



Efektivitas Inovasi “One Day Service” Dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabanan

Felisa Rizky Amalia

Program Studi Magister Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Warmadewa, Denpasar-Indonesia

Correspondence E-mail: felisarizky@gmail.com

How to Cite: Amalia, F. R. (2020). Efektivitas Inovasi “One Day Service” Dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabanan. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 5(2): 121-144

Abstract

The “ONE DAY SERVICE” innovation is an innovation to accelerate the birth certificate in collaboration with hospitals within a one-day publishing speed. The “ONE DAY SERVICE” innovation is an effort made Office of Civil Registry and Population, Tabanan Regency's in increasing the coverage of birth certificate ownership at the age of 0-18 years in Tabanan District which is relatively low. The “ONE DAY SERVICE” innovation collaborates with three hospitals in Tabanan Regency including the Kasih Ibu Tabanan Hospital, Cahaya Bunda Mother and Child Hospital and the Tabanan Regional General Hospital. Problem in this study is How Effectiveness of “ONE DAY SERVICE” Innovation in the Population and Civil Registry Office of Tabanan Regency? and What are the supporting and inhibiting factors of “ONE DAY SERVICE” innovation in the Tabanan Regency Population and Civil Registry Office?. This study using 8 variable of effectiveness scale theory according to S.P Siagian and destructive innovation theory according to Clayton M. Christensen and Joseph Bower. This research method using qualitative method with descriptive design .

Keywords: Effectiveness, “ONE DAY SERVICE” Innovation, Brith Certificate, Public Service, Cooperation.

Abstrak

Inovasi “ONE DAY SERVICE” adalah inovasi percepatan pembuatan akta kelahiran yang bekerjasama dengan rumah sakit dalam kurun kecepatan penerbitan selama satu hari. Inovasi “ONE DAY SERVICE” merupakan upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabanan dalam peningkatan cakupan kepemilikan akta kelahiran usia 0-18 tahun di Kabuapten Tabanan yang terbilang rendah. Inovasi “ONE DAY SERVICE” bekerjasama dengan tiga rumah sakit di Kabupaten Tabanan diantaranya Rumah Sakit Kasih Ibu Tabanan, Rumah Sakit Ibu dan Anak Cahaya Bunda dan Badan Rumah Sakit Umum Daerah Tabanan. Permasalahan yang diteliti adalah : Bagaimana Efektivitas Inovasi “ONE DAY SERVICE” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabanan? dan Apakah faktor pendukung dan penghambat inovasi ONE DAY SERVICE di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabanan?. Landasan teori yang dipergunakan 8 Variabel teori ukuran efektivitas menurut S.P Siagian dan teori inovasi distruptif menurut Clayton M. Christensen dan Joseph Bower. Metode Penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan desain deskriptif .

Kata kunci: Efektivitas, Inovasi “ONE DAY SERVICE”, Akta Kelahiran, Pelayanan Publik, Kerjasama.

1. Pendahuluan

Administrasi kependudukan merupakan pelayanan dasar bagi setiap warga negara. Dalam hal ini, pelayanan administrasi kependudukan menitikberatkan pada bentuk pemberian identitas resmi sebagai warga negara yang terlegitimasi. Pelayanan di bidang administrasi kependudukan dan

pencatatan sipil dianggap penting. Dikatakan demikian karena identitas kependudukan tersebut, selain dijadikan basis data dasar dalam seluruh pelayanan, tetapi juga merupakan data tunggal seseorang dalam sebuah negara yang berlaku seumur hidup. Salah satu komponen administrasi kependudukan adalah pencatatan kelahiran. Akta kelahiran merupakan dokumen resmi yang harus dimiliki oleh setiap anak dan merupakan hak pertama bagi seorang anak Indonesia atas kewarganegaraannya. Akta kelahiran dikeluarkan oleh instansi pemerintah resmi, yaitu oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten/ Kota di Indonesia. Karena jika tidak memiliki akta kelahiran, status anak tersebut dapat dipertanyakan dan belum jelas keberadaannya. Mereka akan kehilangan hak untuk mendapatkan pelayanan negara berupa pendidikan, jaminan sosial, jaminan kesehatan, dan perlindungan hukum.

Pada tahun 2017 pemerintah menerbitkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 38 Tahun 2017 tentang inovasi daerah. Di mana dikeluarkannya peraturan tersebut menjadi satu payung hukum untuk setiap daerah melakukan inovasi atau pembaharuan sistem agar memberi manfaat dan kemudahan kepada masyarakat. Adanya PP tersebut juga bermaksud untuk mendorong seluruh instansi pemerintah baik itu Disdukcapil maupun instansi yang lain untuk meluncurkan inovasi yang akan bertujuan mempermudah sebuah layanan publik. Kabupaten Tabanan sebagai salah satu Kabupaten/Kota yang ada di Provinsi Bali, memiliki urgensi tinggi dalam mewujudkan sistem administrasi kependudukan yang efektif dan efisien. Hal ini didasarkan atas keberadaan Kabupaten Tabanan yang memiliki kepadatan dan tingkat mobilitas penduduk serta kepadatan penduduk yang tinggi. Kabupaten Tabanan merupakan daerah penyangga kawasan wisata segitiga emas pariwisata (Sanur-Nusa Dua-Kuta) yang memiliki imbas langsung mulai dari mobilitas penduduk dan pertumbuhan penduduk yang makin tinggi. Tabanan memiliki luas wilayah 839,33 km² sekitar 14,90 % dari luas pulau Bali, dengan jumlah penduduk 458.398 jiwa dan terdiri atas 10 kecamatan dan 133 desa. Ini mengakibatkan perlunya *database* yang valid dan mumpuni untuk mewujudkan data penduduk yang akurat. Berikut adalah data kelompok usia anak 0-18 tahun di Kabupaten Tabanan Tahun 2016 Semester II, sebagai berikut :

Tabel 1

Data Kelompok Usia Anak 0-18 Tahun Di Kabupaten Tabanan Tahun 2016 Semester II

KELOMPOK UMUR	PENDUDUK			SUDAH BERAKTA				BELUM BERAKTA			
	LK	PR	JML	LK	PR	JML	%	LK	PR	JML	%
<1	1.348	1.221	2.569	1.229	1.122	2.351	91,51	119	99	218	8,49
01-05	14.202	12.947	27.149	12.979	11.828	24.807	91,37	1.223	1.119	2.342	8,63
06-18	43.684	40.752	84.436	20.931	19.598	40.529	48,00	22.753	21.154	43.907	52,00
0-18 Thn	59.234	54.920	114.154	35.139	32.548	67.687	59,29	24.095	22.372	46.467	40,71

Sumber : Disdukcapil Kabupaten Tabanan, semester II Tahun 2016

Menurut data yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Tabanan semester II Tahun 2016, menunjukkan bahwa 46.467 atau 40,71 % warga Tabanan yang belum memiliki akta kelahiran di rentang umur 0-18 tahun dari total penduduk 114.154 jiwa. Dengan kata lain yang tidak memiliki akta kelahiran, hampir setengah dari jumlah penduduk usia 0-18 tahun di Kabupaten Tabanan. Jumlah total yang tidak memiliki akta kelahiran ini diambil dari data di kartu keluarga secara keseluruhan. Hal ini mengakibatkan perlunya suatu terobosan baru

dalam bentuk inovasi yang diluncurkan untuk meningkatkan cakupan kepemilikan akta kelahiran usia 0-18 tahun di Kabupaten Tabanan. Maka Disdukcapil Kabupaten Tabanan meluncurkan inovasi "ONE DAY SERVICE".

1. Metode

Penelitian dengan judul "Efektivitas Inovasi "ONE DAY SERVICE" Dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabanan" menggunakan metode kualitatif deskriptif. Waktu Penelitian ini dilaksanakan dari bulan Februari 2020 sampai bulan April 2020. Penelitian ini akan dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabanan yang beralamat di Jalan Nakula No.15, Delod Peken, Kec. Tabanan, Kabupaten Tabanan. Sumber data dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder menurut Sugiyono (2011:156). Penentuan informan dilakukan dengan metode *Purposive Sampling* ini akan diambil dari *stake holder* yang terkait dan dipandang tahu atau menguasai informasi mengenai pelaksanaan inovasi "ONE DAY SERVICE" yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabanan, yaitu dari unsur Sekretaris Disdukcapil Tabanan, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data selaku koordinator program inovasi "ONE DAY SERVICE", Kasubag Keuangan dan Perencanaan, Pegawai pelaksana inovasi "ONE DAY SERVICE", Pegawai rumah sakit Kasih Ibu dan RSIA Cahaya Bunda selaku pegawai yang menangani inovasi "ONE DAY SERVICE", masyarakat pemohon. Metode pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Instrumen penelitian selain peneliti sendiri sebagai instrument utama, peneliti dibantu dengan instrumen lainnya yaitu catatan lapangan dan daftar pertanyaan. Metode analisis data menggunakan analisis data versi Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2007 : 189) yaitu reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. Uji keabsahan data yaitu perpanjangan pengamatan, ketekunan pengamatan dan triangulasi.

1. Hasil dan Pembahasan

Dalam mengukur efektivitas inovasi "ONE DAY SERVICE" Dalam Penerbitan Akta Kelahiran Di Kabupaten Tabanan, peneliti menggunakan teori ukuran efektivitas menurut Sondang P. Siagian (2008: 77). Terdapat delapan indikator yang dijabarkan dalam uraian indikator efektif dan tidak efektif, sebagai berikut :

Indikator Efektif

Antusiasme Masyarakat

Tujuan dari program akselerasi penerbitan akta kelahiran menurut buku petunjuk teknis akselerasi penerbitan akta kelahiran di Kabupaten Tabanan adalah untuk mewujudkan tertib administrasi kependudukan. Adapun tujuan lain dari program inovasi "ONE DAY SERVICE" dapat dijelaskan melalui hasil wawancara tanggal 20 April 2020 oleh pegawai yang membidangi inovasi "ONE DAY SERVICE" Disdukcapil Tabanan I Gede Putu Eka Mertha Yasa, SE, dijelaskan sebagai berikut :

"Tujuan dari dibentuknya inovasi "ONE DAY SERVICE" selain untuk peningkatan jumlah cakupan kepemilikan akta kelahiran, ada beberapa tujuan lainnya yaitu untuk mempermudah masyarakat dalam mendapatkan dokumen kependudukan secara cepat, yang kedua agar database kependudukan semakin update data realnya, yang ketiga menjalankan hasil rakornas kependudukan, agar Disdukcapil Kab/Kota melakukan PKS dan atau MOU dengan pihak pemda dan swasta dalam upaya peningkatan kerjasama".

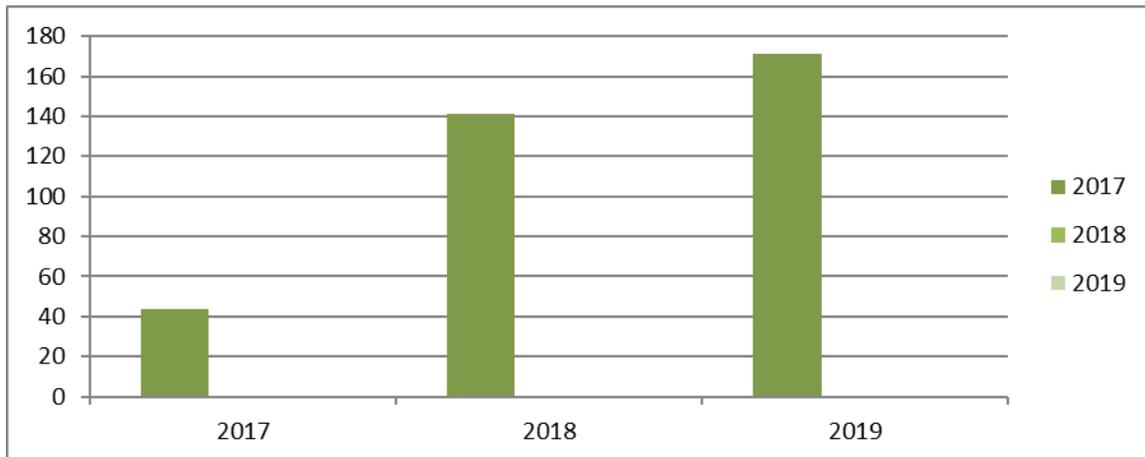
Dari adanya uraian di atas dapat dijelaskan bahwa Disdukcapil Tabanan sebagai penyelenggara berupaya untuk membuat suatu inovasi yang berhubungan timbal balik baik antara masyarakat, rumah

sakit maupun Disdukcapil Tabanan sendiri. Hubungan tersebut melalui skema masyarakat yang mendapat pelayanan dengan cepat, rumah sakit yang memiliki nilai tambah dalam pelayanan kesehatan serta Disdukcapil Tabanan yang dapat menaikkan cakupan kepemilikan akta kelahiran.

Menurut hasil wawancara dengan Gusti Rahadi selaku petugas Rumah Sakit Kasih Ibu Tabanan yang membidangi pelayanan inovasi "ONE DAY SERVICE" tanggal 30 April 2020 sebagai berikut :

"Masyarakat sangat antusias, terbantu dan dipermudah dengan adanya inovasi "ONE DAY SERVICE" dan inovasi tersebut memuaskan. Dengan kata lain jika masyarakat antusias maka tujuan dari inovasi ONE DAY SERVICE akan tercapai yaitu peningkatan jumlah cakupan kepemilikan akta kelahiran dan memudahkan masyarakat untuk mendapat pelayanan. Prosedur yang diberikan juga sangat gampang tinggal membawa foto copy KTP suami istri, Akta Perkawinan, Kartu Keluarga (KK) asli, Surat keterangan lahir (SKL) yang dibuat oleh rumah sakit setelah semua dilengkapi tinggal bawa ke front office dan langsung mengisi formulir. Setelah terkumpul satu hari sorenya pihak rumah sakit menelpon pihak Disdukcapil dan sorenya pihak disdukcapil mengambil dan esoknya di antar akta kelahiran jadi ke rumah sakit. Jadi seperti namanya "ONE DAY SERVICE", pelayanan yang prosesnya satu hari".

Dengan dipermudahnya masyarakat dalam mendapatkan dokumen maka hasil yang akan tercapai adalah peningkatan jumlah cakupan akta kelahiran di Kabupaten Tabanan. Menurut data Disdukcapil Tabanan dari tahun 2017 sampai 2019 terjadi peningkatan permohonan pembuatan akta kelahiran melalui inovasi "ONE DAY SERVICE". Tahun 2017 tercatat 44 pemohon di rentang bulan Juni sampai Desember. Tahun 2018 tercatat 147 pemohon dan tahun 2019 tercatat 171 orang pemohon. Berikut grafik kenaikan masyarakat pemohon pembuatan akta kelahiran menggunakan inovasi "ONE DAY SERVICE", sebagai berikut :



Grafik 1

Masyarakat pemohon pembuatan akta kelahiran menggunakan inovasi "ONE DAY SERVICE"

Sumber : Disdukcapil Tabanan, 2019

Dengan diberikannya kemudahan kepada masyarakat, maka masyarakat akan menjadi condong untuk memilih kemudahan pelayanan tersebut. Menurut hasil wawancara dengan masyarakat pemohon Ni Wayan Linda Prawita tanggal 6 Maret 2020 yang dijelaskan sebagai berikut :

"Saya sebelumnya sudah tau ada inovasi "ONE DAY SERVICE" di rumah sakit Kasih Ibu dari temen saya, dan ketika saya melahirkan saya memang memilih rumah sakit itu, biar sekalian bisa dapet akta kelahiran dan juga rumah sakitnya bersih. Jadi memang sebelumnya direncanakan, saya juga saya tinggalnya kan jauh dari pusat kota di daerah penatahan jadi agar lebih memudahkan dan tidak lagi bolak balik urus ke kantor dan kebetulan saya juga sudah punya nama bayi jadi saya

langsung aja urus melalui rumah sakit”.

Adanya antusias masyarakat terhadap inovasi “*ONE DAY SERVICE*” dapat mempercepat terealisasinya tujuan. Antusias masyarakat dapat mendorong kenaikan kepemilikan akta kelahiran dan nantinya menjadi ujung tombak dari terealisasinya tujuan. Program ini diminati dikarenakan program inovasi “*ONE DAY SERVICE*” menjanjikan satu paket komplit baik dari segi kesehatan maupun administrasi yang di dapat ketika anak keluar dari rumah sakit. Dan juga dengan hadirnya inovasi ini dapat memenuhi dan menjangkau hak anak.

Melalui paparan penjelasan di atas, antara buku juknis, wawancara pegawai Disdukcapil Kabupaten Tabanan yang membidangi inovasi “*ONE DAY SERVICE*” dan pegawai Rumah Sakit Kasih Ibu Tabanan sebagai rumah sakit yang bekerjasama, mengalami kesesuaian pemahaman dan mengetahui tujuan dilaksanakannya inovasi “*ONE DAY SERVICE*” yang sesuai dengan indikator pertama teori ukuran efektivitas menurut Sondang P.Siagian (2008:77) yaitu kejelasan tujuan yang hendak dicapai.

Keterbatasan Rumah Sakit

Pada tahun 2016 menurut data Disdukcapil Kabupaten Tabanan terdapat 67.687 masyarakat usia 0-18 tahun yang memiliki akta kelahiran atau 59,29 %. Dikarenakan rendahnya kepemilikan akta kelahiran usia 0-18 tahun di Kabupaten Tabanan, serta adanya tuntutan pemerintah pusat untuk terus berupaya meningkatkan cakupan kepemilikan akta kelahiran di setiap daerah di seluruh Indonesia, maka Disdukcapil Kabupaten Tabanan meluncurkan inovasi “*ONE DAY SERVICE*” sebagai strategi dalam pencapaian tujuan. Menurut hasil wawancara dari masyarakat pemohon Ayu Puspita tanggal 5 April 2020 sebagai berikut :

“Saya sangat dimudahkan dan diperingan dengan adanya percepatan kepemilikan akta kelahiran seperti ini, sebelumnya saya tidak mengetahui adanya inovasi ini dan ketika mendapat tawaran saya langsung mau karena dulu mertua saya mengurus anaknya lebih ribet dan lama. Dan ketika saya urus akta perkawinan saya meminta bantuan kepala lingkungan disini karena malas urus langsung ke kantor. Dan pelayanan inovasi “*ONE DAY SERVICE*” gratis juga tidak dipungut biaya jadi saya merasa puas”.

Dari paparan wawancara di atas, dikarenakan banyaknya kesibukan masyarakat dan jauhnya akses yang dimiliki masyarakat maka Disdukcapil Tabanan memberikan kemudahan melalui program inovasi “*ONE DAY SERVICE*” dengan cara jemput bola bagi masyarakat Tabanan yang melahirkan. Kemudahan yang diberikan di respon baik oleh masyarakat Tabanan. Dan mereka merasa terbantu dan dipermudah dalam mendapatkan pelayanan publik.

Program Inovasi “*ONE DAY SERVICE*” adalah program yang menysasar rumah sakit sebagai objek jemput bola. Terdapat tiga rumah sakit yang bekerjasama dengan Disdukcapil Tabanan yaitu BRSU Tabanan, Rumah Sakit Kasih Ibu Tabanan dan RSIA Cahaya Bunda Tabanan. Ke tiga rumah sakit tersebut menjadi sasaran utama proses kerjasama antara pihak Disdukcapil Kabupaten Tabanan karena ke tiga rumah sakit tersebut merupakan kantong utama kelahiran bayi di kota Tabanan. Selain rumah sakit ada beberapa kantong kelahiran bayi yaitu bidan persalinan dan puskesmas yang berada di desa – desa, yang sampai saat ini belum tersentuh pelayanan inovasi “*ONE DAY SERVICE*”. Minimnya penyediaan rumah sakit dengan sistem jemput bola seperti ini harus segera diperluas penyediaannya sesuai dengan perencanaan jangka panjang yang telah dimuat di buku juknis. Penyediaan akses layanan sebaiknya menysasar ke berbagai wilayah baik itu kota maupun desa di Kabupaten Tabanan. Agar pelayanan publik dapat dirasa di semua golongan baik tingkat prekonomian atas maupun bawah serta seluruh lapisan masyarakat Tabanan.

Dengan adanya uraian di atas, inovasi “*ONE DAY SERVICE*” merupakan strategi yang tepat yang dilakukan untuk meningkatkan cakupan kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Tabanan.

Karena pihak Disdukcapil Tabanan dapat memberikan satu terobosan baru melalui inovasi "*ONE DAY SERVICE*". Walau kurangnya akses yang diberikan pemerintah dalam penyediaan pelayanan percepatan penerbitan akta kelahiran bagi masyarakat tetapi dengan hadirnya terobosan inovasi ini menjadi satu strategi yang baik yang dilakukan oleh pihak Disdukcapil Tabanan sebagai organisasi yang berwenang. Dan di harapkan kedepan Disdukcapil Kabupaten Tabanan dapat memperluas jangkauannya keseluruh rumah sakit, puskesmas, bidan bersalin di Kabupaten Tabanan. Hal ini juga sesuai dengan indikator ke dua teori ukuran efektivitas menurut Sondang P. Siagian (2008:77) yaitu Kejelasan strategi pencapaian tujuan.

Kecemburuan Masyarakat

Dalam suatu proses analisis kebijakan hal yang terpenting dipikirkan adalah dampak dari kebijakan yang diberlakukan. Menurut Irfan Islamy (2001:115) dampak kebijakan adalah akibat - akibat dan konsekuensi-konsekuensi yang ditimbulkan dengan dilaksanakannya kebijakan. Dalam setiap kebijakan atau kegiatan pasti memiliki dampak tersendiri. Dampak ada dua jenis yaitu dampak positif dan dampak negatif.

Dampak positif yang ditimbulkan dari adanya inovasi "*ONE DAY SERVICE*", yang pertama adalah kesadaran masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan semakin meningkat karena kemudahan dalam pembuatan akta kelahiran yang cepat, mudah, *simple* dan gratis. Yang kedua, masyarakat yang baru melahirkan tidak menunggu lama untuk memiliki akta kelahiran karena dengan inovasi "*ONE DAY SERVICE*" sudah bisa langsung memiliki akta kelahiran dan yang ketiga jumlah kepemilikan akta kelahiran menjadi meningkat.

Sedangkan dampak negatif dari diterapkannya inovasi "*ONE DAY SERVICE*" yaitu adanya kecemburuan bagi masyarakat yang lahir diluar tiga rumah sakit yang bekerjasama. Karena Inovasi ini hanya baru dapat dilakukan di tiga rumah sakit, berarti anak yang lahir di luar rumah sakit tersebut tidak dapat langsung mengurus permohonan akta kelahiran. Dan juga bagi masyarakat desa yang kelahirannya terjadi di puskesmas atau rumah bersalin, tidak dapat dengan mudah mengurus akta kelahiran dikarenakan tempat mereka yang tidak bekerja sama dengan pihak Disdukcapil Tabanan. Mereka harus datang ke kantor atau via mode daring untuk dapat melakukan permohonan.

Banyak masyarakat pedesaan yang belum tersentuh dengan inovasi akselerasi pembuatan akta kelahiran, karena kabupaten Tabanan memiliki luas 1.013,88 km² dengan 10 kecamatan dan 133 desa. Dimana banyak desa di kabupaten Tabanan sulit diakses dan memiliki struktur jalan yang tidak rata. Ini mengakibatkan banyak desa di Kabupaten Tabanan yang tidak dapat dengan mudah tersentuh pelayanan.

Menurut hasil wawancara tanggal 13 Agustus 2019 oleh Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data Disdukcapil Kabupaten Tabanan I Wayan Januada, SH tanggal 16 Pebruari 2020 yang dijelaskan sebagai berikut :

"Diharapkan kedepan selain inovasi "*ONE DAY SERVICE*" yang bekerjasama dengan tiga pihak rumah sakit di Kabupaten Tabanan, kedepan akan meluas yaitu ke rumah sakit lainnya yaitu Rumah Sakit Dharma kerti, Rumah sakit umum bhakti rahayu. Tidak hanya antar rumah sakit, diharapkan juga akan meluas ke bidan persalinan dan sekolah sekolah. Strategi selanjutnya adalah memberikan akses pelayanan yang lebih prima melalui Kantor Disdukcapil Tabanan bagi masyarakat yang melahirkan bayi diluar tiga rumah sakit yang bekerja sama dengan pihak Disdukcapil Tabanan. Memberikan pelayanan yang lebih prima diartikan bahwa pelayanan tersebut dapat dengan mudah dijangkau oleh masyarakat Tabanan, bisa melakukan permohonan via aplikasi WA, mode daring dan juga dapat langsung datang ke Kantor Disdukcapil. Hal ini dapat dilakukan dengan sistem diatas dan dapat dengan cepat direspon untuk diproses. Ini dilakukan agar tidak terjadinya kecemburuan masyarakat, bagi masyarakat yang melahirkan diluar rumah sakit yang tidak melakukan program kerja sama dengan pihak Disdukcapil".

Pemerintah melalui pihak Disdukcapil Tabanan menempuh berbagai upaya agar masyarakat dapat mendapatkan banyak akses pelayanan baik secara manual maupun daring. Agar segala segmen masyarakat baik dari tingkat pendidikan rendah, menengah maupun atas yang dapat mengoperasikan *handphone* dapat memperoleh pelayanan. Bagi masyarakat yang tidak dapat tersentuh pelayanan inovasi "ONE DAY SERVICE", maka pihak Disdukcapil Tabanan mengoptimalkan pelayanan di kantor dan mengoptimalkan inovasi berbasis WA.

Dari dampak yang telah di jelaskan di atas ada dua dampak yang terjadi yaitu dampak positif dan negatif, di mana dampak negatif yang terjadi telah memiliki strategi dalam penyelesaiannya dengan diberikannya beberapa opsi pilihan pelayanan. Pihak Disdukcapil telah memberikan beberapa opsi pilihan pelayanan yang di uraikan dalam hasil wawancara bapak Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data Disdukcapil Kabupaten Tabanan. Dampak kebijakan yang telah di analisis sesuai dengan teori ukuran efektivitas menurut Sondang P. Siagian (2008:77) indikator ke tiga yaitu proses analisis dan kebijakan yang mantap.

Kartu Identitas Anak (KIA)

Program akselerasi penerbitan dokumen akta kelahiran merupakan bentuk konkrit dari percepatan penerbitan akta kelahiran melalui program inovasi pelayanan publik. Diharapkan pelaksanaan program ini akan dapat meningkatkan jumlah cakupan kepemilikan akta kelahiran bagi penduduk Tabanan usia 0-18 tahun. Ada beberapa tahapan langkah - langkah dalam persiapan dan pelaksanaan program inovasi "ONE DAY SERVICE" yang dijelaskan dalam time line inovasi "ONE DAY SERVICE", sebagai berikut :

Tabel 2

Time Line/Tahapan Inovasi "ONE DAY SERVICE"

No	Rencana Kegiatan	Waktu Pelaksanaan												Output		
		Juni 2017				Juli 2017				Agst 2017						
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4			
I	Pencapaian Jangka Pendek (2 Bulan)															
A	Persiapan															
1	Pembentukan Tim Kerja		■													Terbentuknya Tim kerja dan SK Tim
2	Persiapan Sarana dan Prasarana			■												Tersedianya sarana dan prasarana
3	Penjajagan, pengumpulan data dan informasi terkait penyusunan Buku Juknis dan SOP				■	■	■	■								Terkumpulnya bahan-bahan, literatur, peraturan dan informasi, terkait penyusunan Buku Juknis dan SOP
B	Pelaksanaan															
1	Rapat Koordinasi					■	■	■								Notulen Rapat
2	Penyusunan rancangan Buku Juknis dan SOP Penerbitan Akta Kelahiran					■	■	■	■							Tersedianya Draft buku juknis dan SOP Penerbitan Akta Kelahiran
3	Pelaksanaan <i>Pilot Project</i> penelitian akta kelahiran dalam rangka uji coba juknis dan SOP					■	■	■	■							Terlaksananya penerbitan akta kelahiran pilot project dengan rumah sakit kasih ibu

4	Penyempurnaan SOP dan Buku Juknis		Tersedianya SOP dan buku juknis yang telah disesuaikan
5	Penetapan Buku Juknis dan SOP		Tersusunnya Buku Juknis
6	Penyusunan Draf MOU dengan rumah sakit		Tersedianya rancangan perjanjian kerja sama dengan Rumah sakit Kasih Ibu di Kabupaten Tabanan
C	Monitoring dan evaluasi		Tersedianya data progress kegiatan
D	Pelaporan		Tersedianya pelaporan proyek
II	PENCAPAIAN JANGKA MENENGAH (6 BULAN)		
1	Penandatanganan MOU dengan rumah sakit kasih ibu		Terlaksananya penandatanganan perjanjian kerja sama dengan rumah sakit kasih ibu di Kabupaten Tabanan
2	Pelaksanaan Akselerasi Penerbitan Akta Kelahiran		Terlaksananya penerbitan akta kelahiran kerja sama dengan rumah sakit kasih ibu di kabupaten tabanan
III	PENCAPAIAN JANGKA PANJANG (1-2 TAHUN)		
1	Launching Program Akselerasi Penerbitan Akta Kelahiran		Terlaksananya launching program Akselerasi Penerbitan Akta Kelahiran
2	Pembuatan MOU dengan rumah sakit, Klinik Bersalin, Rumah Bersalin dan Bidan di Kabupaten Tabanan		Tersedianya pedoman perjanjian kerja sama antara disdukcapil dengan rumah sakit
3	Pelaksanaan Program Akselerasi Penerbitan Akta Kelahiran		Terlaksananya program akselerasi penerbitan akta kelahiran
4	Penandatanganan MOU dengan Rumah Sakit, Klinik Bersalin, Rumah Bersalin dan Bidan di Kabupaten Tabanan		Terlaksananya penandatanganan perjanjian kerjasama dengan rumah sakit

Sumber : Disdukcapil Kabupaten Tabanan, 2019

Tabel di atas dapat di jelaskan bahwa tahapan inovasi "ONE DAY SERVICE" telah dimulai sejak tahun 2017, di mana ada dua pencapaian yaitu jangka pendek dan menengah yang telah dilaksanakan. Hanya saja untuk pencapaian jangka panjang hingga saat ini belum terealisasi dikarenakan beberapa kendala.

Program yang dirancang oleh Disdukcapil Tabanan untuk merealisasikan inovasi "ONE DAY

SERVICE", telah baik dilakukan dari proses persiapan dan pelaksanaan. Tetapi dalam pelaksanaan inovasi "*ONE DAY SERVICE*" ada tuntutan masyarakat untuk memasukkan kartu identitas anak (KIA) dalam bagaian dari dokumen *output* inovasi "*ONE DAY SERVICE*". Menurut wawancara masyarakat pemohon Ni Wayan Linda Prawita tanggal 6 Maret 2020 sebagai berikut :

"Saya sangat puas dengan program inovasi "*ONE DAY SERVICE*" dikarenakan tidak perlu ribet lagi ngurus ke kantor. Tetapi melalui rumah sakit bisa langsung jadi. Tanpa perlu mencari tanda tangan kepala desa. Jadi sangat membantu bagi masyarakat dan harus dikembangkan lagi. Dan saya sangat menyayangkan kenapa tidak langsung dipaketkan dengan menyediaan Kartu Identitas Anak (KIA) kan sekarang setiap anak harus punya KIA, kenapa tidak dilangsungkan paket komplit seperti itu. Jika seperti ini akan tercecer".

Dari penjelasan diatas dapat dijelaskan bahwa masyarakat menginginkan inovasi "*ONE DAY SERVICE*" dapat langsung satu paket dengan pembuatan kartu identitas anak (KIA) untuk anak agar tidak lagi mengurus kartu KIA ke kantor Disdukcapil Tabanan dan dapat menjadi satu kesatuan pelayanan. Dari penjelasan pihak Disdukcapil Tabanan dapat dijelaskan melalui hasil wawancara dengan Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data Disdukcapil Kabupaten Tabanan I Wayan Januada, SH tanggal 16 Pebruari 2020 sebagai berikut :

"Saat ini KIA posisinya kosong atau keterbatasan keping jadi belum bisa dipaketkan. Dan ketersediaan keping dari pemerintah pusat terbatas. Dan itu bukan wewenang kita dengan adanya keterbatasan tersebut. Karena semua di daerah-daerah juga mengalami seperti itu. Dan pencetakan disini bertahap akibat keterbatasan blanko. Sedangkan harapan kedepannya selain masyarakat mendapat akta dan kartu keluarga baru serta KIA. Program yang kita buat dari awal perencanaan sampai pelaksanaan juga sudah tepat point-pointnya yaitu dari mulai rapat internal, pembuatan SOP, Juknis dan MOU, sampai koordinasi dari pihak rumah sakit sebagai pihak eksternal dan pengadaan uji coba kami sudah lakukan. Jadi programnya sudah tepat dengan sistem jemput bola dikarenakan keterbatasan anggaran, SDM dan Dana. Hanya saja dalam pelaksanaan ada saja kekurangan dan hal hal yang tidak dapat terpenuhi. Misalnya masalah keterbatasan keping KIA masyarakat minta di paketkan tetapi kondisinya lagi terbatas. Jadi hal – hal seperti itu belum ada jalan keluarnya karena keping penyediaannya dari pusat".

Dari hasil wawancara di atas dapat dijelaskan bahwa program yang di buat oleh Disdukcapil Kabupaten Tabanan telah tepat sasaran dengan sistem jemput bola, hanya saja ada beberapa permasalahan yang terjadi dalam proses pelaksanaannya. Diharapkan kedepan dengan berbagai keterbatasan pemerintah baik di daerah maupun pusat dapat memenuhi kebutuhan blanko keping KIA, agar KIA dapat dijadikan bagian *output* dari inovasi "*ONE DAY SERVICE*" selain kartu keluarga dan akta kelahiran terbaru.

Menurut hasil yang di dapat dalam proses penelitian bahwa semua program yang di buat telah sesuai dengan skema pencapaian tujuan dan perencanaan yang telah disusun. Tetapi dalam hal pelaksanaan ada beberapa masyarakat yang merasa puas dan tidak puas dengan adanya inovasi "*ONE DAY SERVICE*". Ketidakpuasan masyarakat terletak kepada, tidak komplitnya pelayanan yang diberikan seperti pelayanan tersebut tidak berpaket kepada KIA, padahal situasi dilapangan keping KIA sedang mengalami keterbatasan blanko. Jadi, program inovasi "*ONE DAY SERVICE*" telah tepat disusun dengan merujuk ke tiga pencapaian jangka pendek, menengah dan pencapaian jangka panjang. Hal tersebut juga sesuai dengan teori ukuran efektivitas inovasi "*ONE DAY SERVICE*" menurut Sondang P. Siagian (2008:77) indikator ke lima yaitu penyusunan program yang tepat.

Kemudahan Alur Pelayanan

Di tengah arus globalisasi dan perkembangan zaman yang terjadi sistem pelayanan pemerintah Kabupaten Tabanan dituntut untuk berubah dan bertransformasi kearah percepatan. Dikarenakan sistem dunia yang semakin cepat, maka pelayanan publik tidak luput dari tuntutan untuk melakukan

suatu percepatan pelayanan pemerintah baik dibidang jasa kesehatan, pendidikan maupun pelayanan pemerintahan berupa administrasi dokumen penting negara. Pemerintah mengeluarkan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan aturan dan kepastian hukum bagi pihak penyelenggara pelayanan publik maupun masyarakat sebagai pemohon.

Tabanan merupakan daerah dengan luas wilayah terbesar ke empat setelah Karangasem yaitu 839,33 km² (14,89%) menurut data BPS tahun 2017. Sedangkan menurut sensus BPS Provinsi Bali tahun 2010 Tabanan berada di urutan ke 5 jumlah penduduk terbanyak di Provinsi Bali yaitu 209.308 jiwa. Hal ini mengakibatkan perlunya pelayanan publik yang efektif dan efisien. Disdukcapil Kabupaten Tabanan berupaya memberikan pelayanan yang baik dan prima dengan terus melakukan berbagai inovasi pelayanan agar masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan pelayanan publik.

Pada tanggal 13 Juli 2017 Disdukcapil Kabupaten Tabanan melakukan uji coba pelaksanaan penerbitan akta kelahiran di Rumah Sakit Kasih Ibu sebagai pilot project. Dalam pelaksanaan inovasi "*ONE DAY SERVICE*" dibutuhkan pelaksanaan yang efektif dan efisien agar dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan permohonan. Berikut adalah alur pelayanan dan mutu, waktu serta *output* yang tertera dalam SOP pelayanan penerbitan akta kelahiran dengan menggunakan inovasi "*ONE DAY SERVICE*" :

- Petugas pelayanan rumah sakit mendata penduduk yang lahir lanjut memberikan arahan untuk mengurus kelengkapan pembuatan akta kelahiran sesuai dengan persyaratan.
- Petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabanan mengambil berkas permohonan yang sudah lengkap untuk di bawa ke Dinas untuk proses lebih lanjut.
- Operator menerima berkas, kemudian memeriksa, memverifikasi kelengkapan permohonan selanjutnya mencetak kutipan akta kelahiran kepada kasi.
- Kasi memeriksa dan meneliti kebenaran hasil cetakan disandingkan dengan berkas permohonan dilanjutkan memaraf dan menyerahkan kepada kepala bidang.
- Kepala Bidang memeriksa kembali hasil koreksi dari kasi dan lanjut memberikan paraf untuk penandatanganan oleh Kepala Dinas.
- Kepala Dinas Menandatangani kutipan akta kelahiran dan menyerahkan kepada operator.
- Operator Pelayanan memilah dan mengarsipkan berkas permohonan dan menyerahkan kutipan akta kelahiran yang sudah di tandatangani dan disetempel kepada petugas untuk diserahkan kepada petugas pelayanan rumah sakit.
- Petugas pelayanan rumah sakit menyerahkan kutipan akta kelahiran kepada pemohon.

Jadi uraian di atas adalah SOP pelayanan penerbitan akta kelahiran. Menurut hasil wawancara dengan pegawai Rumah Sakit Ibu Dan Anak Cahaya Bunda Tabanan yang menangani inovasi "*ONE DAY SERVICE*", Ni Made Yanti suryati tanggal 6 April 2020, menjelaskan sebagai berikut :

"Kalo di rumah sakit ini lumayan yang melakukan permohonan. Jadi jika satu bulan dimisalkan 30 bayi lahir disini maka ada sekitar 15 orang yang mau melakukan permohonan karena ada beberapa hal permasalahan. Dalam pelaksanaannya ada beberapa masyarakat yang antusias dan ada beberapa masyarakat yang tidak mau dikarenakan anak bayi tersebut dalam budaya bali, ada yang membawa nama sendiri jadi setelah tiga bulan baru bisa ditetapkan karena nama tersebut dapat sewaktu berubah dan belum menyediakan nama tetap ketika lahir. Jadi ada beberapa orang pemohon yang ingin merubah nama bayi setelah jadi akta kelahirannya dan harus diurus ke pengadilan. Karena syarat memiliki akta kelahiran di program inovasi ini adalah memiliki nama tetap yang tidak boleh berubah. Dan ada juga yang setelah tiga bulan mereka baru membuat permohonan, karena dirasa nama anak bayi tersebut telah memiliki nama tetap. Selain itu juga bayi yang orang tuanya tidak KTP Tabanan tidak dapat melakukan permohonan dan nama anaknya naik kasta dari silsilah orang tuanya itu tidak

diperbolehkan”.

Jadi dalam pelaksanaan inovasi “ONE DAY SERVICE” mengalami beberapa kendala dikarenakan ada beberapa permasalahan non teknis. Dan jika masyarakat telah memiliki nama tetap setelah tiga bulan bayi lahir, dan memang melahirkan di rumah sakit yang memiliki perjanjian kerja sama, maka dapat melakukan permohonan langsung kerumah sakit dan langsung ditangani. Jadi tidak ada batas waktu untuk mengurus dokumen akta kelahiran. Dan tidak perlu datang ke kantor Disdukcapil Tabanan karena dapat ditangani langsung di rumah sakit dengan program PKS.

Dari penjelasan diatas ada beberapa hal yang mengakibatkan penyelesaian dokumen akta kelahiran tidak dapat di selesaikan satu hari. Dikarenakan ada hal - hal yang mengakibatkan keterlambatan penyelesaian. Maka, memerlukan waktu tiga hari dan jika tidak hari libur maka tetap pada acuannya yaitu penyelesaian yang memerlukan waktu satu hari. Dari SOP alur pelayanan inovasi “ONE DAY SERVICE” dapat dikatakan bahwa, alur pelayanan inovasi “ONE DAY SERVICE” telah efektif dan efisien. Masyarakat dapat dengan mudah mendapat akta kelahiran melalui akses pelayanan di rumah sakit. Masyarakat tidak perlu untuk datang lagi mengurus akta kelahiran di kantor Disdukcapil Tabanan dan tidak lagi memerlukan formulir yang di tanda tangani oleh kepala Desa. Karena telah digantikan oleh Surat Keterangan Lahir (SKL) dari rumah sakit tempat melahirkan. Hal ini juga sesuai dengan teori ukuran efektivitas menurut Sondang P.Siagian (2008:77) indikator ke tujuh yaitu pelaksanaan yang efektif dan efisien.

Transparansi

Pengawasan merupakan hal yang berkaitan erat dengan pencapaian tujuan organisasi atau program. Sehingga pengawasan menjadi hal mutlak yang harus dilakukan. Menurut G.R Terry (1991:15) mengatakan bahwa : ”Dalam rangka pencapaian tujuan suatu organisasi, termasuk Negara sebagai organisasi kekuasaan terbesarnya seyogyanya menjalankan fungsi - fungsi manajemen yang terdiri dari : perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), memberi dorongan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*)”.

Dalam proses pengendalian dan pengawasan program, pihak Disdukcapil Kabupaten Tabanan secara berkala melakukan monitoring, evaluasi dan pelaporan. Dilakukannya monitoring secara berkala untuk memastikan target yang ingin dicapai. Monitoring dilakukan dengan me-riview perkembangan kegiatan program akselerasi akta kelahiran. Kemudian dilaksanakan evaluasi terhadap kendala yang dihadapi dan melakukan pembahasan bersama tim pelaksana akselerasi penerbitan akta kelahiran.

a) Kendala eksternal dan internal yang ditemukan

Dalam pelaksanaan proyek akselerasi penerbitan akta kelahiran terdapat berbagai kendala yang dihadapi dalam implementasinya. Kendala atau permasalahan yang dihadapi bersifat internal yaitu dari pihak organisasi Disdukcapil Kabupaten Tabanan maupun yang bersifat eksternal yaitu diluar organisasi. Kendala - kendala yang timbul merupakan bahan masukan dalam melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan program “ONE DAY SERVICE” penerbitan akta kelahiran kedepannya. Kendala yang dihadapi dalam implementasi “ONE DAY SERVICE” adalah sebagai berikut :

- Pihak Internal

Tabel 3

Kendala Internal

No	Kendala/masalah	Dampak
1	Sarana dan prasarana dalam menunjang penerbitan akta kelahiran yang kurang memadai. Peralatan penunjang percetakan Akta kelahiran sebagian besar dalam kondisi rusak dan harus diperbaiki	Proses penerbitan akta kelahiran menjadi terlambat banyak penumpukan permohonan
2	SDM yang bertugas dalam pelaksanaan penerbitan akta kelahiran masih terbatas	Terjadinya rangkap tugas dalam pelayanan administrasi kependudukan
3	Dukungan penganggaran yang terbatas terhadap program bersifat inovatif	Progres proyek "ONE DAY SERVICE" tidak berjalan lancar
4	Kemampuan anggota Tim Pelaksanaan Akselerasi Penerbitan Akta Kelahiran tidak merata dalam penguasaan teknologi informasi dan respon penyelesaian masalah	Koordinasi dan komunikasi yang terhambat dalam penyelesaian masalah

Sumber : Disdukcapil Kabupaten Tabanan, 2019

- Eksternal

Tabel 4

Kendala Eksternal

1	Jaringan Internet tidak dapat dijangkau oleh seluruh wilayah di kabupaten Tabanan	Pelayanan hanya bisa dilakukan secara offline
2	Aplikasi SIAK Disdukcapil Tabanan belum bisa menjalankan penerbitan Akta Kelahiran luar domisili	Banyak penduduk yang lahir diluar Kabupaten Tabanan belum bisa diterbitkan Akta Kelahirannya di Kabupaten Tabanan

Sumber: Disdukcapil Kabupaten Tabanan, 2019

b) Strategi mengatasi masalah

Munculnya berbagai permasalahan dalam implementasi "ONE DAY SERVICE" mengakibatkan perlunya sentuhan kebijakan yang mampu menjadi solusi dalam menanggulangi kendala atau permasalahan yang ada. Dalam hal ini diperlukan ide-ide baru dan tepat untuk mengatasi permasalahan yang terjadi. Terkait dengan pelaksanaan "ONE DAY SERVICE", ada beberapa strategi yang diambil dalam mengatasi persoalan yang terjadi dalam proses implementasi, sebagai berikut :

Tabel 5

Strategi mengatasi permasalahan (internal)

No	Kendala/Masalah	Dampak	Strategi Mengatasi Masalah
1	Sarana dan prasarana pelayanan penerbitan akta kelahiran yang kurang memadai. Peralatan penunjang penerbitan akta kelahiran sebagian besar dalam kondisi rusak dan harus diperbaiki	Proses pembuatan akta kelahiran menjadi terhambat dan tidak tepat waktu	Melakukan upaya manual dengan mengoptimalkan alat yang ada
2	SDM yang bertugas dalam pelaksanaan penerbitan akta kelahiran masih terbatas	Kinerja Pelayanan masih rendah	Melakukan koordinasi dengan BKD Tabanan untuk mendapatkan tambahan tenaga teknis berkualifikasi pendidikan TI
3	Dukungan penganggaran yang terbatas terhadap program pelayanan bersifat inovatif	Progres proyek akselerasi akta kelahiran tidak berjalan dengan lancar	Melakukan komunikasi secara intensif dengan tim anggaran Pemkab Tabanan dan melakukan upaya mencari sponsorship untuk mendukung pelaksanaan kegiatan.
4	Kemampuan anggota tim pelaksana akselerasi penerbitan akta kelahiran tidak merata dalam penguasaan teknologi informasi dan respon penyelesaian masalah	Koordinasi dan komunikasi yang terhambat dalam penyelesaian masalah	Melakukan pembekalan secara teknis terkait penguasaan teknologi informasi dan rapat-rapat teknis

Sumber : Disdukcapil Kabupaten Tabanan, 2019

Tabel 6

Strategi Mengatasi Masalah (Eksternal)

1	Jaringan internet tidak dapat dijangkau oleh seluruh wilayah di kabupaten tabanan.	Pelayanan hanya bisa dilakukan secara offline	Melakukan perbaikan terhadap mekanisme dan penyempurnaan pelayanan offline
2	Aplikasi SIAK Disdukcapil Tabanan belum bisa menjalankan penerbitan Akta Kelahiran luar domisili.	Banyak penduduk yang lahir diluar Kabupaten Tabanan belum bisa diterbitkan Akta Kelahirannya di Kabupaten Tabanan	Mengupayakan koordinasi dengan Kemendagri untuk memfasilitasi instalasi aplikasi penerbitan akta kelahiran di luar domisili

Sumber : Disdukcapil Kabupaten Tabanan, 2019

Dalam sistem pengawasan dan pengendalian Disdukcapil Tabanan, telah melakukan pengawasan dari awal perencanaan inovasi "ONE DAY SERVICE" di buat. Pihak Disdukcapil Tabanan telah melakukan monitoring, evaluasi dan pelaporan secara berkala dan menemukan beberapa kendala internal maupun eksternal. Dari kendala internal dan eksternal menimbulkan dampak dan solusi yang telah dikaji dan di upayakan untuk di perbaiki ke depan oleh Disdukcapil Tabanan. Dari pihak Disdukcapil Tabanan sebagai pengelola maupun masyarakat sebagai pemohon menjadi pionir pengawasan dan pengendalian dari inovasi "ONE DAY SERVICE". Menurut hasil wawancara dengan masyarakat pemohon Ni Made Ayu Sonya Indrayanti tanggal 17 April 2020, foto 9 sebagai berikut :

"Menurut saya pelayanannya sangat transparan, kita dapat dengan mudah mengkritik Disdukcapil Tabanan dengan berbagai media contoh medsos, website atau bisa langsung melakukan keluhan ke kantor atau bisa langsung mengeluh di rumah sakit jika ada kesalahan, kan nanti pihak rumah sakit yang dapat menghubungkan ke Disdukcapilnya".

Masyarakat bisa langsung menjadi pengawas karena masyarakat bisa melakukan kritik jika ada hal yang dirasa kurang dari Inovasi "ONE DAY SERVICE" dengan memberikan saran baik melalui media sosial, mapun datang langsung ke kantor Disdukcapil Tabanan dilantai dua disediakan klik sadu. Hal tersebut sesuai dengan teori ukuran efektivitas menurut Sondang P. Siagian (2008:77) indikator ke delapan yaitu Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik.

Indikator Tidak Efektif

Kolaborasi Disdukcapil Dengan Rumah Sakit

Kolaborasi pemerintah dan swasta sangat baik dilakukan untuk mendukung terciptanya pelayanan yang dapat menjangkau seluruh masyarakat. Pihak Disdukcapil Kabupaten Tabanan berkolaborasi dengan rumah sakit swasta maupun negeri yang ada di Kabupaten Tabanan dalam meningkatkan cakupan kepemilikan akta kelahiran. Kolaborasi ini membutuhkan komitmen bersama antara pihak pemerintah, swasta maupun masyarakat agar upaya kolaboratif dapat berjalan dalam waktu yang berkepanjangan. Jika salah satu pihak tidak menepati komitmen bersama maka tujuan dari inovasi "ONE DAY SERVICE" tidak dapat tercapai. Adanya partisipasi dari rumah sakit swasta maupun negeri serta masyarakat juga merupakan salah satu upaya dari pemerintah untuk lebih dekat menjangkau masyarkat. Partisipasi rumah sakit swasta maupun negeri dalam mendukung program pemerintah sesuai dengan prinsip – prinsip tata kelola pemerintahan yang baik yang salah satu indikatornya yaitu partisipasi.

Dalam sistem kolaborasi antara Disdukcapil Kabupaten Tabanan dan rumah sakit, pihak Disdukcapil Kabupaten Tabanan memiliki perencanaan inovasi "ONE DAY SERVICE" yang di kelompokkan dalam tiga tahapan. Yaitu perencanaan jangka pendek, menengah dan jangka panjang. Dimana perencanaan ini akan menjadi ukuran keberhasilan program "ONE DAY SERVICE". Jika

nantinya dalam implementasi, perencanaan yang telah disusun dengan sedemikian rupa terpenuhi, maka dapat dikatakan perencanaan yang telah disusun sesuai.

Berikut adalah rencana kegiatan inovasi "ONE DAY SERVICE" yang telah dijabarkan melalui program program, dalam bagan sebagai berikut :

Tabel 7

Rencana kegiatan Inovasi "ONE DAY SERVICE"

No	Rencana Kegiatan	Output	Strategi Komunikasi dengan Stakeholder
I	Pencapaian Jangka Pendek (2 Bulan)		
A	Persiapan		
1	Pembentukan Tim Kerja	Terbentuknya Tim kerja dan SK Tim	Melakukan koordinasi dengan kasubag hukum dan kepegawaian serta bagian hukum Setda agar memproses SK Kadis tentang pembentukan tim kerja
2	Persiapan Sarana dan Prasarana	Tersedianya sarana dan prasarana	Melakukan koordinasi dengan ADB untuk memperoleh gambaran peralatan untuk penerbitan akta kelahiran
3	Penjajagan, pengumpulan data dan informasi terkait penyusunan Buku Juknis dan SOP	Terkumpulnya bahan-bahan, literatur, peraturan dan informasi, terkait penyusunan Buku Juknis dan SOP	Melakukan rapat internal dan berkoordinasi dengan bagian ortat terkait penyusunan SOP
B	Pelaksanaan		
1	Rapat Koordinasi	Notulen Rapat	Melakukan komunikasi dengan rumah sakit dan staf teknis yang mampu menyusun notulen rapat dengan baik
2	Penyusunan rancangan Buku Juknis dan SOP Penerbitan Akta Kelahiran	Tersedianya Draft buku juknis dan SOP Penerbitan Akta Kelahiran	Melakukan rapat-rapat kerja untuk membahas pelaksanaan detail kegiatan yang tertera dalam Buku Juknis dan SOP
3	Pelaksanaan Pilot Project penelitian akta kelahiran dalam rangka uji coba juknis dan SOP	Terlaksananya penerbitan akta kelahiran pilot project dengan rumah sakit kasih ibu	Melakukan komunikasi secara intens dengan pihak rumah sakit untuk memantapkan pelaksanaan uji coba pelaksanaan penerbitan akta kelahiran
4	Penyempurnaan SOP dan Buku Juknis	Tersedianya SOP dan buku juknis yang telah disesuaikan	Menerima masukan dari berbagai pihak baik secara teknis kegiatan maupun desain buku dan SOP
5	Penetapan Buku Juknis dan SOP	Tersusunnya Buku Juknis	Melaporkan kondisi dan situasi kegiatan penyusunan Buku Juknis dan SOP kepada Direktur Rumah Sakit untuk selanjutnya mohon di ACC Pimpinan
6	Penyusunan Draf MOU dengan rumah sakit	Tersedianya rancangan perjanjian kerja sama dengan Rumah sakit Kasih Ibu di Kabupaten Tabanan	Melakukan koordinasi dengan bagian hukum dan HAM terkait materi kerjasama secara intensif
C	Monitoring dan evaluasi	Tersedianya data progress kegiatan	Menjalin komunikasi secara intensif dengan ADB selaku tenaga teknis yang menangani data dan dengan operator terkait penerbitan akta kelahiran
D	Pelaporan	Tersedianya pelaporan proyek	Melakukan pelaporan pelaksanaan dengan coach secara berkelanjutan

II	PENCAPAIAN JANGKA MENENGAH (6 BULAN)		
1	Penandatanganan MOU dengan rumah sakit kasih ibu	Terlaksananya penandatanganan perjanjian kerja sama dengan rumah sakit kasih ibu di Kabupaten Tabanan	Melakukan komunikasi dan koordinasi secara intens dengan pihak rumah sakit
2	Pelaksanaan Akselerasi Penerbitan Akta Kelahiran	Terlaksananya penerbitan akta kelahiran kerja sama dengan rumah sakit kasih ibu di kabupaten tabanan	Menjalin komunikasi baik secara formal maupun informal dengan rumah sakit
III	PENCAPAIAN JANGKA PANJANG (1-2 TAHUN)		
1	Launching Program Akselerasi Penerbitan Akta Kelahiran	Terlaksananya launching program Akselerasi Penerbitan Akta Kelahiran	Melakukan koordinasi dengan Bapelitbang dan Bakeuda terkait penganggaran
2	Pembuatan MOU dengan rumah sakit, Klinik Bersalin, Rumah Bersalin dan Bidan di Kabupaten Tabanan	Tersedianya pedoman perjanjian kerja sama antara disdukcapil dengan rumah sakit	Melakukan koordinasi secara intensif dengan bagian hukum dan HAM tentang materi perjanjian kerjasama
3	Pelaksanaan Program Akselerasi Penerbitan Akta Kelahiran	Terlaksananya program akselerasi penerbitan akta kelahiran	Melakukan koordinasi dan bersama dengan pihak rumah sakit, klinik bersalin, rumah bersalin dan bidan untuk penerbitan akta kelahiran bagi penduduk yang lahir ditempat tersebut
4	Penandatanganan MOU dengan Rumah Sakit, Klinik Bersalin, Rumah Bersalin dan Bidan di Kabupaten Tabanan	Terlaksananya penandatanganan perjanjian kerjasama dengan rumah sakit	Melakukan koordinasi dan komunikasi secara intens dengan pihak rumah sakit, klinik bersalin, rumah bersalin dan bidan di Kabupaten Tabanan

Sumber : Disdukcapil Kabupaten Tabanan, 2019

Dari tabel di atas dapat dijelaskan mengenai perencanaan yang dilakukan Disdukcapil Tabanan dari perencanaan jangka pendek, perencanaan jangka menengah dan perencanaan jangka panjang. Dibutuhkan perencanaan yang matang untuk merealisasikan suatu program dan program "ONE DAY SERVICE" sudah sangat memiliki perencanaan yang tepat untuk menggait rumah sakit baik swasta maupun negeri di Kabupaten Tabanan.

Perencanaan yang telah terbagi dalam 3 bagian masing – masing memiliki tahapan yang tepat dalam merealisasikan pelaksanaan inovasi "ONE DAY SERVICE". Hanya saja perencanaan tersebut harus memiliki dasar yang kuat seperti tersedianya Sumber Daya Manusia (SDM) yang tepat, anggaran maupun sarana prasarana. Selain itu perlunya pengikutsertaan masyarakat untuk penyusunan program, baik melalui desa maupun kecamatan. Agar program ini dapat menjadi aspirasi seluruh elemen warga Tabanan. Jika hal tersebut tidak dapat dijadikan pendukung maka realisasi dari program ini tidak berjalan dengan baik, semua terkendala karena adanya keterbatasan.

Inovasi "ONE DAY SERVICE" tidak memiliki perencanaan yang baik, matang dan tepat sasaran karena adanya beberapa keterbatasan baik sumber daya manusia (SDM), sarana prasarana dan juga anggaran yang tidak di kaji dalam proses perencanaan program. Karena ke tiga item tersebut menjadi ujung tombak dari pelaksanaan inovasi "ONE DAY SERVICE". Hal ini tidak sesuai dengan teori ukuran efektivitas menurut Sondang P. Siagian (2008:77) indikator ke empat yaitu perencanaan yang matang.

Inovasi Secara Daring

Sarana dan prasarana merupakan salah satu indikator terpenting dalam mengukur efektivitas program. Karena sarana prasarana merupakan salah satu penunjang untuk terselenggaranya suatu

proses. Dalam proses persiapan sarana prasarana dalam mendukung program "ONE DAY SERVICE" pihak Disdukcapil Kabupaten Tabanan melakukan rapat non formal untuk memberikan arahan kepada staf teknis baik operator, petugas pelayanan terkait dengan pelaksanaan dan alat yang akan dipergunakan dalam penerbitan akta kelahiran. Pertemuan teknis ini dilaksanakan pada tanggal 15 Juni 2017 di ruang bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Dan Pemanfaatan Data. Adapun pembahasan yang dilakukan di rapat tersebut ada dua hal yaitu pengumpulan alat yang akan digunakan dalam pelaksanaan penerbitan akselerasi akta kelahiran dan pembuatan *checklist* alat yang digunakan dalam penerbitan akta kelahiran di rumah sakit. Berikut adalah perangkat operasional dalam pelayanan penerbitan akta kelahiran yang dimiliki oleh Disdukcapil Kabupaten Tabanan, sebagai berikut:

Tabel 8

Perangkat Operasional Pelayanan Akta Kelahiran

No	Nama Perangkat	Keterangan
1	<i>Server</i> Adalah sistem computer (PC <i>Client</i>) yang mengolah <i>database</i> kependudukan dalam sebuah jaringan computer. Server yang terdapat dalam PC <i>Client</i> terdiri dari beberapa komponen.	
	a. <i>Hardisk Disk Drive</i> (HDD) <i>Hardisk</i> berfungsi sebagai tempat penyimpanan data utama dalam sebuah sistem computer. Sistem operasi, aplikasi dan dokumen dokumen disimpan pada <i>hardisk</i> ini.	
	b. <i>Random Access Memory</i> (RAM) RAM berfungsi sebagai tempat transit data sementara untuk operasi-operasi yang tengah dijalankan oleh CPU. RAM bersifat <i>Volatile</i> , artinya perangkat ini tidak menyimpan data secara permanen, hanya untuk operasi yang dibutuhkan saja. Kapasitas RAM pada PC yang sering ditemukan beragam mulai 258 MB -16 GB.	
	c. <i>Video Grapic Array</i> (VGA) VGA <i>Card</i> atau kartu grafis berfungsi sebagai penghubung yang memungkinkan pengiriman data-data grafis antara PC dan perangkat <i>display</i> seperti monitor atau proyektor.	
	d. <i>Optical Drive Disk</i> Berfungsi untuk membaca dan menyimpan data dari dan ke media cakram optik seperti CD, DVD atau <i>Blue-Ray Disk</i>	
	e. <i>Power Suplay Unit</i> Berfungsi sebagai pengkonfersi dan penyalur energi listrik dari outlet sumber ke bentuk energi yang dapat digunakan untuk menjalankan komponen komputer yang berada dalam <i>casing</i> .	
	f. <i>Monitor</i>	
	g. <i>Keyboad dan Mouse</i>	
h. <i>Printer</i> Berfungsi untuk mencetak hasil permohonan akta kelahiran yang sudah diverifikasi berdasarkan permohonan, dicetak berdasarkan blanko akta kelahiran		

Sumber : Disdukcapil Kabupaten Tabanan, 2018

Menurut hasil wawancara dengan masyarakat pemohon M. Zainal Abidin tanggal 29 April 2020 menjelaskan bahwa :

“Saya berharap kedepan Tabanan ini berubah ke arah digitalisasi contoh seperti kabupaten lain misal Denpasar dan Badung. Karena masyarakat memerlukan itu. Kan sekarang Tabanan sudah menuju *smart city*. Jadi semoga kedepan bisa memperoleh anggaran untuk mengembangkan itu”.

Penjelasan dari permintaan masyarakat pemohon pembuatan percepatan akta kelahiran dapat di jelaskan melalui hasil wawancara pegawai yang membidangi inovasi “*ONE DAY SERVICE*” Disdukcapil Tabanan I Gede Putu Eka Mertha Yasa, SE tanggal 20 April 2020 yang dijelaskan sebagai berikut:

“Pada tahun 2018 Disdukcapil Kabupaten Tabanan meluncurkan satu inovasi berbasis digital dengan nama D’PAON Serasi. Dimana aplikasi berbasis android ini diperuntukkan untuk daerah Kabupaten Tabanan yang daerahnya jauh dan proaktif dalam pengurusan administrasi seperti desa bangli (Kecamatan Baturiti), Desa Karyasari (Kecamatan Pupuan), Desa Dajan Peken (Kecamatan Tabanan) dan Desa Sembung Gede (Kecamatan Kerambitan). Tetapi inovasi D’PAON Serasi yang berbasis android dan dapat di download di paly store. Aplikasi ini dapat membantu melakukan permohonan segala jenis dokumen kependudukan bagi empat desa yang telah disebutkan. Pada awal tahun 2020 telah mengalami black list oleh pihak play store dan masih dicari penyelesaiannya.

Jadi telah dilakukan upaya untuk merambah pelayanan dengan model daring tetapi masih adanya hambatan yang mengakibatkan program itu sampai saat ini belum bisa dilanjutkan. Diharapkan kedepan program layanan daring dapat direalisasikan agar dapat membantu masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dengan cepat. Dengan adanya inovasi “*ONE DAY SERVICE*” pihak Disdukcapil Tabanan otomatis dapat memperbarui data kependudukan baik itu akta kelahiran, kartu keluarga dan bagi masyarakat yang tidak memiliki akta kelahiran dapat terlacak.

Dengan penjelasan di atas dapat dikatakan bahwa ketersediaan sarana dan prasarana dalam pelaksanaan inovasi “*ONE DAY SERVICE*” sangat terbatas. Ada beberapa komponen sarana prasarana yang tidak dimiliki dan perlu diadakan seperti *stavolt* dan *hardisk eksternal*. Jumlah komputer yang ada untuk memproses pembuatan akta kelahiran juga dapat dikatakan terbatas berjumlah empat buah. Proses pencetakan dokumen akta kelahiran juga digabungkan antara pelayanan inovasi “*ONE DAY SERVICE*” dan pelayanan di kantor Disdukcapil Tabanan yang menggunakan empat komputer yang ada. Sedangkan di sisi lain masyarakat meminta agar inovasi “*ONE DAY SERVICE*” dapat dilakukan secara daring. Keterbatasan sarana dan prasarana dalam menunjang inovasi “*ONE DAY SERVICE*”, tidak sesuai dengan teori ukuran efektivitas menurut Sondang P. Siagian (2008:77) indikator ke enam yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja.

Faktor pendukung dan penghambat inovasi “*ONE DAY SERVICE*”

Faktor pendukung Inovasi “ONE DAY SERVICE”

- Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia No. 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang perubahan kedua atas Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang Undang Nomor 38 Tahun 2017 tentang inovasi daerah.
- Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2010 tentang formulir dan buku yang digunakan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
- Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang petunjuk pelaksanaan Undang Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan.

- Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
- Minimnya penduduk usia 0-18 tahun yang memiliki akta kelahiran.

Faktor Penghambat Inovasi "ONE DAY SERVICE"

Dukungan Penganggaran Dalam Implementasi Program Inovasi "ONE DAY SERVICE"

Menurut data renstra 2016 Disdukcapil Kabupaten Tabanan, dalam rencana program, kegiatan, indikator kinerja, kelompok sasaran dan pendanaan indikatif Disdukcapil Kabupaten Tabanan tahun 2017-2021 tidak mencantumkan program inovasi "ONE DAY SERVICE" sebagai prioritas program yang harus didanai.

Tabel 9

Rencana Program, Kegiatan, Indikator Kinerja, Kelompok Sasaran Dan Pendanaan Indikatif Disdukcapil Kabupaten Tabanan Tahun 2017-2021

Program dan Kegiatan	Data Capaian Pada Tahun Awal Perencanaan										
		Tahun 2017		Tahun 2018		Tahun 2019		Tahun 2020		Tahun 2021	
		Target	Rp (Juta)								
Program Pelayanan Administrasi Perkantoran	100%	100%	1.284.238.000	100%	1.300.000.000	100%	1.373.000.000	100%	1.504.000.000	100%	1.641.000.000
Peningkat Administrasi Perkantoran	12 bulan	12 bulan	1.284.238.000	12 bulan	1.300.000.000	12 bulan	1.373.000.000	12 bulan	1.504.000.000	12 bulan	1.641.000.000
Program Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur	80%	84%	425.000.000	86%	5.555.000.000	88%	700.000.000	90%	450.000.000	92%	250.000.000
Pengadaan Sarana Prasarana Kantor	80%	84%	300.000.000	86%	650.000.000	88%	350.000.000	90%	250.000.000	92%	150.000.000
Pencelahan Gedung Tempat Kerja	80%	84%	125.000.000	86%	200.000.000	88%	200.000.000	90%	100.000.000	92%	100.000.000
Pembuatan Rencana Awal Pembangunan Gedung (FS dan DED)	-	-	-	10 buku	75.000.000	-	-	-	-	-	-
Pembangunan Gedung Kantor	-	-	-	1 OPD	3.000.000.000	-	-	-	-	-	-
Pengadaan mobil keliling	-	-	-	2 unit	1.600.000.000	-	-	-	-	-	-
Pembuatan Website	-	-	-	1 buah	30.000.000	-	-	-	-	-	-
Peralatan dan digitalisasi arsip kependudukan dan pencatatan sipil	-	-	-	-	-	50%	100.000.000	100%	100.000.000	-	-
Bimtek arsiparis	-	-	-	-	-	45 orang	50.000.000	-	-	-	-
Program Peningkatan Pengembangan Sistem Pelaporan Capaian Kinerja dan Keuangan	100%	100%	11.000.000	100%	11.000.000	100%	11.000.000	100%	12.000.000	100%	13.000.000
Penyusunan Renstra, Remp, Laki	3 jenis	3 jenis	6.000.000	3 jenis	7.000.000						
Pendataan data aset	2 jenis	2 jenis	5.000.000	2 jenis	5.000.000	2 jenis	5.000.000	2 jenis	6.000.000	2 jenis	6.000.000
Program Peralatan Administrasi Kependudukan	70%	75%	3.198.160.640	80%	2.491.250.000	85%	2.744.250.000	90%	3.007.250.000	95%	3.281.250.000

Pengembangan SIAK menuju e-KTP	11 paket	11 paket	1.236.580.320	-	-	-	-	-	-	-	-
Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan	10 kecamatan	10 kecamatan	1.236.580.320	10 kecamatan	1.391.250.000	10 kecamatan	1.514.250.000	10 kecamatan	1.647.250.000	10 kecamatan	1.801.250.000
Pembinaan Tertib Administrasi Kependudukan	500 orang	700 orang	50.000.000	800 orang	150.000.000	900 orang	170.000.000	1.000 orang	190.000.000	1.000 orang	210.000.000
Monitoring/survey Lapangan Penataan Administrasi Kependudukan dan Santunan Kematian	20 desa	20 desa	40.000.000	-	-	-	-	-	-	-	-
Monitoring/survey Lapangan Santunan Kematian	-	-	-	25 desa	150.000.000	25 desa	170.000.000	25 desa	190.000.000	25 desa	210.000.000
Sosialisasi Administrasi Pencatatan Sipil	6 bulan	9 bulan	60.000.000	-	-	-	-	-	-	-	-
Pengadaan Aplikasi Administrasi Kependudukan	-	1 jenis	75.000.000	-	-	-	-	-	-	-	-
Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)	-	20%	400.000.000	40%	500.000.000	60%	550.000.000	80%	600.000.000	90%	650.000.000
Perekaman KTP elektronik berbasis sekolah	-	2.000 orang	100.000.000	2.000 orang	150.000.000	2.000 orang	170.000.000	2.000 orang	190.000.000	2.000 orang	210.000.000
Pelayanan Keliling Pencatatan Sipil	-	-	-	500 orang	150.000.000	600 orang	170.000.000	700 orang	190.000.000	800 orang	200.000.000

Sumber : Disdukcapil Kabupaten Tabanan tahun 2019

Menurut data diatas didalam renstra 2016 yang diprioritaskan mendapat pendanaan adalah pengembangan SIAK menuju E-KTP, Monitoring survei lapangan penataan administrasi kependudukan dan santunan kematian, Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA), perekaman KTP Elektronik berbasis sekolah, Pelayanan Keliling Pencatatan Sipil, Pembinaan tertib administrasi kependudukan, pengelolaan sistem informasi administrasi kependudukan. Sedangkan inovasi "ONE DAY SERVICE" tidak diprioritaskan mendapatkan pendanaan.

Menurut hasil wawancara dari pegawai yang mengurus inovasi "ONE DAY SERVICE" di Disdukcapil Kabupaten Tabanan tanggal 20 April 2020 oleh I Gede Putu Eka Mertha Yasa, SE mengatakan bahwa :

"Renstra itu berlaku 5 tahun dan tidak bisa diubah, jadi jika ditengah jalan kita memiliki inovasi baru, tidak ada pendanaan untuk inovasi itu. Dan yang mengambil permohonan akta kelahiran ke rumah sakit biasanya bergilir tetapi yang paling sering adalah Bapak Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data dikarenakan pihak Disdukcapil tidak memiliki tenaga khusus untuk ekspedisi dan anggaran untuk tenaga ekspedisinya".

Penyediaan Sarana Dan Prasarana Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran

Sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Disdukcapil Kabupaten Tabanan masih terbilang kurang hal ini dibuktikan dengan tersedianya beberapa sarana yaitu komputer, laptop dan printer. Sedangkan diperlukan pengadaan *stavolt* dan *hardisk eksternal*. Menurut wawancara yang dilakukan oleh pegawai yang membidangi inovasi "ONE DAY SERVICE" I Gede Putu Eka Mertha Yasa, SE tanggal 20 April 2020 mengatakan bahwa :

"Sarpras yang dimiliki oleh Disdukcapil Tabanan selain komputer dan printer, ada aplikasi SIAK yang digunakan untuk menginput data kependudukan atau bayi baru lahir agar tersimpan di

database. Jika di bidang akta kelahiran ada empat komputer yang digunakan untuk proses pembuatan akta kelahiran. Sedangkan di operator ada tiga komputer yang melayani tetapi sifatnya melayani *all in one* tidak akta kelahiran saja”.

Dari hasil wawancara di atas dapat dikatakan bahwa kurangnya sarana dan prasarana kerja dalam mendukung pelaksanaan inovasi “ONE DAY SERVICE” merupakan salah satu hambatan dalam pelaksanaan inovasi “ONE DAY SERVICE”. Agar inovasi ini dapat berkembang di butuhkan sarana prasarana yang mempunyai untuk mendukungnya.

Penyediaan Jaringan Internet Yang Bisa Mengintegrasikan Ke Semua Rumah Sakit Di Kabupaten Tabanan

Disdukcapil Kabupaten Tabanan belum memiliki layanan jaringan terintegrasi melalui kabel Fiber Optik, yang menghubungkan seluruh rumah sakit di Kabupaten Tabanan dengan Disdukcapil Tabanan yang terhubung ke satu *gateway* akses internet yang *secure* (firewall/keamanan) dan efisien. Fiber Optik atau dalam bahasa Inggris disebut dengan *Optical Fiber* atau Fiber Optik adalah jenis kabel yang terbuat dari serat kaca atau plastik halus yang dapat mentransmisikan sinyal cahaya dari satu tempat ke tempat lainnya. Diperlukan kapasitas yang sangat besar (Gbps) untuk dapat memudahkan dalam koneksi aplikasi (e-gov) antar rumah sakit dengan Disdukcapil Tabanan melalui saluran internet. Kabupaten Tabanan masih menjadi kabupaten *smart city* dengan di terapkannya Tabanan *Command Center* (TCC) dan menyediakan wifi gratis di tempat umum.

Menurut wawancara dengan masyarakat pemohon Made Wiantara pembuatan akta kelahiran tanggal 24 April 2020 menjelaskan sebagai berikut:

“Saya mengharapkan agar kedepan pelayanan dapat menggunakan sistem daring dimana dengan sistem tersebut dapat memudahkan masyarakat yang memiliki kesibukan agar tidak banyak waktu yang terpakai untuk mengurus pelayanan administrasi. Biasanya saya memohon bantuan ke pihak desa untuk mengurus permohonan pembuatan akta kelahiran untuk anak pertama dan itu dikenakan biaya (pungli). Dan pihak desa tidak memberitau apa saja inovasi yang ada di Disdukcapil Kabupaten Tabanan, padahal seyogyanya Desa menjadi mitra dari Disdukcapil untuk menginformasikan tentang administrasi kependudukan”.

Keluhan masyarakat tersebut ditanggapi oleh pihak Disdukcapil Kabupaten Tabanan melalui wawancara yang dilakukan oleh Bapak I Gede Putu Eka Mertha Yasa, SE tanggal 20 April 2020 sebagai berikut :

“Untuk memudahkan penyampaian segala macam kebutuhan informasi kepada masyarakat kami berkoordinasi dengan desa sebagai aparat yang paling mengetahui kondisi real masyarakat dan desa menjadi patner kami seperti kecamatan tetapi kami tidak memiliki wewenang dalam mengatur mereka”.

Dikarenakan Disdukcapil Tabanan tidak memiliki jaringan internet yang bisa mengintegrasikan ke semua rumah sakit di Kabupaten Tabanan maka pihak Disdukcapil Tabanan melakukan upaya untuk berkoordinasi oleh pihak desa dan kecamatan agar kebutuhan informasi dapat tersebar lebih cepat ke masyarakat.

Tidak Tersedianya Dukungan SDM Yang Memiliki Kompetensi IT Yang Diperlukan Dalam Implementasi Program Inovasi “ONE DAY SERVICE”

Dalam pelaksanaan inovasi “ONE DAY SERVICE” masih menggunakan sistem manual dengan cara jemput bola dikarenakan terbentur dengan berbagai kendala salah satunya adalah tidak tersedianya sumber daya manusia yang memiliki kompetensi IT. Sumber daya manusia yang memiliki kompetensi IT harus berlatar belakang lulusan sarjana komputer.

Berikut adalah nama pegawai yang menangani dan melaksanakan inovasi “ONE DAY

SERVICE", sebagai berikut :

Tabel 10
Nama Pegawai yang menangani dan melaksanakan inovasi "*ONE DAY SERVICE*"

No	Nama	Pangkat/Gol	Jabatan
1	I Wayan Januada, SH	Pembina/IV a	Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data sekaligus menangani inovasi " <i>ONE DAY SERVICE</i> "
2	I Gede Putu Eka Mertha Yasa, SE	Penata Muda III/a	Pengelola Sistem dan Jaringan serta pelaksana Inovasi " <i>ONE DAY SERVICE</i> ".
3	I Gusti Ayu Wulan Kumalasari, S.Pd	-	Pelaksana Inovasi " <i>ONE DAY SERVICE</i> ".

Sumber : Disdukcapil Kabupaten Tabanan 2019.

Dari data diatas menunjukkan bahwa tidak ada pegawai yang mengurus inovasi "*ONE DAY SERVICE*" berlatar belakang pendidikan teknologi informasi dan terjadi rangkai tugas dalam pelaksanaan inovasi "*ONE DAY SERVICE*". Dalam data Disdukcapil Kabupaten Tabanan terdapat dua pegawai dengan lulusan sarjana komputer atas nama I Putu Sandi Yudha, S.Kom dan I Gusti Putu Agus Mertajiwa, S.Kom. Kedua pegawai tersebut ditugaskan di sekretariat Disdukcapil Tabanan pada bagian WEB Disdukcapil. Sedangkan pegawai yang membidangi pengurusan akta kelahiran melalui permohonan di Disdukcapil Kabupaten Tabanan, sebagai berikut :

Tabel 11
Pegawai Bidang Akta Kelahiran

No	Nama	Pangkat/Gol	Jabatan
1	I Made Agus Wirawan, SE	Penata, III/c	Plt. Kasi Akta Kelahiran
2	Sagung Lilik Wulan Novianti Ningrat	Pengatur, II/c	Pengadministrasian Akta Kelahiran
3	Ni Wayan Handayani	-	Tenaga Administrasi Akta Kelahiran
4	Ni Gusti Ayu Kadek Ria Cahyani	-	Tenaga Administrasi Akta Kelahiran
5	Ni Nyoman Sekarini	-	Tenaga Administrasi Akta Kelahiran
6	Ade Dwi Saraswati, SE	-	Tenaga Administrasi Akta Kelahiran
7	Ni Nyoman Alit Paryati	-	Tenaga Administrasi Akta Kelahiran
8	Ni Putu Okta Riani, SE	-	Tenaga Administrasi Akta Kelahiran

Sumber : Disdukcapil Kabupaten Tabanan, 2019

Menurut hasil wawancara dengan Sekretaris Disdukcapil Tabanan I Nyoman Kristiadi tanggal 19 April 2020 mengatakan bahwa :

"Disdukcapil Kabupaten Tabanan membutuhkan tenaga yang berlatar belakang IT dan itu telah diutarakan langsung kepada pihak kantor bupati melalui Dinas Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Tabanan".

Disdukcapil telah melakukan upaya untuk mengatasi kekurangan baik SDM maupun sarana dalam menunjang pelaksanaan inovasi "*ONE DAY SERVICE*". Dengan berbagai macam cara baik memberikan usul dan permohonan kepada Bupati selaku pemegang wewenang.

Kesadaran Masyarakat Tentang Pentingnya Dokumen Akta Kelahiran

Banyak masyarakat yang enggan mengurus dikarenakan menurut mereka masih terbilang ribet

dan memakan waktu lama dalam pelayanan. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan adanya hasil wawancara terhadap masyarakat pemohon. Menurut wawancara yang saya laksanakan kepada masyarakat pemohon pembuatan akta kelahiran melalui program inovasi "ONE DAY SERVICE" dari delapan orang ada sekitar lima orang yang belum mengetahui dan pada saat petugas rumah sakit menjelaskan baru disana mereka mengetahuinya. Berarti disini dapat disimpulkan bahwa banyak masyarakat yang tidak mengetahui inovasi "ONE DAY SERVICE" yang dilakukan oleh Disdukcapil Tabanan. Menurut wawancara dengan Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data, I Wayan Januada tanggal 16 Pebruari 2020 mengatakan bahwa :

"Inovasi yang dijalankan mungkin belum semua berjalan sempurna, belum menyentuh seluruh masyarakat tapi kami berusaha menggunakan semua cara untuk bisa diakses dan diketahui masyarakat walaupun belum sempurna karena ada keterbatasan sarpras dan anggaran. Kami juga aktif di sosmed untuk berbagai penyampaian segala macam informasi kepada masyarakat. Selain itu kami juga berkoordinasi dengan Kecamatan dan Desa sebagai aparat yang mengetahui kondisi riil masyarakat untuk memudahkan penyampaian segala macam kebutuhan informasi kepada masyarakat. Tetapi kami tidak punya kewenangan dalam mengatur mereka".

Dari penjelasan diatas dapat dihubungkan bahwa hal - hal yang mendukung dan menghambat inovasi "ONE DAY SERVICE" dikarenakan karena perkembangan siklus atau zaman. Di zaman saat ini masyarakat menuntut adanya percepatan pelayanan. Akibatnya sistem pelayanan bertransformasi kearah yang baru yang menjanjikan kecepatan, kemudahan kepraktisan bagi masyarakat. Tanpa disadari lambat laun secara perlahan masyarakat meninggalkan sistem lama yang konvensional. Sesuai dengan teori Inovasi Distruptif (Disruptive Inovation) menurut Clayton M. Christensen dan Joseph Bower (1935). Yang mengatakan inovasi distruptif adalah inovasi yang berhasil menstransformasi suatu sistem atau pasar yang saat ini sudah ada dengan mengenalkan kepraktisan, kemudahan akses, kenyamanan dan biaya yang ekonomis.

Sistem pelayanan *in office* telah berubah menjadi *out of office* dengan sistem jemput bola. Munculnya inovasi "ONE DAY SERVICE" dengan memperkenalkan kemudahan, kepraktisan dan ekonomis membuat secara perlahan inovasi ini disegani. Masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor untuk melakukan permohonan, masyarakat pemohon tidak perlu lagi meminta tanda tangan ke kantor desa, masyarakat tidak lagi mengantre dengan daftar tunggu panjang, masyarakat hanya perlu mengisi formulir dan menyiapkan persyaratan yaitu foto copy KK, KTP dan akta perkawinan dan pelayanan ini tidak dipungut biaya.

Perubahan sistem ini belum meninggalkan sistem yang lama secara keseluruhan, karena sedikitnya akses yang disediakan mengakibatkan banyak masyarakat masih menggunakan cara lama untuk melakukan permohonan. Sebagaimana masyarakat harus datang ke kantor dikarenakan mereka belum tersentuh dengan akses yang disediakan. Perubahan yang terjadi membutuhkan kesiapan baik dari Sumber Daya Manusia (SDM), sarana prasarana maupun dana. Hal tersebut masih dirasa kurang dimiliki oleh Disdukcapil Tabanan. Diharapkan kedepan inovasi ini akan berkembang ke arah digital sesuai dengan perkembangan 4.0.

Dengan adanya perubahan paradigma dan sistem yang sedang berjalan mengakibatkan penulis menghubungkan perubahan sistem dan paradigma pelayanan kependudukan yang terjadi saat ini dengan teori Distrupsi inovasi menurut Clayton M. Christensen dan Joseph Bower (1935) dan menguraikan apa faktor pendorong dan penghambat terjadinya pergeseran sistem atau paradigma pelayanan administrasi kependudukan dari *in office* menjadi *out of office* yang diterapkan inovasi "ONE DAY SERVICE".

4. Simpulan

Efektivitas Inovasi "ONE DAY SERVICE"

Inovasi "ONE DAY SERVICE" efektif diterapkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabanan. Dikatakan demikian karena dari delapan indikator yang telah diuraikan, ada enam indikator yang sesuai dalam proses perencanaan, implementasi dan evaluasi program inovasi "ONE DAY SERVICE" yaitu, sebagai berikut:

Pegawai Disdukcapil Tabanan, pegawai rumah sakit Kasih Ibu Tabanan dan masyarakat pemohon mengetahui dan memiliki kesepahaman tentang tujuan dari diluncurkannya inovasi "ONE DAY SERVICE". Sesuai dengan tujuan yang tertera di buku petunjuk teknis inovasi "ONE DAY SERVICE".

Dengan diluncurkannya inovasi "ONE DAY SERVICE" merupakan satu strategi yang dipilih Disdukcapil Tabanan dalam upaya peningkatan jumlah cakupan kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Tabanan. Ini merupakan upaya yang tepat menggait rumah sakit sebagai objek jemput bola dikarenakan rumah sakit merupakan kantong kelahiran bayi.

Dari hasil wawancara pihak Disdukcapil Tabanan, mereka mengetahui dan telah merumuskan dampak – dampak yang terjadi dengan di terapkannya inovasi "ONE DAY SERVICE" di Kabupaten Tabanan. Dan pihak Disdukcapil Tabanan telah melakukan langkah langkah preventif dalam munculnya dampak negatif dari penerapan inovasi "ONE DAY SERVICE".

Program yang disusun oleh pihak Disdukcapil Tabanan telah tepat sasaran, terinci dan sesuai dengan program yang merujuk pada tercapainya tujuan.

Alur pelayanan inovasi "ONE DAY SERVICE" telah tersusun dengan cermat dan cepat. Proses satu hari dalam penyelesaiannya telah sesuai dengan SOP yang ditetapkan. Masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan akta kelahiran melalui permohonan di rumah sakit tempat melahirkan tanpa perlu datang ke kantor Disdukcapil Tabanan.

Sistem pengawasan dan pengendalian inovasi "ONE DAY SERVICE" dilakukan dengan monitoring, evaluasi dan pelaporan dari mulai perencanaan sampai pelaksanaan. Pengawasan dan pengendalian inovasi "ONE DAY SERVICE" dilakukan oleh tiga komponen, yaitu masyarakat, rumah sakit maupun pihak Disdukcapil Tabanan selaku pelaksana dan pemohon.

Selain enam indikator efektif penerapan inovasi "ONE DAY SERVICE", terdapat dua indikator yang tidak efektif yaitu :

Perencanaan inovasi "ONE DAY SERVICE" telah disusun dengan tepat, hanya saja dalam perencanaan tidak memasukkan sistem pendukung dengan baik seperti sarana dan prasarana yang lengkap, Sumber Daya Manusia (SDM) yang mumpuni dan dana yang dianggarkan untuk proses implementasi program. Perencanaan yang tidak tepat dalam proses pelaksanaan inovasi "ONE DAY SERVICE" mengakibatkan terjadinya kendala di lapangan seperti rangkap tugas pegawai; penumpukan permohonan dokumen; tidak tersedianya anggaran untuk ekspedisi dan inovasi ini masih menggunakan sistem konvensional.

Tersedianya sarana dan prasarana kerja; kurangnya sarana dan prasarana dalam menunjang inovasi "ONE DAY SERVICE". Hal ini mengakibatkan keterlambatan penyelesaian akibat terbatasnya ketersediaan sarana dan prasarana.

Faktor Pendukung Dan Penghambat Inovasi "ONE DAY SERVICE"

Ada beberapa hal yang menjadi pendukung dan penghambat inovasi "ONE DAY SERVICE" diantaranya : faktor pendukung memuat beberapa peraturan yaitu Undang – Undang No 23 Tahun 2014; Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 tahun 2010; Peraturan Pemerintah Nomor 37 tahun 2007; Peraturan Presiden Nomor 25 tahun 2008 dan minimnya kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Tabanan. Sedangkan faktor penghambat inovasi "ONE DAY SERVICE" yaitu dukungan penganggaran yang terbatas dalam implementasi inovasi "ONE DAY SERVICE"; kurangnya

penyediaan sarana dan prasarana dalam menunjang proses akselerasi penerbitan akta kelahiran; tidak tersedianya jaringan internet yang bisa mengintegrasikan ke semua rumah sakit di Kabupaten Tabanan; tidak tersedianya dukungan SDM yang memiliki kompetensi IT; kurangnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya dokumen akta kelahiran.

Daftar Pustaka

Buku

Islamy, M. Irfan.2001.*Prinsip – prinsip Perumusan Kebijakan Negara*.Jakarta:Bumi Aksara.

Sugiyono.2011.*Metode Penelitian Pendidikan*.Bandung:Alfabeta.

Sugiyono.2007.*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*.Bandung:Alfabeta.

Siagian, Sondang P.2008.*Manajemen Sumber Daya Manusia(Edisi Pertama)*.Jakarta: Binapura Aksara.

Peraturan Perundang – Undangan

Peraturan pemerintah No. 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah.

Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2010 tentang formulir dan buku yang di gunakan dalam pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang petunjuk pelaksanaan Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan.

Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang persyaratan dan tata cara pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.