

**INOVASI PELAYANAN AKTA KEMATIAN DAN AKTA KELAHIRAN  
MELALUI APLIKASI NATA ANGGOTA KELUARGA UNTUK LAPORAN AKTA (NAKULA)  
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SURABAYA**

**AR. Agusta Samudra**

SI Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya

Email: [argusta.20100@mhs.unesa.ac.id](mailto:argusta.20100@mhs.unesa.ac.id)

**Eva Hany Fanida**

SI Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya

Email: [evafanida@unesa.ac.id](mailto:evafanida@unesa.ac.id)

**Abstrak**

Pelayanan publik menjadi tanggung jawab pemerintah, salah satunya Dispendukcapil Kota Surabaya. Banyak inovasi yang telah diluncurkan oleh Dispendukcapil Kota Surabaya, Salah satunya Nata Anggota Keluarga Untuk Laporan Akta (Nakula) aplikasi tersebut digunakan untuk mengurus Akta Kelahiran dan Akta Kematian, Diharapkan Nakula memudahkan dalam mengurus akta kematian dan akta kelahiran. Penelitian mengambil judul inovasi pembuatan akta kematian dan akta kelahiran melalui aplikasi Nakula di Dispendukcapil kota Surabaya. Dalam jurnal menggunakan jenis penelitian kualitatif serta dijelaskan secara analisis deskriptif. Dalam menganalisis Inovasi aplikasi Nakula peneliti menggunakan teori Taehyon Choi dan Susan Meyers Chandler (2019) yaitu : latar belakang terjadinya e-government, pendahuluan inovasi e- government yang meliputi struktur pendahuluan dan perilaku pendahuluan dan faktor implementasi e- government. Latar belakang terjadinya inovasi aplikasi Nakula yaitu perkembangan teknologi dan antrian pelayanan, pelayanan berbelit-belit, adanya calo, Sehingga Dispendukcapil Kota Surabaya meunculkan aplikasi Nakula. Struktur pendahuluan merupakan inovasi aplikasi Nakula yang memudahkan masyarakat dalam pengurusan akta kematian dan akta kelahiran. Perilaku pendahuluan merupakan tindakan dilakukan untuk keberhasilan inovasi dari pihak sumber daya manusia, dalam inovasi aplikasi Nakula diberikan sebuah sosialisasi. Faktor implementasi dari aplikasi Nakula yaitu pelayan akta kematian dan akta kelahiran proses yang terlalu lama serta pelayanan yang tidak efektif di Dispendukcapil Kota Surabaya.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, Inovasi Pelayanan, Aplikasi Nakula.

**Abstract**

Public services are the responsibility of the government, one of which is the Surabaya City Population and Civil Registry Office. Many innovations have been launched by the Surabaya City Dispendukcapil, one of which is Nata Family Members for Deed Reports (Nakula). This application is used to administer birth certificates and death certificates. The researcher took the title innovation of making death certificates and birth certificates through the Nakula application at the Civil Service Office of Surabaya. The journal uses a type of qualitative research and is explained by descriptive analysis. In analyzing the Nakula application innovation, researchers use the theory of Taehyon Choi and Susan Meyers Chandler (2019), namely: the background of the occurrence of e-government, introduction to e-government innovation which includes preliminary structure and preliminary behavior and e-government implementation factors. The background to the innovation of the Nakula application is technological developments and service queues, convoluted services, the presence of middlemen, so that the Surabaya City Population and Civil Registry Office launched the Nakula application. The preliminary structure is an innovation in the Nakula application that makes it easier for the public to arrange death certificates and birth certificates. Preliminary behavior is an action taken for the success of innovation on the part of human resources, in the application innovation Nakula is given a socialization. The implementation factors of the Nakula application are the service for death certificates and birth certificates, the process is too long and the service is ineffective at the Dispendukcapil in the City of Surabaya.

**Keywords:** Public Service, Service Innovation, Application NAKULA.

## PENDAHULUAN

Indonesia menjadi salah satu negara dengan penduduk terpadat dengan menempati jajaran salah satu negara yang selalu mengalami pesatnya jumlah penduduk (Shaikh et al 2016). Pelayanan publik adalah suatu pemberian pelayanan mulai dari pemberian barang atau bisa pemberian pelayanan jasa, Pelayanan tersebut sudah jadi tugas aparaturnegara pada saat memberikan sebuah pelayanan kepada warga negara (Dewi, 2016). Hal tersebut tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003: Pelayanan publik dilaksanakan dalam upaya mengakomodir kebutuhan masyarakat yang berdasarkan peraturan perundang undangan. Rohman (2013) Menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah upaya memenuhi kebutuhan yang berdasar pada perundang-undangan mengenai pelayanan administratif, jasa, dan barang yang telah diberikan pemerintah. Sehingga pelayanan publik bisa disebut juga sebuah penyelenggara dalam memenuhi keinginan warga. seperti barang, jasa, pelayanan administratif yang dengan berdasar peraturan perundang undangan yang berlaku. Umumnya sebuah layanan publik dilaksanakan dalam upaya untuk memberikan masyarakat dalam mempresentasikan wujud negara (Matei and Camalia 2015).

Kualitas pelayanan publik di Indonesia masih butuh terus berbenah demi menjalankan sebuah kualitas pelayanan yang lebih baik yang dimana pelayanan tersebut dapat mempermudah masyarakat tanpa harus dengan proses yang berbelit-belit. Di masa digital seperti sekarang ini diharapkan pemerintah memanfaatkan era digital saat ini dengan memberikan segala inovasi pelayanan yang memudahkan masyarakat. Diperlukan kesadaran mengenai kebutuhan teknologi komunikasi dan informasi untuk memperbaiki sistem kerja instansi dalam mendukung kualitas pelayanan yang memuaskan kepada warga negara, inilah yang menjadikan kota Surabaya mengagas berbagai program berbasis teknologi dan informasi (T. A. Oktariyanda & Rahaju, 2018). Pelayanan publik bertujuan agar dapat memberikan yang terbaik kepada warga negara tanpa mengesampingkan latar belakang, sehingga pelaksanaan pelayanan publik diharapkan prima sehingga masyarakat mendapatkan kepuasan dalam penerapan *transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif*, keseimbangan hak, kesamaan hak dan kewajiban (Akay dkk, 2021). Akan tetapi masih di jumpai beberapa masalah dalam pelayanan publik hal tersebut diperkuat oleh banyaknya laporan masyarakat kepada lembaga *ombudsman* yang dilaporkan secara langsung ataupun mealalui media dari *ombudsman* itu sendiri di tahun 2021.

Berikut ini adalah laporan masyarakat yang diterima oleh lembaga *Ombudsman* :

**Tabel 1. Laporan Masyarakat Berdasarkan Subtansi Laporan, 2021**

No	Subtansi	Laporan
1	Agraria	363
2	Kepolisian	160
3	Pendidikan	148
4	Kepegawaian	138
5	Perdesaan	85
6	Peradilan	77
7	Hak Sipil dan Politik	66
8	Perhubungan dan Infrastruktur	65
9	Perbankan	52
10	Kesehatan	46
11	Ketenagakerjaan	41
12	Air	37
13	Energi dan Kelistrikan	36
14	Jaminan Sosial	36
15	Kesejahteraan Sosial	35
16	Administrasi Kependudukan	29

Sumber: Dokumen *Ombudsman* RI Tahun 2021

Melihat data Triwulan II *Ombudsman* RI Tahun 2021 terdapat 29 laporan masyarakat yang diterima oleh *Ombudsman*, administrasi Kependudukan masuk 16 teratas dengan total 29 laporan dari orang-orang yang tidak puas dengan layanan mereka. Hal tersebut menggambarkan masyarakat yang masih belum puas dengan pelayanan yang diterima, melihat hal tersebut pemerintah diharapkan berbenah dalam mengeluarkan inovasi untuk mendukung pelayanan yang lebih baik lagi. Kepuasan pelanggan merupakan tujuan dari pelayanan publik secara teoritis (Oktariyanda dan Meirinawati, 2018). Pentingnya pelayanan administrasi kependudukan tertulis dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang menyatakan bahwa:

“Layanan Adminduk sebuah kegiatan menata dan mengelola dokumen dan data kependudukan. Melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi pengendalian kependudukan dan pemanfaatan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sector lainnya”.

Pelayanan *adminduk* menjadi pelayanan publik penting karena cakupan dan jangkauannya yang luas mencakup seluruh warga negara saat dilahirkan hingga tiada di dunia (Wiryanto, 2020).

*E-Government* dirasa sangat baik dilaksanakan disaat sebuah perkembangan informasi, komunikasi dan teknologi selalu berkembang sangat pesat serta selalu berpengaruh terhadap kebiasaan masyarakat dalam berbagai sektor yang mengalami banyak perubahan.

Pemerintah disini memiliki suatu peran dalam membuat suatu kebijakan serta mempunyai kewajiban dalam memberikan pelayanan publik yang adil dan merata kepada seluruh warga negara. Pemerintah dalam melaksanakan suatu kebijakan wajib terus berusaha dalam memperbaiki kualitas pelayanan agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pada pelaksanaannya dalam upaya meningkatkan sebuah kualitas pelayanan bisa dilaksanakan dengan memanfaatkan sebuah Teknologi informasi yang secara alami memenuhi kebutuhan organisasi, memfasilitasi pengelolaan data yang efisien, efektif dan cepat, serta penyampaian informasi yang akurat. Rozani, dkk (2019) menjelaskan bahwa pada saat ini kemajuan teknologi informasi sangat pesat baik internet maupun non internet, hal tersebut mendukung sebuah pelayanan menjadi lebih aman serta efektif dan mendukung kinerja pemerintah memberikan informasi pelayanan yang sangat efektif.

Suatu organisasi harus memahami pengguna layanannya, dimulai dengan pengembangan mekanisme layanan untuk melindungi privasi pengguna layanan yang memberikan privasi kepada pengguna layanan, dan memahami mekanisme yang mempengaruhi penentuan faktor-faktor dalam pengungkapan informasi pribadi pengguna layanan (Chang et al 2018). Kemajuan negara dalam menyediakan dan memberikan layanan kebutuhan masyarakat melalui pelaksanaan layanan publik yang dilaksanakan melalui pemerintah bagi aspek kehidupan masyarakat pada umumnya.

Suatu bentuk inovasi yang ditawarkan oleh pemerintah yang membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik, antara lain pelayanan pengelolaan kependudukan seperti Pelayanan Akta Kelahiran dan Kematian telah menjamin kebutuhan masyarakat dan haknya. Penyerahan akta kelahiran dan akta kematian sangat penting dalam kehidupan warga negara karena menjamin keb. Pelayanan tersebut tentunya sangat penting dan merupakan bagian dari pelayanan publik yang harus disediakan oleh negara karena sangat penting untuk menentukan status hukum seseorang dalam mendapatkan pelayanan.

Akta kelahiran adalah surat sipil yang didapat dari kelahiran manusia, akta kelahiran juga sebagai identitas setiap anak yang harus melekat dari hak seseorang, hak dan identitas menjadi sebuah penetapan negara kepada seseorang, hal tersebut tertuang dalam Pasal 5 Undang-undang No. 23 Tahun 2022 Tentang Perlindungan Anak Hak identitas bagi seorang anak dinyatakan tegas dalam pasal 5 UU No. 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak. Pasal tersebut menyebutkan bahwa “Setiap anak berhak atas suatu nama sebagai identitas diri dan status kewarganegaraan”. Kemudian hal ini juga ditegaskan pada pasal 27 ayat (1) dan (2) yang menyatakan, ayat (1) “Identitas diri setiap anak harus diberikan sejak kelahirannya”, dan ayat (2)

berbunyi “identitas sebagaimana dimaksud ayat (1) dituangkan dalam akte kelahiran”. Sementara itu UUD 1945 Pasal 28 D ayat (1) menyatakan bahwa :“Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum”. Selain itu UUD 1945 juga memberikan jaminan atas status kewarganegaraan sebagaimana diatur dalam 28 D ayat (4) yang menyatakan, “setiap orang berhak atas status kewarganegaraan”.

Akta kematian yaitu surat yang dikeluarkan Dispendukcapil dengan menyatakan kematian seseorang. Dalam hal meninggal dunia, menjadi tanggung jawab keluarga untuk memberitahukan kepada pihak RT/RW atau Kelurahan agar akta kematian segera dijadikan sebagai Surat Pengantaran Akta Kematian. Data penduduk yang dinyatakan meninggal akan dihapus dari kartu keluarga dan nomor identitas yang diberikan akan segera di *delete* dalam pencegahan penggunaan yang disalahgunakan dari pihak lain. Pentingnya akta kematian juga tertuang dalam Undang-undang No.23 Tahun 2006 Pasal 44 Ayat (1) menyatakan bahwa:

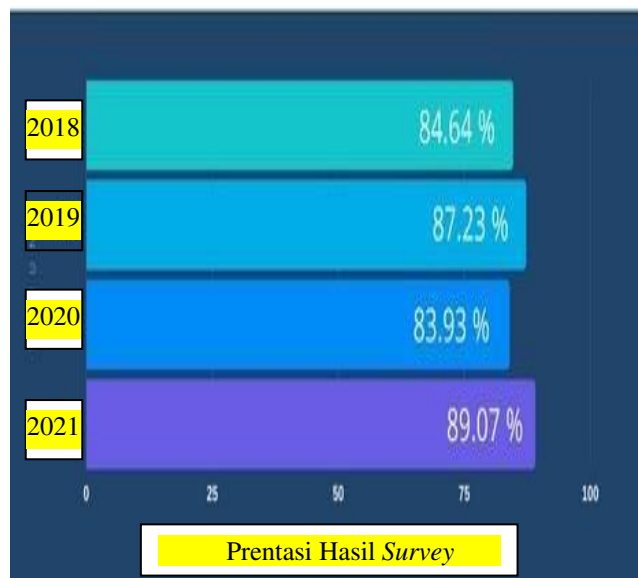
“Apabila telah terjadi adanya kematian masyarakat diwajibkan melaporkan kepada pengurus ketua RT dan jenazah yang bersangkutan akan di domisili Penduduk kepada Instansi Pelaksana setempat paling lambat 30 (tiga puluh) hari terhitung dari tanggal kematian jenazah, apabila berpacu pada laporan yang tercantum pada ayat (1) fungsionaris pencatatan sipil bekerja mencatat di Register Akta Kematian dan membuat kutipan akta kematian, (2) pencatatan kematian sebagai halnya yang disebut pada ayat (3) dilihat pada keterangan kematian oleh pihak yang bertugas, (4) apabila terjadi penemuannya terdapat belum jelasnya keberadaan seseorang dikarenakan menghilang ataupun meninggal akan tetapi belum ditemukan jenazahnya, pencatatan oleh Petugas Pencatatan Sipil baru akan dikerjakan apabila sudah ditetapkan oleh pengadilan. (5) pada laporan kematian yang terjadi apabila jenazah tersebut tidak jelas identitasnya, Pihak yang berwajib melaksanakan pencatatan sesuai dengan laporan keterangan Kepolisian”.

Keterlambatan mengurus laporan kematian guna memperoleh akta kematian di lain karena faktor kesadaran masyarakat, banyak juga masyarakat yang mengurus akta kematian belum melengkapi persyaratan pengajuan penerbitan akta kematian, selain itu disebabkan kurangnya kesadaran masyarakat, serta belum lengkapnya persyaratan pengajuan penertipan akta kematian.

Hal tersebut mengacu pada penyerahan akta kelahiran dan kematian yang dalam hal tugas dari Dispendukcapil yang berperan memberikan pelayanan kepada masyarakat mengenai masalah penanganan kependudukan. Bagian Kependudukan dan Catatan Kependudukan bertugas memfasilitasi upaya masyarakat untuk melaksanakan

pelayanan terbaik. Dinas kependudukan dan pencatatan sipilpendukcapil kota Surabaya sendiri memberikan pelayanan yang memuaskan bagi warga Kota Surabaya, sesuai hasil Survei.

**Tabel 2. Hasil Survey Indikator Kepuasan Masyarakat (IKN), 2021**



Sumber: Data *website* Dispendukcapil Kota Surabaya, 2021

Melihat dari hasil *survey* di atas menjelaskan bahwa pelaksanaan layanan yang diberikan dari Dispendukcapil kota Surabaya mendapatkan tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi pada tahun 2021 yang dimana mendapatkan kepuasan pelayanan paling tinggi dari tahun-tahun sebelumnya dengan mendapatkan presentase 89.07%. Akta kelahiran dan kematian dalam pelayanannya dulu mengalami berbagai masalah yang timbul mulai antrian yang membeludak, terdapat calo, serta membutuhkan waktu pengurusan yang lama, melihat hal tersebut Dispendukcapil terus berinovasi untuk menjawab permasalahan tersebut dengan meluncurkan aplikasi NAKULA (Nata Anggota Keluarga Untuk Laporan Akta).

Aplikasi Nakula menjadi suatu terobosan oleh Dispendukcapil Kota Surabaya agar dalam pengurusan akta kematian dan akta kelahiran dapat membantu masyarakat untuk proses pengurusan yang lebih sigap dan mudah, inovasi aplikasi Nakula bisa diunduh melalui *Playstore* dan diakses melalui *handphone*. Kepala Dispendukcapil Kota Surabaya, Bapak Agus Imam Sonhaji memperkenalkan aplikasi NAKULA (Nata anggota keluarga untuk laporan akta) di Kelurahan Pegirian serta pertamakali NAKULA di sosialisasikan di masyarakat tanggal 23 Oktober 2019 (diakses Dispenducapil Kota Surabaya merupakan *leading sector* dalam pelayanan administrasi kependudukan. <http://dispendukcapil.surabaya.go.id/>). Informasi menjadi sebuah sarana terpenting sebagai konektivitas antara Pemerintah dan masyarakat (Maimonah dan Hany 2018).

Perkembangan inovasi dilaksanakan oleh

Dispendukcapil yang mulai diluncurkan sejak tahun 2019 dengan di munculkannya Inovasi pelayanan pembuatan akta kematian dan akta kelahiran melalui aplikasi NAKULA. Dasar hukumnya sesuai dengan Undang-Undang No 23 Tahun 2006, Undang-Undang No 24 Tahun 2013, Peraturan Presiden No.96 Tahun 2018, Peraturan Presiden No 108 Tahun 2019 dan Peraturan Daerah Kota Surabaya No 6 Tahun 2019.

Aplikasi NAKULA selain digunakan untuk pengurusan akta kematian aplikasi NAKULA juga dipergunakan untuk mengurus akta kelahiran. Hak atas identitas merupakan bentuk pengakuan negara terhadap keberadaan seseorang di depan hukum yang dinyatakan tegas dalam Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2002 tentang Perlindungan Anak (Pasal 27 ayat 1-4) disebutkan bahwa:

“Sebuah Identitas seorang anak wajib diserahkan pada saat kelahiran. Identitas sebagaimana dimaksud dituangkan dalam akta kelahiran.”

Diterapkannya inovasi pelayanan pengurusan akta melalui aplikasi Nakula sebagai inovasi Dispendukcapil kota Surabaya guna membuat pelayanan yang berkualitas di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.

Rumusan masalah dari penelitian ini yaitu belum tersosialisasikan adanya aplikasi Nakula kepada masyarakat sehingga dibutuhkan penyampaian informasi kepada masyarakat tentang pelayanan akta kematian dan akta kelahiran melalui aplikasi Nakula.

Tujuan penelitian ini yaitu memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai adanya aplikasi pelayanan akta kematian dan akta kelahiran melalui aplikasi Nakula di Dispendukcapil Kota Surabaya.

Penulis melakukan penelitian lebih lanjut dan lebih mendalam dengan persoalan tersebut dengan judul, **Inovasi Pelayanan Akta Kematian dan Akta Kelahiran Melalui Aplikasi NAKULA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya.**

#### METODE

Dalam penelitian ini menerapkan metode penelitian deskriptif melalui pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif adalah sebuah penelitian yang memberikan gambaran serta memberikan data secara lisan, yang kemudian dicatat sesuai fakta-fakta yang ditemukan di lapangan. Sugiono (2011:11) Penelitian deskriptif eksplanatori adalah penelitian menentukan nilai suatu variabel bebas, baik satu variabel atau lebih, tanpa membandingkan atau menggabungkan variabel satu sama lain.

Selain itu Sugiyono (2017:15) menyampaikan bahwa metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filosofi post-positivisme, yang digunakan untuk mempelajari keadaan objek yang diteliti

alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana dalam kondisi ini peneliti berperan sebagai *instrument* kunci, serta teknik pengumpulan data yang dilakukan secara *triangulasi* (gabungan), analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Penelitian berlokasi pada Dispendukcapil kota Surabaya yang bertempat pada Jl. Tunjungan No. 1-3, Genteng, kecamatan Genteng, kota Surabaya, Jawa Timur. Sumber data pada penelitian ini menggunakan data primer yang didapatkan melalui wawancara kepada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya. Selain data primer sumber data dalam penelitian ini merupakan data sekunder, yang diperoleh melalui catatan, dokumentasi, jurnal dan internet yang berhubungan dengan inovasi pelayanan akta kematian dan akta kelahiran melalui aplikasi Nakula di Dispendukcapil kota Surabaya. Fokus penelitian ini berdasarkan (Choi & Chandler, 2020) yang terdiri dari:

a. Latar belakang terjadinya *e-government*

Tata kelola elektronik teknologi baru informasi dan komunikasi . manajemen elektronik adalah akses layanan informasi elektronik dari dunia maya atau perlengkapan media lainnya guna mendorong efisiensi pemerintahan, terutama dalam kaitannya dengan penyediaan informasi dan bantuan kebutuhan warga.

b. Pendahuluan inovasi *e-government*

1. Struktur Pendahuluan

Struktur pendahuluan meliputi faktor lingkungan dan struktur organisasi. Pengenalan teknologi merupakan bagian dari fase yang melibatkan inovasi administrasi dalam semangat administrasi publik yang baru. Perkembangan teknologi mendorong struktur bentuk pengenalan teknologi, seperti pembuatan aplikasi pemerintah, sistem saran dan masukan secara elektronik, Sistem Informasi Geografis dan situs jejaring sosial, semuanya didorong dalam pengenalan kepada penggunaanya.

2. Perilaku Pendahuluan

Perilaku pendahuluan mencakup orientasi integritas administrasi dalam berorganisasi, pengambilan keputusan risiko dan memberikan pendapat dan penerapakan kebijakan . Dengan perilaku sebelumnya ini, banyak hambatan inovasi yang diamati pada tingkat Resistensi karyawan terhadap penggunaan teknologi informasi, pemeliharaan sistem, kurangnya evaluasi terhadap inovasi yang dilakukan.

c. Faktor Implementasi Inovasi *E-government*

Ketika menerapkan inovasi terdapat beberapa hal yang berpengaruh pada berhasil dan tidaknya, Beberapa hal keberhasilan implementasi inovasi *e-government* adalah penetapan arah kejelasan secara realistis, perencanaan, komunikasi yang baik, pelatihan dan pendanaan serta

dukungan manajemen. Faktor gagalnya dapat berpengaruh pada implementasi inovasi *e-government* antara lain kurangnya perencanaan untuk kenyataan, focus hilang, permasalahan kapasitas staf, jadwal dan lainnya. Pemerintah elektronik adalah konsep teknologi informasi dan komunikasi pemerintah, yang ditandai dengan perubahan organisasi untuk memperbaiki struktur dan pengoperasian layanan pemerintah. Seperti yang diungkapkan Twizeyimana & Andersson (2019:167) Dengan berkembangnya teknologi pada saat ini diharapkan juga berdampak pada intansi pemerintahan dalam memberikan pelayanan, guna memudahkan dalam berbagai pekerjaan, mulai dari hubungan dengan masyarakat, Lembaga pemerintahan sampai bisnis. Akan tetapi pada pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala seperti pengelolaan sistem dan sumber daya manusianya.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Organisasi perangkat daerah (OPD) Dispendukcapil Kota Surabaya diberikan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas pemerintahan sesuai peraturan daerah dalam tugas bidang kependudukan dan pencatatan sipil masyarakat Kota Surabaya. Maka itu peneliti berfokus meneliti mengenai akta kematian dan akta kelahiran.

Peneliti menggunakan teori berdasarkan (Choi & Chandler, 2020) yang terdiri dari :

1. Latar belakang terjadinya *E-government*

Perkembangan teknologi berkembang secara signifikan, melihat hal tersebut menjadi sebuah keberuntungan dalam menunjang segala kebutuhan menjadi efisien dan efektif dalam memberikan pelayanan lebih baik. *E-government* dibuat guna untuk menyediakan layanan informasi secara melalui internet, atau juga dapat menggunakan fasilitas digital lainnya dalam memudahkan pekerjaan administrasi ,berbagi informasi dengan mudah, penghematan biaya dan peningkatan partisipasi masyarakat. Seperti pemaparan dengan bapak Agus Imam Sonhaji Kepala dispendukcapil kota Surabaya menjelaskan :

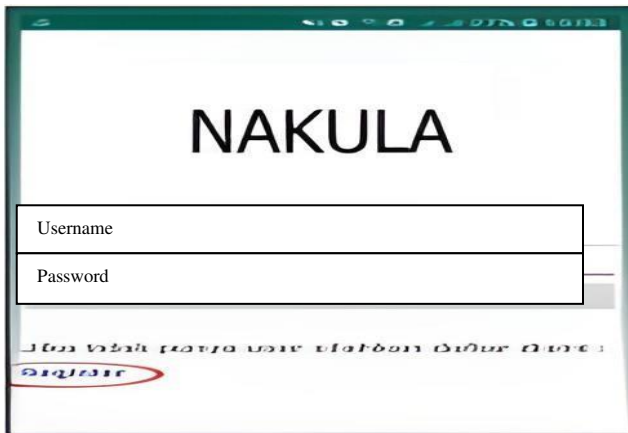
“Aplikasi nakula diciptakan dengan melihat kondisi sistem pelayanan yang lama, dimana dalam pengurusan akta kematian dan akta kelahiran banyak mengalami kendala maka dari itu dihidirkannya aplikasi Nakula menjadikan suatu terobosan oleh Dispendukcapilnas Kota Surabaya agar memudahkan masyarakat dalam pengurusan akta kematian dan akta kelahiran agar lebih efektif dan efisien”

Latar belakang yang muncul dari inovasi pelayanan pembuatan akta kematian dan akta kelahiran di Dispendukcapil Kota Surabaya yaitu adanya sebuah permasalahan yang timbul seperti antrian panjang masyarakat yang ingin mengurus akta kematian dan akta kelahiran, munculnya calo, proses yang terlalu lama serta pelayanan yang tidak efektif, melihat hal tersebut

Dispendukcapil Kota Surabaya menciptakan sebuah aplikasi Nakula yang diharapkan mampu menjawab segala permasalahan pengurusan akta kematian dan akta kelahiran yang lama. Seperti halnya yang disampaikan oleh Bapak Achmad Fery Ramly yang sedang mengurus akta kelahiran, memaparkan bahwa :

“Mengurus akta kelahiran memakan waktu harus antri Panjang dan menunggu hasil akta kelahiran yang lama yang membuat saya kehilangan waktu jam kerja saya”.

Dengan adanya beberapa masalah yang timbul maka Dispendukcapil Surabaya memanfaatkan teknologi digital dalam upaya menjawab permasalahan tersebut dengan menciptakan aplikasi Nakula yang berbasis *android* yang dapat diakses oleh masyarakat secara mandiri. Berikut adalah tampilan awal aplikasi Nakula :



**Gambar 1. Tampilan Awal Aplikasi Nakula**

Sumber: Data dari panduan aplikasi Nakula oleh Dispenduk Capil Kota Surabaya, 2019

Setelah mengunduh aplikasi Nakula masyarakat akan disuguhkan tampilan seperti gambar diatas yang dimana pada tampilan awal sebelum masuk pada tahap selanjutnya diharuskan memasukan *username* dan *password* dari pengurus RT setempat untuk melakukan registrasi terlebihdahulu.

Dengan adanya aplikasi Nakula masyarakat dapat menggunakan *handphone* masing-masing dalam mengakses aplikasi Nakula untuk mengurus akta kematian dan akta kelahiran agar mrminimalisir antrian, menghemat biaya dan menghilangkan adanya calo. Adapun berikut gambaran antrian sebelum adanya aplikasi Nakula pada kantor layanan publik kota Surabaya:



**Gambar 2. Antrian Pelayanan Mal Pelayanan Publik Di Kota Surabaya**

Sumber: Data dari laman Instagram Dispendukcapil Kota Surabaya, 2021

## 2. Pendahuluan inovasi *E-government*

### a) Struktur pendahuluan

Struktur pendahuluan untuk menciptakan aspek lingkungan dan struktur organisasi. Di mana *e-governance* termasuk bagian yang langka, di antaranya administrasi publik antara lain administrasi pemerintah disesuaikan dengan manajemen publik. Perkembangan teknologi memimpin struktur dalam penciptaan pemerintahan elektronik dan dalam pembuatan situs web dan aplikasi lainnya, serta situs jejaring sosial, yang semuanya digunakan dan dikendalikan oleh teknologi yang ada.

Sumber daya manusia juga menjadi satu faktor inovasi publik yang dapat membuat sebuah struktur organisasi dapat berjalan dengan baik, sebagaimana Amirudin (2018:30) menunjukkan bahwa struktur organisasi menjadi suatu hal penting dalam membantu semua kebutuhan publik. Menurut Atistyan sebagai petugas Koordinator Identitas Penduduk Dispenduk Capil Kota Surabaya menyatakan:

“Peran penting RT dan RW ditunjukan untuk membantu tugas-tugas pelayanan masyarakat. Sebab, mereka merupakan bagian dari perangkat pemerintah.”

Dalam pembuatan inovasi pelayanan aplikasi Nakula didasari oleh instruktur dari Dispendukcapil Kota Surabaya lalu diturunkan pada pihak kelurahan dan RT setempat. Meskipun *server* utama di Dispendukcapil Kota Surabaya masyarakat bisa mengakses aplikasi Nakula melalui *handphone* masing-masing dengan menggunakan *username* dari RT setempat serta pihak Kelurahan sebagai *approve* data.

Seperti Lesmana et al. (2018:279) bahwa inovasi wajib mendapatkan pemeliharaan guna menjaga kualitas dari inovasi tersebut supaya tetap berjalan dengan baik. Munculnya inovasi dikarenakan sebuah kebijakan publik yang melibatkan berbagai kalangan

baik itu Lembaga publik atau swasta dalam pemeliharaan aplikasi.

b) Perilaku pendahuluan

Perilaku pendahuluan mencakup upaya perilaku dari manajemen puncak organisasi, kecondongan pengambilan risiko, dan persepsi pegawai pada komponen perbaikan. Beberapa didapatkan kendala pada tataran perilaku seperti resistensi pengurus RT dan RW dalam penggunaan inovasi teknologi, pemeliharaan inovasi dan dibutuhkan evaluasi pada inovasi yang dilakukan.

Permasalahan terjadi dalam pelaksanaan inovasi pelayanan pembuatan akta kematian dan akta kelahiran melalui aplikasi NAKULA yang pertama masalah aplikasi eror, terkadang saat ingin login terjadi eror pada aplikasi sehingga pengguna tidak dapat mengakses selain itu masih ada beberapa masyarakat yang masih belum memahami betul penggunaan aplikasi terutama orang tua yang belum bisa mengoperasikan telepon genggam. Pathamanathan (2016:15) keberhasilan penerapan sistem e-lisensi ditunjukkan dengan penggunaan e-lisensi oleh pegawai. Atistya selaku Pegawai Sub Koordinator Identitas Penduduk Dpendukcapil Kota Surabaya menjelaskan bahwa :

“Dpendukcapil kota Surabaya akan memberikan sebuah sosialisasi kepada seluruh RT yang ada di Surabaya dan terus mengelola aplikasi Nakula agar meminimalisir gangguan pada saat penggunaan aplikasi Nakula”

Sebelum penerapan aplikasi Nakula para pengurus RT mendapatkan sosialisasi yang di selenggarakan oleh Dpendukcapil Kota Surabaya di seluruh Kecamatan yang ada di Kota Surabaya, para audien para pengurus RT yang berada di kota Surabaya, selanjutnya para pengurus RT tersebut sebagai Implementor karena hanya RT yang bisa mengakses aplikasi NAKULA. Berikut adalah gambar kegiatan sosialisasi aplikasi Nakula pada pengurus RT :



**Gambar 3. Sosialisasi Aplikasi Nakula Kepada Pengurus RT**

Sumber: Data dari *Website* Dpendukcapil Kota Surabaya, 2021.

Nakula diperkenalkan kepada seluruh pengurus RT Kecamatan Jambangan. Agus Imam Sonhaji selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya memberikan sosialisasi langsung kepada seluruh pengurus RT yang ada di Kecamatan Jambangan. Dengan adanya sosialisasi aplikasi Nakula diharapkan seluruh pengurus RT dapat mensosialisasikan fungsi dari aplikasi Nakula kepada warganya masing-masing dan membuat warna mulai beralih dalam proses pengurusan akta kematian dan akta kelahiran, yang sebelumnya secara offline yang dirasa belum efektif dan berpindah melalui pelayanan online yang diharapkan lebih efektif.

3. Faktor Implementasi

Faktor implementasi adalah adanya permasalahan yang dialami oleh beberapa instansi dimana pada akhirnya membuat munculnya sebuah inovasi-inovasi dalam upaya mengatasi masalah yang terjadi. Dalam penerapannya inovasi pelayanan akta kematian dan akta kelahiran melalui aplikasi Nakula berangkat dari adanya sebuah permasalahan yang timbul seperti antrian panjang masyarakat yang ingin mengurus akta kematian dan akta kelahiran, munculnya calo, proses yang terlalu lama serta pelayanan yang tidak efektif, oleh karena itu Dpendukcapil Kota Surabaya menciptakan aplikasi Nakula dimana diharapkan mampu menjawab segala permasalahan pengurusan akta kematian dan akta kelahiran yang lama.

Kesuksesan inovasi pelayanan publik bukan tidak hanya dalam menjawab permasalahan yang di usulkan, peran penting tersedianya informasi dan kemudahan pengguna layanan. Seperti yang

disampaikan oleh Roots (2017:78) pelayanan teknologi diharapkan mudah dalam penggunaannya. Faktor-faktor tersebut itu elihat fase pengembangan baru, harapan pelayanan dapat efektif dan layanan juga bisa dapat dilakukan dalam memperpendek waktu pelayanan sehingga masalah antrian dapat terjawab. Salah masyarakat yang sedang mengurus permohonan Akta Kematian yaitu Elga Trisna Putri Azizah memaparkan bahwa :

“Dengan hadirnya pelayanan pengurusan akta kematian melalui aplikasi Nakula sangat efisien, mudah & cepat. efisien karna persyaratan mudah didapat tinggal ngikuti petunjuk & berkas apa aja yang diupload, mudah karna cuman daftar akun lewat hp kita udah bisa akses & bikin dokumen penting pencatatan sipil seperti itu cepat karna hasilnya tidak sampai berhari-hari, akta kematian sudah tercetak dalam bentuk pdf jadi ga takut berkas hilang karna dilakukan secara online.

Tujuan utama dibuatnya aplikasi Nakula adalah untuk memudahkan pelayanan penerbitan akta kematian dan akta kelahiran agar pembuatannya lebih efektif dan efisien. Aplikasi Nata anggota keluarga untuk laporan akta memungkinkan masyarakat menyelesaikan proses pembuatan akta kematian dan akta kelahiran secara online sehingga dapat menyelesaikan proses pembuatan akta kematian dan akta kelahiran lebih efisien dan efektif.

Implementasi inovasi aplikasi NAKULA hadir dalam menjawab masalah pelayanan untuk lebih baik, akan tetapi namun masih terdapat beberapa masalah seperti kesalahan input atau registrasi yang masih sering terjadi.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Inovasi pelayanan akta kematian dan akta kelahiran melalui aplikasi NAKULA bertujuan dalam memberikan sebuah pelayanan yang lebih mudah, efisien dan efektif dalam mengurus akta kematian dan akta kelahiran melalui aplikasi NAKULA yang dapat diakses melalui *handphone* pribadi, dengan mengadaptasi dari teori inovasi menurut Taehyon choi dan Susan Meyers yaitu:

Latar belakang terjadinya inovasi *egovernment* dalam inovasi pelayanan akta kematian dan akta kelahiran melalui aplikasi NAKULA diciptakan dalam mempermudah masyarakat dalam proses pengurusan akta kematian dan akta kelahiran. Dimana masyarakat dapat mengakses aplikasi NAKULA dengan telepon pribadi dengan mengakses *playstore* aplikasi NAKULA. Struktur

pendahuluan dalam pembuatan inovasi pelayanan aplikasi NAKULA didasari oleh instruktur dari Dispendukcapil Kota Surabaya lalu diturunkan kepada pihak kelurahan dan RT setempat. Meskipun *server* utama di Dispendukcapil Kota Surabaya masyarakat juga bisa mengakses aplikasi NAKULA melalui *handphone* masing-masing dengan menggunakan *username* dari RT setempat serta pihak Kelurahan sebagai *approve* data.

Sebelum penerapan aplikasi NAKULA para pengurus RT mendapatkan sosialisasi yang di selenggarakan oleh Dispendukcapil Kota Surabaya di seluruh Kecamatan yang ada di Kota Surabaya, dengan audien para pengurus RT yang berada di kota Surabaya, selanjutnya para pengurus RT tersebut sebagai Implementor karena hanya RT yang bisa mengakses aplikasi NAKULA.

Dengan adanya sosialisasi tersebut diharapkan seluruh pengurus RT dapat mensosialisasikan fungsi dari aplikasi NAKULA tersebut kepada warganya masing dan ebuat warna mulai beralih dalam pengurusan akta kematian dan akta kelahiran, yang sebelumnya secara offline yang dirasa belum efektif dan berpindah melalui pelayanan online yang diharapkan lebih efektif. Dalam penerapannya inovasi pelayanan akta kematian dan akta kelahiran melalui aplikasi NAKULA berangkat dari adanya sebuah permasalahan yang timbul seperti antrian panjang masyarakat yang ingin mengurus akta kematian dan akta kelahiran, munculnya calo, proses yang terlalu lama serta pelayanan yang tidak efektif, maka itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menciptakan aplikasi NAKULA yang diharapkan mampu menjawab segala permasalahan pengurusan akta kematian dan akta kelahiran yang lama.

Harapan dalam adanya aplikasi NAKULA dapat memudahkan pelayanan akta kematian dan akta kelahiran agar dalam proses pembuatannya mudah tak memangkas waktu. Dengan hadirnya aplikasi NAKULA masyarakat akan melakukan proses pembuatan akta kematian dan akta kelahiran secara *online* agar bisa melakukan proses pembuatan akta kematian dan akta kelahiran.

### **Saran**

Berpacu pada hasil penelitian dan kesimpulan, saran dari peneliti mengenai inovasi pelayanan pembuatan akta kematian dan akta kelahiran melalui aplikasi Nakula yaitu berharap aplikasi Nakula tetap dikembangkan karena termasuk pelayanan yang diharapkan jauh pada upaya

menyimpang termasuk pemungutan liar. Berikut usulan peneliti sarankan:

1. Diharapkan selanjutnya aplikasi Nakula nantinya bisa diakses melalui ketua RT menjadi bisa diakses oleh perorangan agar lebih efektif.
2. Sosialisasi adanya aplikasi Nakula lebih diperkenalkan lagi kepada masyarakat tidak hanya kepada RT setempat.
3. Diperlukan adanya pemeliharaan server agar masyarakat yang ingin menggunakan aplikasi Nakula tidak mengalami kendala.
4. Meonitoring dilakukan terus menerus baik oleh Dispendukcapil, Kecamatan, Kelurahan dan RT bisa berjalan sesuai yang diharapkan.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Pemberian ucapan terimakasih pada seluruh pihak yang telah memberikan bantuan dalam penelitian jurnal yaitu:

- a. Semua Dosen S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya.
- b. Ibu Eva Hany Fanida, S.AP.,M.AP. selaku dosen Pembimbing
- c. Bapak Trenda Oktariyanda S.AP., M. AP. Selakudosem penguji.
- d. Ibu Dra. Meirinawati, M.AP. Selaku dosen penguji.
- e. Kepala Seksi kependudukan dan Seluruh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya
- f. Seluruh Keluarga
- g. Seluruh Mahasiswa Nota Singkat Alih Jenjang
- h. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian jurnal ini.

### DAFTAR PUSTAKA

- Akay, R., Kaawoan, J. E., & Pangemanan, F. N. (2021). Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tikala. *Jurnal Governance*, 1(1), 4.
- Amirudin, A. (2018). INOVASI PERAN PEMERINTAH DESA DALAM KEBIJAKAN PARIWISATA DI KOTA BATU. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 2(1), 26. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v2n1.p26-32>
- Benjamin, E. J., Virani, S. S., Callaway, C. W., Chamberlain, A. M., Chang, A. R., Cheng, S., ... & Muntner, P. (2018). Heart disease and stroke statistics—2018 update: a report from the American Heart Association. *Circulation*, 137(12), e67-e492.
- Choi, T., & Chandler, S. M. (2020). Knowledge vacuum: An organizational learning dynamic of how e-government innovations fail. *Government Information Quarterly*, 37(1), 101416. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.101416>
- Dewi, P. R. (2016). Implementasi E-Lampid di Kantor Kelurahan Kebonsari Kecamatan Jambangan Kota Surabaya. *Kajian Kebijakan Publik*, 1(1), 1–10.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai penyempurnaan Keputusan Men. PAN Nomor 81 Tahun 1993 tentang pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.
- Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2002 tentang Perlindungan Anak.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Lesmana Rian Andika, Heru Nurasa, Nina Karlina, C. C. (2018). Governance innovation in civil registration record in Indonesian local government. *Pakistan Administrative Review*, 2(September), 276–290. Retrieved from <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-58975-9>
- Maimonah. (2018). Faktor-Faktor Kesuksesan Penerapan Aplikasi Taprose (Tuban Public Report Services) Temanku Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Tuban. *Publika*, 6(5), 73–77.
- Matei, A., & Camelia, G. (2015). Public Service in Romania and its Role in the Development of the Administrative Capacity. *Procedia economics and finance*, 23, 982-985.
- Oktariyanda, T. A. M. (2018). *Pelayanan Publik*.
- Oktariyanda, T. A., & Rahaju, T. (2018). E-government strategy of Surabaya city government through e-rt / rw to improve the quality of public service. *Journal of Physics: Conference Series*, 953, 012161. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/953/1/012161>
- Pitchay Muthu @ Chelliah, P., Thurasamy, R., Alzahrani, A. I., Alfarraj, O., & Alalwan, N. (2016). E-Government service delivery by a local government agency: The case of E-Licensing. *Telematics and Informatics*, 33(4), 925–935. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2016.02.003>
- Roots, L. (2017). E-governance in providing public services in Estonia: a case study. *Zeszyty Naukowe Politechniki Poznańskiej Organizacja i Zarządzanie*, 77–93. <https://doi.org/10.21008/j.0239-9415.2017.073.05>
- Rozani, U. R., Mutiasari H, A., & Rachmania A, N. R. A. (2019). Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Surabaya Melalui Program E-LAMPID Ditinjau Dari Perspektif Electric Government. *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Publik*, 2(3), 255–263. <https://doi.org/10.25077/jakp.2.3.255->

263.2017

Sugiono, (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung:Alfabeta

Sugiono, (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung:Alfabeta

Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). The public value of E-Government – A literature review. *Government Information Quarterly*, 36(2), 167–178.  
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.001>

Wiryanto, W. (2020). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Indonesia Selama Pandemi Covid-19. *Prosiding Konferensi Nasional Ilmu Administrasi4.0*, 4(1), 142–149.