

STRATEGI PENGEMBANGAN INOVASI *DELIVERY SERVICE* AKTA KELAHIRAN DI KOTA BANDUNG

¹Putri Wulandari, ²Yunni Susanty

¹²Pusat Kajian dan Pendidikan dan Pelatihan Aparatur I
Lembaga Administrasi Negara

e-mail : putriwulandari37@gmail.com, yunni.susanty@yahoo.com

Abstrak

Bandung merupakan salah satu daerah yang telah berinovasi dalam hal pelayanan akta kelahiran. Dengan jumlah kepemilikan akta kelahiran yang baru mencapai 73,4% pada Mei 2016, Pemerintah Kota Bandung harus menentukan strategi agar cakupan penerbitan kutipan akta kelahiran dapat tercapai. Adalah inovasi *Delivery Service* Akta Kelahiran yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Bandung bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat kota Bandung dalam memperoleh akta kelahiran melalui pelayanan jasa pengiriman akta kelahiran. Dalam prakteknya, masih ditemukan kendala dalam implementasinya. Melalui pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, strategi yang dapat dilakukan oleh Pemerintah Kota Bandung untuk pengembangan inovasi *Delivery Service* adalah bekerjasama dengan perusahaan dalam hal pengiriman akta kelahiran, meningkatkan koordinasi dengan PT Pos sebagai pihak pengirim akta kelahiran yang telah selesai, serta sosialisasi inovasi *Delivery Service* yang terus menerus kepada seluruh lapisan masyarakat melalui berbagai media.

Kata kunci: model, inovasi, akta kelahiran, Kota Bandung

The Development Strategy Of The Birth Certificate Delivery Service Innovation In Bandung

Abstract

Bandung is one area that has been innovating in terms of birth certificate service. With the total number of new birth certificates reaching 73.4% in May 2016, the Bandung City Government must determine a strategy for the coverage of birth certificate can be achieved. Is an innovation Delivery Service Birth Certificate conducted by the Government of Bandung aims to provide convenience for the people of Bandung in obtaining birth certificates through delivery service birth certificate. In practice, still found obstacles in its implementation. Through qualitative descriptive approach with data collection techniques through interviews, strategies that can be done by Bandung City Government to increase innovation Delivery Service is to cooperate with companies in the delivery of birth certificate, improve coordination with PT Pos as the sender of completed birth certificate, and socialization Continuous Delivery Service innovation to all levels of society through various media.

Key words: model, innovation, birth certificate, Bandung

A. PENDAHULUAN

Salah satu dokumen resmi kependudukan yang merupakan hasil pencatatan identitas terhadap peristiwa kelahiran seseorang dikenal sebagai akta kelahiran. Akta kelahiran mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang menyangkut identitas diri dan status kewarganegaraan (www.hukumonline.com). Sebagaimana yang disebutkan dalam pasal 27 Undang-Undang Nomor 35 tahun 2014 tentang Perlindungan anak, yang menyebutkan bahwa akta kelahiran merupakan identitas diri yang harus diberikan sejak anak dilahirkan. Tanpa adanya akta kelahiran, seorang anak tidak

dapat memperoleh hak-hak dasarnya sebagai warga negara, yaitu mendapatkan perlindungan.

Berdasarkan hal tersebut, negara berkewajiban untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara nya, dengan syarat bahwa setiap warga memiliki identitas diri, yaitu akta kelahiran. Namun, hingga saat ini, pentingnya kepemilikan akta kelahiran tersebut belum diimbangi dengan jumlah kepemilikan akta kelahiran penduduk di Indonesia. Harian Pos Kota (2016) menyebutkan bahwa hingga Mei 2016, tercatat baru sebanyak 61% anak Indonesia yang memiliki akta kelahiran. Sementara 39% sisanya atau sekitar 33.3 juta anak Indonesia belum memiliki akta kelahiran. Secara deure 39%

anak Indonesia tersebut tidak diakui keberadaannya oleh negara.

Keadaan ini mengharuskan pemerintah melakukan upaya peningkatan jumlah kepemilikan akta kelahiran di Indonesia. Melalui Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, Pemerintah bersama Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) mengamanahkan agar setiap pemerintah daerah kabupaten/kota bertanggungjawab untuk menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan, yang salah satunya adalah akta kelahiran. Untuk menjawab tantangan yang diberikan tersebut, pemerintah daerah dapat melakukan berbagai inovasi pelayanan akta kelahiran.

Bandung merupakan salah satu daerah yang telah berinovasi dalam hal pelayanan akta kelahiran. Dengan jumlah kepemilikan akta kelahiran yang baru mencapai 73,4% pada Mei 2016, Pemerintah Kota Bandung harus menentukan strategi agar cakupan penerbitan kutipan akta kelahiran seperti yang diamanahkan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 69 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal, yaitu 90% di tahun 2020 dapat tercapai. Melalui Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil), Pemerintah Kota Bandung melakukan upaya peningkatan kepemilikan akta kelahiran melalui inovasi *Delivery Service* Akta Kelahiran.

Delivery Service akta kelahiran merupakan inovasi pelayanan akta kelahiran yang diluncurkan Disdukcapil Kota Bandung pada tanggal 20 Mei 2016. Inovasi yang diinisiasi langsung oleh Walikota Bandung, Ridwan Kamil, bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat kota Bandung dalam memperoleh akta kelahiran melalui pelayanan jasa pengiriman akta kelahiran. Dengan memanfaatkan pelayanan *delivery service*, akta kelahiran yang sudah selesai diproses akan langsung diantar ke alamat yang dituju.

Dalam implementasinya, inovasi pelayanan akta kelahiran ini belum dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat Kota Bandung. Hal ini dapat terlihat dari jumlah akta kelahiran yang dikirimkan pihak Disdukcapil kepada masyarakat Kota Bandung sebagaimana yang ditunjukkan dalam Tabel 1. Rendahnya pemanfaatan inovasi pelayanan akta kelahiran ini disebabkan oleh berbagai faktor, diantaranya terbatasnya jumlah Sumber Daya Manusia (SDM), terbatasnya sarana dan prasarana, serta sosialisasi yang belum tepat sasaran. Sementara faktor lainnya adalah kurang terinformasikannya inovasi akta kelahiran yang dimiliki oleh Disdukcapil Kota Bandung ke sebagian masyarakat kota Bandung, karakteristik

sebagian masyarakat yang belum familiar dengan teknologi, serta tidak memiliki akses untuk memanfaatkan inovasi tersebut.

Tabel 1
Jumlah Akta Kelahiran Yang Dikirim Melalui Pelayanan *Delivery Service* Akta Kelahiran

No.	Tanggal Pengiriman	Kecamatan Tujuan Pengiriman	Jumlah
1.	7 Juni 2016	Situsaeur	28
		Cipedes	20
		Sekejati	17
		Ujungberung	15
		Asia Afrika	10
		Cikutra	6
2.	9 - 13 Juni 2016	Ujungberung	4
		Situsaeur	4
		Cipedes	1
		Cikutra	5
		Sekejati	1

Sumber: Disdukcapil Kota Bandung, 2016

Melihat kenyataan ini, dibutuhkan berbagai macam strategi untuk pengembangan inovasi *Delivery Service* Akta Kelahiran di Kota Bandung. Berkaitan dengan hal tersebut, artikel ini akan membahas mengenai bagaimana strategi pengembangan inovasi *delivery service* akta kelahiran di Kota Bandung?

B. LANDASAN TEORETIS

Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan pada hakikatnya diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan dengan upaya untuk saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. Sementara, pelayanan publik secara umum diartikan sebagai segala kegiatan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan hak dasar setiap warga Negara yang terkait dengan kepentingan publik.

Menurut Lewis dan Gilwan (2005), pelayanan publik didefinisikan sebagai sebuah kepercayaan publik, dimana warga negara memiliki harapan agar pelayanan publik yang diberikan disertai sikap jujur dengan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Sementara menurut Sinambela dkk (2010), pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam setiap kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan, meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sedangkan, Wasistiono

(dalam Hardiyansyah 2011) beranggapan bahwa pelayanan publik sebagai suatu pemberian jasa baik oleh pemerintah, swasta atas nama pemerintah maupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

Selain itu, Undang-Undang No 25 Tahun 2009 mendefinisikan pelayanan publik sebagai suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Amanat dari Undang-Undang tersebut mengatakan agar setiap instansi pemerintah dapat melakukan percepatan dalam pemberian pelayanan publik yang prima untuk memenuhi hak-hak penerima pelayanan.

Sementara definisi lain yang tercantum dalam Kepmenpan No 7 Tahun 2003 menyebutkan pelayanan publik sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Berbagai definisi yang telah diungkapkan para ahli di atas, merujuk pada pemahaman bahwa pelayanan publik pada dasarnya merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka memenuhi hak-hak publik sebagai warga negara, sesuai dengan ketentuan dan hukum yang berlaku.

Ruang Lingkup Pelayanan Publik

Dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pada pasal 5 disebutkan bahwa ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif. Setiap institusi pemerintah, korporasi dan lembaga independen yang ditunjuk berdasarkan Undang-Undang sebagai penyelenggara pelayanan publik tentunya dituntut untuk dapat memberikan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi hak-hak dasar setiap warga negara yang mencakup tiga hal yaitu pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik, dan pelayanan administratif.

Pertama, pelayanan barang publik meliputi tiga hal yaitu (1) pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran dan pendapatan belanja daerah; (2) pengadaan dan penyaluran

barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan (3) pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Kedua, pelayanan jasa publik meliputi (1) penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah, (2) penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan serta (3) penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Ketiga, pelayanan administratif yang dimaksud dalam Undang-Undang adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dalam mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat dan harta benda warga negara serta tindakan administratif yang diberikan oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian penerima pelayanan.

Dalam penyelenggaraannya, pelayanan publik harus dilakukan sesuai amanat Undang-Undang No 25 Tahun 2009 dengan berprinsip pada 12 asas, yaitu Kepentingan umum, Kepastian hukum, Kesamaan hak, Keseimbangan hak dan kewajiban, Keprofesionalan, Partisipatif, Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, Keterbukaan, Akuntabilitas, Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, Ketepatan waktu, serta Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Dengan komitmen dan *continuitas* dalam menerapkan kedua belas asas tersebut, diharapkan pelaksanaan pelayanan publik dapat terwujud sesuai harapan, dimana terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan serta terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-

asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.

Inovasi dalam Pelayanan Publik

Sebelum membahas mengenai inovasi pelayanan publik, terlebih dahulu akan diuraikan beberapa pengertian mengenai inovasi. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), inovasi diartikan sebagai suatu pembaharuan, penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada atau yang sudah dikenal sebelumnya, baik berupa gagasan, metode ataupun alat. Menurut Sutarno (2012), inovasi diartikan sebagai transformasi pengetahuan kepada produk, proses dan jasa baru, atau tindakan menggunakan sesuatu yang baru. Sementara, menurut Vontana (2009), inovasi adalah kesuksesan ekonomi dan sosial berkat diperkenalkannya cara baru atau kombinasi dari cara-cara lama dalam mentransformasi input menjadi output yang menciptakan perubahan besar dalam hubungan antara nilai guna dan harga yang ditawarkan kepada pengguna, komunitas, sosietas dan lingkungan.

Sedangkan pengertian inovasi dalam pelayanan publik berdasarkan Permenpan Reformasi Birokrasi No 30 tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik diartikan sebagai sebuah terobosan pelayanan publik yang merupakan gagasan ide kreatif original dan atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Pembangunan inovasi dalam pelayanan publik merupakan upaya untuk menjaring dan menumbuhkan pengetahuan serta terobosan dalam rangka percepatan peningkatan kualitas pelayanan. Agar dorongan dalam mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik lebih kuat maka dalam Permenpan Reformasi Birokrasi No. 30 tahun 2014 mengamanatkan setiap Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah untuk membangun budaya minimal satu inovasi setiap tahunnya melalui kerjasama jaringan kerja pengembangan inovasi pelayanan publik, diantaranya dengan melakukan kompetisi inovasi pelayanan publik dan pemberian penghargaan inovasi pelayanan publik.

Kemudian dalam Permenpan Reformasi Birokrasi No. 30 tahun 2014, disebutkan pula bahwa inisiatif Kementerian/Lembaga/Daerah dikatakan sebagai inovasi apabila memenuhi kriteria:

(1) Memberikan manfaat nyata dan terukur minimal satu tahun melalui perbaikan pelayanan, proses, administrasi, sistem dan atau konsep dalam penyelenggaraan pemerintahan dan atau pemberian pelayanan kepada masyarakat dan dunia usaha, (2) Sudah direplikasikan atau

setidak-tidaknya memberikan jaminan dapat direplikasi oleh unit lain, baik di lingkungan lembaga yang bersangkutan maupun Kementerian/Lembaga/Daerah, serta (3) Ada jaminan berkelanjutan, baik dari segi peraturan perundang-undangan, kelembagaan dan alokasi sumber daya lainnya.

Implementasi Kebijakan Publik

Pada hakikatnya, implementasi kebijakan adalah cara agar sebuah kebijakan dapat memenuhi tujuannya. Implementasi Kebijakan merupakan tahapan penting dalam keseluruhan struktur kebijakan. Menurut Udoji (dalam Agustino 2006), implementasi sebuah kebijakan adalah sesuatu yang penting, bahkan jauh lebih penting dari pada pembuatan kebijakan. Implementasi kebijakan dilakukan untuk dapat mewujudkan *output* dan *outcomes* yang ditetapkan. Dengan kata lain, implementasi kebijakan merupakan penentu keberhasilan dari suatu proses kebijakan antara tujuan dan dampak yang dihasilkan dari implementasi kebijakan tersebut.

Sedangkan, Mazmanian dan Sabatier (dalam Wahab 2001) mengartikan implementasi kebijakan sebagai pelaksana keputusan kebijakan dasar. Selain itu, Anderson (dalam Fadilah, 2003) menyebutkan bahwa implementasi kebijakan memiliki empat aspek dalam pelaksanaannya yaitu siapa yang akan mengimplementasikan kebijakan, hakikat dari proses administrasi, kepatuhan kepada kebijakan dan yang terakhir adalah efek dan dampak dari implementasi kebijakan itu sendiri.

Sedangkan, pengertian implementasi kebijakan publik menurut Van Meter dan Van Horn (dalam Winarno, 2005) didefinisikan sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan oleh organisasi publik yang diarahkan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan berdasarkan keputusan yang dibuat sebelumnya. Tindakan tersebut mencakup usaha untuk mengubah keputusan menjadi tindakan yang operasional dalam kurun waktu tertentu maupun dalam rangka melanjutkan usaha-usaha untuk mencapai perubahan besar maupun perubahan kecil yang ditetapkan oleh keputusan kebijakan. Sementara, Tachjan (2006) memaknai implementasi kebijakan publik sebagai proses kegiatan administratif yang dilakukan setelah kebijakan ditetapkan dan disetujui, dimana kegiatan ini terletak pada perumusan kebijakan dan evaluasi kebijakan. Pada prakteknya, Tachjan (2006) mengatakan bahwa implementasi kebijakan publik mutlak harus memiliki tiga unsur, yaitu unsur pelaksana, program yang dilaksanakan, dan target grup.

Ketiga unsur dalam implementasi kebijakan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- (1) Unsur pelaksana merupakan implementator kebijakan yaitu pelaksana kebijakan yang terdiri dari penentuan dan tujuan dan sasaran organisasional, analisis serta perumusan kebijakan dan strategi organisasi, pengambilan keputusan, perencanaan, penyusunan program, pengorganisasian, penggerakan manusia, pelaksanaan operasional, pengawasan serta penilaian. Pihak yang terlibat penuh adalah unit-unit birokrasi.
- (2) Adanya program yang dilaksanakan mengandung pengertian bahwa suatu kebijakan publik, harus diikuti tindakan nyata berupa program-program atau kegiatan. Program yang dimaksud merupakan rencana yang sifatnya komprehensif menggambarkan keterlibatan dari semua sumber daya yang tersedia dan juga termasuk sasaran, kebijakan, prosedur, metode dan anggaran.
- (3) *Target group* (kelompok sasaran), yang diartikan sebagai sekelompok orang atau organisasi dalam masyarakat yang akan menerima barang atau jasa yang akan dipengaruhi oleh kebijakan.

Fungsi dan Peran Pemerintah dalam Penyediaan Akta kelahiran

Menurut Adam Smith, Pemerintah memiliki tiga fungsi yang harus dijalankan sebagai penyelenggara pelayanan publik yaitu fungsi untuk memelihara pertahanan dan keamanan negara, fungsi untuk menyelenggarakan peradilan, serta fungsi untuk menyediakan barang-barang yang tidak disediakan oleh pihak swasta.

Sementara Rasyid (2000) menyatakan bahwa Pemerintah sesungguhnya memiliki tujuh tugas pokok yang harus dijalankan yaitu sebagai berikut : Pertama, menjamin keamanan negara dari segala kemungkinan serangan dari luar, dan menjaga agar tidak terjadi pemberontakan dari dalam yang dapat menggulingkan pemerintahan yang sah melalui cara-cara kekerasan. Kedua, memelihara ketertiban dengan mencegah terjadinya gontokgontokan diantara warga masyarakat, menjamin agar perubahan apapun yang terjadi di dalam masyarakat dapat berlangsung secara damai. Ketiga, menjamin diterapkannya perlakuan yang adil kepada setiap warga masyarakat tanpa membedakan status apapun yang melatarbelakangi keberadaan mereka. Keempat, melakukan pekerjaan umum dan memberikan pelayanan dalam bidang-bidang

yang tidak mungkin dikerjakan oleh lembaga non pemerintahan, atau yang akan lebih baik jika dikerjakan oleh pemerintah. Kelima, melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kesejahteraan sosial, membantu orang miskin dan memelihara orang cacat, jompo dan anak terlantar, menampung serta menyalurkan para gelandangan ke sektor kegiatan yang produktif, dan semacamnya. Keenam, menerapkan kebijakan ekonomi yang menguntungkan masyarakat luas, seperti mengendalikan laju inflasi, mendorong penciptaan lapangan kerja baru, memajukan perdagangan domestik dan antar bangsa, serta kebijakan lain yang secara langsung menjamin peningkatan ketahanan ekonomi negara dan masyarakat. Ketujuh, menerapkan kebijakan untuk memelihara sumber daya alam dan lingkungan hidup hidup, seperti air, tanah dan hutan.

Lebih lanjut Rasyid (2000) menyatakan bahwa tugas pokok pemerintah tersebut dapat diklasifikasikan ke dalam tiga fungsi yaitu pelayanan (*services*), pemberdayaan (*empowerment*), serta pembangunan (*development*). Fungsi pelayanan akan membuahkan keadilan dalam masyarakat, fungsi pemberdayaan akan mendorong kemandirian masyarakat, serta fungsi pembangunan akan menciptakan kemakmuran dalam masyarakat. Selanjutnya, Ndraha (2001) membagi fungsi pemerintah ke dalam dua kelompok, yaitu fungsi primer (fungsi pelayanan) dan fungsi sekunder (fungsi pemberdayaan). Dalam menjalankan fungsi primer, pemerintah berperan sebagai provider jasa publik yang diprivatisasikan, maupun layanan civil yang termasuk layanan birokrasi. Sedangkan dalam menjalankan fungsi sekunder, pemerintah berperan sebagai penyelenggara pembangunan dan melakukan program pemberdayaan.

Berdasarkan penjelasan mengenai fungsi dan peran pemerintah tersebut, dalam kaitannya dengan penyediaan jasa pelayanan akta kelahiran, pemerintah menjalankan fungsi primer, yaitu menjadi provider dalam pembuatan akta kelahiran.

C. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif *narrative research*. Menurut Sugiyono (2015) penelitian naratif adalah salah satu jenis penelitian kualitatif, di mana peneliti melakukan studi terhadap satu orang individu atau lebih untuk memperoleh data.

Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menjawab kebutuhan akan strategi yang

efektif untuk pengembangan inovasi *Delivery Service* Akta Kelahiran di Kota Bandung. Berdasarkan tujuan yang hendak dicapai tersebut, objek penelitian yang digunakan adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung. Disdukcapil Kota Bandung merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah (satker) yang memiliki tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan (Peraturan Walikota Bandung No. 1338 Tahun 2014).

Jenis Data, Sumber Data, dan Teknik Pengumpulan

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer yang diperoleh berasal dari narasumber pada Disdukcapil Kota Bandung. Teknik pengumpulan data yang dilakukan untuk mendapatkan data primer tersebut adalah melalui teknik wawancara (*interview*).

Sementara itu, data sekunder yang diperlukan dalam penelitian ini antara lain berasal dari kebijakan yang terkait dengan profil, tugas dan fungsi dari Disdukcapil Kota Bandung, Rencana Strategis (Renstra) Disdukcapil Kota Bandung, serta beberapa data teknis lainnya yang berkaitan dengan pelayanan akta kelahiran. Tabel 1 berikut ini menunjukkan data dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 1
Data dan Sumber Data yang Digunakan

No.	Data	Sumber Data
1.	Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung	Disdukcapil Kota Bandung
2.	Susunan Organisasi dan Tata Kerja Disdukcapil Kota Bandung	Peraturan Walikota Bandung No. 1338 Tahun 2014 tentang Rincian Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung
3.	Sasaran dan Indikator Sasaran Pelayanan Akta Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung	Renstra Disdukcapil 2013 - 2018
4.	Prosedur dan Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan	Peraturan Walikota Bandung No. 001 Tahun 2010 tentang Prosedur dan Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

No.	Data	Sumber Data
5.	Jumlah Penduduk Kota Bandung dan Jumlah Penduduk yang memiliki akta kelahiran	Disdukcapil Kota Bandung
7.	Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran	Disdukcapil Kota Bandung

Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data

Telah disebutkan sebelumnya bahwa teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik wawancara. Setelah proses pengumpulan data selesai, peneliti melakukan transkrip hasil wawancara. Selanjutnya transkrip hasil wawancara tersebut digunakan untuk proses analisis data.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif *narrative research*. Menurut Sugiyono (2015) penelitian naratif adalah salah satu jenis penelitian kualitatif, di mana peneliti melakukan studi terhadap satu orang individu atau lebih untuk memperoleh data. Data tersebut selanjutnya disusun menjadi suatu laporan yang lengkap. Terdapat beberapa karakteristik dari metode penelitian ini, yaitu penelitian kualitatif ini dilakukan pada kondisi yang alamiah, langsung ke sumber data, dan peneliti merupakan instrumen kunci; data yang terkumpul berbentuk kata-kata atau gambar, sehingga tidak menekankan pada angka; penelitian kualitatif lebih menekankan pada proses daripada produk atau *outcome*; penelitian kualitatif melakukan analisis data secara induktif; serta penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna (data yang teramati).

D. PEMBAHASAN

Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD), yang berdasarkan Peraturan Walikota Bandung No 1338 tahun 2014 tentang rincian tugas pokok, fungsi, uraian tugas dan tata kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung memiliki tugas pokok untuk melaksanakan urusan pemerintahan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan. Dalam melaksanakan tugas pokok tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung mempunyai fungsi-fungsi, diantaranya :

- Merumuskan kebijakan teknis lingkup kesekretariatan, mobilitas penduduk, catatan sipil, data dan evaluasi serta pengendalian;
- Menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pelayanan umum kesekretariatan,

- mobilitas penduduk, catatan sipil, data dan evaluasi serta pengendalian;
- c. Menyelenggarakan pembinaan dan pelaksanaan lingkup kesekretariatan, mobilitas penduduk, catatan sipil, data dan evaluasi serta pengendalian, dan;
- d. Menyelenggarakan pengkoordinasian, monitoring, pengawasan dan pengendalian, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan kegiatan Dinas.

Terkait dengan pelayanan penerbitan akta kelahiran, Disdukcapil menyelenggarakan fungsi yang kedua, yaitu menyelenggarakan pelayanan umum pada bidang catatan sipil.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang dibantu oleh Sekretaris, Kepala Bidang, Kepala Seksi, dan Kelompok Jabatan Fungsional yang berfungsi untuk melaksanakan sebagian tugas Dinas berdasarkan keahlian dan spesialisasi yang dibutuhkan sesuai peraturan perundang-undangan. Struktur Disdukcapil Kota Bandung terdiri atas:

1. Kepala Dinas
2. Sekretaris, terdiri dari
 - a) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
 - b) Sub Bagian Keuangan dan Program
3. Bidang Pencatatan, terdiri dari
 - a) Seksi Kelahiran dan Kematian
 - b) Seksi Perkawinan, Perceraian, Pengakuan dan Pengesahan Anak
4. Bidang Mobilitas, terdiri dari
 - a) Seksi Mutasi
 - b) Seksi Pendaftaran dan Penanganan Urbanisasi
5. Bidang Pengendalian, terdiri dari
 - a) Seksi Penyuluhan
 - b) Seksi Pengawasan dan Yustisi
6. Bidang Data, terdiri dari
 - a) Seksi Pengolahan Data dan Statistik
 - b) Seksi Penyimpanan dan Informasi
7. Jabatan Fungsional

Selain dibantu oleh jajaran struktural dan fungsional seperti yang disebutkan di atas, Kepala Disdukcapil Kota Bandung dibantu pula oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD). UPT ini merupakan satuan kerja yang berada di tingkat kecamatan. Di setiap kecamatan ditempatkan petugas operator yang bertugas untuk melayani administrasi kependudukan. Untuk kecamatan yang jumlah penduduknya relatif besar, operator yang ditempatkan berjumlah dua orang. Sementara, untuk kecamatan yang jumlah penduduknya relatif lebih sedikit, operator yang ditempatkan hanya satu orang.

Secara keseluruhan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, Disdukcapil Kota Bandung, didukung oleh 119 Pegawai Negeri Sipil (PNS). Jika dilihat berdasarkan tingkat pendidikan, jumlah pegawai Disdukcapil Kota Bandung didominasi oleh pegawai yang berlatar belakang pendidikan Sarjana (S1) yaitu sebanyak 58 orang. Jumlah terbanyak selanjutnya adalah pegawai dengan latar belakang pendidikan SLTA yang berjumlah 50 orang pegawai, Pasca Sarjana (S2) sebanyak 8 orang, SLTP sebanyak 2 orang dan Diploma (D3) sebanyak 1 orang.

Sementara, jika dilihat berdasarkan pangkat dan golongan, dari total jumlah pegawai Disdukcapil Kota Bandung, pegawai dari golongan III mendominasi yaitu sebanyak 62 orang. Selanjutnya adalah pegawai dengan golongan IV sebanyak 8 orang, golongan II sebanyak 41 orang dan golongan I sebanyak 6 orang.

Dalam melaksanakan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil, visi yang dirumuskan oleh Disdukcapil Kota Bandung adalah "Terwujudnya Pelayanan Prima melalui Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan menuju Bandung yang Unggul, Nyaman, dan Sejahtera". Dalam rangka mewujudkan visi tersebut, misi yang ditetapkan Disdukcapil Kota Bandung adalah "Mewujudkan Pengelolaan Administrasi Kependudukan yang Akurat, Tertib, dan Aman".

Dalam rangka mewujudkan visi dan misi tersebut, dan untuk memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat Kota Bandung, Disdukcapil Kota Bandung telah merumuskan maklumat pelayanan yang ditempel pada dinding kantor Disdukcapil Kota Bandung. Maklumat Pelayanan berdasarkan Permenpan RB No 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan diartikan sebagai pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat pada Standar Pelayanan (SP). Maklumat Pelayanan ini memuat kesanggupan Disdukcapil Kota Bandung dalam menyelenggarakan pelayanan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, serta kerelaan untuk ditegur apabila tidak menepati janji.

Dengan adanya maklumat pelayanan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dengan ini menyatakan kesanggupannya untuk memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan. Berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Bandung. Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 62 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Pemerintahan Dalam Negeri di

Kabupaten/Kota, Disdukcapil Kota Bandung melaksanakan pelayanan bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang meliputi penerbitan Kartu Keluarga, penerbitan Kartu Tanda Penduduk, penerbitan Kutipan Akta Kelahiran, dan penerbitan Kutipan Akta Kematian.

Khusus untuk penerbitan kutipan akta kelahiran, target SPM yang telah ditetapkan adalah mencapai 90%. Hal ini berarti bahwa dari 100% penduduk Kota Bandung, sebanyak 90% nya harus memiliki akta kelahiran. Namun, berdasarkan Renstra Disdukcapil Kota Bandung tahun 2013 – 2018, hingga tahun 2018, cakupan penerbitan kutipan akta kelahiran belum mencapai 90%. Berikut ini adalah sasaran jangka menengah Disdukcapil Kota Bandung yang terdapat dalam Renstra Disdukcapil 2013 – 2018 yang berkaitan dengan pelayanan akta kelahiran.

Tabel 2
Sasaran dan Indikator Sasaran Pelayanan Akta Kelahiran Disdukcapil Kota Bandung

No	Sasaran	Indikator Sasaran	Target				
			2014	2015	2016	2017	2018
1.	Meningkatnya Akuntabilitas Kinerja	Rata-rata waktu pengurusan akta kelahiran	8	8	7	6	5
		Persentase penyelesaian penerbitan akta kelahiran	80%	85%	90%	95%	100%
2.	Meningkatnya Tertib Administrasi Kependudukan	Cakupan penerbitan kutipan akta kelahiran	60%	65%	70%	75%	80%

Sumber: Renstra Disdukcapil 2013 – 2018

Terdapat dua indikator yang ingin dicapai dalam pencapaian sasaran pertama, yaitu rata-rata waktu pengurusan akta kelahiran, dan persentase penyelesaian penerbitan akta kelahiran. Pada indikator yang pertama, rata-rata waktu pengurusan akta kelahiran, dari tahun 2014 hingga tahun 2018 mengalami percepatan. Tahun 2014 dan tahun 2015, pengurusan akta kelahiran menghabiskan waktu 8 hari, sedangkan untuk tahun 2016 hanya menghabiskan waktu 7 hari. Bahkan pada tahun 2017 pengurusan akta kelahiran akan menghabiskan waktu 6 hari, dan pada tahun 2018, pengurusan akta kelahiran hanya akan menghabiskan waktu sekitar 5 hari.

Kemudian dari indikator yang kedua, target persentase penyelesaian penerbitan akta kelahiran meningkat setiap tahunnya. Tahun 2014 persentase penyelesaian penerbitan akta kelahiran ditargetkan mencapai 80%, pada tahun 2015 meningkat menjadi 85%. Demikian pula selanjutnya, untuk tahun 2016 ditargetkan

mencapai 90%, tahun 2017 ditargetkan 95%, dan persentase penyelesaian penerbitan akta kelahiran mencapai 100% pada tahun 2018.

Selanjutnya, dari sasaran yang kedua, meningkatnya tertib administrasi kependudukan, ditandai dengan persentase cakupan penerbitan kutipan akta kelahiran. Dari tahun 2014 hingga tahun 2018 persentase cakupan penerbitan kutipan akta kelahiran ditargetkan mengalami peningkatan setiap tahunnya. Cakupan penerbitan kutipan akta kelahiran pada tahun 2014 mencapai 60%, tahun 2015 meningkat hingga 65%, dan pada tahun 2016 meningkat hingga mencapai 70%. Walaupun belum sesuai dengan apa yang telah ditargetkan dalam SPM, cakupan penerbitan kutipan akta kelahiran untuk tahun 2017 dan 2018 masing-masing sebesar 75% dan 80%.

Kondisi Eksisting Pelayanan *Deliver Service* Akta Kelahiran di Kota Bandung

Delivery Service akta kelahiran merupakan inovasi pelayanan akta kelahiran yang diluncurkan Disdukcapil Kota Bandung pada tanggal 20 Mei 2016. Inovasi yang diinisiasi langsung oleh Walikota Bandung, Ridwan Kamil, bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat kota Bandung dalam memperoleh akta kelahiran melalui pelayanan jasa pengiriman akta kelahiran. Dengan memanfaatkan pelayanan *delivery service*, akta kelahiran yang sudah selesai diproses akan langsung diantar ke alamat yang dituju.

Pada tahun 2016, pembiayaan jasa pengiriman akta kelahiran "*delivery service*" ini menggunakan dana *Corporate Social Responsibility* (CSR) yang diberikan oleh Bank BJB dan PT.Pos. Bank BJB memberikan dana CSR nya dalam bentuk pemberian perangk, sementara PT. Pos selain memberikan bantuan jasa pengirimannya, juga memberikan bantuan berupa amplop untuk tempat menyimpan akta kelahiran. Jasa *delivery service* akta kelahiran ini, selain dilakukan oleh kurir bermotor, juga dapat dilakukan melalui pengiriman via pos.

Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, Sonny Gantira menjelaskan bahwa dengan adanya pelayanan *Delivery Service* ini, masyarakat Kota Bandung sudah diberikan kemudahan untuk mendapatkan akta kelahiran, tidak harus datang dan mengantri kembali di Disdukcapil Kota Bandung untuk mendapatkan akta kelahiran yang telah selesai. Bapak Sonny menambahkan bahwa cukup dengan menuliskan nama dan alamat yang akan di tuju maka akta kelahiran akan dikirim.

Berkaitan dengan SDM yang melaksanakan pelayanan *Delivery Service* akta kelahiran ini,

Sekretaris Disdukcapil, Ibu Uum Sumiati menjelaskan bahwa terbatasnya petugas *front office* di Disdukcapil menyebabkan tidak adanya petugas yang menuliskan/mengetikkan kembali alamat yang ditulis pemohon. Hal ini mengakibatkan form yang sudah dituliskan pemohon langsung ditempel pada amplop pengiriman, kecuali ketika terdapat mahasiswa/siswa SMK yang sedang melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL). Siswa/mahasiswa itulah yang mengetikkan alamat yang telah ditulis pemohon. Tabel 3 berikut ini menjelaskan secara detail desain model inovasi akta kelahiran di Kota Bandung.

Tabel 3

Desain Model Inovasi *Delivery Service* Akta Kelahiran di Kota Bandung

No.	Aspek Inovasi	Penjelasan
1.	Nama Inovasi	<i>Delivery Service</i> Akta Kelahiran
2.	Tujuan	Memberikan pelayanan jasa pengiriman akta kelahiran
3.	Kelembagaan yang menangani	Disdukcapil Kota Bandung
4.	Kebijakan dan Komitmen Pimpinan	Pimpinan telah memiliki komitmen untuk meningkatkan pelayanan akta kelahiran melalui inovasi <i>Delivery Service</i> Akta Kelahiran.
5.	Sumber Dana	Berasal dari dana CSR yang diberikan oleh Bank BJB dan PT Pos Indonesia
6.	Waktu Pelaksanaan Pelayanan	Jam Kerja
7.	Kerjasama/Kemitraan	Disdukcapil melakukan kerjasama dengan Bank BJB dan PT Pos Indonesia.
8.	Metode Sosialisasi	Minimnya informasi terkait <i>Delivery Service</i> Akta Kelahiran
9.	Mekanisme Pelaksanaan Inovasi	Menuliskan nama dan alamat yang dituju
10.	SDM Pelaksana	Belum tersedia petugas Disdukcapil yang bertugas menuliskan nama dan alamat tujuan. Petugas pengantar akta kelahiran merupakan petugas PT Pos yang bertugas mengantarkan surat-surat.

Sumber: diolah peneliti

Pemanfaatan Model Inovasi *Delivery Service* Akta Kelahiran di Kota Bandung

Berdasarkan hasil wawancara dengan Sekretaris Disdukcapil Kota Bandung, Ibu Uum Sumiati bahwa dengan rata-rata 150 akta yang diterbitkan setiap harinya, dalam satu bulan jumlah penerbitan akta kelahiran mencapai 3.500 akta. Dalam jangka waktu satu setengah bulan

bisa mencapai 5.500 akta. Dari 5.500 akta kelahiran yang diterbitkan, hanya sekitar 111 akta yang dikirim melalui pelayanan *Delivery Service*. Hal ini menunjukkan bahwa hanya sekitar 2% masyarakat pemohon akta kelahiran yang memanfaatkan pelayanan *Delivery Service* ini. Sembilan puluh delapan persen sisanya diambil sendiri oleh pemohon. Tabel 4 berikut ini menunjukkan jumlah akta kelahiran yang dikirim melalui pelayanan *Delivery Service* akta kelahiran.

Tabel 4

Jumlah Akta Kelahiran yang Dikirim Melalui Pelayanan *Delivery Service* Akta Kelahiran

No.	Tanggal Pengiriman	Kecamatan Tujuan Pengiriman	Jumlah
1.	7 Juni 2016	Situsaeur	28
		Cipedes	20
		Sekejati	17
		Ujungberung	15
		Asia Afrika	10
		Cikutra	6
2.	9 - 13 Juni 2016	Ujungberung	4
		Situsaeur	4
		Cipedes	1
		Cikutra	5
		Sekejati	1

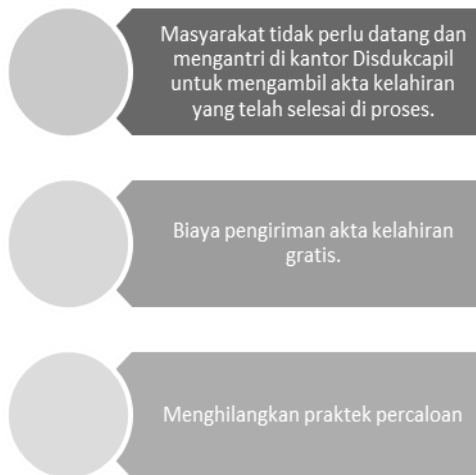
Sumber: Disdukcapil Kota Bandung, 2016

Inovasi *delivery service* akta kelahiran pada dasarnya dilakukan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat Kota Bandung dalam mendapatkan akta kelahiran. Namun, sebagian besar masyarakat masih belum memanfaatkannya secara optimal. Salah satu penyebabnya adalah karena masih banyaknya masyarakat yang belum mendapatkan informasi mengenai pelayanan *delivery service* tersebut.

Kelebihan dan Kelemahan Model Inovasi *Delivery Service* Akta Kelahiran di Kota Bandung

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa inovasi *Delivery Service* Akta Kelahiran belum dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat Kota Bandung. Padahal secara konseptual inovasi *Delivery Service* akta kelahiran dilaksanakan untuk mempermudah masyarakat Kota Bandung memiliki akta kelahiran. Terdapat beberapa keuntungan apabila masyarakat Kota Bandung menggunakan pelayanan *Delivery Service* akta kelahiran. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, Sonny Gantira menambahkan bahwa dengan adanya pelayanan *Delivery Service* ini, masyarakat Kota Bandung sudah diberikan kemudahan untuk mendapatkan akta kelahiran, tidak harus datang dan mengantri kembali di Disdukcapil Kota Bandung untuk memperoleh

akta kelahiran yang telah selesai. Bapak Sonny menambahkan bahwa cukup dengan menuliskan alamat tujuan maka akta kelahiran akan dikirim. Biaya pengiriman akta kelahiran gratis, karena dalam proses pengiriman akta kelahiran Disdukcapil Kota Bandung menjalin kerja sama dengan PT Pos.



Gambar 1
Kelebihan Model Inovasi *Delivery Service* Akta Kelahiran di Kota Bandung

Dengan berbagai alasan menjadikan masyarakat Kota Bandung menolak untuk mendapatkan pelayanan *delivery service*. Berbagai alasan masyarakat yang disampaikan oleh Bapak Sugiharto diantaranya adalah karena ingin pergi ke Bandung Indah Plaza (BIP)¹¹ atau sekalian pergi ke tempat lain di Bandung, ada juga yang menyatakan bahwa di rumahnya tidak ada siapa-siapa serta khawatir akta kelahiran tidak sampai. Selain itu, minimnya informasi mengenai *delivery service* mengakibatkan tingkat kepercayaan masyarakat akan inovasi ini menjadi rendah. Sehingga mereka menginginkan untuk mengambil sendiri akta kelahirannya atau melalui jasa kurir.

Kelemahan lainnya yang diakui oleh Sekretaris Disdukcapil, Ibu Uum Sumiati adalah bahwa terbatasnya petugas *front office* di Disdukcapil menyebabkan tidak adanya petugas yang menuliskan/mengetikkan kembali alamat yang ditulis pemohon. Hal ini menyebabkan form yang sudah dituliskan pemohon langsung ditempel pada amplop pengiriman, kecuali ketika terdapat mahasiswa/siswa SMK yang sedang melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL),

siswa/mahasiswa itulah yang mengetikkan alamat yang telah ditulis pemohon.

Uum Sumiati menyatakan bahwa kelemahan lainnya dari *delivery service* akta kelahiran ini adalah kendala yang terjadi di PT Pos sebagai partner Disdukcapil dalam pelayanan ini. Dengan adanya kendala di PT Pos mengakibatkan akta kelahiran yang seharusnya dapat selesai dan sampai di tangan pemohon maksimal selama 10 hari, menjadi terlambat. Akibatnya beberapa masyarakat pemohon mengeluhkan hal tersebut dengan mendatangi ke kantor Disdukcapil.

Beberapa kelemahan lainnya yang teridentifikasi ketika inovasi *Delivery Service* Akta Kelahiran ini diaplikasikan beserta strategi pengembangannya akan diuraikan secara detail ke dalam delapan aspek, yaitu kebijakan/komitmen pimpinan, sumber dana, kerjasama/kemitraan, metode sosialisasi, mekanisme pelaksanaan inovasi, SDM pelaksana, infrastruktur yang digunakan, dan aspek lainnya sebagai berikut.

¹¹ Lokasi Disdukcapil Kota Bandung berdekatan dengan Mall Bandung Indah Plaza (BIP), salah satu mall terpopuler di Kota Bandung

Tabel 5
Kelemahan dan Strategi Pengembangan Model Inovasi *Delivery Service* Akta Kelahiran di Kota Bandung

No.	Aspek	Kelemahan	Strategi Pengembangan Model
1.	Kebijakan dan Komitmen Pimpinan	Pimpinan telah memiliki komitmen untuk peningkatan pelayanan akta kelahiran.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Komitmen dari pimpinan (Walikota) sangat dibutuhkan untuk keberlangsungan pelayanan <i>Delivery Service</i> akta kelahiran ini. ➤ Dalam implementasi inovasi pelayanan akta kelahiran ini, Disdukcapil dapat menerapkan kebijakan sepihak dalam pengiriman akta kelahiran. Apabila akta kelahiran telah selesai dibuat, Disdukcapil dapat melakukan pengiriman tanpa mendapatkan persetujuan dari pihak pemohon. Sehingga tidak ada lagi masyarakat yang mengambil akta kelahirannya sendiri ke Disdukcapil.
2.	Sumber Dana	Sumber anggaran yang digunakan berasal dari APBD	Pengadaan perangkat dan proses pengiriman akta kelahiran dilakukan oleh PT Pos Indonesia. Ke depannya dapat dikembangkan kembali CSR dengan perusahaan lainnya, agar tidak memberatkan APBD.
3.	Kerjasama/Kemitraan	Adanya kendala dari PT Pos membuat pengiriman menjadi terhambat. Masyarakat pemohon yang telah dijanjikan akan mendapatkan akta kelahiran kurang dari 10 hari akan mendatangi kantor Disdukcapil apabila dalam kurun waktu tersebut belum mendapatkan akta kelahirannya.	Pihak Disdukcapil, melalui Subbag Umum dan Kepegawaian harus selalu melakukan koordinasi dengan PT Pos, guna membahas permasalahan yang terjadi dalam pengiriman akta kelahiran.
4.	Metode Sosialisasi	Minimnya informasi terkait <i>Delivery Service</i>	Disdukcapil dapat melakukan sosialisasi inovasi <i>Delivery Service</i> akta kelahiran ini kepada seluruh lapisan masyarakat melalui berbagai media, namun tentunya metode sosialisasi disesuaikan dengan segmen yang akan dituju.
5.	Mekanisme Pelaksanaan Inovasi	Masyarakat cukup menuliskan alamat pengiriman akta kelahiran pada form yang telah disediakan. Form ini nantinya akan ditempel pada amplop yang akan dikirim beserta akta kelahirannya.	Form untuk penulisan nama dan alamat yang dituju sebagai penerima berkas akta kelahiran tersebut seharusnya tersedia pada aplikasi akta kelahiran <i>online</i> maupun jemput bola (mepeling).
6.	SDM Pelaksana	Terbatasnya SDM menyebabkan tidak adanya petugas yang menuliskan/mengetikkan kembali alamat yang ditulis pemohon, sehingga form yang dituliskan pemohon langsung ditempel pada amplop pengiriman, kecuali ketika terdapat mahasiswa/siswa SMK yang sedang melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL)	Dengan adanya inovasi <i>Delivery Service</i> ini tidak dibutuhkan kembali petugas untuk menuliskan nama dan alamat yang dituju, karena form untuk penulisan nama dan alamat sebagai penerima berkas akta kelahiran tersebut hendaknya tersedia pada inovasi akta kelahiran <i>online</i> maupun jemput bola (mepeling).
7.	Infrastruktur yang digunakan	-	Untuk pelayanan <i>Delivery Service</i> akta kelahiran ini tidak dibutuhkan sarana dan prasarana khusus, karena proses pengiriman akta kelahiran dilakukan oleh PT Pos Indonesia. Namun, apabila jasa pengiriman yang dilakukan melalui jasa kurir bermotor, maka tentunya perlu dipikirkan kembali terkait pengadaan sarana transportasi

No.	Aspek	Kelemahan	Strategi Pengembangan Model
			untuk <i>Delivery Service</i> ini yang tentunya akan tergantung pada APBD yang tersedia Untuk pelayanan <i>Delivery Service</i> akta kelahiran ini tidak dibutuhkan sarana dan prasarana khusus.
8.	Lainnya	Tingkat kepercayaan masyarakat pemohon akta kelahiran yang masih rendah terhadap inovasi <i>Delivery Service</i> akta kelahiran menyebabkan sebagian besar warga menolak untuk diantarkan langsung ke rumah. Hal ini menyebabkan persentase pengguna inovasi ini sangat rendah.	Walaupun Disdukcapil telah melakukan sosialisasi inovasi <i>Delivery Service</i> akta kelahiran dengan menggunakan berbagai macam media komunikasi (tulisan, lisan, audio, visual elektronik maupun non elektronik), namun kurang mendapat respon dari masyarakat. Adanya respon yang rendah dari masyarakat ini bisa terjadi karena teknik komunikasi, sarana prasarana yang digunakan, waktu serta target responden yang dituju tidak tepat sasaran. Dengan mempertimbangkan heterogenitas masyarakat Kota Bandung, maka teknik komunikasi, sarana prasarana yang digunakan, serta waktu penyampaian agar ditinjau kembali.

Sumber: diolah peneliti

E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut. Inovasi *Delivery Service* Akta Kelahiran adalah Inovasi pelayanan akta kelahiran yang bekerja sama dengan PT.Pos Indonesia dan Bank Jabar Banten, sehingga warga yang telah mendaftar dapat pulang dan menunggu di rumah, karena akta kelahiran yang sudah selesai akan diantarkan ke rumah warga. Berikut ini adalah model inovasi pelayanan *Delivery Service* Akta Kelahiran di Kota Bandung.

1. Sumber Dana, inovasi *Delivery Service* Akta Kelahiran ini berasal dari dana CSR yang diberikan oleh Bank BJB dan PT Pos Indonesia.
2. Waktu pelaksanaan pelayanan adalah pada jam kerja
3. Kerjasama/Kemitraan yang dilakukan adalah antara Disdukcapil dengan Bank BJB dan PT Pos Indonesia.
4. Metode Sosialisasi yang ada sangat minim, sehingga terbatasnya informasi yang sampai ke masyarakat Kota Bandung.
5. Mekanisme Pelaksanaan Inovasi adalah cukup dengan menuliskan nama dan alamat yang dituju.
6. Belum tersedia petugas Disdukcapil yang bertugas menuliskan nama dan alamat tujuan. Petugas pengantar akta kelahiran

merupakan petugas PT Pos yang bertugas mengantarkan surat-surat.

7. Infrastruktur yang digunakan berasal dari jasa dari PT Pos Indonesia.

2. Rekomendasi

Dalam meningkatkan pelayanan akta kelahiran, khususnya pelayanan *delivery service* akta kelahiran, Pemerintah Kota Bandung dapat mempertimbangkan beberapa strategi pengembangan sebagai berikut:

1. Pengadaan perangkat dan proses pengiriman akta kelahiran dilakukan oleh PT Pos Indonesia. Ke depannya dapat dikembangkan kembali CSR dengan perusahaan lainnya, agar tidak memberatkan APBD.
2. Pihak Disdukcapil, melalui Subbag Umum dan Kepegawaian harus selalu melakukan koordinasi dengan PT Pos, guna membahas permasalahan yang terjadi dalam pengiriman akta kelahiran.
3. Disdukcapil dapat melakukan sosialisasi inovasi *Delivery Service* akta kelahiran ini kepada seluruh lapisan masyarakat melalui berbagai media, namun tentunya metode sosialisasi disesuaikan dengan segmen yang akan dituju.
4. Form untuk penulisan nama dan alamat yang dituju sebagai penerima berkas akta kelahiran tersebut seharusnya tersedia

pada aplikasi akta kelahiran *online* maupun Mepeling (jemput bola).

5. Dengan adanya inovasi *Delivery Service* ini tidak dibutuhkan kembali petugas untuk menuliskan nama dan alamat yang dituju, karena form untuk penulisan nama dan alamat sebagai penerima berkas akta kelahiran tersebut hendaknya tersedia pada inovasi akta kelahiran.

REFERENSI

- Agustino, Leo. (2006). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ancok, Djamaludin. (2012). *Kepemimpinan dan Inovasi*. Penerbit Erlangga.
- Anton. (2016). Permohonan Akta Kelahiran Meningkatkan.
<http://poskotanews.com/2016/11/27/per-mohonan-akta-kelahiran-meningkat/diakses>
- Hukum Online. (2016). *Terabaikan, 50 Juta Anak Indonesia Tidak Memiliki Akta Kelahiran*, <http://www.hukumonline.com/berita/baca/lt5792447bd5551/terabaikan--50-juta-anak-indonesia-tidak-memiliki-akta-kelahirandiakses> pada tanggal 2 Oktober 2016
- Kamus Besar Bahasa Indonesia
- Lewis, Carol W., and Stuart C. Gilman. (2005). *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. Market Street, San Fransisco: Jossey-Bass.
- Ndraha. (2000). *Ilmu Pemerintahan (kybernology)*, Rineka Cipta : Jakarta
- Putra, Fadilah. (2003). *Paradigma Kritis Dalam Studi Kebijakan Publik: Perubahan dan Inovasi Kebijakan Publik Dalam Ruang Partisipasi Masyarakat Dalam Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rasyid. (2000). *Makna Pemerintahan*, Jakarta : Yarsif Watampone.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Subarsono, AG. (2011). *Analisis kebijakan Publik : Konsep. Teori dan Aplikasi*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*, CV. Alfabeta: Bandung.
- Susanto. (2010). *60 Management Gems*, Jakarta : Kompas.
- Sutarno. (2012). *Serba-Serbi Manajemen Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tachjan. (2006). *Implementasi Kebijakan Publik*, Bandung: API
- Vontana, Avanti. (2009). *Manajemen Inovasi dan Penciptaan Nilai*. Jakarta: Grasindo
- Winarno, Budi. (2005). *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media Pressindo (Anggota IKAPI).

Peraturan dan Perundang-undangan

- Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Pelayanan Publik.
- Permenpan Reformasi Birokrasi No 30 tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik
- Peraturan Walikota Bandung No. 001 Tahun 2010 tentang Prosedur dan Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
- Peraturan Walikota Bandung No. 1338 Tahun 2014 tentang Rincian Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung