

INOVASI “LAPORRAMA” DALAM PELAYANAN PUBLIK DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SINTANG

Eka Apriyani¹⁾, Arya Eka Wijaya²⁾, Dimas Rahma Pratama³⁾, Sari Fipriyanti⁴⁾

¹⁻³ Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tanjungpura

⁴ Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang

Email: eka.apriyani@fisip.untan.ac.id; e1011211098@student.untan.ac.id;

e1011211074@student.untan.ac.id; sarifipriyanti73@gmail.com

Artikel histori:

Submit: 02-11-2024

Revisi: 07-11-2024

Diterima: 03-12-2024

Terbit: 31-12-2024

Kata Kunci:

LAPORRAMA,
civil registration
services,
administrative
transparency

Korespondensi:

eka.apriyani@fisip.untan.ac.id

Abstract: *This research examines the implementation of LAPORRAMA, an innovative digital system introduced by the Disdukcapil of Sintang Regency, aimed at enhancing public satisfaction in civil registration services, particularly for birth and death certificates. The study investigates key issues such as accessibility, data accuracy, and transparency in service delivery within rural areas, where geographical challenges hinder access to essential documentation. Employing qualitative methods, including interviews with key stakeholders such as health officials and community leaders, the findings reveal that LAPORRAMA significantly streamlines administrative processes, reducing the time and effort required for obtaining vital records. Notably, the integration of this system facilitates immediate issuance of birth certificates at local health facilities, improving user experiences and mitigating the bureaucratic burdens associated with traditional manual processes. Additionally, LAPORRAMA addresses issues of corruption by ensuring transparency in administrative fees. Overall, the research highlights LAPORRAMA's critical role in enhancing the quality of public services and fostering trust in government institutions, thereby contributing positively to community well-being in Sintang Regency.*



This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

PENDAHULUAN

Tuntutan layanan administratif kepada masyarakat semakin kompleks dan dinamis bagi pemerintah daerah di era modern ini. Meningkatnya kebutuhan akan layanan yang efisien dan mudah diakses menjadi suatu keharusan yang tidak dapat diabaikan. Pemerintah daerah harus mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan mengimplementasikan inovasi untuk menyederhanakan proses administrasi serta meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi menjadi kunci utama dalam mempercepat dan memperbaiki sistem administrasi publik (Batoebara, 2021).

Beragam solusi teknologi yang tersedia memungkinkan pemerintah daerah meningkatkan efisiensi dalam penyelenggaraan layanan administrasi, sekaligus memberikan akses yang lebih mudah dan cepat kepada masyarakat untuk memperoleh berbagai dokumen dan informasi yang mereka butuhkan. Upaya untuk terus meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas dalam layanan administrasi merupakan prioritas utama bagi pemerintah daerah guna memastikan terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat di era modern ini.

Perkembangan penduduk yang cukup pesat merupakan satu fenomena yang menjadi perhatian serius Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah. Permasalahan yang paling esensial adalah yang berkaitan dengan penyediaan lapangan kerja/usaha serta penyediaan bahan pangan. Faktor yang sangat umum yang mempengaruhi pertumbuhan penduduk di suatu daerah antara lain angka kelahiran, angka kematian dan angka migrasi (migrasi datang dan migrasi masuk). Kejadian ini biasa disebut dengan kejadian vital penduduk. (Yadisar, 2017)

Angka kelahiran adalah jumlah rata-rata bayi yang dilahirkan oleh setiap 1.000 penduduk dalam suatu populasi pada suatu periode waktu tertentu. Angka kelahiran ini digunakan sebagai salah satu indikator untuk mengukur tingkat fertilitas atau kepadatan penduduk suatu wilayah. Semakin tinggi angka kelahiran, semakin tinggi pula pertumbuhan penduduk dalam suatu wilayah (Lailani & Maulida, 2022). Sedangkan angka kematian adalah jumlah rata-rata orang yang meninggal dunia dalam suatu populasi pada suatu periode waktu tertentu, biasanya diukur dalam satuan per 1.000 penduduk. Angka kematian mencerminkan tingkat mortalitas atau tingkat kematian dalam suatu populasi. Faktor-faktor seperti kualitas sistem kesehatan, tingkat penyakit, gizi, dan kualitas hidup memengaruhi angka kematian suatu populasi. (Badan Pusat Statistik Indonesia, 2023)

Pemerintah Kabupaten Sintang, menyadari berbagai tantangan yang muncul dalam proses administratif yang berkaitan dengan pencatatan kelahiran dan kematian, mengambil langkah proaktif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pemerintah Kabupaten Sintang memperkenalkan inovasi baru yang terkait Pelaporan Kelahiran dan Kematian, yang disingkat LAPORRAMA untuk mengatasi kendala yang kerap menghambat akses masyarakat terhadap layanan administrasi. Inovasi ini tidak hanya merupakan respons terhadap kebutuhan masyarakat, tetapi juga mencerminkan komitmen pemerintah untuk memberikan pelayanan yang lebih efisien dan transparan. LAPORRAMA diharapkan dapat mengurangi berbagai kendala birokrasi, sehingga memudahkan masyarakat dalam mendapatkan dokumen penting seperti akta kelahiran dan kematian. Implementasi inovasi ini menjadi langkah strategis dalam menciptakan sistem administrasi yang lebih baik, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga publik di Kabupaten Sintang (Nur et al., 2024).

Pemerintah Kabupaten Sintang menanggapi tantangan tersebut dengan menghadirkan inovasi LAPORRAMA berbasis teknologi. Melalui LAPORRAMA, proses pelaporan dan pencatatan data kelahiran serta kematian menjadi lebih sederhana dan efisien, yang sangat bermanfaat bagi masyarakat di daerah terpencil dengan akses terbatas ke kantor pelayanan Disdukcapil. Inovasi ini diharapkan dapat membantu mempercepat proses administratif, meningkatkan akurasi data, serta memberikan kemudahan akses kepada masyarakat dalam mengurus berbagai dokumen administrasi. Selain itu, LAPORRAMA juga dirancang untuk meminimalkan praktik pungutan liar dengan menjadikan setiap transaksi lebih transparan dan

terpantau. Implementasi ini sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap layanan pemerintah dengan menciptakan sistem yang lebih responsif, bersih, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.



Gambar 1. Launching Branding Inovasi LAPORRAMA (Suryatini, 2023)

Permasalahan yang melatarbelakangi lahirnya inovasi LAPORRAMA berkaitan erat dengan kompleksitas administrasi yang sering mengakibatkan penundaan dalam pengurusan dokumen kelahiran dan kematian, serta tantangan dalam memanfaatkan teknologi secara efektif. Di era kemajuan teknologi digital, LAPORRAMA hadir sebagai solusi yang tidak hanya menyederhanakan proses administratif, tetapi juga mengintegrasikan sistem informasi yang efisien. Namun, keberhasilan implementasi inovasi ini sangat bergantung pada pengembangan sistem informasi yang kokoh, serta pada penguatan sumber daya manusia (SDM) melalui pelatihan yang tepat. Oleh karena itu, manajemen perubahan yang efektif dan pemantauan serta evaluasi kinerja sistem menjadi krusial. Hubungan antara inovasi LAPORRAMA dengan sistem dan SDM menunjukkan bahwa keduanya saling melengkapi; sistem yang baik memerlukan dukungan SDM yang terlatih dan siap menghadapi perubahan, sedangkan SDM yang berkualitas akan lebih mampu mengoptimalkan penggunaan sistem yang ada. Hal ini memastikan keberhasilan dan keberlanjutan inovasi LAPORRAMA dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

Peluncuran LAPORRAMA tidak hanya sekedar sebuah inovasi teknologi, tetapi juga sebuah upaya nyata untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan adopsi teknologi yang tepat, Pemerintah Kabupaten Sintang berharap untuk menciptakan lingkungan yang lebih efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Yunizka & Isnawijayani, 2024). Implementasi LAPORRAMA diharapkan dapat memberikan dampak positif dalam meningkatkan efisiensi proses administrasi, mengurangi birokrasi yang berbelit, serta meningkatkan kepuasan masyarakat.

Pemerintah Kabupaten Sintang menegaskan komitmennya untuk terus bergerak maju dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan terjangkau bagi seluruh masyarakat melalui Langkah-langkah inovatif seperti LAPORRAMA. Meskipun masih banyak tantangan yang perlu dihadapi, langkah-

langkah ini merupakan awal yang baik dalam merespons tuntutan zaman yang semakin kompleks dan dinamis.

Penelitian ini membahas perkembangan terkini dalam layanan administrasi yang berkaitan dengan pencatatan kelahiran dan kematian, terutama dalam pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi melalui inovasi LAPORRAMA untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas pelayanan. Penelitian ini juga mengidentifikasi sejumlah penelitian sebelumnya yang relevan dalam bidang serupa. Salah satu penelitian tersebut adalah tentang penggunaan *google form* oleh Panitia Pengawas Pemilu Kecamatan (Panwascam) Daha Selatan sebagai alat pelaporan Form A (Muhammad Nasir, 2023). Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan *google form* meningkatkan efisiensi dalam penyusunan dan pengelolaan formulir, mempercepat proses pelaporan, serta memungkinkan pengumpulan data secara real-time. Meski demikian, kendala teknis seperti ketergantungan pada akses internet dan keterbatasan desain formulir menjadi tantangan yang perlu diperhatikan.

Penelitian yang relevan dengan penelitian ini meliputi inovasi aplikasi pelaporan ketenagakerjaan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi (Disnakertrans) Provinsi Jawa Timur (Fajrin, 2023). Inovasi ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam melaporkan dan memantau status permasalahan ketenagakerjaan, sekaligus meningkatkan transparansi tindak lanjut dari Disnakertrans. Selain itu, inovasi dalam layanan publik juga terlihat pada Program "KAIN IKAT" yang dikembangkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sintang (Apriyani et al., 2024). Program ini dirancang untuk menyederhanakan proses perizinan bagi pelaku usaha, dengan memperhatikan lima atribut inovasi yang mendukung aksesibilitas dan kemudahan pelayanan. Meski ada tantangan berupa jaringan internet yang terbatas, program ini diharapkan mampu memperkuat pelayanan publik di masa mendatang.

Penelitian tentang inovasi LAPORRAMA oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang ini mencerminkan kemajuan terbaru dalam pengembangan layanan administrasi terkait kelahiran dan kematian. Dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, inovasi ini memberikan solusi untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan publik di tingkat local (Nur et al., 2024). *State of the art* dari penelitian ini terletak pada pendekatan proaktif dalam menghadapi tuntutan zaman yang semakin kompleks, dengan memperkenalkan sistem pelaporan dan pencatatan data yang lebih sederhana dan efisien. Selain itu, penelitian ini juga mewakili *trend* global dalam pemanfaatan teknologi untuk memperbaiki proses administrasi publik, sejalan dengan upaya-upaya untuk menciptakan masyarakat yang lebih efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Melalui inovasi LAPORRAMA penelitian ini mengusung semangat untuk terus berinovasi dalam menyediakan layanan publik yang berkualitas dan terjangkau bagi seluruh masyarakat, memperkuat pondasi pembangunan yang berkelanjutan di tingkat lokal, serta memberikan kontribusi dalam pembangunan manusia dan peningkatan daya saing bangsa secara keseluruhan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan dalam kurun waktu 6 (enam) bulan, terhitung sejak Mei sampai dengan Oktober 2024 dan berlokasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif

yang bertujuan untuk memahami fenomena sosial secara mendalam. Penelitian kualitatif digunakan untuk mengeksplorasi masalah yang melibatkan aspek manusia dan sosial, di mana data dikumpulkan melalui pandangan dan analisis langsung di lapangan (Amruddin, 2022). Pendekatan kualitatif diterapkan untuk mengkaji administrasi kelahiran dan kematian serta penerapan inovasi LAPORRAMA oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang. Peneliti akan menggali perspektif berbagai pemangku kepentingan, termasuk petugas administrasi dan masyarakat pengguna layanan. Data diperoleh melalui teknik wawancara, observasi, dan analisis dokumen untuk memberikan pemahaman yang menyeluruh mengenai tantangan dan keberhasilan implementasi inovasi ini. Tujuan utamanya adalah memahami dimensi sosial, budaya, dan teknologi yang memengaruhi inovasi LAPORRAMA dalam konteks lokal.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melibatkan observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang perilaku, interaksi sosial, serta konteks situasional yang relevan dengan masalah penelitian. Wawancara digunakan untuk memperoleh informasi rinci dari responden melalui interaksi langsung, sedangkan studi dokumentasi melibatkan analisis dokumen atau bahan tertulis yang terkait dengan topik penelitian, seperti arsip dan laporan resmi. Langkah-langkah analisis data meliputi reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data. Reduksi data dilakukan untuk menyederhanakan data yang kompleks, sedangkan penyajian data membantu dalam menyusun kembali data agar lebih mudah diakses. Terakhir, verifikasi data memastikan keakuratan dan validitas data melalui triangulasi atau metode lain yang sesuai. Pendekatan ini diharapkan dapat menghasilkan pemahaman yang mendalam dan detail mengenai implementasi inovasi teknologi dalam layanan administrasi publik.

PEMBAHASAN

Inovasi LAPORRAMA DISDUKCAPIL Kabupaten Sintang

Inovasi adalah proses pengembangan atau penerapan ide-ide baru yang bertujuan untuk menciptakan nilai tambah, baik dalam bentuk produk, layanan, atau metode (Yulanda & Frinaldi, 2023). Inovasi dalam pelayanan publik berfungsi untuk memperbaiki atau memperbarui cara layanan diberikan kepada masyarakat, sehingga lebih efektif, efisien, dan mampu memenuhi kebutuhan yang berkembang. Inovasi dapat melibatkan penerapan teknologi baru, perubahan proses, atau pendekatan yang lebih kolaboratif dalam memberikan layanan.

Di Indonesia, inovasi dalam pelayanan publik telah menjadi perhatian utama, terutama dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah terus mendorong berbagai inisiatif inovatif melalui kebijakan dan program seperti Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan layanan digital terpadu di tingkat pusat dan daerah (Rusdy & Flambonita, 2023). Kondisi inovasi pelayanan publik di Indonesia masih berada dalam tahap pengembangan dengan tantangan signifikan, seperti infrastruktur digital yang belum merata, kapasitas sumber daya manusia yang masih perlu ditingkatkan, serta resistensi terhadap perubahan di beberapa lembaga pemerintah.

Beberapa daerah di Indonesia telah berhasil melakukan terobosan signifikan dalam pelayanan publik melalui inovasi digital (Salsa Bella & Widodo, 2023). Misalnya, pengembangan aplikasi layanan terpadu yang mempermudah akses warga terhadap layanan kependudukan, kesehatan, dan perizinan. Inovasi ini telah

memberikan dampak positif dalam mempercepat proses pelayanan, mengurangi biaya administrasi, dan meningkatkan transparansi pemerintah. Namun, keberhasilan inovasi ini memerlukan dukungan kebijakan yang konsisten, peningkatan kapasitas teknologi, serta kolaborasi yang erat antara berbagai pemangku kepentingan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sintang berperan penting dalam memperkenalkan inovasi terbaru dalam pencatatan kelahiran dan kematian melalui layanan digital terpadu, yang berkaitan erat dengan administrasi kependudukan. Berdasarkan Peraturan Bupati Sintang Nomor 58 Tahun 2023, Disdukcapil Kabupaten Sintang meluncurkan sebuah inovasi administrasi kependudukan yang bernama LAPORRAMA untuk pencatatan kelahiran dan kematian. Inovasi ini berlandaskan pada Undang-Undang Administrasi Kependudukan dan Pelayanan Publik, yang bertujuan memastikan hak warga dalam mendapatkan dokumen sah, seperti akta kelahiran dan kematian, yang penting bagi status hukum individu dan mendukung database pembangunan nasional. Melalui LAPORRAMA, Disdukcapil Kabupaten Sintang menciptakan solusi untuk mempercepat dan menyederhanakan proses pelayanan, sehingga cakupan kepemilikan dokumen kependudukan meningkat. Inovasi ini memberikan kepastian hukum, alur layanan yang jelas, serta aksesibilitas yang lebih baik bagi masyarakat, sejalan dengan norma hukum yang berlaku.

LAPORRAMA merupakan langkah strategis untuk menjalin kerjasama antara pihak-pihak berwenang dan berkepentingan dalam menjalankan tugas serta fungsinya terkait pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Sintang. Inovasi ini bertujuan untuk memanfaatkan potensi, keahlian, serta fasilitas yang ada, sehingga menciptakan sinergi yang kuat antara berbagai lembaga. Kerjasama ini berfokus pada kemitraan, berbagi tanggung jawab, serta menjamin keberlanjutan pelayanan publik yang efisien dan tepat sasaran. Dengan demikian, LAPORRAMA hadir untuk menyatukan upaya semua pihak dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang terintegrasi dan berkualitas bagi masyarakat Kabupaten Sintang.

Tujuan dari diciptakannya inovasi LAPORRAMA adalah untuk mengembangkan dan memperkuat jaringan kerjasama antar Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sintang yang memiliki kewenangan dan kepentingan dalam penerbitan akta catatan sipil. Dengan membangun kolaborasi ini, diharapkan proses penerbitan dokumen penting seperti akta kelahiran dan kematian dapat dilakukan dengan lebih efisien dan terkoordinasi. Selain itu, LAPORRAMA juga bertujuan untuk mencapai target nasional dalam cakupan kepemilikan akta catatan sipil, sehingga setiap warga negara, terutama di Kabupaten Sintang, dapat memperoleh akses yang lebih baik terhadap dokumen-dokumen penting ini.

Lebih lanjut, LAPORRAMA dirancang untuk memberikan pelayanan yang cepat, mudah, autentik, dan murah (gratis), baik melalui jalur digital maupun *non-digital*. Tujuan ini mencerminkan komitmen untuk mempermudah akses masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan, sekaligus memastikan bahwa semua proses dapat berlangsung dengan transparan dan akuntabel. Dengan demikian, LAPORRAMA menjadi inisiatif yang tidak hanya berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan, tetapi juga pada peningkatan kepuasan masyarakat terhadap administrasi kependudukan di Kabupaten Sintang.

Administrasi kependudukan merupakan landasan utama bagi berbagai layanan publik, karena semua layanan ini memerlukan data akurat tentang identitas dan

status warga negara (Nawarisma et al., 2020). Melalui inovasi digital yang diterapkan Disdukcapil Sintang, proses pencatatan kelahiran dan kematian menjadi lebih cepat, mudah, dan terintegrasi, sehingga data kependudukan seperti Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan Kartu Keluarga (KK) dapat diperbarui secara *real-time*. Inovasi ini tidak hanya menyederhanakan birokrasi, tetapi juga memastikan akurasi dan validitas data kependudukan yang menjadi dasar untuk layanan di sektor lain seperti kesehatan, pendidikan, dan kesejahteraan sosial.

Pelayanan administrasi kependudukan (*adminduk*) meskipun bukan merupakan pelayanan dasar, berperan penting sebagai fondasi bagi seluruh jenis pelayanan publik. Administrasi kependudukan menyediakan data fundamental seperti Nomor Induk Kependudukan (NIK), Kartu Keluarga (KK), dan Kartu Identitas Anak (KIA) yang menjadi dasar dalam berbagai layanan seperti kesehatan, pendidikan, dan kesejahteraan sosial (Jemali, 2023). Salah satu inovasi dalam bidang ini adalah pelayanan kelahiran terpadu, masyarakat bisa mendapatkan akta kelahiran sekaligus NIK (jika belum memiliki), KK baru (jika anak belum terdaftar), KIA, dan aktivasi Kartu Identitas Digital (KID). Inovasi ini mempercepat proses administrasi dan memastikan bahwa setiap warga negara mendapatkan hak identitas mereka secara terpadu dan efisien, sehingga dapat diakses oleh berbagai sektor layanan publik dengan mudah.

Selain itu, pencatatan kematian juga merupakan salah satu aspek penting dalam administrasi kependudukan yang harus dilakukan dengan tepat dan segera. Melalui inovasi Pencatatan Kematian Terpadu, proses pencatatan kematian kini dapat dilakukan secara lebih efisien dan menyeluruh (Namora et al., 2023). Kematian, sebagai salah satu peristiwa penting dalam kehidupan, harus dilaporkan dan dicatat oleh negara dalam bentuk akta kematian yang sah. Setiap kematian wajib dilaporkan oleh keluarga atau pihak yang mewakili kepada instansi pelaksana, paling lambat 30 hari sejak tanggal kematian. Melalui sistem pelayanan terpadu ini, berbagai dokumen penting seperti akta kematian, pembaruan Kartu Keluarga (KK) dengan pengurangan anggota yang telah meninggal, dan pembaruan status KTP-el bagi suami atau istri yang berstatus cerai mati dapat diproses sekaligus.

LAPORRAMA sebagai bentuk peningkatan dalam pelayanan publik oleh Disdukcapil Kabupaten Sintang, khususnya terkait pengurusan akta kelahiran dan kematian. Inovasi ini hadir sebagai respons terhadap berbagai tantangan dalam pelayanan administrasi kependudukan, termasuk hambatan akses di daerah terpencil yang sering kali mempersulit masyarakat untuk memperoleh dokumen resmi. Dengan sistem digital ini, pelayanan publik dapat dijalankan dengan lebih cepat, akurat, dan transparan, mengurangi beban administratif bagi masyarakat serta meningkatkan efisiensi layanan yang diterima.

LAPORRAMA juga memperlihatkan contoh praktik pelayanan publik yang memperhatikan kenyamanan dan kemudahan bagi pengguna. Di fasilitas kesehatan seperti Puskesmas, masyarakat tidak hanya mendapatkan pelayanan kesehatan tetapi juga dapat langsung mengakses layanan administrasi, seperti pengurusan akta kelahiran dan kematian. Hal ini memudahkan masyarakat dalam situasi bahagia maupun duka, mengurangi waktu dan tenaga yang diperlukan untuk mengurus dokumen penting.

Inovasi ini juga mencakup aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang mempermudah integrasi data kependudukan. Dengan demikian, keluarga yang mengalami kehilangan tidak perlu lagi melalui proses administrasi yang rumit dan

terpisah untuk setiap dokumen. Semua layanan dapat diakses melalui satu platform terpadu, menjadikan pencatatan kematian tidak hanya lebih cepat tetapi juga lebih transparan. Penerapan pelayanan digital terpadu ini memastikan bahwa setiap warga yang meninggal dunia tercatat secara resmi, dengan seluruh perubahan data kependudukan terkait dapat diperbarui dalam waktu yang sama, mengurangi beban administrasi bagi keluarga yang ditinggalkan (Annisa & Laksmono, 2023).

Ruang lingkup LAPORRAMA mencakup berbagai aspek yang terkait dengan sinergisitas antara pihak-pihak berwenang dan berkepentingan, sesuai dengan fungsi dan tanggung jawab masing-masing. Ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan menciptakan akses yang mudah dan murah bagi masyarakat Kabupaten Sintang, baik melalui sistem digital maupun non-digital. Dengan demikian, LAPORRAMA berupaya untuk memastikan bahwa semua lapisan masyarakat dapat memperoleh dokumen administrasi kependudukan tanpa kesulitan.

Selain itu, LAPORRAMA juga melibatkan promosi bersama (*joint promotion*) untuk meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai layanan yang tersedia. Sinergi lintas sektor yang terpadu dan sistematis menjadi elemen kunci dalam pengelolaan layanan, sehingga fungsi dan tanggung jawab dalam jejaring LAPORRAMA dapat dioptimalkan. *Joint promotion* dalam konteks ini mengacu pada upaya kolaboratif antara berbagai pihak, terutama lembaga pemerintah dan pemangku kepentingan, untuk bersama-sama mempromosikan layanan yang ditawarkan oleh LAPORRAMA. Ini berarti bahwa semua pihak yang terlibat, seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, instansi pemerintah daerah, serta organisasi masyarakat, akan bekerja sama dalam melakukan kampanye untuk meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang tersedia.

Tujuan dari *joint promotion* untuk memastikan bahwa informasi tentang LAPORRAMA dan manfaatnya disebarluaskan secara efektif, sehingga masyarakat lebih memahami dan memanfaatkan layanan yang ada. Dengan memanfaatkan kekuatan dan jaringan masing-masing pihak, promosi bersama ini diharapkan dapat menjangkau lebih banyak orang dan mengurangi hambatan dalam akses layanan, sehingga meningkatkan partisipasi masyarakat dalam program-program administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Melalui pendekatan ini, LAPORRAMA bertujuan untuk mencapai cakupan kepemilikan akta catatan sipil kelahiran dan kematian sesuai dengan target capaian nasional yang telah ditetapkan oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dengan kata lain, LAPORRAMA tidak hanya berfokus pada pelayanan administratif, tetapi juga pada penguatan jejaring kerjasama antar lembaga untuk mencapai tujuan bersama dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan yang lebih baik.

Sasaran LAPORRAMA dirancang untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Sintang. Pertama, sasaran ini mencakup peningkatan kapasitas layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan masyarakat, memastikan bahwa dokumen kependudukan dapat diakses dengan mudah dan efisien. Selain itu, LAPORRAMA bertujuan untuk mencapai target nasional dalam kepemilikan akta catatan sipil, sehingga semua warga negara memiliki dokumen penting yang sah.

Selain itu, sasaran ini juga fokus pada peningkatan pengetahuan dan kesadaran masyarakat tentang pentingnya dokumen kependudukan dalam berbagai kepentingan dan peristiwa hukum. Meningkatnya pemahaman mengenai hal ini, diharapkan masyarakat akan lebih aktif dalam mengurus dokumen yang diperlukan. Selanjutnya, terbentuknya kesepahaman dan kerjasama lintas sektor melalui kolaborasi antara pemangku kepentingan juga merupakan sasaran kunci, yang bertujuan menciptakan sinergi dalam penyelenggaraan layanan. Terakhir, LAPORRAMA berkomitmen untuk memastikan bahwa pelayanan publik dilaksanakan sesuai dengan norma hukum yang jelas dan transparan, memberikan kepastian dan kejelasan alur layanan bagi masyarakat. LAPORRAMA diharapkan dapat memberikan dampak positif yang signifikan bagi masyarakat dalam hal administrasi kependudukan.

Penugasan dan tanggung jawab dalam pelaksanaan LAPORRAMA diatur melalui Kesepahaman Bersama dan Perjanjian Kerjasama antara berbagai pemangku kepentingan lintas sektor. Kerjasama ini memastikan bahwa semua pihak terlibat dalam menjalankan dan mendukung inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan, dengan fokus pada kolaborasi untuk mencapai hasil yang optimal.

Pelaksanaan LAPORRAMA dilakukan secara sistematis melalui transformasi elektronik yang berbasis pada database Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) terpusat. Sistem ini memanfaatkan platform digital, termasuk website resmi di dukcapil.sintang@go.id dan grup *WhatsApp* LAPORRAMA, yang dapat diakses oleh masyarakat, pemohon, dan stakeholder. Pengelolaan informasi dan layanan dilakukan oleh petugas operator LAPORRAMA yang ditunjuk, memastikan bahwa semua permohonan dapat diproses dengan efisien. Layanan LAPORRAMA tersedia setiap hari kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), dengan tindak lanjut penyelesaian yang diatur dalam Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur, sehingga memberikan kepastian bagi masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan.

Tahapan monitoring dan evaluasi dilakukan secara sistematis untuk menyediakan umpan balik yang berguna bagi perbaikan sistem. Laporan hasil monitoring disampaikan secara tertulis melalui grup *WhatsApp* LAPORRAMA, dengan format yang sesuai untuk kebutuhan data yang diperlukan. Ini memungkinkan stakeholder untuk melaporkan masalah secara cepat dan efisien. Selain itu, komunikasi antar stakeholder diatur dengan menunjuk kontak person dan narahubung dari setiap pihak yang terlibat, yang juga menjadi anggota grup *WhatsApp*. Komunikasi langsung dapat difasilitasi melalui Kantor Disdukcapil Kabupaten Sintang, khususnya di bidang pelayanan pencatatan sipil. Dengan demikian, alur informasi tetap terbuka dan responsif, memastikan bahwa semua pihak dapat berkolaborasi dengan baik dalam meningkatkan layanan kepada masyarakat.

Ketentuan lain dari LAPORRAMA menegaskan bahwa aksi sistem ini dilaksanakan dengan prioritas utama pada pencatatan kelahiran baru (*new birth*) dan pencatatan kematian baru (*new death*). Dalam pelaksanaannya, jika terdapat perubahan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur tata cara dan persyaratan, maka ketentuan yang berlaku adalah yang telah ditetapkan saat itu, sepanjang tidak bertentangan dengan regulasi yang lebih baru. Hal ini menunjukkan fleksibilitas LAPORRAMA untuk beradaptasi dengan perubahan yang terjadi dalam kerangka hukum yang lebih luas.

Standar pelayanan dan standar operasional prosedur (SOP) yang saat ini berlaku di Bidang Pencatatan Sipil juga diterapkan dalam LAPORRAMA, kecuali jika ada pengaturan tersendiri yang ditetapkan untuk kasus tertentu. Ini memastikan bahwa LAPORRAMA beroperasi dalam kerangka kerja yang jelas dan terstandarisasi, memberikan jaminan kualitas kepada masyarakat. Untuk hal-hal yang belum cukup diatur dalam peraturan ini, petunjuk pelaksanaan akan ditetapkan melalui Keputusan Bupati Sintang, yang menunjukkan komitmen untuk terus memperbaiki dan menyesuaikan sistem pelayanan.

Oleh karena itu, model inovasi LAPORRAMA bukan hanya bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan, tetapi juga berkomitmen untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara responsif dan adaptif. Melalui landasan hukum yang jelas dan prosedur yang transparan, LAPORRAMA diharapkan dapat menjadi solusi dalam mengatasi tantangan yang ada, serta memberikan layanan yang lebih baik bagi masyarakat Kabupaten Sintang. Inovasi ini mencerminkan sinergi antara teknologi, regulasi, dan kolaborasi antar stakeholder, menjadikannya sebagai langkah signifikan menuju pelayanan publik yang lebih modern dan terintegrasi.

Indikator Implementasi Inovasi LAPORRAMA

Inovasi pelayanan dan pelaporan kelahiran dan kematian atau yang disingkat LAPORRAMA ditinjau dengan empat indikator, yang meliputi efisiensi administrasi, aksesibilitas masyarakat, akurasi data, dan kepuasan masyarakat, sebagai berikut.

1. Efisiensi Administrasi Inovasi LAPORRAMA

Layanan administrasi kelahiran dan kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang telah mengalami transformasi signifikan melalui inovasi LAPORRAMA, yang dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas dalam pengurusan dokumen kependudukan. Melalui inovasi ini, masyarakat kini dapat mengurus akta kelahiran dan kematian secara online, tanpa harus datang langsung ke kantor Disdukcapil. Transformasi ini menjadi penting, terutama bagi masyarakat di daerah terpencil yang kerap menghadapi kendala geografis dan cuaca dalam mengakses layanan publik. Inovasi berbasis teknologi ini bertujuan untuk mempercepat dan menyederhanakan proses administrasi, sehingga warga dapat lebih mudah memenuhi kebutuhan administratif mereka.

Pada tanggal 2 Juli 2024, pukul 10.00 s.d. 11.00 WIB, peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Sintang, Bapak H. Edy Harmaini, S.E., M.Si., untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam terkait penerapan inovasi LAPORRAMA. Dalam wawancara tersebut, ia menjelaskan bahwa LAPORRAMA memberikan dampak nyata dalam hal efisiensi waktu dan akses layanan. Sebelumnya, warga harus menempuh perjalanan yang jauh untuk mengurus dokumen kependudukan, terutama di musim hujan yang sering kali memperburuk kondisi jalan di wilayah pedalaman. Namun, dengan adanya sistem aplikasi online ini, warga kini bisa langsung mengakses layanan dari fasilitas kesehatan seperti Puskesmas, asalkan fasilitas tersebut memiliki akses internet dan perangkat yang memadai. Inovasi ini menjadi solusi praktis yang mengurangi beban perjalanan dan biaya bagi masyarakat.

Penerapan LAPORRAMA di Puskesmas tidak hanya mendukung aksesibilitas layanan, tetapi juga meningkatkan peran Puskesmas dalam memberikan pelayanan kependudukan yang terintegrasi. Puskesmas, sebagai fasilitas kesehatan yang lebih dekat dengan masyarakat, menjadi titik akses penting bagi warga, khususnya

mereka yang berada di daerah terpencil. Kemudahan ini dirasakan oleh masyarakat yang sebelumnya menghadapi keterbatasan akses ke kantor Disdukcapil karena kondisi geografis yang sulit dijangkau. Dengan adanya layanan administrasi kependudukan di Puskesmas, masyarakat kini dapat langsung mengurus akta kelahiran bagi anak-anak yang lahir di fasilitas tersebut, sehingga dokumen penting ini dapat diperoleh secara cepat dan tepat waktu.

Lebih lanjut, wawancara dengan Bapak Edy Harmaini juga menggarisbawahi pentingnya koneksi internet yang stabil sebagai syarat utama dalam penerapan layanan digital ini. Keberadaan infrastruktur jaringan yang memadai di Puskesmas memungkinkan akses aplikasi LAPORRAMA untuk mengolah data kependudukan dengan efisien. Meski demikian, masih terdapat tantangan dalam hal ketersediaan jaringan di beberapa wilayah yang belum sepenuhnya terjangkau oleh internet. Oleh karena itu, penguatan infrastruktur digital menjadi hal penting agar inovasi ini dapat berjalan optimal dan memberikan manfaat luas bagi masyarakat.

Peningkatan aksesibilitas layanan kependudukan ini juga mencerminkan pentingnya digitalisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Digitalisasi memungkinkan birokrasi yang lebih sederhana, terstruktur, dan terintegrasi, sehingga proses pengurusan dokumen kependudukan menjadi lebih cepat dan tidak lagi membebani masyarakat. Inovasi ini juga mempermudah koordinasi antara instansi kesehatan dan kependudukan, memastikan bahwa masyarakat mendapatkan layanan dasar secara efisien tanpa harus mengalami hambatan administratif. Selain itu, dengan pengurangan perjalanan ke kantor Disdukcapil, warga dapat menghemat biaya dan waktu, sekaligus memperoleh layanan yang lebih mudah diakses.

Oleh karena itu, inovasi LAPORRAMA merupakan contoh transformasi digital yang berhasil dalam pelayanan publik, khususnya di bidang administrasi kependudukan. Melalui integrasi layanan antara Puskesmas dan Disdukcapil serta pemanfaatan teknologi digital, inovasi ini memberikan manfaat langsung yang dirasakan oleh masyarakat, terutama di daerah terpencil yang sulit diakses. Inisiatif ini tidak hanya meningkatkan efisiensi layanan, tetapi juga menciptakan kemudahan bagi warga dalam mengakses dokumen penting, seperti akta kelahiran, yang berperan vital dalam berbagai aspek kehidupan. Implementasi LAPORRAMA menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik memiliki potensi besar untuk memajukan kualitas hidup masyarakat, meningkatkan inklusivitas layanan, dan mengoptimalkan kinerja administrasi publik secara keseluruhan.

2. Aksesibilitas Masyarakat terhadap Implementasi Inovasi LAPORRAMA

Inovasi LAPORRAMA yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sintang bertujuan untuk meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan pelaporan kelahiran dan kematian, khususnya di wilayah terpencil. Teknologi ini menawarkan solusi yang signifikan bagi masyarakat yang tinggal di daerah pedalaman dengan menyediakan kemudahan melalui akses digital. Dengan LAPORRAMA, masyarakat tidak perlu lagi menempuh perjalanan jauh ke kantor Disdukcapil, karena proses pengurusan dokumen kependudukan, seperti akta kelahiran dan kematian, kini dapat dilakukan langsung di Puskesmas setempat yang terhubung dengan aplikasi tersebut.

Teknologi LAPORRAMA menjadi penting dalam menghadapi tantangan geografis di daerah terpencil. Akses internet di Puskesmas memungkinkan

pengurusan akta kelahiran dan kematian berlangsung lebih cepat dan dekat dengan masyarakat, sehingga mengurangi beban perjalanan jauh ke kantor Disdukcapil di pusat kabupaten. Bagi warga yang berada di lokasi sulit dijangkau, ini adalah solusi yang dapat menghemat biaya transportasi sekaligus mempermudah proses administrasi kependudukan. Selain itu, keberadaan layanan ini juga mempercepat proses pengurusan dokumen yang sebelumnya harus dilakukan melalui birokrasi yang lebih panjang.

Implementasi LAPORRAMA di Puskesmas sebagai pusat layanan digital menunjukkan bagaimana teknologi dapat memperluas jangkauan layanan publik ke daerah-daerah yang sulit diakses. Dengan infrastruktur internet yang memadai, Puskesmas dapat berperan sebagai perpanjangan layanan Disdukcapil di wilayah pedesaan, sehingga dapat membantu mengurangi ketimpangan akses layanan antara masyarakat perkotaan dan pedesaan. Transformasi digital ini mempercepat waktu pengurusan dokumen kependudukan dan memberikan keuntungan nyata bagi masyarakat yang terisolasi dari akses administratif.

Selain manfaat praktis bagi masyarakat, LAPORRAMA juga mencerminkan komitmen pemerintah dalam mengurangi hambatan akses bagi masyarakat yang tinggal di wilayah dengan keterbatasan infrastruktur. Pemanfaatan teknologi ini berpotensi meningkatkan kesejahteraan masyarakat di daerah terpencil, yang sebelumnya harus menghadapi tantangan logistik untuk mengurus dokumen dasar. Melalui layanan ini, pemerataan akses terhadap layanan publik semakin terwujud, sehingga semua lapisan masyarakat dapat memperoleh hak administratif dengan lebih mudah.

Secara keseluruhan, LAPORRAMA menunjukkan dampak positif digitalisasi layanan publik dalam menjawab kebutuhan masyarakat pedalaman. Di tengah berbagai tantangan geografis, inovasi ini memungkinkan Disdukcapil Kabupaten Sintang untuk menghadirkan layanan kependudukan yang efisien dan mudah diakses bagi seluruh warga, termasuk mereka yang berada di wilayah yang sulit dijangkau. Dengan pemanfaatan teknologi ini, LAPORRAMA memberikan kontribusi penting dalam meningkatkan inklusivitas layanan kependudukan dan mendorong pemerataan akses layanan publik di seluruh daerah.

3. Akurasi Data Penerapan Inovasi LAPORRAMA

Keakuratan data dalam inovasi LAPORRAMA menjadi faktor penting untuk memastikan pencatatan kelahiran dan kematian berjalan dengan tepat dan valid. Sistem digital ini mampu mengurangi risiko kesalahan yang sering muncul dalam pencatatan manual, karena informasi terkait kelahiran dan kematian dapat dimasukkan langsung oleh Puskesmas atau petugas yang berwenang secara real-time. Dengan keakuratan yang lebih baik, dokumen kependudukan seperti akta kelahiran dan kematian dapat dikeluarkan sesuai ketentuan hukum dan berfungsi sebagai dokumen resmi tanpa keraguan mengenai keabsahannya.

Pelaksanaan wawancara yang dilakukan pada tanggal 8 Juli 2024, pukul 09.00 s.d. 10.00 WIB dengan Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan (PPID) Disdukcapil Kabupaten Sintang, Ibu Sari Fipriyanti, S.H., M.H., dijelaskan bahwa penerapan LAPORRAMA berfokus pada pentingnya akurasi dan transparansi data. Berdasarkan undang-undang, keterlambatan dalam pengurusan dokumen kelahiran dan kematian dikenakan denda resmi, yaitu Rp50.000 untuk kelahiran yang terlambat 60 hari dan Rp10.000 untuk kematian yang terlambat 30 hari. Beliau menyatakan bahwa selama ini terjadi penyalahgunaan terkait nominal

denda yang sering di-markup dan menjadi pungutan liar (pungli). Penemuan ini menjadi salah satu alasan utama di balik inovasi LAPORRAMA.

Implementasi LAPORRAMA dinilai mampu meningkatkan keakuratan data administrasi, sekaligus mengurangi peluang terjadinya pungli. Sistem ini memastikan setiap biaya yang dikenakan tercatat dengan jelas dan sesuai regulasi, sehingga masyarakat terlindungi dari penambahan biaya yang tidak sah. Digitalisasi juga menghilangkan potensi kesalahan pencatatan yang kerap muncul pada sistem manual, mengurangi kerumitan dan menambah kepastian bagi masyarakat dalam mengakses layanan kependudukan.

Selain meningkatkan keandalan pencatatan, LAPORRAMA membantu menciptakan lingkungan yang lebih transparan di Disdukcapil Kabupaten Sintang. Sistem digital ini memastikan bahwa setiap transaksi yang melibatkan denda dan biaya lainnya dapat dipantau, sehingga mengurangi peluang bagi oknum petugas untuk melakukan pungli. Inovasi ini tidak hanya memberikan solusi administratif tetapi juga memperkuat etika pelayanan publik.

Penerapan LAPORRAMA turut memperbaiki tata kelola administrasi publik di Kabupaten Sintang melalui peningkatan keakuratan, efisiensi, dan keadilan dalam layanan kependudukan. Inovasi ini menciptakan proses yang lebih andal, bebas dari praktik korupsi, dan transparan, yang pada gilirannya membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik. Dengan digitalisasi ini, LAPORRAMA menjadi instrumen penting untuk mewujudkan tata kelola yang lebih baik dan etis dalam administrasi publik.

4. Kepuasan Masyarakat terhadap Implementasi Inovasi LAPORRAMA

Inovasi LAPORRAMA yang diperkenalkan oleh Disdukcapil Kabupaten Sintang memberikan dampak positif yang signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam layanan administrasi kependudukan, khususnya untuk pengurusan akta kelahiran dan kematian. Masyarakat kini dapat memperoleh dokumen penting ini dengan proses yang lebih cepat dan efisien, tanpa harus melalui prosedur yang berbelit. Kehadiran LAPORRAMA telah membuat akses terhadap layanan publik menjadi lebih mudah, sehingga masyarakat merasakan kemudahan dalam mengurus dokumen kependudukan secara praktis dan nyaman.

Wawancara pada tanggal 4 Juli 2024, pukul 14.00 s.d. 15.00 WIB dengan Ketua Ikatan Bidan Indonesia Kabupaten Sintang, Ibu Yuli Sri Ayu, S.K.M., dijelaskan bahwa inovasi ini sangat bermanfaat bagi para ibu yang baru melahirkan. Dengan adanya LAPORRAMA, para ibu dapat membawa pulang akta kelahiran bayi bersamaan dengan kepulangan mereka dari fasilitas kesehatan. Hal ini meningkatkan kepuasan pengguna layanan karena proses yang lebih cepat dan efisien mengurangi beban administratif yang sebelumnya mungkin menjadi tantangan. Ini juga merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan publik yang memperhatikan aspek kecepatan dan kenyamanan dalam pengurusan administrasi.

Tidak hanya dalam situasi yang menggembirakan, LAPORRAMA juga berperan penting dalam membantu keluarga yang mengalami musibah, seperti kematian bayi. Dalam situasi berduka, kecepatan dan efisiensi pelayanan menjadi sangat penting agar tidak menambah beban administratif bagi keluarga yang tengah berduka. Melalui LAPORRAMA, bidan dapat bekerja sama dengan pihak desa atau kelurahan serta Disdukcapil untuk segera mengurus akta kematian, sehingga keluarga dapat memperoleh dokumen yang diperlukan tanpa kendala. Hal ini mencerminkan kemampuan sistem LAPORRAMA dalam merespons kebutuhan

masyarakat secara tepat waktu, yang juga menjadi salah satu faktor penentu kepuasan publik.

LAPORRAMA mengintegrasikan elemen-elemen pelayanan dari fasilitas kesehatan hingga lembaga administrasi dalam satu sistem yang terkoordinasi dengan baik. Efisiensi dan kecepatan layanan publik yang dicapai melalui inovasi ini berkontribusi pada peningkatan kepuasan masyarakat, yang dapat langsung merasakan manfaat teknologi dalam memudahkan proses administrasi dalam berbagai situasi. Inovasi ini mengukuhkan posisi LAPORRAMA sebagai alat yang memperkuat indikator kepuasan publik, melalui pelayanan yang cepat, responsif, dan selaras dengan kebutuhan masyarakat.

Sebagai instrumen peningkat kualitas layanan publik, LAPORRAMA mencerminkan pelayanan yang adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Kemampuannya dalam memberikan layanan administrasi yang cepat, baik dalam suasana bahagia maupun di tengah musibah, menunjukkan pelayanan publik yang responsif dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan. Dengan demikian, LAPORRAMA tidak hanya mempermudah proses administrasi, tetapi juga berdampak positif terhadap persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang disediakan oleh lembaga publik.

Tantangan dan Hambatan dalam Implementasi Inovasi LAPORRAMA

Penerapan inovasi LAPORRAMA oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sintang merupakan upaya untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas dalam pelayanan administrasi kependudukan. Sebelum adanya inovasi ini, tantangan utama yang dihadapi masyarakat adalah keterbatasan akses ke layanan Disdukcapil, terutama bagi mereka yang tinggal di daerah terpencil. Warga harus menempuh perjalanan jauh ke kantor Disdukcapil untuk mengurus dokumen seperti akta kelahiran dan surat kematian, yang sering kali memakan waktu berjam-jam. Selain itu, proses pengurusan dokumen yang manual dan hanya dapat dilakukan selama jam kerja menambah kesulitan, terutama bagi mereka yang memiliki keterbatasan waktu.

Inovasi LAPORRAMA hadir sebagai solusi untuk mengatasi kendala tersebut. Dengan sistem yang memanfaatkan grup *WhatsApp*, masyarakat tidak lagi perlu datang langsung ke kantor Disdukcapil Kabupaten Sintang untuk mengurus dokumen. Mereka dapat memperoleh layanan dari mana saja, termasuk dari fasilitas kesehatan tempat persalinan berlangsung. Meskipun inovasi ini telah membawa perubahan yang signifikan, tantangan baru muncul dalam penerapannya. Saat ini, LAPORRAMA masih beroperasi melalui grup *WhatsApp* yang melibatkan 116 perangkat dari berbagai instansi, dan belum ada platform website yang lebih terstruktur. Selain itu, keterbatasan pelatihan bagi operator di setiap instansi menjadi hambatan, karena pelatihan yang direncanakan belum dilaksanakan akibat keterbatasan anggaran.

Tantangan lain dalam implementasi LAPORRAMA terkait dengan keterbatasan tenaga kesehatan di wilayah pedesaan. Praktik dukun kelahiran masih marak di beberapa desa, karena kurangnya tenaga medis profesional. Namun, dengan adanya LAPORRAMA, Dinas Kesehatan Kabupaten Sintang mendukung penuh inovasi ini sebagai cara untuk meminimalkan praktek ilegal tersebut. Inovasi ini juga diatur dalam Peraturan Bupati (PERBUP) No. 58 Tahun 2023, yang memberikan kerangka hukum bagi pelaksanaan LAPORRAMA, sekaligus memastikan keberlanjutannya sebagai bagian dari reformasi pelayanan publik di daerah.

Walaupun inovasi LAPORRAMA masih tergolong baru dan belum sepenuhnya dievaluasi karena belum beroperasi selama satu tahun, manfaatnya sudah terlihat jelas dalam hal aksesibilitas dan efisiensi pelayanan. Untuk memastikan keberhasilan jangka panjang, perlu dilakukan sosialisasi lebih luas kepada masyarakat. Sosialisasi yang baik akan memastikan bahwa masyarakat memahami cara menggunakan sistem ini dalam situasi yang mendesak, seperti kelahiran dan kematian. Dengan demikian, LAPORRAMA dapat dioptimalkan tidak hanya oleh instansi terkait, tetapi juga oleh masyarakat secara umum, sehingga layanan administrasi kependudukan menjadi lebih mudah diakses dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

KESIMPULAN

Inovasi LAPORRAMA yang diluncurkan oleh Disdukcapil Kabupaten Sintang telah membawa perubahan signifikan dalam pelayanan administrasi kependudukan, khususnya dalam pengurusan akta kelahiran dan kematian. Melalui pemanfaatan teknologi digital, LAPORRAMA meningkatkan aksesibilitas layanan bagi masyarakat, terutama di daerah terpencil, dengan meminimalkan perjalanan yang diperlukan untuk mengurus dokumen tersebut. Keberadaan sistem ini juga mengurangi risiko kesalahan data, meningkatkan transparansi, dan memerangi praktik pungutan liar, sehingga menciptakan lingkungan administrasi yang lebih bersih dan adil.

Inovasi LAPORRAMA telah berhasil menghadirkan praktik pelayanan publik yang lebih efisien dan responsif dalam bidang administrasi kependudukan, khususnya untuk pelaporan kelahiran dan kematian. Dengan integrasi digital yang memungkinkan proses lebih cepat dan transparan, LAPORRAMA bukan hanya meningkatkan kepuasan masyarakat, tetapi juga menciptakan standar pelayanan yang menekan kompleksitas birokrasi. Inovasi ini membuktikan bahwa pemanfaatan teknologi dalam layanan publik dapat menjadi solusi efektif untuk menghadapi tantangan geografis dan memastikan akses layanan yang setara bagi semua masyarakat, terutama di daerah terpencil.

Inovasi LAPORRAMA tidak hanya mempercepat proses pengurusan dokumen, tetapi juga memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi pengguna layanan. Dengan kemudahan akses di fasilitas kesehatan seperti Puskesmas, masyarakat dapat memperoleh akta kelahiran secara langsung setelah melahirkan dan mendapatkan dukungan dalam situasi duka seperti kematian. Hal ini mencerminkan responsivitas dan integrasi yang baik antara layanan kesehatan dan administrasi kependudukan, serta menegaskan pentingnya inovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Sintang.

REFERENSI

- Amlrudin, dkk. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Sukoharjo: Pradina Pustaka.
- Annisa, M., & Laksmono, B. S. (2023). Pengembangan Sistem Informasi Desa Dalam Upaya Penanggulangan Kemiskinan Di Desa Rarang Selatan. *Jurnal Ilmu Kesejahteraan Sosial*, 24(2). <https://doi.org/10.7454/jurnalkessos.v24i2.1011>
- Apriyani, E., Virnanda, I., & Setyowati, Y. D. (2024). Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Program “Kain Ikat” Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Sintang. *SOSIO EDUKASI Jurnal Studi Masyarakat dan Pendidikan*, 7(2), 90-102. <https://doi.org/10.29408/sosedu.v7i2.24025>.

- Badan Pusat Statistik Indonesia. (2023). *Sensus Penduduk 2010 - Indonesia*. 09, 1-44. <http://sp2010.bps.go.id/>
- Batoebara, M. U. (2021). Inovasi Dan Kolaborasi Dalam Era Komunikasi Digital. *Jurnal Prosiding*, 8(1), 21-29. <https://doi.org/https://doi.org/10.46576/jpr.v8i1.1470>
- Fajrin, A. M. (2023). Inovasi Layanan Pelaporan Permasalahan Ketenagakerjaan berbasis Aplikasi di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Dinamisia*, 7(3), 703-710. <https://doi.org/https://journal.unilak.ac.id/index.php/dinamisia/article/view/12575>
- Jemali, P. P. (2023). Perlindungan Hukum terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan bagi Warga Negara di Wilayah Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai. *Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat (Comserva)*, 3(3), 1095-1114. <https://doi.org/https://doi.org/10.59141/comserva.v3i03.847>
- Lailani, S., & Maulida, S. P. (2022). Analisis Pendapatan dan Jumlah Penduduk terhadap Tingkat Konsumsi di Provinsi Aceh. *Langgas: Jurnal Studi Pembangunan*, 1(1), 31-37. <https://doi.org/10.32734/ljsp.v1i1.8153>
- Muhammad Nasir, M. (2023). Pemanfaatan Google Form Untuk Pelaporan Form A di Panwasdam Daha Selatan: Inovasi Teknologi dalam Peningkatan Efisiensi dan Akurasi Pengawasan Pemilu. *Pendidikan Sosial Dan Humaniora*, 2(3), 10111-10121. <https://publisherqu.com/index.php/pediaqu>
- Namora, M. R., Permana, I., Yusran, R., & Fajri, H. (2023). Transformasi Public Service Delivery Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang. *Jurnal Mediasosian : Jurnal Ilmu Sosial Dan Administrasi Negara*, 7(1), 146-161. <https://doi.org/10.30737/mediasosian.v7i1.4531>
- Nawarisma, R., Haryaningsih, S., & Hutomo, T. (2020). Pelayanan Publik Dalam Penerbitan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Sambas. *GOVERNANCE: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 9(1), 1-14. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.26418%2Fgov.v9i1.2572>
- Nur, U., Putrianto, L. I., Nurhusna, I., & Nurhatia, R. (2024). Evaluasi Program Pelayanan Perizinan Online melalui Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). *Jurnal Pemerintahan Dan Kebijakan (JPK)*, 5(3), 128-141. <https://doi.org/https://doi.org/10.18196/jpk.v5i3.19194>
- Rusdy, R. M. I. R., & Flambonita, S. (2023). Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Spbe) Di Pemerintah Daerah Untuk Mewujudkan Good Governance. *Lex LATA*, 5(2), 218-239. <https://doi.org/10.28946/lexl.v5i2.2351>
- Salsa Bella, V., & Widodo, D. (2023). Implementasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Dalam Menunjang Pelayanan Publik Masyarakat Di Kecamatan Tambaksari. *Saraq Opat: Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 14-31. <https://doi.org/10.55542/saraqopat.v6i1.833>
- Suryatini. (2023). *Disdukcapil Launching Inovasi Pelaporan LAPORRAMA*. Radio Republik Indonesia. <https://www.rri.co.id/daerah/388404/disdukcapil-launching-inovasi-pelaporan-laporrama>
- Yadisar, A. M. (2017). Pelaksanaan Prosedur Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran. *FOKUS: Publikasi Ilmiah Untuk Mahasiswa, Staf Pengajar Dan Alumni Universitas Kapuas Sintang.*, 15(1), 46-54. <https://doi.org/10.51826/fokus.v15i1.75>

- Yulanda, A., & Frinaldi, A. (2023). Inovasi Program Identitas Kependudukan Digital dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Kependudukan di Indonesia. *Jurnal Ilmu Humaniora*, 7(2), 415-426. <https://doi.org/https://doi.org/10.22437/titian.v7i2.30348>
- Yunizka, V., & Isnawijayani. (2024). Komunikasi Pelayanan Publik Dalam Mempersuasi Minat Masyarakat Untuk Menggunakan Light Rail Transit (Lrt). *Jurnal Riset Mahasiswa Dakwah Dan Komunikasi*, 6(1), 29-41. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.24014/jrmdk.v6i1.25646>