

PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PENERBITAN AKTA KELAHIRAN MELALUI SISTEM PELAYANAN BERBASIS DIGITAL

Haerati¹, Fatmawati², Nuryanti Mustari³

^{1,2,3}Universitas Muhammadiyah Makassar
Email: haerati@gmail.com

Abstract: *This research aims to find out how the community participates in issuing birth certificates through the online-based service system at the Makassar City Population and Civil Registration Service. This research was carried out using the literature study method, which contains theories that are relevant to the research problem. The research was carried out by examining the concepts and theories used based on literature, related journals, supporting articles, and conducting direct observations at the Makassar City Population and Civil Registration Service office. The research results show that there are still many people who have not actively participated in issuing birth certificates through an online-based service system due to the public's lack of understanding of the online service system. The socialization carried out by the Makassar City Population and Civil Registration Service has not been optimal. It is hoped that the suggestions that can be given by researchers to the Makassar City Population and Civil Registration Service are to maximize outreach activities to the community by collaborating with various sectors that focus on public services to the community. The Makassar City Population and Civil Registration Service can also carry out activities that attract public attention so that community participation can be further increased.*

Keywords: *Community Participation; Birth certificate; Online-Based Service System*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana partisipasi masyarakat dalam penerbitan akta kelahiran melalui sistem pelayanan berbasis online pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar. Penelitian ini dilakukan dengan metode studi pustaka yaitu berisi teori yang relevan dengan masalah penelitian. Penelitian dilakukan dengan mengkaji konsep dan teori yang digunakan berdasarkan literatur, jurnal terkait, artikel pendukung, dan melakukan observasi secara langsung pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat yang belum aktif berpartisipasi dalam penerbitan akta kelahiran melalui sistem pelayanan berbasis online dikarenakan kurangnya pemahaman masyarakat akan adanya sistem pelayanan online. Belum optimalnya sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar. Saran yang bisa diberikan oleh peneliti, diharapkan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar adalah lebih memaksimalkan kegiatan sosialisasi kepada

masyarakat dengan melakukan kerjasama dengan berbagai sektor yang berfokus pada pelayanan publik kepada masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar juga bisa melakukan kegiatan-kegiatan yang menarik perhatian publik agar partisipasi masyarakat dapat lebih ditingkatkan.

Kata Kunci: Partisipasi Masyarakat; Akta Kelahiran; Sistem Pelayanan Berbasis Online

1. LATAR BELAKANG

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan dan pendayagunaan informasi secara cepat dan akurat. Melalui pengembangan e-government ini pemerintah diharapkan dapat melakukan sistem manajemen kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Birokrasi digital memungkinkan pengembangan sistem yang transparan dan akuntabilitas kepada masyarakat melalui terbukanya berbagai informasi yang berkaitan dengan birokrasi mulai dari laporan kinerja, laporan anggaran, pelayanan, menyediakan ruang untuk pemberian umpan balik (feedback) oleh masyarakat atas kinerja atau pelayanan yang telah diberikan oleh birokrasi, dan lain sebagainya, sehingga kemudian diharapkan akan mampu menjauhkan birokrasi dari permasalahan yang telah disebutkan sebelumnya.

Salah satu bentuk inovasi pelayanan publik yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yaitu diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar pada bidang pelayanan administrasi kependudukan dalam pelaporan kelahiran yang merupakan data penting untuk dimiliki oleh seseorang. Pemerintah memiliki peran yang penting dalam pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan publik. Pemerintah harus memastikan adanya infrastruktur teknologi digital yang memadai, mempercepat proses integritas teknologi digital dalam pelayanan publik, dan memastikan keamanan informasi dalam penggunaan teknologi digital dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam mengelola teknologi digital untuk pelayanan publik.

Tabel 1. Data Kepemilikan Akta Kelahiran

JUMLAH PENDUDUK KECAMATAN BERDASARKAN KEPEMILIKAN AKTA KELAHIRAN UMUR 0-5 TAHUN SEMESTER II											
TAHUN 2022											
NO	KECAMATAN	PENDUDUK			AKTA KELAHIRAN						JLM (%)
					BELUM MEMILIKI			MEMILIKI			
		LK	PR	JLM	LK	PR	JLM	LK	PR	JLM	
1	MARISO	2,192	2,005	4,197	9	4	13	2,183	2,001	4,184	99.69
2	MAMAJANG	2,035	1,836	3,871	11	12	23	2,024	1,824	3,848	99.41
3	MAKASSAR	2,835	2,622	5,457	12	21	33	2,823	2,601	5,424	99.40
4	UJUNG PANDANG	670	598	1,268	4	1	5	666	597	1,263	99.61
5	WAJO	840	782	1,622	5	4	9	835	778	1,613	99.45
6	BONTOALA	1,989	1,800	3,789	16	12	28	1,973	1,788	3,761	99.26
7	TALLO	5,579	5,326	10,905	46	51	97	5,533	5,275	10,808	99.11
8	UJUNG TANAH	1,436	1,396	2,832	10	2	12	1,426	1,394	2,820	99.58
9	PANAKKUKANG	5,323	4,933	10,256	32	30	62	5,291	4,903	10,194	99.40
10	TAMALATE	7,415	6,834	14,249	48	33	81	7,367	6,801	14,168	99.43
11	BIRINGKANAYA	8,099	7,606	15,705	72	84	156	8,027	7,522	15,549	99.01
12	MANGGALA	6,702	6,030	12,732	33	27	60	6,669	6,003	12,672	99.53
13	RAPPOCINI	5,549	5,304	10,853	35	33	68	5,514	5,271	10,785	99.37
14	TAMALANREA	4,309	4,057	8,366	40	38	78	4,269	4,019	8,288	99.07
15	KEP. SANGKARRANG	605	595	1,200	2	6	8	603	589	1,192	99.33
TOTAL		55,578	51,724	107,302	375	358	733	55,203	51,366	106,569	99.32

Sumber: Dukcapil Kota Makassar, 2023

Pada tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah penduduk yang memiliki akta kelahiran mulai dari usia 0 bulan sampai 5 tahun berjumlah 733 akta pada tahun 2022, sedangkan yang belum memiliki akta kelahiran sebanyak 106.569 akta pada tahun 2022. Hal ini terjadi karena masyarakat pada umumnya tidak mengetahui bagaimana cara mengakses website pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil hingga masih terdapat banyak anak usia di bawah 5 tahun yang belum memiliki akta kelahiran. Data di atas menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat yang tidak memahami bagaimana menggunakan dan memanfaatkan birokrasi digital yang sudah diterapkan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar, sehingga masih banyak masyarakat yang tidak ikut berpartisipasi dalam memiliki data kependudukan pada data kependudukan dengan sistem online. Hal ini juga terjadi karena belum siapnya masyarakat untuk beralih kepada sistem pelayanan berbasis digital dikarenakan masih kurangnya masyarakat yang tidak memiliki smartphone atau berada di lokasi terpencil dimana jaringan internet belum cukup memadai.

Melihat pentingnya partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan e-government di Indonesia untuk mewujudkan good governance, dan ditemukan gap bahwa partisipasi dan kesiapan masyarakat terhadap birokrasi digital belum memadai, sehingga masih banyak masyarakat yang belum memahami pentingnya administrasi kependudukan dalam bentuk digital, terlebih dalam revolusi industri yang menuju ke revolusi 5.0. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana partisipasi masyarakat dalam

penerbitan akta kelahiran melalui sistem pelayanan berbasis online pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Partisipasi Masyarakat Berbasis Digital

Partisipasi masyarakat dalam pembangunan pada dasarnya merupakan suatu bentuk keterlibatan dan keikutsertaan masyarakat secara aktif dan sukarela dari dalam dirinya maupun dari luar dirinya dalam keseluruhan proses kegiatan yang bersangkutan. Partisipasi masyarakat dalam pembangunan bukanlah mobilisasi masyarakat. Partisipasi masyarakat dalam pembangunan adalah kerja sama antara masyarakat dengan pemerintah dalam merencanakan, melaksanakan, dan membiayai pembangunan. Indikator partisipasi masyarakat melalui pelayanan berbasis digital berdasarkan tolak ukur pada masing-masing indikator:

a. Analisis partisipasi masyarakat dalam pelayanan berbasis digital

- 1) Sosialisasi E-Government kepada masyarakat,
- 2) Pelayanan E-Government,
- 3) Evaluasi alternatif,
- 4) Keputusan berpartisipasi,
- 5) Berperilaku setelah berpartisipasi

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi partisipasi masyarakat

- 1) Kesiapan masyarakat,
- 2) Keinginan masyarakat,
- 3) Manfaat

c. Penggunaan layanan e-government

- 1) Penggunaan aktual
- 2) Kemudahan penggunaan
- 3) Sikap penggunaan

d. Masalah akses

- 1) Infrastruktur
- 2) Petunjuk penggunaan
- 3) Tampilan konten dan navigasi

Penggolongan partisipasi masyarakat dalam perencanaannya dapat digolongkan ke dalam delapan tingkatan berdasarkan tingkat kekuasaan, yaitu:

- a. Kontrol masyarakat (*citizen control*),
- b. Pelimpahan kekuasaan (*delegated power*),
- c. Kemitraan (*partnership*),
- d. Penentruman (*placation*),
- e. Konsultasi (*consultation*),
- f. Informasi (*information*),
- g. Terapi (*therapy*),
- h. Manipulasi (*manipulation*)

Berdasarkan delapan tingkatan di atas, jelas bahwa partisipasi masyarakat mencakup semua hal yang berkaitan dengan sistem pemerintahan suatu negara. Partisipasi dimaksudkan pada bagaimana kemudian masyarakat mampu mengambil peran atau dapat ikut serta dalam implementasi birokrasi digital. Hal ini penting untuk diwujudkan dan dioptimalkan karena merupakan salah satu faktor kesuksesan dari implementasi birokrasi digital itu sendiri. Sebenarnya, ketika suatu inovasi seperti birokrasi digital ini hadir untuk mempermudah masyarakat maka seharusnya masyarakat dapat mendukung dan berpartisipasi di dalamnya. Justru hal ini akan membantu masyarakat dan mewujudkan birokrasi menjadi lebih baik lagi.

Namun ternyata realitanya tidak jarang masih terdapat masyarakat yang belum menggunakan fasilitas yang baik ini. Fenomena ini kerap kali terjadi, di mana masyarakat lebih memilih cara-cara yang konvensional dibandingkan dengan adanya kemudahan yang disediakan dalam birokrasi digital ini. Hal ini persis dengan apa yang terjadi di beberapa daerah. Masyarakatnya masih memilih menggunakan sistem yang “kuno” dalam memanfaatkan fasilitas pelayanan publik. Padahal disisi lain telah disediakan media yang lebih efisien dalam menggunakan fasilitas tersebut.

Birokrasi digital dapat menjadi penghubung antara masyarakat dengan penyedia layanan secara langsung (tanpa harus bertatap muka). Masyarakat dapat melakukan kontrol kapanpun terhadap kinerja birokrasi, termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan. Secara tidak langsung hal tersebut juga dapat menciptakan adanya kontrak antara masyarakat dengan penyedia layanan akan pelayanan yang diwujudkan dan

diterima olehnya. Otomatis, partisipasi dari masyarakatlah yang menjadi kunci terwujudnya hal tersebut. Oleh karena itu di sini birokrasi digital akan berjalan sebagaimana mestinya untuk mengutamakan kepentingan masyarakat dalam pelayanan, hanya dengan adanya partisipasi dari masyarakat itu sendiri.

2.2 Konsep Pelayanan Publik Berbasis Digital

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal satu (1) Tentang Pelayanan Publik memberikan definisi pelayanan publik sebagai berikut: “Pelayanan Publik adalah 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 administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004: “pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Secara operasional, pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan dalam dua kelompok besar yaitu; Pertama, pelayanan publik yang diberikan tanpa memperhatikan orang perseorangan, tetapi keperluan masyarakat secara umum yang meliputi penyediaan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan pusat-pusat kesehatan, pembangunan lembaga-lembaga pendidikan, pemeliharaan keamanan, dan lain sebagainya; Kedua, pelayanan yang diberikan secara orang perseorangan yang meliputi kartu penduduk dan surat-surat lainnya.

Dari berbagai pendapat tentang pengertian pelayanan publik di atas maka dapat mengambil kesimpulan bahwa pengertian pelayanan publik adalah suatu kegiatan melayani yang dilaksanakan secara profesional, berkualitas, dan memiliki pelayanan secara positif yang mampu membantu memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan pemerintah. Dengan adanya pelayanan secara otomatis ada interaksi antara masyarakat dengan pegawai yang bersangkutan pada suatu organisasi. Komunikasi memang sangat penting dalam melayani masyarakat, karena komunikasi berfungsi untuk membantu dan mengetahui apa yang menjadi kebutuhan masyarakat. Menurut Fitzsimons menjelaskan bahwa terdapat lima indikator Pelayanan publik yaitu:

- a. *Reliability* yang ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar.
- b. *Tangibles* yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.
- c. *Responsiveness* yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.
- d. *Assurance* yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.
- e. *Empathy* yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Dalam penerapan teknologi informasi, ada dua aktivitas yang mencakup ke dalam aktivitas pemanfaatan teknologi informasi, sebagai berikut:

- a. Mengelola data, dan informasi, antara manajemen dan proses kerja berhubungan secara otomatis.
- b. Memanfaatkan perkembangan teknologi informasi untuk pelayanan publik yang mudah diakses dan juga murah untuk masyarakat.

E-Government diperuntukkan untuk berbagai tingkat dan juga lingkup yang ada di masyarakat. Sehingga dari lingkaran manapun yang memiliki keterkaitan dengan pemerintahan akan merasakan dampak dari implementasi *e-government*. Dalam pengimplementasiannya, E-government dilaksanakan dengan beberapa jenis, yakni:

- a. *Government to Citizens (G2C)*. Jenis ini merupakan bentuk aplikasi *E-Government* umum.
- b. *Government to business (G2B)*. Jenis ini dibuat pemerintah untuk ruang lingkup bisnis agar kondisi perekonomian negara bisa berjalan semestinya.
- c. *Government to Government (G2G)*. Jenis ini untuk menghubungkan interaksi antar negara.

Mengingat bagaimana pelaksanaan atau implementasi *e-Government* yang sudah berkembang pesat di Indonesia dibandingkan dengan masa awal implementasi. *E-Government* merupakan mekanisme yang baik dalam interaksi antara pemerintah dengan masyarakat, swasta, atau pun dengan antara pemerintah itu sendiri. Ada beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik berbasis digital yaitu:

- a. Efisiensi sebagai kualitas informasi atau pelayanan yang disediakan dapat

digunakan dengan mudah.

- b. Reliabilitas sebagai kelayakan dan cepatnya untuk mengakses, menggunakan, juga menerima layanan.
- c. Kepercayaan sebagai indikator sejauh mana situs pelayanan dipercaya oleh masyarakat atau publik dan apakah pelayanan bisa aman dari gangguan juga melindungi informasi pribadi.
- d. Dukungan masyarakat yang berdasar atas bantuan yang diberikan dari pelayanan kepada masyarakat, berkaitan antara masyarakat dengan aparat.

3. METODE PENELITIAN

Adapun metode penelitian kajian pustaka atau studi kepustakaan yaitu berisi teori teori yang relevan dengan masalah penelitian. Adapun masalah pada penelitian ini adalah untuk mengetahui “bagaimana partisipasi masyarakat dalam penerbitan akta kelahiran melalui sistem pelayanan berbasis online pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar”. Dilihat dari jenis penelitiannya, adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kepustakaan atau library research, yakni penelitian yang dilakukan melalui mengumpulkan data atau karya tulis ilmiah yang bertujuan dengan obyek penelitian atau pengumpulan data yang bersifat kepustakaan, atau telaah yang dilaksanakan untuk memecahkan suatu masalah yang pada dasarnya tertumpu pada penelaahan kritis dan mendalam terhadap bahan-bahan pustaka yang relevan. Adapun teori yang digunakan yakni teori partisipasi yang digagas oleh Lowndes, Pratchett dan Stoker yaitu Model CLEAR, *can do* (mampu), *like to* (ingin), *enable to* (dimungkinkan), *asked to* (diminta), dan *responded to* (menanggapi).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti dalam meneliti partisipasi masyarakat dalam penerbitan akta kelahiran melalui sistem pelayanan berbasis online pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar menggunakan teori Model CLEAR, *can do* (mampu), *like to* (ingin), *enable to* (dimungkinkan), *asked to* (diminta), dan *responded to* (menanggapi) oleh Lowndes, Pratchett dan Stoker. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab

berikut.

a. *Can Do* (Mampu)

Pelaksanaan dalam setiap kegiatan yang membutuhkan partisipasi mulai dari berbagai pihak tentu memerlukan kemauan atau pihak tersebut diharuskan mampu atau bisa berpartisipasi serta bertanggung jawab atas apa saja yang dilakukan, seperti dalam hal kemampuan, pengetahuan dan kemauan yang berasal dari masyarakat untuk ikut berpartisipasi dalam penerbitan akta kelahiran melalui sistem pelayanan berbasis online pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar. Masyarakat dalam hal ini harus ada kesiapan untuk bisa menerima program-program yang akan dijalankan dari pemerintah sehingga pada pelaksanaannya semua bisa berjalan terarah dan akhirnya masyarakat juga dapat ikut mensukseskan keikutsertaannya dalam penerbitan akta kelahiran melalui sistem pelayanan berbasis online ini dengan baik.

Tingkat kesadaran masyarakat dalam hal ini keikutsertaannya belum optimal, masih ditemukan ada masyarakat belum mengerti kegunaan dari akta kelahiran melalui sistem pelayanan berbasis online, kemalasan untuk mengurus, dan status sosial ekonomi berperan penting besar tidaknya keikutsertaan masyarakat dalam penerbitan Akta Kelahiran. Faktor Ekonomi yaitu Anggaran yang ada pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dilakukan secara teliti dalam setiap pelaksanaannya, karena berkat adanya inovasi sistem pelayanan berbasis online membuat anggaran yang dikeluarkan lebih sedikit daripada saat masih menggunakan tanda tangan basah. Selain itu pada kondisi ekonomi masyarakat yang ekonominya baik lebih berpeluang atau mampu untuk berpartisipasi dibanding dengan masyarakat berekonomi rendah. Faktor Pendidikan merupakan hal penting dalam terlaksana atau tidaknya setiap program maupun inovasi yang dijalankan oleh pemerintah yang dimana jika masyarakat memiliki pengetahuan yang luas dan kemampuannya yang baik dalam bidang pendidikan maka masyarakat tersebut dinilai dapat lebih mudah untuk menerima juga ikut serta dalam program maupun inovasi yang dibuat oleh pemerintah khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar dalam penerbitan Akta Kelahiran melalui sistem pelayanan berbasis online.

b. *Like To* (Ingin)

Pemerintah dalam hal mencapai tujuan yang diinginkan yakni partisipasi serta

kerja sama dari masyarakat diharuskan ada keinginan dari masyarakat sendiri dalam menjalankan inovasi penerbitan Akta Kelahiran melalui sistem pelayanan berbasis online. Pemerintah diwajibkan bisa membuat masyarakat meningkatkan kepercayaannya terhadap program atau inovasi yang ada. Masyarakat harus memiliki koneksi dari petugas pelaksana seperti kenalan ataupun ada orang yang mereka percaya sehingga masyarakat ingin dan mau untuk berpartisipasi dalam penerbitan Akta Kelahiran melalui sistem pelayanan berbasis online. Hal tersebut diharuskan menjadi perhatian yang penting bagi instansi terkait. Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar mempunyai tanggung jawab yang begitu besar dalam hal meyakinkan masyarakat setempat berkaitan dengan program atau inovasi yang pemerintah itu sendiri jalankan, keinginan dari masyarakat Kota Makassar dalam berpartisipasi pada penerbitan Akta Kelahiran melalui sistem pelayanan berbasis online pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.

Kepercayaan adalah hal yang penting dan dibutuhkan dalam suatu organisasi agar dapat membangun hubungan yang baik antara masyarakat dan pemerintah, pemerintah ke masyarakat maupun antara masyarakat itu sendiri khususnya dalam hubungan instansi terkait yakni Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar serta masyarakat Kota Makassar. Jika masyarakat Kota Makassar percaya akan pentingnya Akta Kelahiran melalui sistem pelayanan berbasis online maka dari itu instansi terkait akan mudah mencari perhatian dan juga kerjasama dari masyarakat dikarenakan masyarakat akan ikut berpartisipasi dengan sendirinya. Oleh karena itu, untuk mendorong masyarakat agar tertib administrasi kependudukan dibutuhkan pelayanan yang prima, dengan pelayanan yang baik tersebut membuat masyarakat lebih ingin mengurus administrasi kependudukannya karena hal tersebut berguna untuk pelayanan yang masyarakat akan dapatkan, Untuk itu, Dinas melakukan program jemput bola ke setiap desa-desa diharapkan dapat membuat masyarakat merasa terlibat.

c. *Enable To* (Dimungkinkan)

Dimungkinkan atau *Enable to* adalah keterbukaan daripada akses dengan memberikan kesempatan untuk ikut berpartisipasi. Dalam hal ini pemerintah agar memungkinkan setiap inovasi dapat terlaksana dengan baik, harus lebih dulu paham tentang lingkungan masyarakatnya karena dalam menjalankan sebuah inovasi,

pemerintah dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus mempunyai kesiapan untuk mengantisipasi kedepannya apakah cara tersebut mampu masyarakat agar ikut berpartisipasi serta memungkinkan masyarakat Kota Makassar memiliki keinginan dan kemampuan untuk ikut inovasi Akta Kelahiran melalui sistem pelayanan berbasis online yang dilaksanakan oleh pemerintah sehingga tidak akan terjadi kesenjangan maupun masalah antar masyarakat dan pemerintah karena hal tersebut memungkinkan masyarakat enggan mengikuti inovasi dari pemerintah ataupun instansi terkait.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar telah melaksanakan upaya dengan maksimal dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penerbitan Akta Kelahiran melalui sistem pelayanan berbasis online yakni dengan melakukan program jemput bola kesetiap desa-desa dan kemudahan masyarakat jika mengubah Akta Kelahirannya dengan sistem online yaitu jika tercecer atau hilang bisa di print di rumah tanpa harus melaporkan jika ingin mengurusnya lagi ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar sehingga masyarakat Kota Makassar telah merasakan adanya kemudahan atau keringanan dalam proses penerbitan Akta Kelahiran melalui sistem pelayanan berbasis online ini karena masyarakat tidak menunggu lagi untuk mendapatkan tanda tangan dari Kepala Dinas karena telah menggunakan sistem berbasis online yang dapat ditanda tangani dimanapun oleh Kepala Dinas sehingga terciptanya keefisienan waktu dalam menerbitkan Akta Kelahiran tersebut akhirnya membuat banyak masyarakat tertarik untuk berpartisipasi.

d. *Asked To* (Diminta)

Orang-orang akan terlibat jika mereka dimintai untuk terlibat itulah *Asked to*. Untuk memastikan jika masyarakat berpartisipasi dalam penerbitan Akta Kelahiran melalui sistem pelayanan berbasis online ini diharuskan ada sebuah ajakan dikarenakan masyarakat harus untuk disuruh dulu baru mengikuti inovasi yang dijalankan pemerintah ataupun harus mempunyai imbalan jika ingin mereka berpartisipasi. Pada akhirnya pemerintah dituntut harus melakukan pendekatan dengan kemampuan serta cara yang pemerintah itu sendiri miliki. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar diharuskan mampu berusaha agar masyarakat mau untuk berpartisipasi dalam penerbitan Akta Kelahiran melalui sistem pelayanan

berbasis online. Keikutsertaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar dalam hal mengajak masyarakat telah dilaksanakan dengan cukup baik walaupun masih ada saja yang menganggap tidak terlalu penting dokumen kependudukan tersebut

e. *Responded To* (Menanggapi)

Orang-orang ingin ikut serta berpartisipasi secara continue jika mereka mempercayai keterlibatannya membuat sesuatu yang menimbulkan perubahan maupun perbedaan dalam hal yang positif. Dari hasil penelitian peneliti sendiri bahwa masyarakat Kota Makassar dalam hal menanggapi setiap program atau inovasi yang dijalankan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih banyak yang belum mengetahui Akta Kelahiran sekarang telah menggunakan sistem pelayanan berbasis online dan tidak menggunakan tanda tangan basah lagi sehingga untuk menanggapi hal tersebut masih kurang. Hal tersebut bisa terjadi jika masih kurangnya sosialisasi baik pada desa-desa yang sangat jauh maupun karena masih kurang mengerti apa kegunaan sistem online yang ada pada Akta Kelahirannya.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar telah turun langsung berupaya melakukan sosialisasi, akan tetapi masyarakat masih belum mengetahui dan belum ingin untuk ikut berpartisipasi pada penerbitan Akta Kelahiran melalui sistem pelayanan berbasis online karena menurut mereka merubah Akta Kelahiran lama ke yang baru tidak terlalu penting dan dibutuhkan apalagi harus meluangkan waktu untuk mengurus Akta Kelahirannya. Keterlibatan masyarakat Kota Makassar yang masih kurang walaupun pemerintah dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar telah berupaya semaksimal mungkin untuk melakukan sosialisasi maupun jemput bola akan tetapi masyarakat sendiri yang kurang merespon inovasi yang dijalankan sehingga membuat usaha Dinas terkait pun akhirnya tidak terlaksana dengan baik.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Partisipasi Masyarakat dalam penerbitan akta kelahiran melalui sistem pelayanan berbasis online pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Makassar dapat dikatakan belum optimal karena dapat dilihat dari partisipasi

masyarakat belum semuanya mengetahui kegunaan dari Akta Kelahiran pada sistem pelayanan berbasis online, dikarenakan kurangnya kesadaran akan fungsi dari sistem pelayanan pada Akta Kelahiran mereka masing-masing. Hal ini dapat dilihat dari 5 faktor CLEAR yaitu Can do (mampu), Like to (ingin), Enable to (dimungkinkan), Asked to (diminta) serta Responded to (menanggapi) yang telah dilakukan oleh pemerintah khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Makassar kurang dipedulikan oleh masyarakat, disarankan dari peneliti kepada dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Makassar adalah lebih meningkatkan kegiatan sosialisasi, melakukan kerja sama dengan sektor lain dan membuat sebuah inovasi lainnya yang dapat meningkatkan partisipasi masyarakat.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan di beberapa kecamatan terdekat saja sebagai bahan permasalahan berdasarkan teori model CLEAR dari Lowndes, Pratchett dan Stoker. Arah Masa Depan Penelitian (future work). Penulis menyadari masih awalnya temuan dari penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa yang berkaitan dengan penggunaan sistem pelayanan berbasis online pada Akta Kelahiran di Kota Makassar untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Lowndes, V., Pratchett, L., & Stoker, G. 2006. Diagnosing and Remediating the Failings of Official Participation Schemes: The CLEAR Framework. *Social Policy and Society*, 5(2), 281–291.
- Rosita, S. D., Afifuddin, A., & Suyeno, S. 2020. Implementasi Kebijakan Pencatatan Akta Kelahiran Berbasis Online (Studi Kasus Inovasi Capil Online Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang). *Respon Publik*, 14(5), 43-47.
- Yusril, M. 2021. Pelaksanaan Penerbitan Akta Kelahiran Menggunakan Tanda Tangan Elektronik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Provinsi Sulawesi Selatan.
- Zharatunnisa, Rina dan Zulkarnaini. 2021. Digitalisasi Pelayanan Akta Kelahiran Anak di Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan.