

# **INOVASI PELAKSANAAN PELAYANAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA TOMOHON**

Joe Chevalier Kaligis

NPP. 28.1176

*Asdaf Kota Manado, Provinsi Sulawesi Utara*

*Program Studi Adminsitrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil*

Email: jckaligis@gmail.com

## **ABSTRACT**

Ownership of Birth Certificate in Tomohon City, North Sulawesi Province is fulfilled the standards, but still there are some citizen that doesn't have any of the certificate. This is due to a lack of public awareness to take care of the birth certificate caused by the public's views on the management of birth certificates requiring a convoluted process, long queueing time, and distant access. This research aims to analyze innovation based on E-Dukcapil Tomohon application in accelerating ownership of birth certificate in Tomohon City, factors that inhibit and to know the efforts of the population Office and civil registration of Tomohon District. The theory used related to this research is the innovation theory according to Rogers which is divided into five indicators namely Relative Advantage, Compability, Complexity, Triability, and Observability. The research method used is Grounded theory. Result from the five indicators of innovation, namely Relative Advantage, Compability, Complexity, Triability, and Observability, there is an indicator that has not been reached is Triability. Based on the analysis of the problem of the possibility of trying indicators are the number of birth certificates erratically even experienced a decline and socialization is not thorough. The efforts can be done by intensifying the socialization action and choosing the right socialization target. Advises for the Department of Population and Civil registration of Jember District in order to increase and develop the inhibitory factor such as educating the community regarding the purpose of the application of E-Dukcapil Tomohon, arranging the layout of cooperation with the mature, improving the facilities and infrastructure, improving the proper socialization of the target and making local regulations legally valid.

Key Words : Innovation, Service, and Birth Certificate

## **ABSTRAK**

Kepemilikan Akta Kelahiran di Kota Tomohon Provinsi Sulawesi Utara sudah mencapai target dari jumlah penduduk, namun masih belum mencapai keseluruhan. Hal ini disebabkan oleh kurangnya kesadaran masyarakat untuk mengurus akta kelahiran yang disebabkan pandangan masyarakat terhadap kepengurusan akta kelahiran yang membutuhkan proses yang berbelit-belit, waktu

mengantre yang lama, dan akses tempuh yang jauh. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi berbasis Aplikasi E-Dukcapil Tomohon dalam percepatan kepemilikan akta kelahiran di Kota Tomohon, untuk menganalisis faktor-faktor yang menghambat serta untuk menganalisis upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon. Teori yang digunakan terkait penelitian ini 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*). Metode penelitian yang digunakan adalah *Grounded theory*. Hasil penelitian, dari lima indikator inovasi yaitu Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*), Kesesuaian (*Compability*), Kerumitan (*Complexity*), Kemungkinan dicoba (*Triability*), dan Kemudahan diamati (*Observability*) terdapat satu indikator yang belum tercapai yaitu Kemungkinan dicoba (*Triability*). Sesuai hasil analisis permasalahan dari indikator kemungkinan dicoba adalah jumlah akta kelahiran tidak menentu bahkan mengalami penurunan serta sosialisasi yang belum menyeluruh. Upaya yang dapat dilakukan dengan melakukan tindakan sosialisasi secara intensif dan memilih sasaran sosialisasi yang tepat. Saran kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon agar dapat meningkatkan dan mengembangkan faktor penghambat seperti memberikan edukasi kepada masyarakat terkait tujuan dari adanya Aplikasi E-Dukcapil Tomohon, mengatur tata letak kerjasama dengan matang, meningkatkan sarana dan prasarana, meningkatkan sosialisasi yang tepat sasaran dan membuat Peraturan Daerah yang sah secara hukum.

**Kata Kunci** : Inovasi, Pelayanan, dan Akta Kelahiran

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Administrasi kependudukan merupakan salah satu bidang yang diurus oleh pemerintah. Saat ini dalam mengatur berbagai urusan pemerintahannya, Indonesia sejak tahun 2003 telah mengembangkan konsep pemerintahan berbasis elektronik yang diberi nama *e-Government*. *e-Government* adalah sebuah kata yang mendefinisikan penyelenggaraan pemerintahan dengan basis teknologi informasi yang berkemampuan untuk mengubah sebuah relasi antar penduduk, bisnis, dan pemerintahan. Pemerintah pusat saat ini sedang mendorong berbagai bidang pemerintahan khususnya pemerintahan daerah agar dalam penyelenggaraan pemerintahannya menggunakan konsep *e-Government*. Hal ini dapat menjadi keuntungan bagi pemerintah pada bidang Administrasi Kependudukan yaitu pemerintah dapat membuat sistem dengan menggunakan teknologi terbaru dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan. Keuntungan ini telah dimanfaatkan oleh pemerintah, namun suatu sistem tentunya harus ada pembaharuan setiap saat. Pemerintah kala ini dituntut untuk melayani kebutuhan masyarakat secara inovatif. Pelayanan yang inovatif ini adalah sebuah pelayanan yang dilakukan berdasarkan gagasan atau penemuan akan ide yang kreatif dalam memodifikasi kebijakan pelayanan yang dapat bermanfaat bagi masyarakat secara langsung ataupun tidak langsung. Inovasi ini sangat penting bagi pelayanan terhadap masyarakat. Salah satu atribut dari inovasi menurut Everett M. Roger yaitu Kompatibilitas, dimana inovasi itu harus menyesuaikan dengan keadaan yang ada, yang membuat pelayanan kepada masyarakat dapat diseleraskan dengan perkembangan jaman yang sedang berjalan. Selain itu, Inovasi juga harus memperbaiki pelayanan yang ada jika dinilai belum sesuai dengan harapan dari pemerintah dan masyarakat.

Disdukcapil Kota Tomohon adalah perangkat yang melaksanakan unsur administrasi kependudukan di Tomohon. Disdukcapil Tomohon diwajibkan untuk melakukan sebuah pelayanan kependudukan yang terbaik dengan melakukan berbagai program yang inovatif untuk mewujudkan visi dan misi yang dibuat oleh dinas tersebut. Pada Perwako Tomohon Nomor 29 Tahun 2019 menjelaskan bahwa mereka harus membentuk inovasi pelayanan yang didasari tugas pokok dan fungsi pada Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data. Inovasi pelayanan yang dilaksanakan oleh Disdukcapil Tomohon adalah peluncuran Dukcapil Tomohon *Go Digital* yang didalamnya terdapat aplikasi E-Dukcapil Tomohon. Program yang diluncurkan ini adalah salah satu inovasi pelayanan pertama di Provinsi Sulawesi Utara dan merupakan salah satu program yang dibuat oleh Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) pada bulan Mei 2019. Maksud dari inovasi pelayanan ini adalah untuk melayani masyarakat dengan pelayanan yang maksimal secara cepat, akurasi yang tepat, lengkap, dan gratis.

## **1.2. Permasalahan**

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan pelayanan akta kelahiran yaitu kesadaran masyarakat akan administrasi yang masih kurang merupakan salah satu masalah yang ada di Kota Tomohon, sehingga pemerintah harus berinovasi agar masyarakat tersebut sadar akan administrasi, namun dalam pelaksanaan aplikasi ini, masih ada saja kendala sehingga tidak terlaksana secara maksimal. Kendala tersebut terdapat pada bagian sosialisasi aplikasi ini kepada seluruh masyarakat yang belum dilakukan sehingga masih banyak masyarakat yang belum mengetahui aplikasi ini. Selain itu, aplikasi ini menggunakan teknologi terkini dimana masyarakat harus tahu penggunaannya. Bagi masyarakat pedesaan yang belum tersentuh dengan arus teknologi, akan terdapat banyak juga yang tidak memahami penggunaan aplikasi ini. Hal ini disampaikan oleh beberapa masyarakat kota Tomohon diantaranya saudari Heidiningsih Pangemanan yang tinggal di Desa Kumelembuai, Kecamatan Tomohon Selatan mengatakan bahwa aplikasi ini sangat baik dan bermanfaat pada masyarakat namun belum semua masyarakat memanfaatkan aplikasi ini karena kekurangan informasi dari pemerintah tentang penggunaan aplikasi ini (Wawancara tanggal 3 Oktober 2020 melalui telepon). Ada juga pendapat dari Ibu Wendy Lumi dalam wawancara via *whatsapp* pada 25 September 2020, sampai saat ini beliau belum mengetahui adanya aplikasi ini. Sosialisasi dan cara menggunakan belum pernah disampaikan oleh pemerintah kepada masyarakat di lingkungan Paslaten dua, Lingkungan VI, Kecamatan Tomohon Timur, Kota Tomohon. Dari informasi ini masih ada masyarakat yang belum mengetahui adanya aplikasi E-Dukcapil Tomohon dan penggunaannya.

## **1.3. Penelitian Sebelumnya**

Peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian ini berdasarkan beberapa penelitian terdahulu yang melakukan penelitian pada bagian Inovasi Pelayanan Admindukcapil di Kota-kota lainnya. Penelitian Edi dan Abdul berjudul Studi Tentang Kendala dan Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang ada di Kalimantan Timur dalam Pelayanan Penerbitan Akta Kependudukan (Edi & Abdul, 2017), menemukan bahwa yang menjadi kendala dalam pelaksanaan pelayanan di Kalimantan Timur itu sendiri yaitu sumber daya manusia, anggaran atau dana, kendala kesadaran masyarakat, sarana prasarana, wilayah yang sangat luas, pelayanan terpusat di kabupaten/kota, kurangnya syarat administratif pengurusan, faktor non teknis, dll. Adapun upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang ada di Kalimantan Timur adalah memperbaiki kinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu pelaksanaan sosialisasi, pelaksanaan sidang akta keliling, memotivasi masyarakat dengan memberikan kompensasi kelahiran. Selain itu membawa laptop pribadi ke kantor dan memberikan pendidikan dan pelatihan serta bimbingan teknis untuk para pegawai minimal 2 kali dalam 1 tahun. Penelitian Wyke dan Herwan mengenai

Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan menemukan bahwa rendahnya kesadaran masyarakat di Kota Madiun terkait kepemilikan akta kelahiran mendorong pemerintah Kota Madiun menciptakan sebuah inovasi pelayanan kependudukan yaitu Lempeng Gapit atau Layanan Sehari Mengurus Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Petugas Antar Sampai di Tempat (Wyke dkk,2020). Penelitian Wiryanto melakukan kajian pada pencarian model inovasi pelayanan administrasi kependudukan(adminduk) yang dapat direplikasi dengan menggunakan metode penelitian kajian Pustaka dengan memanfaatkan referensi,dokumen,dan data yang relevan (Wiryanto, 2019). Penelitian Mona,Syamsurizaldi, dan Muhammad menyatakan bahwa tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang prima memaksa pemerintah melakukan berbagai inovasi. Berangkat dari hal tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang menciptakan inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan *Online* atau PADUKO (Mona, Syamsurizaldi, dan Muhammad, 2020). Lalu, ada juga penelitian dari Dahlila dan Aldri mengemukakan bahwa modernisasi berbagai bentuk pelayanan public harus dibentuk, untuk meminimalisir masala yang terkait dengan pelayanan, maka dari itu dibentuk inovasi yang ada (Dahlila dkk, 2020) Berdasarkan hasil penelitian dari Tania tentang pentingnya inovasi pelayanan administrasi kependudukan karena memiliki tujuan untuk mengetahui permasalahan yang melatarbelakangi pembuatan sistem administrasi kependudukan secara online di Kabupaten Pati. Hasil penelitian ini didapatkan bahwa inovasi pelayanan administrasi kependudukan secara online di Kabupaten Pati masih belum optimal 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 adanya inovasi pelayanan tersebut, masyarakat Kabupaten Pati mendapat kemudahan dalam kepengurusan adminsitras 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 pelayanan dokumen kependudukan di Kota Tomohon , dimana belum ada yang melakukan penelitian pada inovasi ini karena inovasi ini bersifat baru diluncurkan. Metode penelitian yang digunakan sama, namun mendapatkan hasil dan kesimpulan yang berbeda-beda, salah satunya, inovasi adalah inovasi yang pertama kali dilakukan di Provinsi Sulawesi Utara

#### **1.5. Tujuan.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hambatan dan tantangan, serta mendapatkan informasi tentang upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan dan tantangan dalam pelaksanaan pelayanan akta kelahiran melalui inovasi yang ada pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Tomohon.

## **II. METODE**

Penelitian ini menggunakan Penelitian Kualitatif, dengan menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan induktif, dan menganalisis data melalui *grounded theory* yakni menyajikan data melalui teori-teori yang sudah ada. (Sugiyono, 2013). Nazir menjelaskan bahwa metode deskriptif ini adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok objek, pada masa sekarang. Tujuannya dengan membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, factual dan akurat mengenai fakta serta sifat antar fenomena yang diselidiki.

Penulis mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara dengan metode *non-probability sampling* yaitu dengan *purposive sampling* bagi pelaksana kebijakan, dan metode *accidental sampling* bagi pengguna kebijakan yaitu terhadap 13 orang informan yang terdiri dari kepala dinas, sekertaris dinas, para kepala bidang, para kepala seksi, operator dan masyarakat (dalam hal ini pengguna inovasi sebagai objek penelitian sebanyak 3 orang).

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1. Inovasi Aplikasi E-Dukcapil Tomohon dalam Pelayanan Akta Kelahiran di Kota Tomohon

Penulis melakukan Analisa pada inovasi Aplikasi E-Dukcapil Tomohon dalam pelaksanaan pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon. Inovasi Aplikasi E-Dukcapil Tomohon ini merupakan penjabaran dari Visi – Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon yang dalam hal ini melahirkan inovasi ini agar dapat mendorong masyarakat untuk tertib administrasi dikarenakan dengan aplikasi ini pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon dapat dimudahkan baik bagi pegawai di dalamnya ataupun masyarakat. Dari segi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yang awalnya pegawai harus datang ke kantor dan menyortir kelengkapan pembuatan dokumen kependudukan melihat kondisi kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon yang baru saja dipindahkan ke tempat yang jauh daripada pusat kota, sehingga pegawai-pegawai di dinas ini sulit untuk datang serta dengan adanya kebijakan baru dari munculnya virus COVID-19 yang membuat pegawai harus melakukan WFH (*Work from Home*) atau bekerja dari rumah, pegawai sekarang dapat bekerja dari rumah dikarenakan dokumen-dokumen tersebut sudah terorganisir melalui aplikasi ini. Sedangkan dari segi masyarakat, aplikasi ini dapat mempermudah mereka dengan berada di rumah saja mereka sudah bisa mendapatkan dokumen kependudukan mereka

##### 3.1.1 *Relative Advantage* atau keuntungan relatif

Keuntungan relatif menggambarkan bahwa inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui Aplikasi E-Dukcapil Tomohon harus mempunyai keuntungan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Maksud dalam indikator ini adalah nilai pembaharuan dan manfaat yang dirasakan dari Aplikasi E-Dukcapil Tomohon dalam mengeluarkan akta kelahiran dan sistem pelaksanaannya baik dari segi finansial maupun non finansial. Aplikasi yang dibuat ini memanfaatkan kemajuan teknologi di era 4.0 dari segi Keuntungan Relatifnya dengan memberikan nilai lebih dari inovasi-inovasi sebelumnya, bagi dalam segi finansial, dan non-finansial kepada masyarakat berupa pelayanan yang efisien, hemat biaya, simple dan praktis tanpa harus datang ke kantor disdukpencaipil ini. Pengajuan pelayanan dapat dilakukan melalui *gadget* dimanapun dan kapanpun. Selain itu, Aplikasi E-Dukcapil Tomohon juga memberikan keuntungan bagi pegawai Disdukpencaipil Tomohon dalam meringankan beban kerja mereka melihat jam kerja mereka yang dikurangi, sehingga pegawai tidak susah dalam memberikan pelayanan dan juga dapat lebih hemat energi karena tidak terlalu sibuk dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya pengurusan akta kelahiran.

##### 3.1.2 *Compability* atau kesesuaian

Kesesuaian atau *Compability* adalah salah satu karakteristik dari inovasi. Hal ini dibutuhkan bagi inovasi sebagai bentuk adaptasi bagi prosedur dan penggunaan teknologi baru. Kesesuaian ini harus dimiliki oleh Aplikasi E-Dukcapil Tomohon agar sesuai dengan keadaan yang ada. Prinsip dan pedoman bagi aplikasi ini harus disesuaikan dengan teknologi terkini. Berdasarkan observasi dan

hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa sumber dan data SOP yang penulis dapatkan bahwa prosedur pelayanan Aplikasi E-Dukcapil Tomohon sudah jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat, sehingga masyarakat dapat dengan mudah melengkapi persyaratan berkas dokumen yang dibutuhkan. Para petugas Aplikasi E-Dukcapil Tomohon yang terus dilatih dan tidak ketergantungan satu sama lain menyebabkan petugas Aplikasi E-Dukcapil Tomohon mudah menyesuaikan dengan teknologi baru yang digunakan untuk menyediakan layanan pengajuan Akta Kelahiran. Jadi, bahwa Aplikasi E-Dukcapil Tomohon telah mempunyai sifat yang kompatibel sehingga dapat menyesuaikan terhadap prosedur dan penggunaan teknologi baru.

### **3.1.3 Complexity atau kerumitan**

Indikator selanjutnya dari inovasi adalah tingkat kerumitan inovasi yang diciptakan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon harus mampu memberikan pemahaman tentang aplikasi E-Dukcapil Tomohon dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran dengan menggunakan sarana utamanya. Merujuk pada hasil wawancara dan observasi dari indikator kerumitan melalui sarana utama pelaksanaan aplikasi E-Dukcapil Tomohon dan pemahaman yang cukup dari masyarakat sudah sangat baik dilakukan. Merujuk dari segi sarana utama, telah disediakan secukupnya agar lebih mendukung terlaksananya pelayanan *online* melalui Aplikasi E-Dukcapil Tomohon dalam pelayanan Akta Kelahiran dan tidak terjadinya hal yang berbelit-belit. Sehingga operator dalam memberikan layanan tidak merasa kebingungan. Didukung dengan pemahaman masyarakat yang cukup terkait aplikasi ini, akan menambah cepatnya proses pelayanan akta kelahiran. Namun, jika terjadi kebingungan terhadap masyarakat pengguna, maka *video tutorial* di *youtube* akan membantu memberikan informasi yang diperlukan. Sehingga masyarakat tidak perlu bingung dalam mengajukan akta kelahiran menggunakan layanan *online* Aplikasi E-Dukcapil Tomohon. Kerumitan bagi penduduk usia lanjut dapat diatasi dengan diberi pemahaman lebih kepada mereka dan membantu mereka dalam penggunaan aplikasi ini.

### **3.1.4 Triability atau kemungkinan dicoba**

*Triability* atau kemungkinan dicoba adalah salah satu karakteristik dari inovasi. Inovasi harus dapat diterima dan dapat diuji serta terbukti mempunyai keuntungan atau nilai yang lebih. Kemungkinan daya uji bagi inovasi ini dilihat berdasarkan hasil kegiatan magang melalui observasi penulis di Kantor Disdukpencaipil Tomohon. Dari hasil berbagai wawancara, jika dikaitkan dengan teori yang relevan bahwa indikator *Triability* (Kemungkinan dicoba) Aplikasi E-Dukcapil Tomohon sudah cukup baik atau dalam artian meski setiap bulannya tidak tentu namun dapat ditingkatkan lagi, agar seluruh masyarakat Kota Tomohon terkhusus masyarakat yang tidak mempunyai waktu di jam kerja dapat semuanya memiliki akta kelahiran dengan mudah dan efisien.

### **3.1.5 Observability atau kemudahan diamati**

Inovasi harus dapat diamati dari segi bagaimana inovasi tersebut mampu menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Inovasi dapat diamati melalui kejelasan prosedur maupun ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung inovasi. Berdasarkan hasil wawancara dan SOP yang didapatkan, bahwa prosedur pelaksanaan Aplikasi E-Dukcapil Tomohon dapat dilakukan sudah baik melalui *handphone* maupun komputer, dengan mengupload persyaratan yang diminta kemudian menunggu konfirmasi dari operator (petugas) jika sudah selesai dapat diambil di kantor pusat dan langsung dicetak. Indikator sarana dan prasarana penunjang dalam pelayanan Inovasi Aplikasi E-Dukcapil Tomohon juga adalah alat tulis kantor, aplikasi SIAK, meja dan kursi, listrik yang memadai, dan *genset* apabila diperlukan

### **3.2 Faktor Penghambat Pelaksanaan Inovasi Aplikasi E-Dukcapil Tomohon**

Suatu organisasi yang menjalankan programnya tidak akan selalu berjalan dengan lancar. Dalam setiap usaha yang dilakukan pasti akan menemui kendala atau hambatan. Tetapi instansi pelaksana harus bersikap cermat dan bijak dalam menangani permasalahan yang ada untuk meminimalisir hambatan yang ada. Demikian halnya dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon dalam mencapai tujuan yaitu Inovasi Aplikasi E-Dukcapil Tomohon dalam percepatan kepemilikan akta kelahiran.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan oleh penulis selama kegiatan magang riset terapan pemerintahan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon, penulis menemukan faktor-faktor penghambat dalam pelaksanaan Aplikasi E-Dukcapil Tomohon dilihat dari indikator inovasi yang digunakan penulis dalam menganalisis faktor penghambat inovasi Aplikasi E-dukcapil Tomohon antara lain: menumpuknya akta kelahiran yang sudah tercetak. Akta Kelahiran yang sudah dicetak cukup banyak yang belum diambil oleh pengaju Akta kelahiran, kurangnya pemahaman dan kesadaran masyarakat mengenai akta kelahiran, sosialisasi yang hanya diikuti oleh masyarakat yang sama. Kegiatan sosialisasi merupakan salah satu upaya dalam memperkenalkan berbagai program dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon kepada masyarakat Kota Tomohon. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon telah melaksanakan penyuluhan dan sosialisasi di kecamatan-kecamatan dan desa, tetapi masih kurang efektif, dan fasilitas jaringan *internet* yang tidak memadai. Kendala *server* juga terkadang memberikan hambatan tersendiri baik itu *server* yang bermasalah dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon, PLN maupun dari Kantor Pusat.

### **3.3 Upaya dalam mengatasi hambatan dalam Inovasi Aplikasi E-Dukcapil Tomohon**

Akta Kelahiran merupakan akta otentik yang memiliki kepastian hukum tentang peristiwa kelahiran seseorang. Namun masih banyak penduduk Kota Tomohon yang masih belum memiliki akta kelahiran sehingga identitasnya tidak/belum tercatat dan secara hukum keberadaannya tidak dianggap oleh negara. Pemerintah melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon merupakan instansi pelaksana yang menerbitkan akta kelahiran mempunyai tanggung jawab dan andil yang besar untuk memastikan bahwa setiap penduduk di Kota Tomohon sudah memiliki akta kelahiran.

Berdasarkan uraian penulis tentang faktor-faktor penghambat Inovasi Aplikasi E-Dukcapil Tomohon, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon melakukan upaya-upaya agar meningkatkan Inovasi Aplikasi E-Dukcapil Tomohon dalam percepatan kepemilikan akta kelahiran di Kota Tomohon berdasarkan indikator inovasi yang digunakan penulis, antara lain: merubah prosedur pelayanan, memberikan edukasi kepada masyarakat, dengan jemput bola, pemerintah Kota Tomohon melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai upaya-upaya dalam inovasi Pelayanan Akta Kelahiran melalui Aplikasi E-Dukcapil Tomohon. Diantaranya adalah melakukan tindakan jemput bola, yaitu sosialisasi secara merata ke seluruh masyarakat Tomohon dengan menggandeng seluruh aparatur baik Kota, Kecamatan maupun tingkat Desa untuk menjelaskan tentang Aplikasi E-Dukcapil Tomohon ini terkhusus petugas harus menjelaskan pentingnya keabsahan setiap dokumen persyaratan yang terkadang masih banyak yang salah. Kemudian memberi penjelasan bawasanya akta kelahiran ini sangatlah penting kepemilikannya dan yang terakhir adalah kerjasama dengan pihak Telkom. Jaringan internet merupakan salah satu indikator penting dalam pelayanan Aplikasi E-Dukcapil Tomohon. Mengenai kendala *server*, Pemerintah Kota Tomohon melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon telah melakukan kerjasama dengan Telkom untuk menstabilkan *server* dan pemasangan

Wifi gratis agar lancarnya program.

### 3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pengembangan sistem pelayanan administrasi kependudukan yang baru diperlukan untuk membentuk pengelolaan pemerintahan yang berjalan secara efektif dan efisien dan dilakukan melalui cara-cara yang gampang dan cepat kepada masyarakat. Sistem pelayanan administrasi kependudukan yang telah dibaharui adalah menerapkan mekanisme pelayanan secara daring dimana pelayanan administrasi kependudukan ini dapat memudahkan masyarakat dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Berkaitan dengan hal di tersebut, adapun *grand design* administrasi kependudukan yang merupakan bagian yang menciptakan sistem dari Administrasi Kependudukan yaitu Sistem Informasi dan Administrasi Kependudukan (SIAK). Sistem Informasi dan Administrasi Kependudukan (SIAK) ini adalah salah satu inovasi dalam melakukan pelayanan. Inovasi pelayanan yang dilaksanakan oleh Disdukcapil Tomohon adalah peluncuran Dukcapil Tomohon *Go Digital* yang didalamnya terdapat aplikasi E-Dukcapil Tomohon. Program yang diluncurkan ini adalah salah satu inovasi pelayanan pertama di Provinsi Sulawesi Utara dan merupakan salah satu program yang dibuat oleh Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) pada bulan Mei 2019. Maksud dari inovasi pelayanan ini adalah untuk melayani masyarakat dengan pelayanan yang maksimal secara cepat, akurasi yang tepat, lengkap, dan gratis.. Penulis menemukan temuan penting yakni inovasi ini sangat membantu dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Tomohon karena dapat melakukan pelayanan secara cepat, sehingga mempermudah pegawai yang ada melihat jarak yang sangat jauh. Penelitian ini sangat berguna bagi Praja karena penelitian ini sebagai ilmu dalam menjalankan pemerintahan yang sesungguhnya nanti setelah mengakhiri pendidikan di Institut Pemerintah Dalam Negeri (IPDN). Saat turun langsung dalam melakukan magang dan pengambilan data, dapat membentuk praja sebagai aparatur yang tanggap, cepat, tepat dan dapat memberikan saran dalam bidang pemerintahan khususnya bagian administrasi kependudukan dan pencatatan sipil serta pemberian pelayanan yang optimal bagi masyarakat. Sebagai bahan pertimbangan, dan gagasan baru bagi Disdukcapil Tomohon yang merupakan instansi pelaksana dalam bidang adminduk dalam menambah upaya-upaya mengenai pentingnya berinovasi dalam birokrasi karena birokrasi tanpa inovasi akan membuat penyelenggaraan pemerintahan yang monoton, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Tomohon yang ada dalam menjalankan tugas dan tanggung-jawab Pemerintah Kota Tomohon melihat kualitas pelayanan dari inovasi yang telah dibuat. Adanya inovasi ini juga diharapkan secara jangka panjang mampu meningkatnya SDM secara masif, sehingga mampu menumbuhkan kesadaran masyarakat secara tidak langsung layakna penelitian Edi dkk.

## IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan inovasi berbasis Aplikasi E-Dukcapil Tomohon (Sistem Informasi Pelayanan) dalam percepatan kepemilikan Akta Kelahiran di Kota Tomohon adalah sudah cukup baik atau inovatif hanya satu indikator saja yang belum tercapai yaitu *Triability*, Indikator Kemungkinan dicoba (*Triability*) ada dua tahapan untuk menentukan baik/inovatif atau tidaknya Aplikasi E-Dukcapil Tomohon yaitu jumlah akta kelahiran dan sosialisasi Aplikasi E-Dukcapil Tomohon, *Triability* dianggap belum baik/inovatif karena jumlah akta kelahiran yang diajukan dalam tahun

2020 setiap bulannya tidak menentu bahkan mengalami penurunan di bulan terakhir. Sedangkan sosialisasi yang dilaksanakan di desa maupun kelurahan hanya diikuti oleh orang yang sama sehingga informasi yang diterima belum cukup menyeluruh. Kemudian, Hambatan yang ditemui selama pelaksanaan Inovasi Aplikasi E-Dukcapil Tomohon dalam percepatan kepemilikan Akta Kelahiran di Kota Tomohon antara lain yaitu fasilitas jaringan *internet* yang tidak memadai; Sosialisasi belum merata di kalangan masyarakat terkhusus masyarakat wilayah pinggiran Kota Tomohon; Masih kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya akta kelahiran bagi anak; Menumpuknya akta kelahiran yang telah dicetak; belum adanya regulasi yang lebih dalam lagi mengatur tentang aplikasi E-Dukcapil Tomohon. Upaya-upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon dalam mengatasi hambatan yang terjadi adalah melakukan kerjasama dengan pihak Telkom agar *server* bisa stabil, melakukan tindakan sosialisasi secara intensif dan memberikan edukasi terkhusus masyarakat desa-desa dan pelosok Kota Tomohon , melakukan tindakan jemput bola dan memilih sasaran sosialisasi yang tepat serta memberikan pemahaman kepada masyarakat , dan terakhir adalah merubah prosedur pencetakan akta kelahiran setelah masyarakat pengaju datang ke kantor agar mengurangi dan menghindari menumpuknya akta kelahiran yang telah dicetak.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu kotasaja sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Cresswel.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan inovasi pelayanan pada Provinsi Sulawesi Utara untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

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

## VI. DAFTAR PUSTAKA

### 5.1 Buku-buku

Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.

Creswell, John W. 2016. *Research Design, Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

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.

Sugiyono, 2016. *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung : Alfabeta.

### 5.2. Perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan

Peraturan Walikota Tomohon Nomor 29 Tahun 2016 tentang Penjabaran Tugas Pokok dan Fungsi Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon