

PRESIDENSI G-20 INDONESIA TAHUN 2022
"RECOVER TOGETHER, RECOVER STRONGER"

Transformasi Administrasi dan Kebijakan Publik di Era Post Truth
dalam Mewujudkan Indonesia Tumbuh, Indonesia Tangguh

Inovasi Pelayanan Administrasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar

Peby Wayasirli Amriani^a, Apriliana Wulandari^b, dan Andi Aofuddin Syam^c

e-mail : ^a pebywsa28@gmail.com · ^b aprilianawulandari6441@gmail.com · ^c andiuul11.ao@gmail.com

Abstrak

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Makassar sebagai penyelenggara administrasi tentunya perlu melakukan Inovasi yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan dan untuk memberikan pelayanan yang efisien dan efektif, tetapi faktanya pelayanan belum optimal dan masih sulit untuk menjangkau daerah terpencil. maka dilakukan kajian inovasi pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil untuk mengetahui apa inovasi dan bagaimana penerapannya pada pelayanan administrasi yang berjalan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar. Jenis penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan penjabaran deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi dan wawancara. Informan yang diambil dalam hal ini yaitu Ahli Muda Pranata Komputer Sub Koordinator Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Makassar. Hasil kajian menemukan inovasi pelayanan yaitu inovasi program KUCATAT'KI. Inovasi ini merupakan sistem informasi yang berbasis android yang bekerjasama dengan rumah sakit/puskesmas dan kelurahan yang dapat melaporkan kelahiran dan kematian tanpa perlu datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dimana hal ini dapat memudahkan masyarakat untuk mengurus administrasi kependudukan dan catatan sipil secara cepat, mudah, dan tepat. Program ini juga sebagai upaya terobosan untuk mendukung kota Makassar sebagai sombere dan smart city dalam rangka mewujudkan Makassar kota dunia.

Kata Kunci: Inovasi; Pelayanan Administrasi; Kucatat'ki

Administrative Service Innovation

Department of Population and Civil Registry of Makassar City

Abstract

The Makassar City Population and Civil Registry Office, as an administrative administrator, definitely needs to make innovations that aim to improve the quality of service and provide effective and efficient services. , but in fact the service is not optimal and it is still difficult to reach remote areas. Then, a study on innovation in population administration and civil registration services was conducted to find out what innovation was and how it was applied to administrative services operating at the service of population and civil status. the civil status of the city of Makassar. This type of research is a qualitative approach with descriptive elaboration with data collection techniques in the form of observation and interviews. The informants taken in this affair are the young experts of the IT institutions, sub-coordinator for the innovation of the services of the service of the population and the civil status of the city of Makassar. The results of the study found service innovations, namely the innovation of the KUCATAT'KI program. This innovation is an Android-based information system that collaborates with hospitals/health centers and urban villages that can report births and deaths without the need to go to the Population and Civil Status Office where this can make it easier to handle the public. administration of population

PRESIDENSI G-20 INDONESIA TAHUN 2022
"RECOVER TOGETHER, RECOVER STRONGER"

**Transformasi Administrasi dan Kebijakan Publik di Era Post Truth
dalam Mewujudkan Indonesia Tumbuh, Indonesia Tangguh**

and civil status quickly, easily and correctly. This program is also a revolutionary effort to support the city of Makassar as a dark and smart city to make Makassar a global city.

Keywords: *Innovation; Administrative Services; Kucatat'ki*

A. PENDAHULUAN

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar bertugas untuk melakukan pelayanan di bidang kependudukan dan catatan sipil sesuai ketentuan peraturan perundang undangan yang berlaku. Sebagai penyelenggara pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil diharapkan mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Selain itu, pemerintah harus mengupayakan agar layanan yang diberikan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat dan memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses layanan yang diberikan. Tetapi faktanya. Berdasarkan data yang diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar, pengunjung dalam satu hari berjumlah kisaran 250 orang dengan bermacam-macam kebutuhan pelayanan administratif yang berbeda-beda. Hal tersebut menyebabkan kantor pelayan terlihat padat dan seringkali terlihat warga berdesak-desakan di kantor.

Pada tahun (2017) juga Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar melebarkan sayap pelayanannya sampai ke Pulau Kodingareng Kecamatan Sangkarran. Kegiatan ini meliputi penerbitan akte kelahiran, perekaman KTP elektronik, pencetakan KK dan pengurusan Kartu Anak Makassar (KAM). Disamping itu juga, pelayanan sampai ke pulau ini untuk meningkatkan cakupan kepemilikan akte kelahiran dan peningkatan persentase perekaman biometrik warga usia dewasa atau wajib KTP. Pelayanan yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar ini dilakukan hingga tengah malam. Hal ini menjadi masalah dalam pelayanan yang dimana sulitnya menjangkau pulau-pulau yang letaknya jauh dari kantor dukcapil dan dengan begitu tentu memakan waktu yang lama dalam proses pelayanannya.

Menanggapi berbagai persoalan tersebut, pemerintah kota Makassar membuat inovasi

Kucatatki'. Inovasi tersebut dimaksudkan untuk memberikan efisiensi dalam pengurusan administrasi kependudukan, khususnya bagi pencatatan kelahiran dan kematian, Program ini bertujuan memudahkan dan mempercepat pengurusan akta kelahiran dan pelaporan kematian warga Kota Makassar yang lebih efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan. Inovasi ini telah berjalan sejak tahun 2018 sampai saat ini. Untuk itu perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui bagaimana penerapan inovasi tersebut.

Dalam perkembangan kajian ilmu administrasi telah dilakukan sejumlah penelitian mengenai inovasi. Salah satu penelitian tentang inovasi pelayanan administrasi dilakukan oleh Wisber Wiryanto (2020) di Indonesia pada masa pandemic covid-19. Penelitian ini bertujuan mengetahui inovasi yang dilakukan oleh instansi Disdukcapil dengan rumusan permasalahan, inovasi apa yang dilakukan selama pandemic. Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian pustaka terhadap referensi, dokumen dan data yang relevan dengan teknik deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini mendapatkan inovasi pelayanan Administrasi kependudukan pada masa pandemic, yaitu online-daring, penerapan protokol kesehatan, dan inovasi jemput-bola.

Penelitian lain tentang inovasi pelayanan administrasi pernah dilakukan oleh Puji Astuti (2019) di Luwu Timur, penelitian tersebut bertujuan untuk mencoba menggambarkan dan menjelaskan tentang inovasi pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Luwu Timur. Metode yang digunakan dalam penelitian tersebut yaitu metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa inovasi pelayanan yang berjalan diawal tahun 2017, 2018, dan 2019. Semua inovasi masih diberlakukan sampai saat ini. Data menunjukkan bahwa hanya beberapa inovasi yang berjalan normal seperti, inovasi pelayanan face to face yang diterapkan di

PRESIDENSI G-20 INDONESIA TAHUN 2022
"RECOVER TOGETHER, RECOVER STRONGER"

**Transformasi Administrasi dan Kebijakan Publik di Era Post Truth
dalam Mewujudkan Indonesia Tumbuh, Indonesia Tangguh**

Kantor, reli KTP-el, pembuatan dokumen kependudukan secara daring, pelayanan keliling dan pelayanan on the street yang merupakan program baru di tahun ini. Disebabkan banyak kendala yang dihadapi, seperti kurangnya sumber daya manusianya paham teknologi, informasi dan komunikasi (TIK), banyaknya alat yang butuh peremajaan dan ketidak pastian anggaran. Selain itu, paradigma masyarakat yang masih bersifat tradisional menjadi tantangan tersendiri dalam mengubah pandangan masyarakat menghadapi kemajuan TIK saat ini.

Berdasarkan kajian literatur diatas maka kami menemukan perbedaan dimana pada penelitian yang dilakukan oleh Wisber Wiryanto (2020) tertuju pada inovasi pelayanan administrasi kependudukan pada masa pandemic dan pada penelitian yang dilakukan oleh Puji Astuti (2019) berada pada lokus di kabupaten luwu timur. Sedangkan penelitian yang kami lakukan tertuju pada inovasi pelayanan Administrasi kependudukan yang mencakup kondisi normal (tidak dalam masa pandemic) serta lokus penelitian kami yang berada pada kota Makassar. Tujuan kajian ini adalah untuk mengetahui penerapan inovasi yang telah diterapkan.

B. PEMBAHASAN

Berdasarkan undang undang nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Daerah nomor 3 tahun 2009 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah kota Makassar, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mempunyai tugas pokok merumuskan, membina dan mengendalikan kebijakan di bidang kependudukan dan catatan sipil sesuai ketentuan peraturan perundang undangan yang berlaku. Dinas kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar terus berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat. Hal ini tentu saja untuk mewujudkan kepuasan masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil, sesuai dengan motto yang dimilikinya yaitu "Masyarakat Tertib, Data Penduduk Akurat". Sejalan dengan itu Dinas kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar terus meningkatkan

inovasinya sehingga lahir program Kucata'Ki (pencacatan berbasis online) yang bertujuan memberikan efisiensi dalam pengurusan administrasi kependudukan, khususnya bagi pencatatan kelahiran dan kematian. Program ini bertujuan memudahkan dan mempercepat pengurusan akta kelahiran dan pelaporan kematian warga Kota Makassar yang lebih efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan. Inovasi yang diberi nama Sistem Informasi KUCATA'KI (Pencatatan dan pelaporan Berbasis Online). Aplikasi yang bernama Kucata'Ki ini merupakan software pelaporan kelahiran dan kematian serta pelaporan data kependudukan berbasis android. Aplikasi ini merupakan upaya terobosan untuk mendukung Kota Makassar sebagai Sombere' dan Smart City dan dalam rangka mendukung program Smart City serta mewujudkan Makassar sebagai kota dunia.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ahli Muda Pranata Komputer Sub Koordinator Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil terkait dengan Program Pencatatan dan pelaporan Berbasis Online menjelaskan: "Inovasi yang ada di Disdukcapil Makassar yang sedang jalan itu kita ada namanya kucata'ki itu penerbitan akta kelahiran dan pelaporan kematian kerjasama dinas kesehatan dan kelurahan di seluruh kota Makassar, inovasinya yang kucata'ki itu mulai agustus 2018." (Hasil wawancara, 23 Mei 2022). Hasil wawancara tersebut menjelaskan nilai kebaruan dari sebuah inovasi ini yaitu mampu melayani masyarakat dengan baik dan mempermudah masyarakat dalam pembuatan akta kelahiran dan akta kematian dengan cepat dibandingkan dengan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian sebelum adanya inovasi program kucata'ki. Bila kita kaitkan dengan pengertian inovasi Menurut Asian Development Bank (2021), inovasi merupakan sesuatu yang baru yang tentunya dalam pelaksanaannya memberikan dampak yang menguntungkan.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara terkait pelaksanaan dan pemangku kepentingan yang terlibat pada Program Kucata'ki (Pencatatan dan pelaporan Berbasis Online) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil terkait

PRESIDENSI G-20 INDONESIA TAHUN 2022
"RECOVER TOGETHER, RECOVER STRONGER"

Transformasi Administrasi dan Kebijakan Publik di Era Post Truth dalam Mewujudkan Indonesia Tumbuh, Indonesia Tangguh

dengan Keuntungan relatif yaitu: "inovasi ini kerja sama antara Disdukcapil dengan Dinas Kesehatan dalam hal ini fasilitas kelahiran Puskesmas Rumah Sakit Ibu Dan Anak, rumah sakit bersalin sedangkan untuk pelaporan kematian kerjasama Didukcapil dengan kelurahan-kelurahan yang mengakses aplikasi ini untuk melaporkan data kematian warga. Adapun pemangku kepentingan yang terlibat dalam pelaksanaan inovasi tersebut khususnya terkait kelahiran yaitu rumah sakit bersalin, rumah sakit ibu dan anak atau Puskesmas. Sedangkan jika kematian itu kelurahan-kelurahan sektornya." (Hasil wawancara, 23 Mei 2022). Adapun data kerja sama dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1 Data Kerja Sama Disdukcapil

No.	Nama	Jumlah
	Puskesmas / rumah sakit	30
	Kelurahan	143

Pada bulan mei 2022 jumlah akta kelahiran sebanyak 89 dari puskesmas/ Rumah sakit dan pelaporan kematin dari kelurahan sebanyak 22 orang yang terverifikasi pada Inovasi kucatat'ki. Data ini dipaparkan guna dijadikan bukti bahwa aplikasi kucatatki ini sudah berjalan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.

Terkait sumber daya yang digunakan dalam pelaksanaan Inovasi kucatat'ki, Informan menyebutkan: "sumber daya manusia terutama di manusia teknologi sama ekonomi itu tiga-tiganya. Jadi kalau manusia makanya kami kerjasama dengan Dinas Kesehatan capil buat melaporkan peristiwa kematian warga kalau teknologi pasti aplikasi Mereka menyediakan handpone menyediakan komputer monitor pencetakan dan hp-nya dia buat berhubungan dengan kami jadi misalnya salah satu puskesmas melayani persalinan Jadi pas salinan itu Puskesmas mengupload semua data-data pasiennya buat dikirim ke kami jadi kami tinggal nangkap saja barangnya ke sini tandatanya kita kelahirannya kita kirim kembali ke emailnya seperti itu terus ekonomi kami

tidak kami cuma menyediakan aplikasi kalau soal materi dananya mereka mereka masing-masing". (Hasil wawancara, 23 Mei 2022). Hasil wawancara tersebut menjelaskan ada tiga sumber daya yang digunakan dalam inovasi ini yaitu ekonomi, teknologi, dan manusia. Hasil ini sejalan dengan teori Cook, Matthews, dan Irwin (Dalam Grisna dan Wawan 2013) dimana dua diantara lima factor keberhasilan inovasi adalah sumber daya manusia dan teknologi.

Selanjutnya hasil wawancara terkait output yang berhasil dalam pelaksanaan Inovasi kicatat'ki yang digunakan yaitu: "Keluaran atau output yang paling berhasil dari pelaksanaan inovasi tersebut jadi warga warga yang berada di pinggiran kota Makassar tidak perlu jauh ke sini dia melahirkan di situ Itu yang paling pas kelahiran kartu keluarga kalau mereka sudah dapat akte kelahiran akan ke keluarga keluar dari situ bersalin sudah bisa urus BPJS Itu kan untuk pesan mereka pasti kita sebagai dasar dari pelayanan publik itu sendiri sudah bisa memberikan". (Hasil wawancara, 23 Mei 2022). Berdasarkan yang terjadi dan apa yang disampaikan oleh informan di atas bahwa untuk mencapai tujuan dapat disimpulkan bahwa dalam mendukung program aplikasi berbasis online ini berjalan dengan baik dan mampu memberikan pelayanan yang cepat bagi masyarakat merupakan akses dari pihak pencatatan sipil dan rumah sakit serta kelurahan, dalam kerjasama ini pihak puskesmas dan rumah sakit serta kelurahan diberikan akses pada aplikasi kucata'ki untuk memproses laporan laporan pembuatan akta kelahiran bagi ibu yang sudah melahirkan baik itu dimasing-masing puskesmas atau dirumah sakit tempat ibu itu melahirkan dan kelurahan terkait pelaporan kematian bagi keluarga yang ingin melapor sehingga lebih mempercepat proses pelayanan pembuatan akta kelahiran dan pelaporan kematian.

Kendala yang dihadapi pada inovasi Kucatat'ki memberikan dampak pada proses pelaksanaan aplikasi ini, selanjutnya untuk melihat Kendala dari inovasi yang dimaksud dapat kita lihat berdasarkan hasil wawancara dengan Ahli Muda Pranata Komputer Sub Koordinator Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan

PRESIDENSI G-20 INDONESIA TAHUN 2022
"RECOVER TOGETHER, RECOVER STRONGER"

**Transformasi Administrasi dan Kebijakan Publik di Era Post Truth
dalam Mewujudkan Indonesia Tumbuh, Indonesia Tangguh**

Catatan Sipil terkait dengan program pencatatan dan pelaporan berbasis online yaitu: "Kendala utama yang dihadapi itu paling jaringan karna keadaan disetiap daerah itu berbeda-beda kita tidak tau bagaimana kondisi jaringan disana bagaimana wifinya.". (Hasil wawancara, 23 Mei 2022). Hasil wawancara tersebut menjelaskan bahwa kendala dari inovasi ini yaitu jaringan.

Dari hasil wawancara kami dengan informan disini yang dimana inovasi kucatatki ini merupakan sebuah aplikasi yang tentunya berkaitan dengan teknologi dan tidak bisa dipungkiri teknologi erat kaitannya dengan masalah jaringan. Dan bila kita melihat hasil penelitian dari kajian literatur terdahulu oleh Khusniyah dan Wana (2020) yg berjudul Persepsi Mahasiswa PGSD di STKIP Modern Ngawi pada inovasi pembelajaran berbasis e-learning yg dimana hasil dari penelitian tersebut yaitu kendala selama berlangsungnya inovasi pembelajaran berbasis e-learning salah satunya ada pada kualitas jaringan. Yang dimana berarti kendala dari inovasi yang berbasis online ada pada jaringan. Dengan begitu, faktor penghambat dari inovasi kucatatki ini ada pada jaringan yang tentunya setiap daerah kondisi jaringannya berbeda-beda.

C. PENUTUP DAN REKOMENDASI

Jenis inovasi yang dikembangkan oleh Disdukcapil Kota Makassar ini bekerja sama dengan Dinas Kesehatan. Inovasi kucatat'ki terbukti menguntungkan masyarakat dalam mengefisiensi pengurusan administrasi karena dengan adanya inovasi ini pembuatan akta kelahiran dan akta kematian lebih mudah tanpa harus pergi ke kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar, tentu dengan

begitu membuat pelayanan di kantor disdukcapil tidak terjadi penumpukan dan berdesak-desakan. Tetapi dalam penerapannya inovasi ini masih terdapat beberapa kendala.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut kami menyarankan kepada Pemerintah Kota Makassar untuk membangun infrastruktur digital termasuk internet dengan kecepatan tinggi secara merata di beberapa lokasi agar inovasi yang dikembangkan oleh Disdukcapil bisa beroperasi dengan baik tanpa adanya lagi kendala di jaringan.

REFERENSI

- Astuti, P. (2019). *Inovasi Pelayanan Administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Timur*. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Islamiah, N. A. (2017). *Disdukcapil Makassar Layani Warga Kepulauan Sangkarang Hingga Tengah Malam*. *Tribun Makassar.Com*.
- Khusniyah, T. W., & Wana, P. R. (2020). *Persepsi Mahasiswa PGSD Pada Inovasi Pembelajaran E-learning*. <http://journal2.um.ac.id/index.php/wsd/article/view/11267/5315>
- Syam, H., Patmasari, E., & Anugrah, A. (2021). *Analisis Program One Agency One Innovation Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kabupaten Wajo*.
- Wiryanto, W. (2020). *Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Indonesia Selama Pandemi Covid-19*.