



## **Analisis Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Online (Studi Kasus Pada Disdukcapil Kabupaten Tana Toraja)**

**Gusriani Arrang Karua, Ade Lisa Matasik\***

Universitas Kristen Indonesia Toraja

\*Corresponding author email address: [matasik.adelisa@gmail.com](mailto:matasik.adelisa@gmail.com)

---

### **ARTICLE INFO**

**Keywords:**  
**Innovation,**  
**service**  
**procedure,**  
**online birth**  
**certificate**

**Kata Kunci:**  
**Inovasi,**  
**prosedur**  
**pelayanan, akta**  
**kelahiran**  
**online**

### **ABSTRACT**

*This study aims to determine whether the Online Birth Certificate Service Innovation at the Departement of Population and Civil Registration of Tana Toraja Regency has been running well. The benefit of this research is that it can contribute ideas, information for the Partement of Population and Civil Registration of Tana Toraja Regency to improve service in the implementation of making online birth certificates. This research was conducted using qualitative methods with data collection techniques namely interviews, observation, and documentation. Data analysis shows that the birth certificate service innovation that is being carried out is service innovation in a new way in interacting whit the community whit birth certificate registration service through WhatsApp media sending complete files or requirements for making birth certificate to the Population and Civil Registration Office of Tana Toraja Regency. Although the public does not understand about making birth certificates online, most of the people participate in the online birth certificate service program which is implemented at the Office of Population and Civil Registration of Tana Toraja Regency.*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Online pada Disdukcapil Kabupaten Tana Toraja sudah berjalan dengan baik. Manfaat penelitian ini adalah dapat memberikan sumbangan pemikiran, informasi bagi Disdukcapil Kabupaten Tana Toraja untuk penyempurnaan pelayanan dalam pelaksanaan pembuatan akta kelahiran online. Penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dari hasil analisis data, terlihat bahwa terdapat inovasi dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran yang dilakukan dengan cara baru yaitu menggunakan media WhatsApp untuk memudahkan interaksi antara pihak pelayanan dengan masyarakat. Dengan menggunakan media ini, masyarakat dapat mengirimkan berkas lengkap atau persyaratan pembuatan akta kelahiran ke Disdukcapil Kabupaten Tana Toraja. Meskipun Masyarakat kurang memahami tentang pembuatan akta kelahiran secara online kebanyakan dari masyarakat berpartisipasi dalam program pelayanan akta kelahiran online yang di terapkan di Disdukcapil Kabupaten Tana Toraja

## Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan menjadi indikator keberhasilan bagi suatu instansi. Pelayanan ini merupakan pelayanan yang di selenggarakan untuk menjamin hak dan kebutuhan dasar warga negara. Pelayanan akta kelahiran sangat vital dalam kehidupan masyarakat karena menjamin keberadaan, identitas masyarakat dan hak-hak sipil lainnya (Dwiyanto, 2013). Oleh sebab itu kualitas pelaksanaan pelayan publik perlu terus ditingkatkan melalui berbagai inovasi.

Salah satu bentuk pelayanan publik adalah pelayan administrasi kependudukan yang meliputi akta kelahiran, pernikahan, perceraian dan kematian. Pelayanan administrasi kependudukan bisa disebut catatan sipil, karena menyangkut kedudukan seseorang sesuai amanat Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Pasal 27 “bahwa setiap peristiwa kelahiran dicatatkan pada instansi pelaksana ditempat terjadinya kelahiran”.

Dalam meningkatkan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) pemerintah berupaya untuk melakukan inovasi. Dalam pelayanan ini, pemerintah menyediakan layanan online untuk mempermudah dan meningkatkan efisiensi serta efektivitas pembuatan akta kelahiran bagi masyarakat. Akta kelahiran memegang peranan penting dalam kehidupan masyarakat karena berfungsi sebagai bukti yang sah secara hukum atas kelahiran seseorang. Selain itu, dokumen ini juga diperlukan sebagai persyaratan administratif dalam pendaftaran anak ke sekolah, dan juga menjadi bukti sah mengenai identitas atau legalitas seorang anak.

Untuk memastikan kelancaran pelayanan pembuatan akta kelahiran secara online yang diperbaharui oleh pemerintah, Disdukcapil perlu memberikan motivasi dan sosialisasi kepada masyarakat mengenai pentingnya akta kelahiran. Selain itu, Disdukcapil juga harus mampu mengikuti berbagai inovasi dalam memberikan pelayanan akta kelahiran online yang berkualitas dan efektif. Saat ini telah dilaksanakan inovasi pelayanan akta kelahiran online pada Disdukcapil Kabupaten Tana Toraja melalui media WhatsApp. Dengan memanfaatkan media elektronik WhatsApp, pembuatan akta kelahiran anak akan lebih mudah dilakukan dalam pembuatan akta kelahiran tersebut, tanpa harus datang ke Disdukcapil Kabupaten Tana Toraja.

Disdukcapil merupakan salah satu instansi yang sangat penting bagi pemerintah dan masyarakat untuk melakukan berbagai hal yang berkaitan dengan pelayanan pembuatan akta kelahiran. Namun dengan adanya pelayanan akta kelahiran secara online merupakan hal yang sangat berguna bagi masyarakat yang membutuhkan atau menggunakan akta kelahiran. Di Tana Toraja ini maupun dengan jangkauan sangat luas pemerintah dan dinas kependudukan berupaya melakukan inovasi dengan baik dan bijak agar mempermudah masyarakat.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan kontribusi pemikiran yang bermanfaat dalam pengembangan ilmu Manajemen. Selain itu, penelitian ini

diharapkan dapat memberikan informasi dan wawasan kepada para pemangku kepentingan dalam meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan pembuatan akta kelahiran.

## **Kajian Pustaka**

### **Inovasi Pelayanan**

Menurut Rina Mei Mirnasari (2013) mendefinisikan bahwa Inovasi hubungannya dengan kreativitas adalah memperkenalkan sesuatu yang baru, kita berada ditengah samudera hasil inovasi, yaitu inovasi pengetahuan, teknologi, ekonomi, pendidikan, sosial. Sedangkan menurut Drucker (2012) dalam Makmur dan Thahier (2015) inovasi adalah alat spesifik bagi perusahaan/organisasi dimana dengan adanya inovasi dapat mengeksplorasi atau pemanfaatan perubahan yang terjadi sebagai sebuah kesempatan untuk menjalankan suatu bisnis.

### **Kategori Inovasi**

Dari segi proses, inovasi dapat diklasifikasikan menjadi dua kategori. Pertama, *sustaining innovation* (inovasi berkelanjutan) yang mencakup proses inovasi yang menghasilkan perubahan baru, namun masih didasarkan pada kondisi dan sistem pelayanan atau produk yang sudah ada. Kedua, *discontinuous innovation* (inovasi yang terputus) yang mencakup proses inovasi yang menghasilkan perubahan yang benar-benar baru dan tidak lagi didasarkan pada kondisi yang ada sebelumnya (Fitriana, 2014).

Yanuar (2019) menyatakan bahwa inovasi dalam pelayanan publik dianggap berhasil jika menggabungkan kreasi implementasi dari lima jenis inovasi, yaitu inovasi produk layanan, inovasi proses pelayanan, inovasi metode pelayanan, inovasi kebijakan, dan inovasi sistem. Inovasi produk atau layanan mencakup perubahan pada bentuk dan desain produk atau layanan yang ditawarkan. Inovasi proses mencakup perubahan dalam kualitas yang berkelanjutan, yang mencakup organisasi, prosedur, dan kebijakan yang dibutuhkan untuk berinovasi (Pratama, 2013). Inovasi metode pelayanan mencakup perubahan dalam cara berinteraksi dengan pengguna layanan atau cara baru dalam memberikan pelayanan. Inovasi dalam strategi atau kebijakan mencakup perubahan dalam visi, misi, tujuan, dan strategi baru, serta alasan yang didasarkan pada realitas yang ada. Inovasi sistem mencakup perubahan dalam interaksi sistem, yang mencakup cara baru atau diperbaharui dalam berinteraksi dengan aktor lain, atau dalam kata lain, perubahan dalam tata kelola pemerintahan (Nuriyanto, 2014).

### **Indikator Inovasi**

Menurut Kurniawan (2015), keberhasilan inovasi dapat dilihat dari implementasi proses, produk layanan, dan metode pelayanan baru yang membawa pengembangan yang signifikan dalam efisiensi, efektivitas, atau kualitas hasil. Inovasi produk atau layanan melibatkan perubahan dalam bentuk dan desain produk atau

layanan, sedangkan inovasi proses melibatkan perubahan kualitas yang berkelanjutan dengan menggabungkan perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang dibutuhkan untuk inovasi. Ada beberapa faktor yang menentukan keberhasilan inovasi, antara lain:

1. Efektifitas: Dalam konteks ini, efektivitas merujuk pada kemampuan suatu inovasi untuk mencapai tujuan yang ditetapkan dan menghasilkan hasil yang diharapkan. Efektivitas juga dapat diartikan sebagai kemampuan untuk mencapai hasil yang sesuai dengan realitas yang ada, dengan mempertimbangkan faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi inovasi.
2. Efisiensi: merujuk pada penggunaan sumber daya secara optimal dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Hal ini berkaitan dengan bagaimana cara mencapai hasil yang diinginkan dengan menggunakan waktu, tenaga, dan biaya yang seminimal mungkin..
3. Tepat sasaran: hal yang sudah dilakukan atau terealisasi dalam melakukan suatu pelayanan kepada masyarakat, sudah diterima baik oleh masyarakat agar mempermudah berbagai urusan.
4. Adanya pemahaman terhadap masyarakat: Kemampuan masyarakat dalam memahami, mengerti atau menerima tentang inovasi pelayanan akta kelahiran secara online

Haqie (2020) mengemukakan bahwa inovasi dalam metode pelayanan adalah suatu perubahan yang terjadi dalam cara berinteraksi dengan pelanggan atau dengan kata lain, cara baru memberikan pelayanan. Inovasi dalam strategi atau kebijakan terkait dengan perubahan dalam visi, misi, tujuan, dan strategi beserta dasar-dasarnya yang didasarkan pada situasi yang ada. Selain itu, jenis inovasi lain yang berkembang adalah inovasi dalam interaksi sistem, yang melibatkan perubahan dalam cara berinteraksi dengan aktor-aktor lain dan tata kelola pemerintahan.

Terkait dampaknya, inovasi dapat memiliki dampak positif maupun negatif bagi instansi pemerintah. Inovasi yang sukses dapat membantu instansi pemerintah dalam menyelesaikan masalah pelayanan. Namun, dampak negatif inovasi bisa terjadi jika inovasi tersebut tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan menyebabkan ketidaknyamanan dalam menerima inovasi tersebut, sehingga masalah pelayanan tidak terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pentingnya inovasi untuk menciptakan pelayanan yang bermutu (Jati, 2012).

### **Metode Penelitian**

Jenis metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dimana prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa gambaran, kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dialami.

Lokasi penelitian merupakan objek penelitian dimana kegiatan penelitian dilakukan. Penentuan lokasi penelitian dimaksudkan untuk mempermudah atau memperjelas lokasi yang menjadi sasaran dalam penelitian. Adapun alasan

dipilihnya lokasi penelitian di Jl. Sultan Hasanuddin No.3, Bombongan, Kec, Makale, Kabupaten Tana Toraja, Sulawesi Selatan.

Informan dalam penelitian ini adalah orang-orang yang dipandang/nilai paling memahami/mengetahui persoalan penelitian. Adapun informan kunci dari penelitian ini adalah:

1. Kepala Disdukcapil satu orang
2. Kepala Bidang satu orang
3. Operator tiga orang
4. Masyarakat Pengguna (yang mengurus akta kelahiran) lima orang

Defenisi operasional variabel dan indikator yang diteliti dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1.** Defenisi Operasional Variabel dan Indikator

No	Variabel	Defenisi Operasional	Indikator
1	Inovasi Pelayanan	Inovasi pelayanan merupakan perobosan jenis pelayanan yang baik, gagasan atau kreatif orisinal dan adaptasi, yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memberikan inovasi pelayanan yang baik.	a. Efektif dan efisien b. Tepat sasaran c. Adanya pemahaman terhadap masyarakat

*Sumber: data diolah (2022)*

### Prosedur Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Observasi yaitu mengadakan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk memperoleh sejumlah data yang diperoleh.
2. Wawancara yaitu mengadakan tanya jawab guna menggali informasi. Adapun yang akan diwawancarai dalam penelitian ini adalah: pegawai Disdukcapil Kabupaten Tana Toraja orang yang mengeluarkan surat Akta Kelahiran, serta masyarakat yang mengikutsertakan dalam kepemilikan Akta kelahiran.
3. Dokumentasi yaitu Proses pengumpulan data melalui pencarian informasi dari dokumen, foto, atau bukti tertulis yang berhubungan dengan masalah penelitian yang dilakukan di lokasi penelitian di Disdukcapil Kabupaten Tana Toraja.

---

## Hasil dan Pembahasan

### Hasil

Disdukcapil Kabupaten Tana Toraja didirikan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintah daerah melalui pengawasan. Tugas Disdukcapil Kabupaten Tana Toraja meliputi kepemimpinan, pengaturan, perencanaan, pembinaan, pengendalian, koordinasi, dan pertanggungjawaban kebijakan teknis pelaksanaan urusan pemerintah daerah dalam bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta tugas lainnya. Pencatatan sipil adalah pencatatan peristiwa penting seseorang dalam sebuah register yang dijalankan oleh instansi pelaksana pencatatan sipil sebagai alat bukti otentik yang memiliki kekuatan hukum. Pencatatan tersebut mencakup peristiwa kelahiran, perkawinan, perceraian, pengakuan/pengesahan anak, pengangkatan anak, kematian, dan perubahan nama, dan memberikan kepastian hukum bagi seseorang.

### Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Online

Dalam rangka meningkatkan pelayanan publik, Disdukcapil Kabupaten Tana Toraja telah memperkenalkan inovasi baru berupa layanan akta kelahiran online. Mulai Senin, 24 Juni 2020, masyarakat sudah dapat menikmati layanan online ini dengan mengirimkan seluruh dokumen dan persyaratan melalui media WhatsApp untuk diproses oleh operator Disdukcapil Kabupaten Tana Toraja yang bertugas membuat akta kelahiran. Inovasi ini dapat dikategorikan sebagai *sustaining innovation* (inovasi tersusun) karena menghadirkan perubahan baru dengan tetap mempertahankan kondisi dan sistem pelayanan yang sudah ada sebelumnya. Meskipun layanan pencatatan kelahiran berbasis online ini diimplementasikan, tetapi persyaratan dan prosedur pembuatan dokumen akta kelahiran tetap harus dipenuhi.

Inovasi pelayanan akta kelahiran online ini termasuk dalam kategori inovasi strategis, karena memperkenalkan cara baru dalam berinteraksi dengan masyarakat melalui pendaftaran dan permohonan pencatatan akta kelahiran secara online. Dengan mengirimkan persyaratan melalui WhatsApp, masyarakat dapat memperoleh akta kelahiran dengan lebih cepat dan mudah tanpa harus datang langsung ke kantor Disdukcapil Kabupaten Tana Toraja. Tujuan dari inovasi ini adalah untuk meningkatkan kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Tana Toraja.

### Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Online

Pelayanan publik adalah salah satu tugas yang dilaksanakan oleh lembaga pemerintah dalam melaksanakan fungsinya. Pelayanan tersebut dapat berupa barang atau jasa, sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Disdukcapil Kabupaten Tana Toraja menetapkan kebijakan untuk menyediakan layanan pembuatan akta kelahiran secara online sebagai inovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Layanan ini dimaksudkan untuk mempermudah dan mempercepat proses pembuatan akta kelahiran.

a. Syarat

Syarat-syarat yang harus dipenuhi untuk menggunakan layanan pembuatan akta kelahiran secara online adalah sebagai berikut:

- 1) Menyerahkan surat pegantar dari RT atau RW
- 2) Menyerahkan Surat Keterangan Kelahiran dari Dokter/Bidan/Rumah Sakit
- 3) Menyerahkan Akte Perkawinan orang Tua
- 4) Menyerahkan Kartu Keluarga asli dan Fotokopi
- 5) Menyerahkan Kartu Identitas Penduduk (KTP) asli Ayah dan Ibu Kandung beserta Fotokopi KTP-el tidak dipersyaratkan bagi ibu kandung yang belum berusia 17 (tujuh belas) tahun dengan status belum kawin.
- 6) Fotokopi Akta Kelahiran Ayah dan Ibu sang Anak
- 7) Non biaya

Informasi mengenai persyaratan yang harus dipenuhi untuk pembuatan akta kelahiran secara online telah disampaikan secara jelas melalui papan informasi yang tersedia di Disdukcapil Kabupaten Tana Toraja. Selain itu, terdapat satu baliho sebagai media edukasi yang menyampaikan persyaratan tersebut kepada masyarakat. Adapun syarat-syarat yang harus dipenuhi untuk pembuatan akta kelahiran secara online telah tertera dalam informasi tersebut. Selain itu, penting untuk dicatat bahwa tidak ada biaya yang dibebankan kepada masyarakat untuk pembuatan akta kelahiran secara online.

b. Waktu

Untuk proses pembuatan akta kelahiran secara online, dibutuhkan waktu selama 1 hari apabila semua persyaratan dan berkas-berkas yang diperlukan sudah lengkap dan data telah diinput oleh operator Disdukcapil Kabupaten Tana Toraja. Ketersediaan waktu sangatlah penting bagi masyarakat, karena waktu seringkali menjadi kendala dalam setiap proses, dan dalam hal pembuatan akta kelahiran secara online, dokumen tersebut akan diterbitkan pada hari berikutnya setelah proses penginputan data selesai dilakukan.

Hasil wawancara dengan Operator Disdukcapil Kabupaten Tana Toraja pada bagian pembuatan Akta Kelahiran Online Bapak Danrel Beni Fridolin:

“Untuk pembuatan akta kelahiran online membutuhkan waktu 1 hari, tetapi jika masyarakat cepat respon maka cepat juga selesai, jika lambat direspon mau tidak mau di tinggalkan karena permintaan untuk pembuatan akta



kelahiran begitu banyak, sehingga kami meminta dokumen yang harus dilengkapi terkadang lambat direspon oleh masyarakat yang bersangkutan kemungkinan lagi sibuk atau bermasalah di jaringan, jadi kami buka chat yang lain yang sudah mengirim data yang lengkap untuk di proses. Jika selesai kami akan mengirim dokumen/file dalam bentuk PDF selanjutnya masyarakat print sendiri". (wawancara Rabu, 6 Juli 2022)

Dari hasil wawancara dengan salah satu Operator Disdukcapil Tana Toraja, dapat disimpulkan bahwa dalam proses pembuatan akta kelahiran online tidak membutuhkan waktu yang lama jika persyaratan yang sudah ditentukan untuk membuat akta kelahiran dilengkapi dan dikirim melalui Media WhatsApp oleh masyarakat yang mengurus akta kelahiran. Dengan begitu masyarakat tidak perlu lagi mengantri atau datang di Disdukcapil Tana Toraja.

### c. Fasilitas Pendukung Pelayanan

Fasilitas pendukung pelayanan dibuat untuk membantu operator memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat penerima layanan. Dengan fasilitas yang memadai, diharapkan masyarakat akan lebih memilih prosedur pembuatan akta kelahiran secara online, dan pada akhirnya, jumlah masyarakat yang memilih pelayanan online akan meningkat. Disdukcapil Kabupaten Tana Toraja telah menyediakan beberapa fasilitas pendukung untuk layanan pembuatan akta kelahiran secara online, yaitu sebagai berikut:

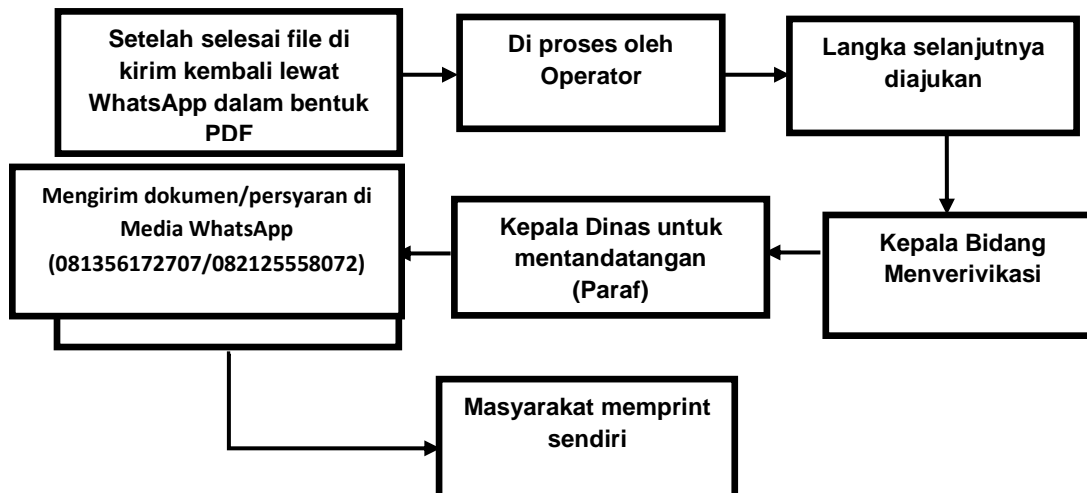
- 1) Komputer: Disdukcapil Kabupaten Tana Toraja menyediakan 8 komputer khusus untuk pembuatan akta kelahiran secara online, di mana setiap komputer telah terhubung langsung dengan WhatsApp untuk mempermudah operator dalam melakukan proses pembuatan akta kelahiran secara online. Selain itu, terdapat 20 komputer yang digunakan untuk pencatatan sipil.
- 2) Meja informasi dan pengaduan (Loket) Untuk setiap proses pengurusan akta kelahiran baik secara online maupun manual, Disdukcapil Kabupaten Tana Toraja telah menyiapkan meja informasi dan pengaduan sebagai tempat bagi masyarakat yang masih belum memahami prosedur pembuatan akta kelahiran online atau membutuhkan penjelasan terkait administrasi kependudukan. Sebagai petugas yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, Disdukcapil Kabupaten Tana Toraja juga menyediakan loket sebagai tempat bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan jika mengalami kesulitan dalam prosedur pembuatan akta kelahiran online.



Berdasarkan pengamatan yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Tana Toraja telah menyiapkan fasilitas pendukung layanan pembuatan akta kelahiran secara online dengan baik. Disdukcapil juga telah menyediakan komputer khusus untuk pembuatan akta kelahiran online dan meja informasi dan pengaduan bagi masyarakat yang belum memahami prosedur tersebut di Disdukcapil Kabupaten Tana Toraja.

### Prosedur Pelayanan Akta Kelahiran Online

Prosedur pelayanan merupakan salah satu standar yang harus diikuti oleh penyedia dan penerima layanan publik. Disdukcapil Kabupaten Tana Toraja telah menetapkan peraturan daerah mengenai prosedur pelayanan akta kelahiran, yang menjelaskan bagaimana prosedur pembuatan akta kelahiran secara detail berdasarkan data yang diperoleh dari wawancara dan dokumen, seperti terlihat dalam bagan berikut ini:



**Gambar 1. Prosedur Pelayanan Akta Kelahiran**

**Sumber: Peraturan daerah tentang prosedur pelayanan akta kelahiran pada Disdukcapil Kabupaten Tana Toraja (2022)**

Akta kelahiran membuktikan bahwa anak tersebut lahir di Indonesia dan menjadi warga negara Indonesia (WNI), dalam pembuatan akta kelahiran secara online Disdukcapil Kabupaten Tana Toraja sudah mensosialisasikan bagaimana prosedur pembuatan akta kelahiran online.

Seperti wawancara dengan Kepala Disdukcapil Kabupaten Tana Toraja Bapak Andarias Saranga', S.Pi :  
 "sejak awal sudah dilakukan sosialisasi terhadap pembuatan akta kelahiran secara online melalui Lembang/Kelurahan, Kominfo Toraja, juga disampai di papan informasi di Disdukcapil Kabupaten Tana Toraja. Bukan Cuma akta kelahiran yang disosialisasikan tetapi yang menyangkut pelayanan administrasi

online yang diterapkan di Disdukcapil Kabupaten Tana Toraja”. (wawancara Kamis, 7 Juli 2022)

Hal ini di ungkapkan juga oleh Kepala Bidang Disdukcapil Kabupaten Tana Toraja Bapak Yulius Bassean, S.IP:

“Pada tahun 2022 ini sudah beberapa lembang kami lakukan penyuluhan tentang pembuatan akta kelahiran secara online, agar masyarakat tidak bingung saat mengurus akta kelahiran online dan juga Disdukcapil Kabupaten Tana Toraja menyediakan baliho (Media Cetak) sebagai informasi bagi masyarakat”. (wawancara Kamis, 7 Juli 2022)

Dari hasil wawancara yang dilakukan, Disdukcapil Kabupaten Tana Toraja telah melakukan sosialisasi program pembuatan akta kelahiran secara online kepada masyarakat melalui lembaga dan Kominfo Toraja. Tujuannya agar masyarakat tidak perlu datang langsung ke Disdukcapil Kabupaten Tana Toraja untuk mengurus akta kelahiran, melainkan cukup mengirim berkas-berkas yang lengkap melalui WhatsApp. Pelayanan ini bertujuan untuk membuat pembuatan akta kelahiran secara online menjadi lebih efektif dan efisien. Namun, masih banyak masyarakat yang belum mengerti mekanisme pembuatan akta kelahiran secara online dan menganggap bahwa pembuatan akta secara manual lebih mudah dibandingkan dengan secara online.

Seperti yang di jelaskan Ibu Herlina kamba Masyarakat dari kec. Rembon:

“Saya tidak tahu tentang pembuatan akta kelahiran secara online tetapi menurut saya itu bagus karena penerapan itu lebih baik karena tidak perlu antri lama. Saya kemarin mengurus secara manual tetapi antri lama dan harus menunggu”. (wawancara Jumat, 8 Juli 2022)

Selain itu menurut ibu Rahel Masyarakat Kec. Sangalla terhadap pembuatan akta kelahiran online:

“Menurut saya,saya lebih memilih pembuatan akta kelahiran secara manual, karena kalau akta kelahiran secara online saya kurang memahami dan menurut saya caranya lebih ribet dibandingkan manual yang biasanya kita langsung bawah berkas dan persyaratnya ke kantor dan langsung diproses”. (wawancara Jumat, 8 Juli 2022)

Hasil wawancara yang telah dilakukan mengungkapkan bahwa sebagian masyarakat di Kabupaten Tana Toraja masih kurang mengetahui tentang program pembuatan akta kelahiran secara online, meski telah dilakukan sosialisasi melalui lembaga atau Kominfo Toraja. Melalui observasi, terlihat bahwa pemahaman masyarakat mengenai pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) masih minim, sehingga membuat mereka sulit dalam mengurus akta kelahiran secara online. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa sosialisasi yang telah dilakukan belum menyeluruh, dan diperlukan upaya lebih lanjut dari pemerintah untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terkait inovasi pelayanan akta kelahiran online di Disdukcapil

Kabupaten Tana Toraja. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan membentuk tim kerja yang dapat memberikan penjelasan secara langsung dan efektif kepada masyarakat.

Dari hasil wawancara dengan Ibu Alfrida Ardianty Taru'Padang, ST, M, AP Kabid pelayanan pendaftaran penduduk di Disdukcapil Kabupaten Tana Toraja seperti terlihat pada table berikut ini:

**Tabel 2.** Jumlah Pencatatan Akta Kelahiran

No	Keterangan	Tahun	Jumlah
1	Akta Online	(01-01-2021) - (06-07-2022)	30.329
2	Akta Manual	(01-01-2021) - (06-07-2022)	1.669
<b>Total</b>			<b>31.998</b>

*Sumber: Disdukcapil Kabupaten Tana Toraja (data diolah 2022)*

Seperti yang terlihat pada tabel 2 jumlah pencatatan akta kelahiran jumlah masyarakat yang melakukan proses pembuatan akta kelahiran secara online dengan jumlah 30.329 dari tanggal 1 Januari tahun 2021 sampai tanggal 6 Juli 2022 lebih tinggi peminatnya, dibandingkan dengan proses pembuatan akta kelahiran secara manual dengan jumlah 1.669 dari tanggal 1 Januari tahun 2021 sampai tanggal 6 Juli 2022 dimana masyarakat banyak berpartisipasi dengan adanya inovasi pelayanan akta kelahiran secara online yang diterapkan oleh Disdukcapil Kabupaten Tana Toraja.

Meskipun masih banyak masyarakat yang kurang memahami atau mengerti prosedur pembuatan akta kelahiran secara online dan belum mengetahui adanya pelayanan online yang di terapkan di Disdukcapil Kabupaten Tana Toraja, tetapi masyarakat tetap mematuhi prosedur yang sudah diterapkan di Disdukcapil Kabupaten Tana Toraja tentang Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Online.

## Pembahasan

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan beberapa hal tentang bagaimana inovasi pelayanan akta kelahiran online pada Disdukcapil Kabupaten Tana Toraja sebagai berikut:

1. Inovasi pelayanan akta kelahiran online yang diterapkan pada Disdukcapil Kabupaten Tana Toraja merupakan inovasi strategi pelayanan karena adanya cara baru dalam berinteraksi pada masyarakat dengan pelayanan pencatatan akta kelahiran online. Pelayanan akta kelahiran secara online sudah bisa dinikmati masyarakat Kabupaten Tana Toraja sejak Senin, Tanggal 24 Juni Tahun 2020. Pelayanan online bisa di lakukan oleh masyarakat melalui HP masing-masing seperti media WhatsApp dan melengkapi berkas atau persyaratan dalam membuat akta kelahiran dikirim melalui WhatsApp untuk

diproses oleh operator yang bertugas membuat akta kelahiran secara online pada Disdukcapil Kabupaten Tana Toraja.

2. Pelayanan pembuatan akta kelahiran online yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Tana Toraja dalam meningkatkan kualitas pelayanan sebagai berikut:
  - a. Syarat: Pelayanan akta kelahiran secara online yang dimaksud untuk pengurusan akta kelahiran lebih mudah dan cepat adapun syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh masyarakat dalam pembuatan akta kelahiran secara online adalah menyerahkan surat pengantar dari RT/RW, surat keterangan kelahiran dari Dokter/Bidan/Rumah sakit, menyerahkan akte Perkawinan orang tua, fotokopi kartu keluarga, kartu identitas penduduk (KTP) ayah dan ibu kandung beserta fotokopi KTP-el tidak dipersyaratkan bagi ibu kandung yang belum berusia 17 (tujuh belas) tahun dengan status belum kawin, fotokopi akta kelahiran aya dan ibu. Dalam kepengurusan akta kelahiran tidak dikenakan biaya sedikitpun.
  - b. Waktu: Dalam pembuatan akta kelahiran online membutuhkan waktu 1 hari, jika semua berkas atau persyaratan dalam pembuatan akta kelahiran sudah lengkap dan pengimputan data oleh operator Disdukcapil Kabupaten Tana Toraja.
  - c. Fasilitas pendukung pelayanan: Disdukcapil Kabupaten Tana Toraja menyediakan menyediakan 8 (delapan) unit komputer khusus akta kelahiran online dimana setiap komputer yang digunakan sudah terhubung langsung ke WhatsApp, agar mempermudah operator dalam pembuat akta kelahiran secara online dan terdapat 20 unit komputer yang berfungsi sebagai pencatatan sipil. Meja informasi dan pengaduan (Loket) yang dimana berfungsi sebagai tempat pengaduan keluhan bagi masyarakat yang belum mengerti tentang prosedur pembuatan akta kelahiran online dan juga sebagai tempat penjelasan terkait dengan pengurusan administrasi kependudukan.

### 3. Prosedur Pelayanan Akta Kelahiran Online

Menurut peraturan daerah tentang prosedur pelayanan akta kelahiran di Disdukcapil Kabupaten Tana Toraja, prosedur pembuatan akta kelahiran dilakukan dengan mengirimkan dokumen atau persyaratan yang dibutuhkan melalui aplikasi WhatsApp. Setelah diproses oleh operator, dokumen tersebut diajukan untuk diverifikasi oleh Kepala Bidang dan kemudian ditandatangani oleh Kepala Dinas. Setelah proses selesai, dokumen dikirimkan kembali melalui WhatsApp dalam bentuk file PDF dan masyarakat harus mencetaknya sendiri. Data hasil wawancara dan dokumen menunjukkan bahwa prosedur ini telah dijalankan oleh Disdukcapil Kabupaten Tana Toraja.

#### 4. Kelebihan dan Kekurangan Pembuatan Akta Kelahiran Online

Penerapan kebijakan seperti pembuatan akta kelahiran secara online memiliki kelebihan dan kekurangan. Salah satu kelebihannya adalah masyarakat tidak perlu datang ke Disdukcapil Kabupaten Tana Toraja untuk mengurus akta kelahiran, sehingga dapat menghemat biaya transportasi. Namun, terdapat kekurangan dalam penerapan inovasi pelayanan akta kelahiran online, yaitu masih ada masyarakat yang belum memahami tentang pembuatan akta kelahiran secara online karena sosialisasi yang belum merata.

Untuk meningkatkan kelebihan dan mengatasi kekurangan dalam penerapan pembuatan akta kelahiran secara online di Disdukcapil Kabupaten Tana Toraja, pihak pemerintah dapat memberikan layanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat dengan cara memberikan pemahaman tentang prosedur pembuatan akta kelahiran secara online. Hal ini akan membuat masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Selain itu, kekurangan yang masih ada yaitu kurangnya pemahaman masyarakat tentang pembuatan akta kelahiran secara online disebabkan kurangnya sosialisasi. Oleh karena itu, pihak pemerintah dapat mengatasi kekurangan tersebut dengan memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang prosedur pembuatan akta kelahiran online di Disdukcapil Kabupaten Tana Toraja secara rinci dan efektif.

### Simpulan

Berdasarkan dari hasil pembahasan dapat disimpulkan dari uraian terkait dengan Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Online di Disdukcapil Kabupaten Tana Toraja, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Disdukcapil Kabupaten Tana Toraja telah menerapkan inovasi dalam pelayanan dengan memberikan alternatif baru dalam berinteraksi dengan masyarakat melalui pelayanan pencatatan akta kelahiran secara online. Pelayanan ini memungkinkan masyarakat untuk mengajukan permohonan pencatatan akta kelahiran dengan mengirimkan dokumen persyaratan melalui WhatsApp kepada Disdukcapil Kabupaten Tana Toraja. Tujuan dari pelayanan online ini adalah untuk meningkatkan cakupan kepemilikan akta kelahiran melalui cara yang lebih efisien.
2. Inovasi pelayanan online yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Tana Toraja memiliki kelebihan dalam mempermudah prosedur pembuatan akta kelahiran secara online, yaitu menghemat waktu dan biaya serta memungkinkan masyarakat untuk mengurus akta kelahiran dari mana saja tanpa harus datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja. Meskipun telah dilakukan program sosialisasi, namun masih ada masyarakat yang belum sepenuhnya memahami tentang pembuatan akta kelahiran secara online. Oleh karena itu, pemerintah terus memberikan

pemahaman kepada masyarakat tentang cara pembuatan akta kelahiran secara online.

### **Saran**

Dari hasil kesimpulan diatas, maka saran terkait dengan Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Online di Disdukcapil Kabupaten Tana Toraja sebagai berikut:

1. Diperlukan upaya untuk meningkatkan responsivitas layanan yang lebih cepat dalam melayani masyarakat dan memperluas sosialisasi tentang inovasi pembuatan akta kelahiran secara online kepada masyarakat.
2. Kebijakan inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran secara online yang diberikan oleh Disdukcapil Kabupaten Tana Toraja memudahkan masyarakat untuk mengurus akta kelahiran dari mana saja. Namun, agar seluruh masyarakat mengetahui kebijakan ini, Disdukcapil Kabupaten Tana Toraja harus melakukan program sosialisasi yang meliputi seluruh kecamatan dan lembang. Program ini harus membimbing masyarakat tentang prosedur pembuatan akta kelahiran secara online karena masih ada yang tidak mengetahuinya, sehingga mereka enggan membuat akta kelahiran. Diharapkan program sosialisasi ini akan membantu masyarakat untuk berpartisipasi dan mendukung setiap program yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Tana Toraja.

## Daftar Pustaka

- Anggraeny, C. (2013) Inovasi Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Jagir Kota Surabaya. *Kebijakan dan Manajemen Publik*. 1 (1), ISSN 2303 – 341X.
- Achmad Dwiky Kurniawan, (2015) Inovasi Pelayanan Publik (studi Deskriptif Tentang Inovasi Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Lamongan).
- Aprilia Malik, Siswidiyanto, Endah Setyowati yang berjudul “(Perencanaan Program Akta Online Dalam Meningkatkan Pelayanan Akta Kelahiran (Studi Pada Disdukcapil Kabupaten Banyuwangi)”. Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang. Volum 1, Nomor 5 Halaman 1025-1032.
- Drucker, Peter, F (2012). Proses Inovasi Produk Pada PT Mekar Usaha Nasional. *Agora, Jurnal Manajemen Bisnis*, 4(2), 338-344.
- Dwiyanto, (2013). Reformasi birokrasi Publik di Indonesia, bersama Agus Dwiyanto, Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan, Universitas Gaja Mada.
- Eric S. Holle, Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service, *Jurnal Sasi Vol.17*, hal 23, No.3 Bulan Juli-September 2012.
- Fitriana, Diah Nur. (2014). Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi Boarding Pass System dalam meningkatkan kualitas pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng). *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*. Pp 1-10
- Herdiansyah.2018. Kualitas Pelayanan Publik.Yogyakarta : Gava Media
- Hayat. 2017. Manajemen Pelayanan Publik. Raja Grafindo Persada : Depok
- Henry S. Siswoediro. 2012. Mengurus Surat-surat Kependudukan (identitas diri).Jakarta : Visimedia.
- Haqie, Z.A., Nadia (2020). Inovasi Pelayanan Publik Suroboyo Bis Di Kota Surabaya. *JSP: (Journal of public sector inovations)*, 5(1), 23, [https:// doi.org/10.26740/jpsi.V5n 1. P23-30](https://doi.org/10.26740/jpsi.V5n1.P23-30).
- Jati, W. R. (2012). Inovasi Pelayanan Publik Setengah Hati: Studi Pelayanan Publik di SAMSAT Kota Yogyakarta. *JSP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Publik*, 15(1), 68-78.<https://doi.Org/10.22146/jsp.10926>.
- Kotler, Sinambela, LijanPoltak, Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi, (Jakarta: PT. BumiAksara, 2012).
- Ladiatno Samsara, Inovasi Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi (Studi Tantang Peningkatan Kualitas Pelayanan Surat Perjalanan Publik Indonesia Di Kantor Imigrasi Klas 1 Khusus Surabaya), *jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, Volum 1, Nomor 1 (2013)
- Makmur dan Thahier, R. (2015).Inovasi & Kreativitas Manusia. Bandung: PT RafikaAditama.
- Mukarom, Zaenal., Muhibudin Wijaya Laksana. (2016). Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance.Bandung: Pustaka Setia.
- Nuriyanto, Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep “Welfare State”? *Jurnal Konstitusi*, Volum 11, Nomor 3.
- Pratama , M Rizky.(2013). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Deskriptif Tentang Nilai Tambah Inovasi Pelayanan Perizinan Bagi Masyarakat Di Kota Kediri). Volume 1.[Journal.unair.ac.id/inovasi-pelayanan-publik-%28studi-deskriptif-article5553](http://Journal.unair.ac.id/inovasi-pelayanan-publik-%28studi-deskriptif-article5553).
- Rina Mei Mirnasari, Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purbaya-Bungurasih, Volum 1, Nomor 1, Januari 2013.
- Suryati, Lili. (2015). Manajemen Pemasaran: Satuan Strategi dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. Yogyakarta: Penerbit Deepublish.
- Sugiono,(2015) Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Bandung: CV. Alfabeta
- Sry Muliati, (2015) Skripsi: Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pangkep.



- Sediawan , R (2019). Analisis Menciptakan Kualitas Pelayanan Untuk Mengarahkan pada Kepuasan Konsumen, Ilmu Komunikasi. (J-IKA), II(1), 1-10.
- Tjiptonofandy, Strategi Pemasaran Edisi Pertama (Yogyakarta: Andi Offset).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Yayat Rukayat, Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu, Jurnal Kualitas Pelayanan Publik, Volum 11, Nomor 2.
- Yanuar, R. M (2019). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus: Publik Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul Sebagai layanan kesehatan) Jurnal Ilmu Pemerintahan, 4(1),1-20. Retrieved From [https:// ojs. umrah. ac. id/ Index. Php/kemudi/article/view/1335](https://ojs.umrah.ac.id/Index.Php/kemudi/article/view/1335).