

## **INOVASI PELAYANAN PADA PEMBUATAN AKTE KELAHIRAN DAN AKTE KEMATIAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA MAKASSAR**

**Musabry<sup>1\*</sup>, Burhanuddin<sup>2</sup>, Haerana<sup>3</sup>**

1. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
3. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

### **Abstract**

*This study purposed to provide an overview and explanation of public service innovations in the process of making birth certificates and death certificates at the Makassar City Population and Civil Registry Service. This study used the type of qualitative descriptive research. Data collection instruments were interviews with informants verbally and structured interviews, such as observations at the research location and also based on documents in the form of literature, documents, tables and scientific papers available at institutions associated with research. The results of this study showed that KUCATAKI Service Innovation in making birth certificates and death certificates in the Population and Civil Registry Service of Makassar City was good and fully oriented to the wishes of the community namely easy service and the community did not feel difficulties in matters maintenance of certificates, and especially pregnant women who wanted to manage of their child's birth certificate directly at the RSIA/ Puskesmas where they got birth.*

**Keywords:** *innovation, service, birth certificate and death certificate*

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan memberikan gambaran serta penjelasan tentang Inovasi pelayanan publik dalam proses pelayanan pembuatan akte kelahiran dan akte kematian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Jenis penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif. Instrument pengumpulan data adalah wawancara terhadap informan atau narasumber baik secara lisan maupun wawancara terstruktur, seperti observasi pada lokasi penelitian dan juga berdasarkan dokumen berupa literatur, dokumen, tabel maupun karya tulis ilmiah yang tersedia pada lembaga yang terkait dengan penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Inovasi Pelayanan KUCATAKI dalam pembuatan akta kelahiran dan akte kematian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar sudah bagus dan bereorientasi sepenuhnya kepada keinginan masyarakat yaitu pelayanan yang mudah dan masyarakat tidak merasa kesulitan dan tidak lagi datang kecapil mengurus sana-sini dalam hal pengurusan akte, dan khususnya ibu hamil yang ingin mengurus langsung akte kelahiran anaknya di RSIA/Puskesmas tempat mereka melahirkan.

**Kata Kunci:** *inovasi, pelayanan, pembuatan akte kelahiran dan akte kematian*

---

\* musabry@gmail.com

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, sesuai peraturan pemerintah yang mendefinisikan pelayanan umum sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di tingkat pusat, daerah dan termasuk badan-badan usaha milik negara lainnya yang menyediakan barang atau jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. (Mirnasari, R.M. 2013).

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah maka kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah ini menjadi salah satu indikator dari kualitas pemerintahan karena Aparatur sipil negara merupakan komponen penggerak administrasi negara yang bersentuhan dengan penerima layanan public sehari-hari dan merekalah pihak yang seharusnya memiliki kompetensi melalui Pendidikan dan pengalaman (Defny Holidin, Dkk 2017:15).

Inovasi yang mendukung dalam peningkatan kualitas pelayanan publik salah satunya adalah pelayanan administrasi kependudukan seperti pelayanan pembuatan akte kelahiran dan akte kematian, merupakan pelayanan yang di selenggarakan untuk menjamin hak dan kebutuhan dasar warga negara. Pelayanan akte kelahiran dan akte kematian sangat vital dalam kehidupan warga karena keduanya menjamin keberadaan, identitas warga dan hak-hak sipil lainnya. Pelayanan seperti itu tentu sangat penting dan menjadi bagian dari pelayanan publik yang harus diselenggarakan oleh negara karena hal tersebut sangat penting untuk menentukan status hukum seseorang. Sampai saat ini masih banyak penduduk yang mengabaikan atau kurang paham akan pentingnya Akta Kelahiran dan Akte Kematian (Dwiyanto 2010:20).

Terkait pelayanan yang di lakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar di atas, mengenai pelayanan kependudukan terdapat kenyataan lain dilapangan masih banyak masyarakat sebagai pengguna dari pelayanan publik yang mengeluhkan terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh instansi terkait seperti dalam pelayanan administrasi kependudukan khususnya pembuatan akta kelahiran dan pengurusan surat kematian dimana

pelayanannya masih rumit dan tidak sederhana, kurang adanya kepastian kepada masyarakat tentang persyaratan administratif, keterbukaan terkait prosedur dalam memperoleh pelayanan, juga keadilan dalam pemberian pelayanan, serta kurangnya kesadaran dan akses pengurusan data kependudukan yang begitu jauh. Asep (2017:9).

Masalah tersebut tentu akan berdampak pada ketidakpuasan masyarakat yang berakibat masyarakat malas untuk berkunjung ke DISDUKCAPIL untuk pengurusan yang mengenai kependudukan, namun disisi lain masyarakat kalangan atas akan sangat mudah menemukan solusinya, hanya dengan membayar orang atau pihak rumah sakit untuk diuruskan, tapi sangat berbeda dengan masyarakat miskin, faktor kerumitan prosedur sudah barang tentu menjadi momok bagi mereka karenaakan memakan waktu yang lama dalam pengurusan, walaupun mereka menyadari akan pentingnya kepemilikan akta kelahiran bagi anak mereka, dan disisi lain mereka harus bekerja untuk mencari nafkah bagi keluarga sehingga terjadilah penunda-nundan hingga akhirnya sama sekali tidak melakukan pengurusan akta

kelahiran bagi anak mereka. Larasati Lallo, (15 April 2015).

Pelayanan Akte kelahiran dan akte kematian yang di terbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar selama Tahun 2015 sampai tahun 2017 berjumlah 7.558 akte. Yaitu pada bulan maret sampai oktober tahun 2015 terhitung sebanyak 4.313 akte yang terbit, dan pada bulan maret sampai desember tahun 2016 terhitung sebanyak 1.882 akte yang terbit, serta pada bulan february sampai agustus tahun 2017 terhitung sebanyak 1.363 akte yang terbit, sehingga hasil keseluruhan akte yang terbit dari tahun 2015 sampe 2017 sebanyak 7.558 akte. Data bersumber dari (sistem informasi administrasi kependudukan DISDUKCAPIL Kota Makassar). Berdasarkan (DKB) Data Kependudukan Bersih, sistem informasi administrasi kependudukan Dinas kependudukan Dan Catatan Sipil Kota makassar semester 1 tahun 2017 Jumlah penduduk laki-laki dan perempuan di kota makassar sebanyak 1.663.479 jiwa.

Inovasi pelayanan pembuatan akte kelahiran dan akte kematian dalam mewujudkan kualitas pelayanan dan mewujudkan pelayanan prima maka pemerintah mengeluarkan Perda Kota Makassar No 9 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Administrasi

Kependudukan Dan Catatan Sipil di Kota Makassar. Dan di perkuat dengan Peraturan Walikota Makassar No 94 Tahun 2016 Tentang Inovasi Pelayanan dan pemanfaatan data Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. PP Nomor 38 Tahun 2017 dalam Pasal 4 huruf B menjelaskan bahwa Inovasi dalam penyediaan pelayanan kepada masyarakat yang meliputi proses pemberian pelayanan barang/jasa publik dan inovasi jenis dan bentuk barang/jasa publik.

Dalam perspektif teoritik telah terjadi pergeseran paradigma pelayanan public menurut Denhard & Denhard (2003) mengungkapkan bahwa terdapat tiga perspektif dalam administrasi publik. Perspektif tersebut adalah “old public administration, new public management, dan new public service”. Pada old public administration, perspektif ini menaruh perhatian pada fokus pemerintah terhadap penyedia layanan secara langsung kepada masyarakat melalui badan badan publik.

Sejak pemerintah meluncurkan Grand design reformasi birokrasi nasional melalui Perpres No. 81 Tahun 2010 agar upaya reformasi birokrasi dapat lebih terarah dan berkesinambungan. Grand Design Reformasi Birokrasi Nasional Tahun 2010-2025 dan Roadmap Pelaksanaan

Reformasi Birokrasi Diartikulasi secara progmatik melalui Sembilan program percepatan reformasi birokrasi, yakni penataan struktur birokrasi, penataan jumlah dan distribusi PNS, system seleksi dan promosi aparatur secara terbuka, profesionalisasi aparatur, peningkatan kesejahteraan aparatur, efisiensi penggunaan sarana-prasarana, peningkatan transparansi dan akuntabilitas aparatur, penyederhanaan perizinan usaha dan lain-lain. Defniy Holidin. Desy Hariyati. Eka Sri Sunarti, (2017: 14).

Dengan adanya trand baru diatas maka diharapkan peningkatan pada produktivitas pelayanan public yang berujung pada kepuasan masyarakat dengan segala prosedur dan pengelolaan sumber daya yang professional dan produktivitas dengan budaya kerja yang inovatif. Sry Muliati, (14 Juni 2015).

Konsep Inovasi merupakan penciptaan sesuatu produk atau proses baru melalui pengembangan pengetahuan baru atau kombinasi baru dari pengetahuan yang telah ada, dan juga inovasi merupakan komersialisasi awal penemuan dengan menghasilkan dan menjual suatu produk atau jasa atau proses baru. John A. Pearce II, Richard B. Robinson, Jr. (2013: 417). Inilah yang membuat mengapa inovasi sangat diperlukan karena cepatnya perubahan

lingkungan yang begitu pesat yaitu semakin dinamik dan hostile, sehingga sebuah organisasi harus bisa mengelola inovasi sebagai penentu keberhasilan organisasi untuk menjadi competitive.

Menurut Samodra Wibawa. (2009: 42) ada Jenis-jenis inovasi dalam sector publik yang merupakan suatu jawaban kreatif, efektif dan unik untuk menyelesaikan persoalan-persoalan baru atau sebagai jawaban baru atas masalah-masalah lama seperti (1) Inovasi institusional, dimana focus pada pembaharuan institusi yang sudah ada atau pembentukan institusi baru. Pembaharuan lembaga ini membutuhkan analisis dan kajian yang mendalam tentang keberadaan satu lembaga disektor publik. Lembaga yang dirasa tidak cukup efektif dan tidak memberikan kontribusi riil dalam penyelenggaraan public perlu dilakukan perombakan atau dihilangkan agar tidak membebani anggaran public, (2) Inovasi organisasional, termasuk pengenalan cara kerja baru, prosedur atau teknik manajemen baru didalam administrasi publik. Upaya menemukan metode dan mekanisme dalam penyelenggaraan public sangat diperlukan, terutama metode-metode baru dalam aspek pengembangan kompetensi individu dan penerapan teknologi baru, (3) Inovasi proses, dimana focus pada perbaikan

kualitas cara pemberian layanan publik. Proses pemberian layanan membutuhkan sentuhan-sentuhan inovasi terutama dalam hal service delivery, efiseinsi layanan dan kemudahan akses layanan, (3) Inovasi konseptual, dimana focus pada pengenalan bentuk pemerintahan baru misalnya Pembuatan kebijakan interaktif, keterlibatan dalam pemerintahan, reformasi anggaran public, dan jaringan horizontal.

Menurut Samodra Wibawa. (2009:44) Strategi inovasi dalam sector publik yaitu (a) Kepemimpinan yang efektif, yang mendukung proses inovasi merupakan syarat utama bagi terjadinya inovasi pemerintahan. Tanpa kepemimpinan yang efektif maka sulit sekali mengarahkan program pemerintahan yang mendukung proses inovasi, sehingga Proses inovasi membutuhkan pemimpin yang mampu melakukan perubahan, mampu menyadarkan banyak pihak akan arti penting inovasi, dan mampu menggerakkan serta memberi teladan yang mendukung proses inovasi.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif Dikatakan kualitatif karena mengkaji permasalahan yang dibuat peneliti

sebelum penelitian dan mengolah data serta menganalisis suatu masalah secara non numeric. Dalam penelitian kualitatif manusia merupakan instrument penelitian dan hasil penulisannya berupa kata-kata atau pernyataan yang sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Untuk kebutuhan pengumpulan data primer, yaitu Data ini diperoleh secara langsung dari informan melalui wawancara secara mendalam dan hasil observasi terhadap proses inovasi pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar. Adapun yang menjadi informan peneliti pada penelitian ini adalah Kepala Seksi Kelahiran dan staf seksi bagian pemanfaatan data serta seksi bagian perubahan status anak, pewarganegaraan dan kematian. Beserta para pengunjung di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Dan data sekunder yaitu diperoleh melalui beberapa majalah ilmiah, sumber arsip dokumen pribadi, data online, dokumen resmi buku dan jurnal yang berkaitan dengan Inovasi Pelayanan pada Pembuatan Akte Kelahiran dan Akte Kematian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Dalam pengumpulan data menggunakan digunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam analisis data di

gunakan Reduksi Data, Penyajian data, dan Penarikan Kesimpulan. Sedangkan untuk pengabsahan data digunakan yaitu perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan peneliti, dan triangulasi data.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kota Makassar secara administratif sebagai ibu kota provinsi Sulawesi Selatan berada pada bagian barat pulau Sulawesi dengan ketinggian, 0-25m dari permukaan laut. Kota Makassar secara geografis terletak: 508, 6, 19 " Lintang Selatan (LS) 1190 24' 17' 38" Bujur Timur (BT) Batas administrasi wilayah Kota Makassar berbatasan dengan sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Pangkajene Kepulauan, dan sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Maros, sebelah Selatan berbatasan dengan Gowa, serta sebelah Barat berbatasan dengan Selat Makassar.

Secara administratif luas wilayah kota Makassar tercatat 175,77 km<sup>2</sup> yang meliputi 14 kecamatan dan terbagi dalam 143 kelurahan, 971 RW dan 4.789 RT dimana Kecamatan Biringkanya mempunyai luas wilayah yang sangat besar 48,22 km atau luas kecamatan tersebut merupakan 27,43 persen dari seluruh luas Kota Makassar dan yang paling kecil adalah Kecamatan

Mariso 1,82 km atau 1,04 persen dari luas wilayah Kota Makassar. Diantara kecamatan tersebut, ada tujuh kecamatan yang berbatasan dengan pantai yaitu kecamatan Tamalate, Mariso, Wajo, Ujung Tanah, Tallo, Tamalanrea dan Biringkanaya. Kecamatan di kota Makassar telah dikembangkan berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 3 tahun 2015 tentang pembentukan Kecamatan Kepulauan Sangkarrang dalam wilayah Kota Makassar. Kecamatan tersebut terdiri dari tiga kelurahan berasal daerah kepulauan, yakni pulau Barrang Lompo, pulau Barrang Caddi, dan pulau Kodingareng. Dari gambaran sepintas mengenai lokasi dan kondisi geografis Makassar, memang sangat strategis dilihat dari sisi kepentingan ekonomi maupun politik. Dari sisi ekonomi, Makassar menjadi simpul jasa distribusi yang tentunya akan lebih efisien dibandingkan daerah lain.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) untuk wilayah Kota Makassar, Sulawesi Selatan merupakan instansi pemerintah yang bertugas dalam pembantuan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dan tugas lainnya yang diberikan sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya di wilayah makassar. Yang beralamat lokasi: Jalan Sultan

Alauddin No.295, Banta-Bantaeng, Rappocini, Gunung Sari, Kota Makassar, Sulawesi Selatan 9022, Indonesia. Dengan jumlah pegawai sebanyak 140 orang, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar terus berusaha meningkatkan kualitas layanannya kepada masyarakat. Hal ini tentu saja semata-mata hanya untuk mewujudkan kepuasan masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Hal ini tergambar dalam motto Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, yaitu “Kepuasan Masyarakat Adalah Kebanggaan Kami”

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar yang menaungi Kecamatan dan Kelurahan se-Kota Makassar mempunyai visi yaitu “Makassar menuju tertib kepemilikan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil Tahun 2019.” dan misi (a) Menyelenggarakan administrasi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil secara terintegrasi melalui SIAK. (b) Meningkatkan pengelolaan database kependudukan secara berkelanjutan. (c) Meningkatkan sumber daya yang profesional secara berkelanjutan. (d) Menambah dan mengembangkan sarana dan prasarana SIAK secara berkelanjutan. (e) Meningkatkan insentitas kajian kebijakan dan

pengendalian administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. (f) serta meningkatkan insentitas koordinasi dan sinkronisasi dengan instansi terkait dalam pelaksanaan tugas.

Beberapa jenis pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar, dengan indikator pelayanan terbagi 2 bagian yaitu Pelayanan Kependudukan dan Pelayanan Pencatatan Sipil.

Sesuai dengan Perwali no 94 tahun 2018 tentang tugas dan fungsi Dinas kependudukan dan pencatatan sipil, yaitu mempunyai tugas membantu walikota melaksanakan urusan pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada daerah dengan menyelenggarakan fungsi Perumusan kebijakan penyelenggaraan urusan pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, Pelaksanaan kebijakan urusan pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan urusan bidang pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, Pelaksanaan administrasi dinas urusan bidang pemerintahan bidang

administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, Pembinaan, pengkoordinasian, pengelolaan, pengendalian dan pengawasan program dan kegiatan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh walikota terkait tugas dan fungsinya.

Berdasarkan Permendagri Nomor 9 tahun 2016 dan perpres 96 tahun 2018 tentang percepatan peningkatan cakupan kepemilikan akta kelahiran maka Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar telah mengeluarkan trobosan baru yang dianggap mampu menyelesaikan dan menjangkau cakupan akte kelahiran yang efektif dan efisien, yaitu berbasis Aplikasi. Trobosan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar ini mampu juga menyelaraskan percepatan era tekhnologi sekarang ini.

Beberapa Prosedur dan Mekanisme Layanan inovasi (KUCATAKI), yaitu (1) Produk, (2) Persyaratan, (3) Sistem mekanisme dan Prosedur, (4) Jangka waktu pelaksanaan/penyelesaian, (5) Biaya, dan (6) Penanganan pengaduan saran dan masukan, Untuk Indikato Komponen Produk sendiri terdapat uraian Akte baik itu Akte kematian

maupun Akte Kelahiran, untuk indikator Komponen Persyaratan AKte Kelahiran terdapat 7 Uraian yaitu Surat keterangan Kelahiran, Foto copy surat nikah/akte perkawinan, Foto copy kartu tanda penduduk, Foto copy KK, Surat SPTJM kebenaran data kelahiran. Untuk Indikator komponen Persyaratan Akte Kematian yaitu Terdapat 7 Uraian, yaitu Surat Keterangan kematian dari lurah, Surat izin Penguburan, Surat nikah bagi yang sudah menikah, Surat kewarganegaraan, Surat ganti nama, STMD dan SSKK dari imigrasi bagi WNA, Surat kubur dari yayasan bagi WNI keturunan. Untuk Indikato Komponen Sistem mekanisme dan Prosedur terdapat 4 Uraian yaitu apabila pemohon sudah melakukan pelaporan melalui Aplikasi KUCATAKI maka Petugas server DUKCAPIL akan menerima dan memverifikasi formulir dan kelengkapan berkas pemohon, Setelah lulus verifikasi, selanjutnya berkas akan di proses hingga ke tahap percetakan Akte, Jika penerbitan Akte telah selesai maka Petugas server DUKCAPIL akan menginformasikan kembali melalui aplikasi tersebut, lalu kemudian pemohon dapat mengambil Aktenya di DISDUKCAPIL Kota Makassar dengan menukarkan bentuk fisik berkas persyaratan sebagai bukti. Adapun Indikator Komponen Jangka

waktu pelaksanaan/penyelesaian akte yaitu dengan jangka waktu 3 hari dari sejak pemohon melakukan pelaporan data. Mengenai Indikator Komponen Biaya yang dibebankan kepada pemohon itu gratis dengan merujuk pada Peraturan Walikota Makassar nomor 14 tahun 2018 tentang retribusi pelayanan administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.

Beberapa laporan hasil dari penerapan Aplikasi KUCATAKI yaitu banyaknya akte kelahiran yang terbit yaitu sebanyak 1409 Akte, ada juga berkas yang di tolak yaitu sebanyak 710 berkas pemohon, karena tidak memenuhi persyaratan berkas yang sesuai dengan standar persyaratan berkas yang di tetapkan oleh DISDUKCAPIL Kota Makassar. Adapun beberapa RSIA dan PUSKESMAS tempat melahirkan si Pemohon, yaitu sebanyak 13 RSIA dan 10 PUSKESMAS. Dan sudah di ajak kerja sama dalam proses penerapan inovasi KUCATAKI. Adapun beberapa hasil laporan pelayanan akte kematian yang terekap dengan jumlah 15 kecamatan dan 140 kelurahan yang sudah melaporkan kematian warganya melalui aplikasi KUCATAKI, yang terbagi di setiap kecamatan, sehingga jumlah keseluruhan LK dan PR

sebanyak atau sejumlah 1376. Jiwa yang sudah terbit aktenya.

Inovasi pelayanan merupakan penggunaan peralatan baru atau inovasi dalam bentuk proses gerakan pembaharuan yang berkualitas dan berkelanjutan. Pengkombinasian proses inovasi yang membawa perubahan baru namun dengan tetap mendasarkan diri pada kondisi pelayanan dan sistem yang sedang berjalan atau produk yang sudah ada. Suwarno, (2008)

Inovasi adalah sebagai suatu ide, gagasan, praktek atau objek/benda yang disadari dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang atau kelompok, organisasi atau instansi untuk diadopsi, dan terdapat 5 komponen atribut atau variable dalam inovasi *Relative Advantages, Compatibility, Complexity, Triability, Observability*. Evert M. Rogers dalam Suwarno (2008:17).

### **Relative Advantages**

Keunggulan terkait layanan sangat erat kaitannya dengan pelayanan yang dapat dilihat dari durasi pelayanan yang terbilang cepat dan sederhana serta kelengkapan sarana dan prasarana penunjang dari inovasi. (a) Durasi pelayanan, mengenai inovasi KUCATAKI Disdukcapil Kota

Makassar, dalam hal pelaporan data Kelahiran dan data Kematian sudah berdurasi singkat yaitu dengan pelayanan hanya 5 menit berkas sudah dapat diproses karena hanya melalui aplikasi dalam mengupload berkas si pemohon lalu kemudian diteruskan ke server DUKCAPIL, begitu juga pada saat pengambilan akte di kantor Disdukcapil Kota Makassar, pemohon hanya mengantri 5 menit setelah menyetorkan bukti fisik persyaratan yang diterima pada saat penyeteroran berkas di awal. Hal ini menunjukkan bahwa durasi pelayanan pelaporan data kelahiran dan data kematian melalui aplikasi KUCATAKI telah berdurasi sangat singkat sehingga dalam hal ini sudah sinergi inovasi KUCATAKI dengan keunggulan yang harus dimiliki dalam suatu inovasi. (b) Sarana dan Prasarana Penunjang Inovasi, Pada inovasi KUCATAKI yang di gagas oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar sudah cukup memadai dengan terdapatnya 2 perangkat computer khusus inovasi kucataki dan 2 petugas server yang menangani pelaporan data kelahiran dan data kematian yang masuk melalui aplikasi. Sehingga akan memudahkan masyarakat khususnya ibu hamil yang ingin mengurus langsung akte kelahiran anaknya tanpa menunda-nunda lagi

pengurusan akte kelahiran anaknya dan juga memudahkan masyarakat dalam hal pelaporan kematian.

Hal di atas bahwa dalam inovasi kucataki sudah sejalan dengan teori inovasi mengenai keunggulan relative atau *Relative Advantages*, yaitu adanya durasi Pelayanan yang sudah sangat singkat yaitu hanya berdurasi 5 menit di bandingkan dengan pelayanan akte sebelum adanya inovasi ini, serta sarana prasarana penunjang inovasi yang sudah cukup baik pengadaannya dalam menunjang keberhasilan inovasi yaitu dengan terdapatnya perangkat computer beserta petugas server yang khusus menangani data yang masuk melalui aplikasi, dan tempat duduk yang cukup memadai. Meskipun sarana prasarana seperti computer masih kurang, dan tempat duduk yang juga masih kurang dan harus di tambah, namun kedepannya harusnya di tambah mengingat angka kelahiran tiap hari dan tiap tahunnya bertambah begitupun dengan angka kematian.

### **Compatibility**

Kesesuaian, yang berkaitan dengan keinginan atau yang dibutuhkan masyarakat atau target sasaran dari inovasi itu sendiri seperti dalam hal pelayanan yang cepat, mudah dan tidak berbelit-belit dan prosedur yang mudah.

(a) Keinginan atau yang di butuhkan oleh sasaran dari inovasi (pelayanan yang cepat dan mudah serta tidak berbelit-belit), bahwa dalam inovasi KUCATAKI, telah menjawab semua kebutuhan masyarakat dalam hal pelayanan AKte kelahiran dan Akte kematian, hal ini bermanfaat bagi masyarakat yang bosan atau menunda-nunda untuk mengurus akte kelahiran dan kematian karena akses capil yang begitu jauh dan antrian yang begitu mendesak serta meminimalisir percaloan. Jadi dengan adanya inovasi KUCATAKI pelayanan pengurusan mengenai akte kelahiran dan akte kematian akan menjadi cepat dan hemat biaya serta hemat tenaga karena inovasi kucataki adalah aplikasi yang telah di sinergikan dengan pusat layanan RSIA/PKM dan juga pusat layanan yang ada di kelurahan dalam melaporkan data riwayat kelahiran seorang anak dan kematian seorang warganya yang tersambung langsung dengan server DUKCAPIL. (b) Prosedur yang mudah, Dalam Inovasi KUCATAKI sudah terdapat prosedur yang mudah atau sesederhana yang berbeda dengan prosedur sebelumnya, agar masyarakat atau pengguna layanan dari inovasi kucataki menjadi puas dan kemudian akan memberikan citra yang baik bagi DISDUKCAPIL Kota

Makassar. Maksud dan tujuan menerapkan prosedur yang mudah agar masyarakat tidak lagi capek-capek datang ke capil dan beralasan serta menunda-nunda membuat akte kelahiran dan akte kematian karena akte merupakan hal penting dalam penentuan status hukum seseorang.

Dari hal di atas, di simpulkan secara keseluruhan terkait inovasi kucataki dalam hal pelayanannya yaitu Compatibility (kesesuaian), Yaitu Keinginan yang di butuhkan masyarakat (pelayanan cepat,mudah dan tidak berbelit-belit), dan prosedur yang mudah. Bahwa tingkat kesesuaian inovasi dengan apa yang di inginkan masyarakat yaitu dengan pelayanan yang cepat, mudah dan tidak berbelit-belit serta prosedur yang mudah sudah sejalan dengan hadirnya inovasi KUCATAKI Karena kesesuaian adalah derajat dimana suatu inovasi dianggap lebih baik jika suatu inovasi atau ide baru tertentu sesuai dengan nilai dan norma yang berlaku, maka inovasi itu dapat diadopsi dengan mudah. Maka yang paling utama adalah kesesuaian yang menjadi keinginan masyarakat harus lebih besar dan betul-betul nyata dirasakan dengan apa yang di inginkan masyarakat.

## **Complexity**

Kerumitan, berkaitan dengan tingkat kesukaran untuk memahami dalam penggunaan inovasi bagi penerima atau pengguna dan target sasaran dari inovasi itu. Semakin mudah dipahami dan dimengerti oleh pengadopsi, maka semakin cepat suatu inovasi dapat diadopsi. Tetapi apabila suatu inovasi sulit untuk dipahami dan sulit dimengerti oleh pengadopsi, maka semakin sulit pula suatu inovasi dapat diadopsi. Menurut Evert M. Rogers dalam Suwarno, (2008:17) Inovasi terkait dengan mekanisme, tata cara atau prosedur pelayanan yang mungkin dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan dengan layanan sebelumnya, yang dimana mekanisme, tata cara atau prosedur yang ada dibuat sesederhana mungkin guna memudahkan masyarakat dalam mengetahui dan menggunakan inovasi tersebut. (a) Kemudahan terkait Mekanisme, Tata cara atau Prosedur layanan, Dalam penggunaan aplikasi KUCATAKI tidak ada kerumitan baik itu terkait mekanisme, cara ataupun prosedurnya, sebab ada pelatihan sebelum di terapkannya aplikasi KUCATAKI ini, dan yang melatih itu adalah pihak ke 3 rekanan yang membuat aplikasi tersebut. Tujuan daripada kemudahan mekanisme ,cara

dan prosedur layanan agar masyarakat dan para petugas layanan mengetahui cara dan mekanisme serta prosedur dari aplikasi KUCATAKI serta dalam persyaratan berkas masyarakat mengetahui secara langsung berkas-berkas apa saja yang di butuhkan tanpa datang capek-capek kecapil mengurus berkas sana-sini.

Berdasarkan hasil dari wawancara di atas kemudian peneliti menyimpulkan secara keseluruhan bahwa Complexity, kerumitan, yaitu terkait kemudahan mekanisme, tata cara dan prosedur layanan dalam mengukur sejauh mana inovasi dianggap menguntungkan dan memberikan kemudahan bagi penerimanya. Semakin mudah inovasi itu di gunakan atau di operasikan maka semakin unggul dan banyak pengguna dari inovasi itu akan tertarik dan mengadopsinya. Dengan menetapkan secara garis besar bahwa dalam inovasi pelayanan KUCATAKI sudah terdapat kemudahan dalam pengoperasiannya, serta terdapatnya prosedur layanan yang mudah dalam memudahkan masyarakat atau pemohon dalam mendapatkan layanan serta rentang waktu penyelesaian akte yang terbilang singkat.

### **Triability**

Kemungkinan di coba, berkaitan dengan dapat dicoba atau tidaknya suatu inovasi oleh penerimanya. kemampuan untuk diuji cobakan atau trialabilitas adalah derajat dimana suatu inovasi dapat diuji coba dalam batas tertentu. Suatu inovasi yang dapat diuji cobakan dalam pengaturan (*setting*) sesungguhnya umumnya akan lebih cepat diadopsi. Jadi, agar dapat dengan cepat diadopsi, suatu inovasi sebaiknya harus mampu menunjukkan (mendemonstrasikan) keunggulannya. Menurut Evert M. Rogers dalam Suwarno, (2008:17) yaitu Inovasi yang berkenaan dengan uji coba atau sosialisasi, penginformasian atau pendemonstrasian yang berkelanjutan melalui media elektronik, majalah dan lain sebagainya yang dilakukan oleh suatu instansi atau organisasi, agar merespon masyarakat bahwa pentingnya hal tersebut sehingga inovasi hadir. Dalam inovasi KUCATAKI, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar telah mendemonstrasikan atau mensosialisasikan keunggulan dari inovasi kucataki dan hal itu dilakukan secara terus menerus atau berkelanjutan, tujuannya agar merespon masyarakat bahwa pentingnya inovasi ini hadir

dalam memudahkan masyarakat yang terkait dengan pelayanan pembuatan Akte Kelahiran dan Akte Kematian yang berbasis aplikasi.

Berdasarkan hal di atas kemudian peneliti menyimpulkan secara keseluruhan bahwa *Triability*, kemungkinan di coba, yang terkait mendemonstrasikan/sosialisasi dalam keunggulan layanan dalam merespon masyarakat sehingga pentingnya inovasi ini hadir. Karena derajat dimana suatu inovasi dapat diuji coba dalam batas tertentu yang dengan memungkinkan untuk di uji cobakan ke public. Jadi agar dapat dengan cepat diadopsi, suatu inovasi sebaiknya harus mampu menunjukkan, mendemostrasikan dan mensosialisasikan keunggulannya, Kemampuan untuk dapat diuji bertujuan untuk mengurangi ketidakpastian. Mempunyai kemungkinan untuk diuji coba terlebih dahulu oleh para adopter untuk mengurangi ketidakpastian mereka terhadap inovasi itu, Dengan menetapkan secara garis besar bahwa dalam inovasi pelayanan KUCATAKI sudah menerapkan dan melalui tahapan uji coba di tengah public dengan target sasaran yang akan di tuju serta telah mensosialisasikan atau menginformasikan ke berbagai media agar merespon masyarakat bahwa pentingnya hal tersebut sehingga

inovasi hadir. Meskipun ada juga dari pernyataan salah satu informan menyatakan bahwa informan tersebut belum mendapatkan atau melihat inovasi kucataki di social media maupun berita yang ada di internet, namun hanya melihat secara langsung bukti fisik dari sosialisasi inovasi kucataki.

### **Observability**

Kemudahan di amati, berkaitan dengan mudah diamati atau tidaknya suatu hasil inovasi oleh penerima. Kemampuan untuk diamati adalah derajat dimana hasil suatu inovasi dapat terlihat oleh orang lain. Semakin mudah seseorang melihat hasil dari suatu inovasi, semakin besar kemungkinan orang atau sekelompok orang tersebut mengadopsi. Menurut Evert M. Rogers dalam Suwarno, (2008:17) yaitu Inovasi yang berkenaan dalam proses pelayanannya dapat dengan mudah diamati dan di akses oleh orang lain atau masyarakat sehingga mampu menghasilkan pelayanan yang lebih baik dan sesuai dengan harapan. (a) Keterbukaan dalam proses pelayanan, Inovasi KUCATAKI, dalam proses pelayanannya sudah sangat terbuka yang ditandai di setiap RSIA/PKM yang di ajak kerjasama oleh disdukcapil telah membantu si pemohon

mereka dalam memberikan formulir persyaratan berkas yang di inginkan, dan sampai pada proses mengupload berkas serta pada informasi berkas di terima atau di tolak. (b) Kemudahan untuk di akses dan di ikuti perkembangannya oleh masyarakat, Inovasi KUCATAKI sudah dapat di akses karena berbasis aplikasi dan sudah ada di playstor juga dan bisa juga di ikuti perkembangannya melalui media internet, social media dan surat kabar serta berita fajar.com, tujuannya agar masyarakat menjadi tahu hadirnya inovasi ini dengan keunggulan-keunggulan yang sangat menarik dan akan memudahkan masyarakat.

Berdasarkan hasil di atas kemudian peneliti menyimpulkan secara keseluruhan bahwa *Observability*, kemudahan di amati atau keterlihatan merupakan tingkat di mana sebuah inovasi itu kelihatan bagi orang lain. Semakin mudah bagi individu untuk melihat hasil sebuah inovasi, maka semakin besar kemungkinan mereka untuk mengadopsinya atau menerima sepenuhnya inovasi sebagai pilihan yang terbaik dari berbagai pilihan yang tersedia.

Dengan menetapkan secara garis besar bahwa dalam inovasi pelayanan KUCATAKI sudah sangat mudah untuk di amati atau memiliki ketermudahan

untuk di amati oleh seluruh lapisan masyarakat serta dengan mudah diakses oleh orang lain atau masyarakat sehingga akan menghasilkan pelayanan yang lebih baik, transparan, atau keterbukaan terkait proses sampai kepada hasil dari inovasi serta sesuai dengan harapan.

### **KESIMPULAN**

Bahwa inovasi KUCATAKI pelayanan akta kelahiran dan akte kematian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar sudah berkualitas dengan melihat indicator (a) Keuntungan relative, menunjukkan bahwa dalam inovasi KUCATAKI, durasi pelayanan yang sudah sangat singkat. (b) Kesesuaian, dalam inovasi kucataki, sudah bereorientasi pada keinginan yang di butuhkan dari target sasaran dari inovasi yaitu pelayanan yang cepat dan mudah serta tidak berbelit-belit. (c) Kerumitan, kemudahan sudah terdapat dalam mekanisme, tata cara atau prosedur layanan. (d) Kemungkinan Dicoba, dalam inovasi KUCATAKI sudah melewati tahapan uji coba seperti mendemonstrasikan atau sosialisasi terkait keunggulan layanan dalam merespon masyarakat sehingga pentingnya inovasi ini hadir. (e) Kemudahan diamati, dalam inovasi

kucataki sudah terdapatnya keterbukaan dalam proses pelayanan dan kemudahan terkait penggunaan aplikasi serta mudah untuk di akses dan di ikuti perkembangannya oleh masyarakat. Sehingga menciptakan pelayanan yang lebih baik, dan transparan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Defny Holodin, dkk. (2017). *Reformasi Birokrasi dalam Transisi*. Jakarta: Kencana.
- Dwiyanto, (2010). *Reformasi birokrasi Publik di Indonesia*, bersama agus dwiyanto, Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan, Universitas gajah Mada.
- Evert M. Rogers, (2008:17). *Diffusion of Innovation*, edition, Free Press. New York.
- John A. Pearce II, Richard B. Robinson, Jr. (2013). *Manajemen Strategis: Formulasi, Implementasi, dan Pengendalian*. Jakarta : Salemba Empat.
- Larasati Lallo, (15 April 2015), Skripsi: *Pelayanan Prima Dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara*.
- Samodra Wibawa. (2009). *Administrasi Negara Isu-isu Kontemporer*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Suwarno, (2008:44) *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press
- Sry Muliati, (14 Juni 2015), Skripsi: *Kualitas Pelayanan Akte Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pangkep* (Diakses tanggal 19 Juli 2019).