kurang mendukung

Salah satu fasilitas dalam pelaksanaan aplikasi Bitung-DC yaitu jaringan internet. Jaringan yang tidak stabil akan membuat server terkendala sehingga memberikan hambatan tersendiri baik dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung maupun dari Kantor Pusat. Jadi apabila servernya terganggu, maka mulai dari input hingga proses percetakan dokumen kependudukan tidak akan terlaksana. Peneliti menyimpulkan bahwa dalam pelaksanaan inovasi aplikasi Bitung-DC ini salah satunya masih terkendala dengan jaringan internet.

3.2.3. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan salah satu modal dasar dalam pergerakan suatu pelayanan. Dalam pelaksanaan Pelayanan melalui Inovasi aplikasi Bitung-DC sendiri membutuhkan sumber daya manusia sebagai penggerak pelayanan. Dari komposisi jumlah pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung dengan jumlah pegawai 51 orang dengan komposisi 22 orang PNS dan 29 orang Honorer itu jumlah yang kurang memadai dan menjadi hambatan dalam terselenggaranya pelayanan online ini. Hal ini tentu akan menghambat pelayanan terutama berkaitan dengan keluhan masyarakat yang menilai waktu pelayanan yang diberikan cenderung sangat lama dalam merespon dan memproses pengajuan. Berikut data pegawai berdasarkan pendidikan dari pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung.

3.3. Upaya dalam Meningkatkan Inovasi Aplikasi Bitung-DC

Menurut Teori Inovasi Rogers dalam Suwarno 2008 indikator dari Kemudahan Diamati atau Observability salah satu yang berpengaruh yaitu SDM (Sumber Daya Manusia). SDM merupakan penggerak suatu organisasi yang harus dilatih dan dikembangkan kapabilitasnya dalam berbagai sektor pemerintahan, sumber daya manusia memiliki peran yang sangat penting atas keberhasilan dalam pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan nasional. Dengan begitu kedudukan dan peranan dari setiap sumber daya manusia itu sendiri sangatlah penting sebagai penggerak kegiatan pemerintah. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan perlu adanya upaya berupa pelatihan dan pembimbingan teknis sebagai bentuk pembinaan sumber daya manusia yang menjadi salah satu faktor dalam menentukan kualitas kerja dari pegawai. Dengan demikian kegiatan pembinaan secara berkesinambungan dalam pemahaman teknologi terkini yang harus diikuti oleh tenaga ahli atau operator guna meningkatkan kemampuan kerja sesuai dengan perkembangan zaman.

Dalam mengatasi hambatan terkait sumber daya manusia, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung dapat melakukan penataan atau manajemen kinerja berkelanjutan, penempatan pegawai yang tepat, penambahan jumlah sumber daya manusia yang dibutuhkan, pelatihan dan bimbingan teknis, serta pembinaan yang berkesinambungan.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Aplikasi Bitung DC (Digital City) dirancang untuk membantu Pemerintah Kota Bitung dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang cepat, tepat dan akurat serta mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan administrasi. Selain itu aplikasi ini juga dapat mempercepat dan mempermudah pelayanan publik yang ada di Kota Bitung lebih khususnya dalam percepatan penerbitan dokumen kependudukan, dengan adanya aplikasi ini pelayanan pada Disdukcapil Kota Bitung dapat dipermudah baik dari segi pegawai maupun masyarakat.

Ada beberapa faktor penghambat dalam pelayanan penerbitan akta kelahiran melalui aplikasi Bitung-DC antara lain; Masih minimnya pemahaman dan kesadaran masyarakat akan pentingnya kepemilikan akta kelahiran yang ada di Kota Bitung yang dipengaruhi oleh sosialisasi aplikasi yang tidak menyeluruh dan jarang dilakukan pemerintah sehingga membuat proses pelayanan terhambat. Selanjutnya mengenai sarana dan prasarana yang masih belum memadai yakni jaringan internet yang tidak stabil dan membuat server terkendala, apabila servernya terkendala/terganggu, maka mulai dari input hingga proses percetakan dokumen kependudukan tidak akan terlaksana. Peneliti menyimpulkan bahwa dalam pelaksanaan inovasi aplikasi Bitung-DC ini salah satunya masih terkendala dengan jaringan internet.

Sumber daya manusia (SDM) juga merupakan salah satu faktor yang penting untuk menjadi perhatian karena sumber daya manusia merupakan penggerak dalam pelayanan. Sumber daya manusia merupakan modal dasar dalam pergerakan suatu pelayanan. Dalam pelaksanaan Pelayanan melalui Inovasi aplikasi Bitung-DC sendiri membutuhkan sumber daya manusia sebagai penggerak pelayanan terdapat 51 orang pegawai dengan komposisi 22 orang PNS dan 29 orang Honorer yang terlibat dalam pelayanan di Dukcapil Kota Bitung itu merupakan jumlah yang kurang memadai dan menjadi hambatan dalam terselenggaranya pelayanan online ini. Sosialisasi yang gencar serta operator/SDM yang mumpuni merupakan solusi dari permasalahan diatas.

IV. KESIMPULAN

Peneliti menyimpulkan Inovasi Bitung-DC dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung sudah berjalan cukup baik dan inovatif sesuai dengan indikator keuntungan relatif, kesesuaian, dan kemudahan diamati, meskipun pada indikator kerumitan masih ada masyarakat yang melek teknologi dan tidak memiliki *handphone* android, serta jumlah akta kelahiran yang tidak menentu setiap bulannya sesuai dengan indikator kemungkinan dicoba tapi inovasi ini tetap berjalan dengan baik dalam pembuatan dokumen kependudukan sejak peluncurannya pada tahun 2022.

Ada beberapa faktor-faktor penghambat inovasi aplikasi Bitung-DC, yaitu: Sedikitnya sosialisasi dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung yang dilakukan dalam menyampaikan informasi Aplikasi Bitung-DC dalam penerbitan dokumen kependudukan, terutama akta kelahiran di kalangan masyarakat yang jauh dari pusat kota dan memiliki kendala teknologi serta jaringan internet yang tidak stabil, Masih rendahnya kesadaran dan pemahaman dari beberapa Masyarakat tentang pentingnya kepemilikan akta kelahiran di beberapa daerah yang ada di Kota Bitung, Masih kurangnya sarana dan prasarana dalam pelayanan aplikasi Bitung-DC yang membuat terhambatnya proses pelayanan.

Adapun beberapa upaya yang bisa dilakukan dalam mengatasi beberapa faktor penghambat Inovasi Aplikasi Bitung-DC dalam pelayanan penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung adalah: Melengkapi sarana sosialisai kepada masyarakat yaitu dengan pemasangan spanduk, poster, dan baliho di titik keramaian dan di tempat yang jauh dari ibu kota juga bisa melalui media sosial dan lainnya, Memililih sasaran sosialisasi yang tepat serta memberikan pemahaman kepada masyarakat sebagai sasaran program akan pentingnya akta kelahiran serta di pertegas landasan hukum dan sanksi bila melanggar peraturan yang telah dibuat oleh pemerintah, Melengkapi jumlah sarana dan prasarana seperti komputer dan juga printer serta menstabilkan jaringan internet dengan pihak Telkom.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu penelitian yang

hanya dilaksanakan tidak lebih dari 2 (dua) minggu sehingga wawancara dan observasi hanya dilakukan sebentar.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu peneliti menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan inovasi pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung melalui Aplikasi Bitung Digital City, untuk menemukan hasil yang lebih mendalam dalam penelitian selanjutnya.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melaksanakan penelitian, juga kepada para dosen pembimbing, kakak senior dan rekan-rekan seperjuangan serta seluruh pihak yang membantu dan menyukseskan pelaksanaan penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Gatiningsih. (2015). *Identifikasi Data Base Kependudukan Sebagai Produk Pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) Di Kabupaten Bandung*.
- Lesmanawaty, E. (2020). *Penerapan E-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Provinsi Jawa Barat*.
- Gaspar, N. A. (2023). *Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Bitung Digital City (DC) Di Kecamatan Madidir Kota Bitung*.
- Kaligis, J. C. (2021). *Inovasi Pelaksanaan Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon Provinsi Sulawesi Utara*.
- Kulsum, Y. M. S. (2023). *Inovasi Aplikasi Simpelaku Dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur*.
- Sukma, N. R. (2023). *Efektivitas Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Melalui Website Online Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur*.
- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Basrowi & Suwandi. (2008). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta
- Creswell, John W. 2016. *Research Design, Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Clay G Weslatt (15 Agustus 2007). Dalam website. Dhevina, Ihsanira. 2018. E-Government: Inovasi dalam Strategi Komunikasi. https://www.setneg.go.id/baca/index/e_government_inovasi_dalam_strategi_komunikasi
- Dhewanto Wawan, Mulyaningsih Dwi Herati, Permatasari Anggraeni, Anggadwita Grisna, Ameka Indriany. 2014. *Manajemen Inovasi: Peluang Sukses Menghadapi Perubahan*. Yogyakarta : CV Andi Offset.
- Dwiyanto, Agus. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: GadjahMada University Press.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Halvorsen, T., Hauknes, J., Miles, I., & Roste, R. 2005. *On The Differences Between Public and Private Sector Innovation*. Oslo: Free Press

Miles, Matthew B. And Huberman, A. Michael. 2014. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta : Universitas Indonesia Press.

Rogers, Everett. 2003. *Diffusion of Innovations, Fifth Editions*. New York: Free Press

Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.

