

# INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA TANGERANG

Dika Ummu Habibah

NPP. 29.0726

*Asdaf Kota Tangerang Provinsi Banten*

*Program Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil*

Email: [dikaummuhabibah@gmail.com](mailto:dikaummuhabibah@gmail.com)

## ABSTRACT

**Problem Statement/Background (GAP):** In this study, researchers focused on problems caused by the difficulty of community mobility, so that people were hampered from taking care of residence documents for Birth Certificates in Tangerang City. **Purpose:** To understand, analyze, and explain "Innovation of Population Administration Services at the Tangerang City Population and Civil Registration Service". **Method:** The method used is descriptive qualitative research. This study uses the theory of innovation according to Rogers. **Result:** This research shows that the Sobatdukcapil Innovation has been running well in increasing the ownership of the deed. **Conclusion:** based on the research conducted, it can be concluded that Sobatdukcapil's innovation has been going well but there are still many people who do not understand Sobatdukcapil's innovation itself, there is still a lack of human resources in operating application and website-based innovations and unstable internet quality. To increase the issuance of Birth Certificates, the author provides suggestions for conducting socialization on Sobatdukcapil Innovations and training for operators so that operators can be responsible for operating and providing optimal services for Sobatdukcapil Innovations.

**Keywords:** Sobatdukcapil Innovation, Innovation, Birth Certificate

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Pada penelitian ini peneliti berfokus pada permasalahan yang disebabkan sulitnya mobilitas masyarakat, sehingga masyarakat terhambat untuk mengurus dokumen kependudukan Akta Kelahiran di Kota Tangerang. **Tujuan :** Untuk memahami, menganalisis, dan menjelaskan "Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang". **Metode :** Metode yang digunakan ialah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan teori inovasi menurut Rogers. **Hasil :** Penelitian ini menunjukkan Inovasi Sobatdukcapil sudah berjalan dengan baik dalam meningkatkan kepemilikan akta. **Kesimpulan :** berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa inovasi Sobatdukcapil sudah berjalan dengan baik namun masih banyak masyarakat yang kurang memahami Inovasi Sobatdukcapil itu sendiri, masih kurangnya sumber daya manusia dalam pengoperasian Inovasi yang berbasis aplikasi dan website dan tidak stabilnya kualitas internet. Untuk meningkatkan penerbitan Akta Kelahiran penulis memberikan saran untuk melakukan Sosialisasi mengenai Inovasi Sobatdukcapil dan pelatihan kepada operator sehingga operator dapat bertanggung jawab dalam mengoperasikan dan memberikan pelayanan yang optimal pada Inovasi Sobatdukcapil.

**Kata Kunci:** Inovasi Sobatdukcapil, Inovasi, Akta Kelahiran

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan administrasi kependudukan adalah bentuk pelayanan yang diberikan pemerintah guna mencapai tertib administrasi kependudukan. Pelayanan administrasi ini mencakup pencatatan sipil untuk mencapai sistem data kependudukan yang akurat, valid dan aktual. Dalam hal ini administrasi ini sendiri dimanfaatkan sebagai penunjang pelaksanaan pembangunan pemerintahan. Dalam persepsi lainnya pelayanan administrasi kependudukan merupakan pemberian hak secara administratif kepada penduduk dalam memberikan keabsahan mengenai identitas penduduk dan perlindungan atas status hak sipil seseorang.

Berdasarkan dengan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 34 ayat (3) mengatakan: “Negara bertanggung jawab atas penyediaan pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak”. Untuk itu contoh dari pelayanan umum yang dimaksud dapat berupa pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan bentuk pelayanan untuk masyarakat yang menghasilkan suatu jasa publik berupa administratif dan menjadi tanggung jawab bagi pemerintah. Hal ini sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan pasal 1 ayat (7) yang menyatakan bahwa instansi pelaksana pemerintah kabupaten/kota bertanggung jawab dan berwenang dalam melaksanakan pelayanan dan urusan administrasi kependudukan. Hal ini mendukung upaya dalam mewujudkan GISA (Gerakan Indonesia Sadar Administrasi).

GISA atau Gerakan Indonesia Sadar Administrasi adalah suatu Gerakan untuk menumbuhkan ekosistem yang sadar akan administrasi. Program GISA ini juga mendorong pemerintah untuk mempermudah proses pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Pasal (19) Tahun 2018 tentang Administrasi Kependudukan secara daring yang bertujuan untuk meningkatkan Kualitas terhadap pelayanan administrasi kependudukan. Dengan adanya Permendagri tersebut, diharapkan untuk pemerintah dan khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil membuat suatu inovasi atau terobosan baru. Inovasi sendiri memiliki arti proses pembaharuan terhadap sesuatu yang muncul karena ide-ide kreatif sebuah kelompok atau individu. Inovasi yang dimaksud dalam hal ini ialah inovasi yang berkenaan dengan pelayanan administrasi kependudukan, yang membawa suatu perubahan terhadap model pelayanan atau modifikasi terhadap pelayanan tersebut. Berbicara tentang inovasi sama dengan berbicara tentang pendayagunaan teknologi. Dimana keduanya memiliki keterikatan yang sangat erat.

Pemanfaatan teknologi pada era Digitalisasi menjadi hal yang sangat tepat untuk melakukan inovasi tentunya dalam hal pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini sangat sesuai dengan mengingat perilaku masyarakat Indonesia yang tidak ingin mengantre lama untuk memperoleh sesuatu dan sifat masyarakat Indonesia yang lebih condong menginginkan sesuatu yang instan. Dengan ditambah masa pandemi Covid-19 atau Corona Virus Disease (SARS-CoV-2) yang menuntut Stakeholder mencari cara agar tetap berlangsungnya proses dalam memberikan pelayanan walaupun dengan keadaan yang sangat terbatas.

Keterbatasan tersebut menjadikan munculnya ide-ide yang kreatif serta inovatif bagi Pemerintah Kota Tangerang. Ide kreatif tersebut mencetuskan suatu inovasi berbasis Online. Dimana pemerintah Kota Tangerang khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah meluncurkan sebuah Inovasi pelayanan administrasi berbasis Online yang diberi bernama “Sobatdukcapil“. Pelayanan administrasi online tersebut bisa diakses melalui website [sobatdukcapil.tangerangkota.go.id](http://sobatdukcapil.tangerangkota.go.id) dan aplikasi pada Smartphone Android. Pelayanan Sobat Dukcapil ini memiliki banyak pelayanan kependudukan salah satu pelayanannya adalah dalam proses pembuatan Akta Kelahiran.

**Tabel Data Kepemilikan Akta Kelahiran Usia 0-18 Tahun per- Kecamatan di Kota Tangerang Tahun 2021**

NO.	KECAMATAN	JUMLAH ANAK 0-18 <sup>TH</sup>	MEMILIKI AKTA	
			JUMLAH	%
1	TANGERANG	49.472	46.796	94,59%
2	JATIUWUNG	34.509	32.878	95.27%
3	BATUCEPER	29.571	28.260	95,57%
4	BENDA	26.592	25.571	96,16%
5	CIPONDOH	69.436	65.993	95,04%
6	CILEDUG	44.109	42.268	95,83%
7	KARAWACI	58.818	56.718	96,43%
8	PERIUK	42.905	40.174	93.63%
9	CIBODAS	48.767	46.053	94,43%
10	NEGLASARI	38.526	36.775	95,46%
11	PINANG	56.294	53.647	95,30%
12	KARANG TENGAH	33.846	32.514	96,06%
13	LARANGAN	43.712	41.918	95,90%
	<b>KOTA TANGERANG</b>	<b>576.557</b>	<b>549.565</b>	<b>95,32%</b>

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang, 2021

Jumlah kepemilikan akta kelahiran rata-rata pada setiap kecamatan sudah mencapai angka 95,32%. Sebenarnya ini sudah memenuhi standar bahwa masyarakat sudah tertib akan administrasi, namun hal ini belum mencapai target 100% dalam hal kepemilikan akta. Dapat dilihat pada tabel bahwa kecamatan Periuk masih banyak masyarakat yang belum memiliki akta kelahiran. Sedangkan angka kepemilikan akta kelahiran di kecamatan Karawaci sudah mencapai 96,43%. Jika dilihat jarak tempuh kecamatan Karawaci dan Periuk relatif sama dan kedua kecamatan tersebut masih saling berdekatan. Padahal penduduk usia produktif persebarannya lebih banyak berada di Kecamatan Periuk, bisa diartikan bahwa seharusnya masyarakat yang ada di Kecamatan ciledug tidak punya banyak waktu untuk mengurus berkas dokumen kependudukan.

### 1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Menurut UU Nomor 24 Tahun 2013 Pasal 27 ayat (1) tentang kewajiban penduduk dalam melaporkan peristiwa kelahiran kepada instansi terkait paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak hari kelahiran. Kelahiran merupakan peristiwa penting yang wajib dilaporkan, karena hal ini berkaitan dengan perubahan data kependudukan. Selain itu kepemilikan terhadap akta kelahiran adalah hal yang vital bagi setiap masyarakat. Dimana dalam kegunaannya masyarakat dapat memperoleh hak-hak sipilnya termasuk hak perdata individu serta pengakuan status kewarganegaraan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat beberapa permasalahan yang berkaitan dengan program inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang ini, yaitu masih banyak masyarakat khususnya Kecamatan Periuk yang kurang berpartisipasi terhadap pelayanan administrasi berbasis Online, banyaknya ulasan negatif mengenai inovasi pelayanan administrasi melalui Sobatdukcapil dan kurangnya pemahaman serta sosialisasi kepada masyarakat, menurunnya angka kesadaran masyarakat dalam kepemilikan akta kelahiran.

### 1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks fokus maupun teori yang digunakan. Penelitian Eko Kurnia Putri dan Argo Pambudi (2018) berjudul

Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Melalui *E-GOVERNMENT* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta., menemukan bahwa program pelayanan melalui E-Government belum dilakukan secara optimal. Penelitian Muhammad Ichsan Kabullah (2020) berjudul Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online(PADUKO) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang., menemukan bahwa Inovasi (PADUKO) sudah berjalan dengan baik dan dapat diterima masyarakat. Penelitian ini juga menyatakan bahwa masyarakat dapat merasakan keuntungan seperti efektivitas waktu, efisiensi biaya dan tenaga. Penelitian Pati, Tania Soraya (2019) berjudul Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online Di Kabupaten Pati, menemukan bahwa penelitian ini menjelaskan bahwa pelayanan secara online belum berjalan dengan optimal. Masyarakatnya masih kurang memanfaatkan teknologi. Namun walau begitu Kabupaten Pati mendapat kemudahan dalam kepengurusan adminduk secara mudah dan cepat. Penelitian yang berjudul Inovasi Pesonadukcapil Dalam Kepemilikan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bangka Provinsi Bangka Belitung(2020), menemukan bahwa penelitian ini memiliki tujuan untuk percepatan dalam kepemilikan akta kelahiran dan menganalisis faktor penghambat dalam penggunaan inovasi pelayanan pesonadukcapil. Penelitian yang berjudul Inovasi Pelayanan Adminduk Melalui Aplikasi SMART Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lima Puluh Kota Provinsi Sumatera Barat(2020), menemukan bahwa pelayanan adminduk melalui aplikasi Smart Dukcapil berjalan baik karena mekanisme yang dipilih tepat dan sarana prasarananya memadai.

#### **1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis akan melakukan penelitian yang berbeda dan didominasi adanya kesamaan teori yang digunakan dalam penelitian sebelumnya yaitu teori inovasi dari Rogers, dimana teori ini juga digunakan dalam penelitian ini untuk menjelaskan rumusan masalah terkait topik penelitian yang peneliti angkat dalam penelitian ini. Persamaan penelitian ini mendukung penggunaan teori yang peneliti pilih sehingga dapat memberikan penjabaran yang komprehensif terhadap topik permasalahan penelitian. Sementara itu letak perbedaan penelitian berada pada objek atau lokasi penelitian, dimana hal ini dapat memberikan celah kebaruan bagi peneliti untuk menganalisis topik yang sama namun pada fokus penelitian yang berbeda.

#### **1.5 Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan memperoleh gambaran yang jelas mengenai pelayanan inovasi program Sobatdukcapil mengenai Akta Kelahiran beserta faktor yang menjadi penghambat dalam kepemilikan Akta Kelahiran melalui inovasi Sobatdukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang serta upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang dalam menghadapi faktor hambatan dalam inovasi Sobatdukcapil.

## **II. METODE**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif dan menganalisis data dengan cara menggambarkan fenomena yang ditemui di lapangan yang diamati dan dikaji yakni penelitian yang partisipatif dimana dalam desain penelitiannya memiliki sifat fleksibel dan dimungkinkan untuk diubah guna menyesuaikan rencana yang sudah dibuat dengan gejala yang ada pada tempat penelitian yang sebenarnya (Simangunsong,

2016:190). Penelitian kualitatif ini merupakan upaya penting untuk mengajukan prosedur guna mendapatkan data valid secara induktif. Penelitian dengan menggunakan pendekatan induktif adalah penelitian yang mengangkat fakta-fakta, kasus individu tau personal, data-data, pengetahuan-pengetahuan yang bersifat khusus sehingga menciptakan konklusi yang umum. Penulis mengumpulkan data menggunakan teknik triangulasi data yaitu berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 11 orang informan yang terdiri dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang, Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil, Kepala Bidang Pencatatan Sipil, Kepala Seksi Kelahiran, Kepala Seksi Inovasi Pelayanan Sobatdukcapil (sebanyak 2 orang), dan masyarakat (sebanyak 5 orang), dan pengunjung obyek wisata (sebanyak 3 orang). Adapun analisisnya menggunakan konsep inovasi yang digagas oleh Rogers dalam Suwarno (2008:7-18) yang terdiri dari lima dimensi yaitu keuntungan relatif (*relative advantage*), kesesuaian (*compability*), kerumitan (*complexity*), kemungkinan dicoba (*triability*), dan kemudahan diamati (*observability*).

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Pelaksanaan Inovasi Sobatdukcapil Mengenai Kepemilikan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Dalam pelaksanaan penelitian, penulis melakukan observasi terhadap inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. Pelayanan juga memiliki arti rangkaian kegiatan pemerintah terhadap perorangan maupun kelompok yang menyatu dalam kumpulan tertentu dan menawarkan rasa puas walaupun hasilnya tidak mengikat. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dapat diukur berdasarkan lima indikator yang dinyatakan oleh Rogers dalam Suwarno:

##### 1. Keuntungan Relatif (*Relative Advantages*)

Keuntungan Relatif merupakan hal yang tidak bisa dilepaskan dan selalu berdampingan dari sebuah Inovasi. Karena kita juga mengetahui bahwa sebuah inovasi membawa kemudahan terhadap masalah yang telah terjadi maupun yang sedang terjadi pada saat ini. Menurut Rogers dalam Suwarno, Keuntungan Relatif harus memiliki keunggulan dan nilai lebih dari Inovasi yang sudah ada sebelumnya. Dengan hadirnya Inovasi Sobatdukcapil yang dimana konsepnya sendiri melibatkan teknologi, jaringan internet dan media elektronik. Inovasi Sobatdukcapil adalah aplikasi pelayanan administrasi kependudukan Kota Tangerang yang baru saja diluncurkan dimasa pandemi Covid-19.

Inovasi ini juga merujuk pada Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah. Dimana Pemerintah Daerah harus selalu menciptakan sebuah Inovasi dan pengembangan akan hal baru. Dengan secara tidak sengaja regulasi tersebut sangat erat dengan kondisi pandemi Covid-19. Hal ini tentunya membawa paradigma lama menuju paradigma baru khususnya mengenai pelayanan administrasi kependudukan. Adapun terdapat indikator-indikator yang melekat pada Keuntungan Relatif. Yang dimana nantinya akan mengukur suatu keberhasilan dari sebuah inovasi konseptual. Ditinjau dari indikator Nilai. Disini dapat dilihat bahwa sebuah inovasi Sobatdukcapil memiliki nilai lebih atau keunggulan yang lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya yang sudah pernah ada. Adapun Ditinjau dari Indikator Keterjangkauan. Keterjangkauan memiliki arti mudahnya dalam menjangkau pelayanan tersebut. Karena masyarakat tidak perlu lagi sibuk untuk mengantri lama di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Ditinjau dari indikator ciri yang membedakan. Dimana aplikasi Sobatdukcapil memberikan inovasi terbaru dalam pelayanan administrasi kependudukan. Inovasi Sobatdukcapil tentunya dibuat dan dikemas dengan tampilan yang

lebih modern. Dilihat dari pelaksanaannya, hal ini memiliki pengaruh terhadap Inovasi Sobatdukcapil mengenai kepemilikan akta kelahiran. Kabar baik ini dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan sangat berbeda dengan pelayanan pada umumnya atau inovasi yang sudah ada sebelumnya. Ditinjau dari indikator tidak terbatas jarak. Dengan adanya Inovasi Sobatdukcapil, memberikan banyak manfaat yakni pelayanan bisa dilakukan dimana saja dan praktis tanpa harus menunggu lama di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

## **2. Kesesuaian (Compability)**

Kesesuaian harus bersifat kompatibel dan merupakan ciri khas sebuah Inovasi adalah penyesuaian dengan inovasi yang sudah ada, sehingga inovasi dapat diterapkan dengan baik untuk memecahkan suatu permasalahan karena mendapatkan suatu pembaharuan dari inovasi yang sebelumnya. Dari sini masyarakat senantiasa diharapkan cepat menyesuaikan dengan Inovasi yang baru. Kesesuaian memiliki beberapa indikator-indikator diantaranya adalah. Ditinjau dari indikator kompatibel menjelaskan bahwa sebuah Inovasi harus memiliki kesesuaian antara inovasi lama dengan inovasi yang sudah diganti. Dilihat dari indikator Kompatibel terhadap pelaksanaan inovasi sobatdukcapil mengenai kepemilikan akta kelahiran diharapkan masyarakat cepat menyesuaikan dengan keadaan. Ditinjau dari indikator mempermudah adaptasi dari yang lama. Adaptasi memiliki makna bagaimana kita menyesuaikan diri dari keadaan yang ada di sekitar kita. Ditinjau dari indikator nilai kebenaran Nilai kebenaran yang dimaksud dalam hal ini adalah inovasi ini sangat sesuai dengan keadaan yang sekarang. Ditengah masa pandemi dan virus yang sedang merebak menyebabkan mobilitas masyarakat menjadi terhambat terutama bagi masyarakat yang ingin mengurus data kependudukannya.

## **3. Kerumitan(Complexity)**

Kerumitan menjadi acuan penelitian yang penulis lakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. Dengan tingginya kebutuhan masyarakat dalam pemenuhan administrasi kependudukan mendorong pemerintah untuk selalu sigap dalam memberikan pelayanan. Terlebih Inovasi ini melibatkan teknologi dan jaringan internet. Oleh itu penulis akan menjelaskan dengan indikator-indikator mengenai kerumitan. Ditinjau dari indikator kerumitan dapat diketahui bahwa sebuah terobosan baru atau Inovasi baru tentu akan memiliki kerumitan yang lebih kompleks dibanding dengan Inovasi yang sudah ada dan sudah dilaksanakan. Ditinjau dari indikator Sarana Tambahan. Sarana tambahan yang dimaksud dalam hal ini adalah diperlukannya alat yang menunjang untuk menggunakan pelayanan melalui daring. Ditinjau dari indikator sosialisasi sendiri memiliki arti bahwa adanya pemindahan ide atau gagasan dari masyarakat ke individu.

## **4. Kemungkinan Dicoba (Triability)**

Salah satu karakteristik Inovasi menurut Rogers adalah Kemungkinan dicoba. Yang dimana sebuah Inovasi mungkin saja diterapkan apabila sudah dilakukan uji coba dan terbukti memiliki keuntungan dan nilai yang lebih dibandingkan dengan inovasi yang sudah ada sebelumnya. Ditinjau dari indikator peningkatan dalam hasil. Peningkatan dalam pembuatan akta kelahiran sangat meningkat. Ditinjau dari indikator Sosialisasi. Dinas kependudukan dan

Pencatatan Sipil harus tetap memberi bimbingan kepada masyarakat bagaimana cara penggunaan aplikasi dan website Sobatdukcapil.

Bedasarkan wawancara yang telah dilampirkan pada data diatas kita bisa menilai bahwa totalitas pelayanan melalui inovasi Sobatdukcapil sudah baik dan perlu untuk diberi apresiasi. Karena sumber daya manusia sangat dibutuhkan berkaitan dengan Inovasi Sobatdukcapil yang menggunakan pelayanan secara daring. Selain itu perlu adanya ahli IT berserta Staff Operator juga diharapkan dapat menjaga keamanan. data kependudukan para penggunanya. Disisi lain Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah berkerja secara maksimal meskipun staf ahli dalam bidang ini tidak terlalu banyak. Dapat dinilai juga bahwa uji coba terhadap inovasi pelayanan Sobatdukcapil telah matang. Ditambah sebagai Aparatur Sipil Negara harus selalu sigap dan fleksibel serta peka dengan situasi dan kondisi yang ada dilapangan. Bila dilihat pelaksanaannya Inovasi Sobatdukcapil ini sudah banyak digunakan. Selain membantu untuk mengurus hal yang berkaitan dengan kependudukan, namun juga membantu pemerintah dalam melaksanakan programnya.

### **5. Kemudahan Diamati (Observability)**

Inovasi harus bisa diamati dari segi bagaimana sebuah inovasi dapat menghasilkan suatu produk atau sesuatu yang lebih baik dari yang sebelumnya. Inovasi juga perlu diamati dari sarana dan prasarana yang tersedia untuk mendukung inovasi tersebut. Ditinjau dari indikator mempermudah pekerjaan. Dengan adanya inovasi yang canggih berbasis elektronik dan jaringan internet tentunya memberi solusi untuk masyarakat yang sibuk. Inovasi Sobatdukcapil menjadi salah satu jalan keluar yang tepat. Manfaat dari Inovasi Sobatdukcapil yaitu mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dimana pun dan kapanpun. kemudian manfaat lainnya adalah masyarakat tidak perlu lagi mengantri dan menunggu lama. Selain itu juga adanya Inovasi ini merupakan program pemerintah untk mengurangi mobilisasi masyarakat dan mengurangi kerumunan di masa pandemi Covid-19. Yang dimana masyarakat senantiasa untuk tetap menjaga prokes dan menjaga jarak.

### **3.2 Faktor Penghambat Inovasi Sobatdukcapil Mengenai Kepemilikan Akta Kelahiran**

Pengukuran berhasil atau tidaknya suatu Inovasi dapat dilihat dari faktor penghambat yang mempengaruhi keberlangsungan terhadap program Inovasi itu sendiri. Faktor penghambat bisa muncul dari dalam dan luar. Berdasarkan observasi yang telah dilakukan, penulis mendapatkan beberapa faktor yang menjadi penghambat pelayanan Inovasi Sobatdukcapil mengenai kepemilikan Akta Kelahiran berbasis website dan aplikasi yaitu:

#### **1. Sarana dan Prasarana**

Memberikan Pelayanan kepada masyarakat tentunya sangat membutuhkan sarana dan prasarana. Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis dan pengamatan terhadap sarana-sarana yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang, masih banyak dari alat perkantoran seperti computer, rak arsip, printer, scanner dan alat perkantoran lainnya yang masih berfungsi baik. Namun tidak sedikit juga banyak sarana-sarana tersebut yang

mengalami kerusakan sebagaimana data yang dilampirkan diatas mengenai sarana dan prasarana.

## **2. Kurangnya Sosialisasi dan Pemahaman Masyarakat**

Memberikan sosialisasi dan informasi merupakan salah satu cara agar masyarakat menegetahui proses pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi atau website Inovasi Sobatdukcapil. Mengenai pelayanan melalui website sudah cukup dilakukan dengan baik. Namun masih saja ada masyarakat yang belum bisa mencerna dan memahami dengan baik padahal sudah banyak sekali alur,tata cara bahkan video Inovasi Sobatdukcapil untuk mendapatkan Pelayanan secara Online baik melalui website maupun aplikasi. Untuk itu dengan adanya tata cara maupun alur penggunaan pelayanan Inovasi Sobatdukcapil diharapkan membuat masyarakat menjadi mudah untuk mengerti bagaimana pelayanan melalui aplikasi Sobatdukcapil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Tangerang juga membuat beberapa video tutorial untuk membantu masrayakat mengenai Inovasi Sobatdukcapil.

## **3. Kurangnya Fasilitas yang dimiliki Masyarakat**

Secara umum fasilitas adalah faktor penunjang dalam memudahkan pelaksanaan suatu program juga merupakan salah satu sarana dan prasarana yang sangat dibutuhkan dalam melakukan pelayanan berbasis Website maupun Aplikasi. Tentunya dalam hal ini tidak semua golongan memiliki fasilitas sarana dan prasarana yang memadai. Walaupun Kota Tangerang merupakan daerah perkotaan,namun masih banyak masyarakat dan warga pinggiran dan tidak memiliki fasilitas yang memadai. Fasilitas yang dimaksud berupa handphone,jaringan internet yang stabil dan lain sebagainya.

### **3.3 Upaya dalam Mengatasi Faktor-Faktor Penghambat Inovasi Sobatdukcapil Mengenai Kepemilikan Akta**

Berdasarkan penjelasan terkait faktor penghambat pelayanan administrasi kependudukan Akta Kelahiran berbasis website, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang perlu melakukan berbagai upaya untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan, sebagai berikut:

1. Memperbaiki dan Meningkatkan Kualitas Sarana dan Prasarana
2. Meningkatkan Kegiatan Sosialisasi
3. Meningkatkan Pelayanan yang Ada

### **3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Acuan yang digunakan dalam Inovasi Sobatdukcpail dalam melaksanakan tugas,fungsi pelayanan adalah Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Secara Daring. Semenjak diberlakukannya peraturan tersebut pelayanan administrasi kependudukan dilakukan secara Online melalui Aplikasi Sobatdukcapil. Adapun salah satu pelayanannya adalah penerbitan Akta Kelahiran. Berdasarkan data yang dilampirkan diatas menunjukan adanya peningkatan sebesar 2,57% kepemilikan Akta Kelahiran yang semula berjumlah 92,75% pada tahun 2020 menjadi 95,32% pada tahun 2021. Oleh karena itu Inovasi Sobatdukcapil dapat dikatakan berhasil walaupun pencapaiannya masih jauh untuk mencapai target 100%. Berdasarkan data yang diperoleh baik dalam bentuk tabel maupun wawancara, penulis memahami bahwa kebijakan pemerintah sangat tepat mengingat pandemi Covid-19 yang belum kunjung berakhir. Serta Inovasi Sobatdukcapil memang berjalan cukup



baik. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah. Inovasi adalah sebuah ide yang menciptakan suatu produk baur yang berbeda dari penemuan sebelumnya. Inovasi daerah yang dikembangkan oleh Kota Tangerang adalah pelayanan secara online melalui Inovasi Sobatdukcapil. Pada suatu inovasi baru tentu saja banyak terdapat kendala dan penghambat. Dalam hal ini penulis menemukan adanya kerusakan Sarana dan Prasarana yang digunakan untuk membantu jalannya pelaksanaan Inovasi Sobatdukcapil. Berdasarkan Peraturan Daerah No 9 tahun 2018 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kota Tangerang dibagi atas dua pelayanan yakni Online dan datang langsung. Apabila terjadi hambatan yang berkaitan dengan sarana dan prasarana masyarakat bisa datang secara langsung pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Hal tersebut merupakan upaya pemerintah apabila sewaktu-waktu terjadi kendala dalam pelayanan secara online, maka masyarakat tetap bisa mendapatkan pelayanan secara manual. Dalam hal ini penulis menemukan juga adanya data aset yang sedang dalam masa perbaikan dan proses pengadaan barangnya.

#### IV. KESIMPULAN

Berdasarkan data dan hasil pembahasan di atas terkait pelayanan Inovasi Sobatdukcapil mengenai kepemilikan Akta Kelahiran. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil perlu meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang dimana pelayanan semula masih bersifat manual dan sekarang berpindah menjadi Online melalui website dan Aplikasi Sobatdukcapil. Berdasarkan observasi dan wawancara yang telah dilakukan oleh penulis terkait dengan pelayanan Inovasi Sobatdukcapil terhadap Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, penulis menarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melalui Inovasi Sobatdukcapil terhadap Akta Kelahiran telah terlaksana dengan baik. Namun masih adanya terkendala pada server dan jaringan sehingga proses pelayanan membutuhkan waktu yang lama.
2. Faktor penghambat yang terjadi selama pelaksanaan pelayanan administrasi Akta Kelahiran melalui Inovasi Sobatdukcapil berbasis website dan aplikasi terkadang menimbulkan beberapa masalah pada jaringan dan server serta sarana dan prasarana. Selain itu juga ada faktor dari masyarakat, masih banyak masyarakat yang tidak paham dan tidak memiliki fasilitas pendukung terhadap Inovasi berbasis website atau aplikasi tersebut.
3. Upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mengatasi segala permasalahan yang terjadi dengan diadakannya rapat evaluasi sebelum dan sesudah pelayanan dilaksanakan. Serta adanya layanan pengaduan yang mudah diakses untuk masyarakat baik secara online maupun offline untuk memberikan kritik dan sarannya.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yaitu waktu dalam penelitian. penelitian juga hanya dilakukan pada Kota Tangerang saja sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Rogers dalam Suwarno (2008).

**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 administrasi kependudukan untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

1. Bapak Prof. Dr. Hadi Prabowo, MM selaku Rektor Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
2. Bapak Dr. Noudy R. P Tendean, S.IP, M.Si selaku Direktur IPDN Sulawesi Utara yang selalu memberi dukungan penuh dan memberikan motivasi.
3. Bapak Drs. Udaya Madjid, M.Pd selaku Dekan Perlindungan Masyarakat
4. Bapak Dr. H. Romi Saputra, S.Sos, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil yang selalu mengingatkan saya agar cepat menyelesaikan penulisan Laporan Akhir.
5. Bapak Dr. Ismiyanto, S.H, M.Si selaku Dosen Pembimbing I, Djonny Pabisa S.Pd, M.Pd selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu serta memberikan bimbingan, nasehat, dan arahan dalam penyelesaian Laporan Akhir ini.
6. Yth. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar, Pelatih dan Pengasuhan serta seluruh Civitas Akademika IPDN yang dengan sabar mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan.
7. Bapak Drs. H. Dedi Budiawan, M.M selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang dan Purna Praja yang senantiasa memberikan motivasi, bimbingan serta dengan sabar memberikan data dan pengalaman kepada penulis.
8. Keluarga besar praja Banten khususnya Korps Kota Tangerang XXIX, rekan Angkatan XXIX PRAJA GAUTAMA khususnya Regional Sulawesi Utara. Adik-adik Kontingen Korps Kota Tangerang angkatan XXX, XXXI dan XXXII atas kebersamaan dan kekeluargaannya di kampus tercinta yang penuh dengan kenangan ini.
9. Sahabat yang selalu setia menemani Chintia, Nia, Pide, Timel, manda, nadry, dinda, thesa, giska, Aulia, uni aul, tasya, vivi.
10. Almamater Tercinta IPDN yang memberi kenangan indah dan Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Semoga Allah membalasnya kebaikannya berlipat ganda.
11. Dan seluruh pihak yang terlibat dan ikut membantu dalam proses penulisan Proposal Skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu-persatu semoga Allah membalas kebaikan dengan yang lebih baik dan memberikan pahala yang sebesar-besarnya.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku-Buku

- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Creswell, John W. 2013. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Indrajit, Richardus Eko .2002. *Membangun Aplikasi E-Government*. Jakarta: PT Elek Media Komputindo
- Rahayu, Ami. 2015. *Manajemen Perubahan dan Inovasi*. Jakarta: Lembaga Penerbit Universitas Indonesia (UI-Pers)
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- \_\_\_\_\_.2016. *Manajemen. Pelayanan Yogyakarta: Pustaka Belajar*. Rumbiak, Yan. 2016 . *Inovasi Pemerintahan*. Jayapura: IPDN.
- Sangkala. 2013. *Innovative Governance: Konsep dan Aplikasi*. Surabaya: Capiya Publishing
- Simangunsong, Fernandes. 2016. *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Bandung: Alfabeta.
- Sinambela, Lijian Poltak. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Siswoseodiro, Henry S. 2008. *Mengurus Surat-Surat Kependudukan (Identitas Diri)*. Jakarta Visimedia.

- Sugiyono. 2015. *Memahami penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suradinata, Ermaya. 2008. *Membangun Daerah Menuju Indonesia Bangkit*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Susiani, Dina. 2019. *Hukum Administrasi Negara*. Jember: CV Pustaka Abadi
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*.
- Ulum, Mochamad Chazienul. 2018. *Public Service: Tinjauan Teoritis dan Isu-Isu Strategis Pelayanan Publik*. Malang: UB Press

#### **B. Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 34 ayat 4 tentang Pemberian Fasilitas Pelayanan Umum yang Layak

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring

Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2018 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kota Tangerang

#### **C. Penelitian/Jurnal**

Eko Kurnia Putri dan Argo Pambudi. 2018. Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Melalui E-GOVERNMENT di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Kota Yogyakarta

Mona Melinda, Syamsurizaldi, Muhammad Ichsan Jabullah. 2020. Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (Paduko) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Kota Padang Panjang: Universitas Andalas

Tania Soraya. 2019. Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online di Kabupaten Pati

#### **D. Sumber Lain**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang

<https://sobatdukcapil.tangerangkota.go.id>

Tanggal diakses 24 Agustus 2021 pukul 20:25 WITA