PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik, Vol. 1 No. 2, Juli (2021)
e-ISSN: 2797-0469

INOVASI DALAM PENINGKATAN PELAYANAN KEPENDUDUKAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DANCATATAN SIPIL KABUPATEN ENDE PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR

Aristo Gude Kesu
Program Studi Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas17 Agustsus 1945
kesuaris@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the service innovations provided by the Department of Population and Civil Registry of Ende Regency, East Nusa Tenggara Province. In this study the authors used descriptive qualitative research methods. The focus of this research is the implementation of innovation in making E-KTP, KK, Deed, Death Certificate, Divorce Certificate and others and the supporting and inhibiting factors of the ijovasi. The primary data source in this study is the government apparatus of Ende Regency which is related to the management of population administration, namely the Population and Civil Registry Office of Ende Regency, East Nusa Tenggara Province. Meanwhile, the information in this research is the employees of the Population and Civil Registry Office of Ende Regency, East Nusa Tenggara Province and the people who take care of changes to E-KTP, KK, Deed, Death Certificate. Data were collected through interviews, observation and documentation. The data analysis technique used is to process and interpret the data. Based on the results of the study, it can be concluded that service innovations in making E-KTP, KK, Deeds, Death Certificates, Divorce Certificates and others at the Population and Civil Registry Office, Ende Regency, East Nusa Tenggara Province show that GARUGIWA innovations and Additional Working Time can create excellent service. These innovations have many advantages and some of them can shorten the time and quickly. However, the GARUGIWA innovation and Additional Working Time also have an inhibiting factor, namely the low network connection so that it can become an obstacle to the success of an innovation.
Keywords: *Innovation, Improvement, administrasi, Public Service*

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang inovatif akan meningkatkan pelayanan, pemberdayaan masyarakat, pertumbuhan ekonomi, dan daya saing yang semakin tinggi. Kemampuan daya saing daerah yang tinggi pada gilirannya akan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Inovasi diperlukan untuk meningkatkan daya saing daerah dan meningkatkan kualitas kesejahteraan masyarakat, pada dasarnya juga merupakan bagian yang tak terpisahkan darireformasi birokrasi.

Kualitas pelayanan publik dianggap salah satu sorotan yang diarahkan kepada birokrasi Pemerintah dalam memberi pelayanan kepada masyarakat. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara dituntut untuk

menerapkan prinsip efektif, efisien, inovasi dan komitmen mutu.

Rendahnya kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Aparatur Pemerintahan atau administrasi Negara dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Kondisi ini karena di dalam kerangka hukum administrasi positif Indonesia saat ini telah diatur tentang standar minimum kualitas pelayanan, namun kepatuhan terhadap standar minimum pelayanan publik tersebut masih belum termanifestasikan dalam pelaksanaan tugas Aparatur Pemerintah.

Beberapa inovasi yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ende dalam rangka renovasi peningkatan pelayanan publik pada bidang administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil yaitu inovasi, layanan GARUGIWA (Gerai Urusan Pelanggan Insan Wajib Adminduk), inovasi ini dilakukan dengan cara membangun layanan suatu meja yang mana kepengurusan Adminduk mulai dari pengajuan berkas, persyaratan, verifikasi, validasi dan pengambilan dokumen Adminduk dilakukan dalam satu meja, inovasi ini terbukti lebih efektif, tepat dan lebih cepat, masyarakat memperoleh kepastian waktu dalam pengurusan Adminduk dan terhindar dari pungutan liar (pungli) dan calo.

Nama GARUGIWI di ambil dari nama burung yang ada di Danau Kelimutu yang memiliki beragam suara yang merdu. inovasi Penambahan Waktu Kerja di hari Sabtu dari jam 08.00 s/d 12.00. Dari sebelumnya pelayanan lima hari dari Senin-Jumat maka akan ditambah di hari Sabtu inovasi ini masyarakat yang tidak sepat mengurus administrasi kependudukan pada saat pagi hari atau pada saat sedang kerja dari Senin-Jumat maka bisa diuruspada Sabtu.

Inovasi ini terbukti efektif dengan banyaknya masyarakat diri mengurus dokumen Adminduk, inovasi. Adanya inovasi GARUGIWA dan inovasi Penambahan Waktu Jam Kerja Pada Hari Sabtu ini dapat disebut merupakan pembaharuan dari pelayanan sebelumnya yaitu dinilai masih kurang efektif dan efisien. Kurang efektif karena rendahnya kinerja pelayanan akan membangun citra buruk pada Disdukcapil.

Masyarakat merasa tidak puas dengan pelayannya. Kurang efisien karena menunggu hasil keluarnya proses administrasi yang memakan waktu yang terlalu lama. Sehingga dalam pelaksanaan inovasi ini perlu juga diketahui faktor-faktor apa saja yangmenjadikan inovasi ini berhasil dan tetap dilaksanakan hingga saat ini. Maka dari itu penelititertarik untuk mengambil judul. "Inovasi Dalam Peningkatan Pelayanan Kependudukan pada dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ende Provinsi Nusa Tenggara Timur"

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian yang bersifat kualitatif. Penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif adalah berupa penelitian dengan metode atau pendekatan studi kasus (*case study)*. Penelitian ini memusatkan dari secara intensif pada satu objek tertentu yang mempelajarinya sebagai suatu kasus. Data studi kasus dapat diperoleh dari semua pihak yang bersangkutan, dengan kata lain dalam studi ini dikumpulkan dari berbagai sumber (Nawawi, 2003: 1)

Penelitian studi kasus akan kurang kedalamannya bilamana hanya dipusatkan pada fasetertentu saja atau salah satu aspek tertentu sebelum memperoleh gambaran umum tentang kasus tersebut. Sebaliknya studi kasus akan kehilangan artinya

kalau hanya ditinjau sekedar untuk memperoleh gambaran umum namun tanpa menemukan sesuatu atau beberapa aspek khusus yang perlu dipelajari secara intensif dan mendalam studi kasus yang baik harus dilakukan secara langsung dalam kehidupan sebenarnya dari kasus yang diselidiki. Walaupun demikian, data studi kasus dapat diperoleh tidak saja dari kasus yang diteliti, tetapi juga dapat diperoleh dari semua pihak yang mengetahui dan mengenal kasus tersebut dengan baik.

Dengan kata lain, data dalam studi kasus dapat diperoleh dari berbagai sumber namun terbatas dalam kasus yangakan diteliti (Nawawi, 2003: 2). Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan peneliti untuk mendapatkan data dalam suatu penelitian pada penelitian kali ini peneliti memilih jenis penelitian kualitatif maka data yang diperoleh haruslah mendalam jelas dan spesifik. Selanjutnya dijelaskan oleh Sugiyono (2009:225) bahwa pengumpulan data diperoleh dari hasil observasi wawancara, dokumentasi dan gabungan/triangulasi.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi pada sektor publik merupakan salah satu jalan keluar yang dapat dilakukan pemerintah untuk mengatasi permasalahan-permasalahan pada sektor publik. Selama ini pemerintahan di Indonesia menerapkan sistem dan proses kerja yang dilandaskan pada tatanan birokrasi yang kaku harus mampu dicairkan dengan budaya inovasi. Sistem dan proses kerja semacam itu tidak mungkin dapat menjawab perubahan yang kompleks dan dinamis seperti saat ini. Inovasi yang biasanya akrab pada sektor bisnis, kini mulai perlahan merambah pada sektor publik (Suwarno,2008).

Melalui proses yang panjang, inovasi mulai menunjukkan pengaruh positif dan mulai mendapatkan tempat tersendiri pada sektor publik. Munculnya pemikiran inovasi pelayanan publik tidak lepas dari masih lambatnya peningkatan pada kualitas pelayanan pada sektor publik. Oleh karena itu, inovasi pelayanan publik dikatakan sebagai inisiatif terobosan dari instansi atau lembaga publik dalam upayameningkatkan kualitas pelayanan publik.

Adanya inovasi pada sektor publik ini harus terus dipertahankan dan dikembangkan. Hal ini tidak terlepas dari dinamika eksternal, tuntutan perubahan yang kerap mendesak, serta perubahan masyarakat yang kian menyadari akan haknya untuk menerima pelayanan publik yang berkualitas.

Berdasarkan hasil wawancara diperoleh informasi bahwa terdapat beberapa inovasi yang dibuat Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ende dalam meningkatkan Pelayanan pada masyarakat yaitu inovasi GARUGIWA (Gerai Urusan Pelanggan Insan Wajib Adminduk) dan Penambahan Jam Kerja di hari Sabtu.

Inovasi Gerai Urusan Pelanggan Insan Wajib Adminduk atau yang sering sebut inovasi Gerugiwa merupakan sebuah gerai pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan disatu meja mulai dari pengajuan berkas, verifikasi, validasi, sampai pengambilan dokumen. Selain itu Gerugiwa juga dikemas menjadi sebuah pelayanan terpadu Gerugiwa yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat di pelosok dalam pengurusan administrasi

kependudukan.

Dengan adanya gerai gerai GERUGIWA ini sangat mempermudah masyarakat dari daerah atau desa-desa sehingga tidak harus datang ke kantor dinas. Dalam konteks difusi inovasi menuju adopsi final itulah Rogers (1983) menawarkan karakteristik yang dapat membantu untuk mengurangi ketidakpastian tentang inovasi sehingga memengaruhi tingkat adopsi seseorang terhadap produk baru.

Dalam perspektif Rogers, karakteristik inovasi ini dapat memengaruhi individu maupun konsumen terhadap tingkat adopsi atau rate of adoption. Rate of adoption merupakan kecepatan relatif sebuah inovasi itu diadopsi oleh anggota sistem sosial. Adapun lima karakteristik inovasi tersebut sebagai berikut. Pertama Relative advantage atau keuntungan, Kedua, *Compatibility* atau kesesuaian, ketiga, *Complexity* atau kerumitan, Keempat, Triablity atau kemungkinan dicoba, Kelima, *Observability* atau kemudahan.

Sebuah inovasi harus memiliki keuntungan dan nilai lebih dibanding dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakan dengan yang lainnya. Dengan demikian atribut inovasi yang membedakan dengan inovasi yang lain. Dalam dua inovasi, atribut inovasi *relative advatages* menjelaskan hal-hal baru dan keunggulan dalam pelayanan administrasi kependudukan yang diterima masyarakat saat melakukan kepengurusannya. *Compatibility* atau kesesuaian berkenan dengan sejauh mana inovasi yang dihasilkan sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dimasyarakat, pengelaman-pengelaman terkait inovasi di masa lalu dan kebutuhan masyarakat agar dalam pelaksanaannya dengan proses adaptasi terhadap inovasi dapat dilakukan dengan lebih cepat dan dapat diterima oleh masyarakat.

Selama ini masyarakat selaku pengguna layanan menginginkan pelayanan yang efektif, cepat seta hemat waktu. Tingkat kepuasan masyarakat setelah mengunakan inovasi Gerugiwa dan penambahan jam kerja pada hari sabtu ini meningkat. Hadirnya inovasi baru ini dengan mempertimbangkan kebutuhan dan kondisi masyarakat saat ini yaitu memberikan pelayanan yang efektif dan hemat waktu tidak berbelit memudahkan masyarakat.

Sesuai dengan tujuan dari inovasi pelayanan yaitu memudakan masyarakat dalam proses kepengurusan administrasi kependudukan. Dan perbedaan dalam mekanismenya yaitu lebih cepat proses kerjanya. Waktu pelayanannya pun ditambah dan syarat-syarat harus dipenuhi juga tertera pada brosur yang telah disediakan. hal ini cukup membuat respon positif terhadap masyarakat dengan adanya inovasi seperti ini.

Dalam inovasi GARUGIWA dan Penambahan Waktu Kerja yang telah diselenggarakan oleh pihak kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ende Provinsi Nusa Tenggara Timur, atribut *triability* menyangkut tentang sejauh mana uji coba terhadap layanan dalam proses pembuatan E-KTP, KK, Akta, Surat Kematian, Surat Perceraian dan lain-lain dilakukan sebelum akhirnya inovasi ini benar-banar terima oleh masyarakat dan seperti apa respon masyarakat terkait hadirnya inovasi GARUGIWA dan Penambahan Waktu Kerja.

Melalui uji coba ini akan diketahui kelebihan serta kekurangan dari inovasi tersebut. Pada inovasi ini dilaksanakan oleh pihak Kantor Dinas Kependudukandan

Catatan Sipil Kabupaten Ende Provinsi Nusa Tenggara Timur, tidak melakukan uji coba namun inovasi ini sudah berjalan setahun yang lalu. Namun demikian sosialisasi kepada masyarakat mengenai inovasi GARUGIWA dan Penambahan Waktu Kerja ini sudah tersebar di setiap kelurahan dan desa-desa setempat.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian terdapat beberapa inovasi yang diterapkan di Disdukcapil Kabupaten Ende inovasi diantaranya GARUGIWA dan Penambahan Waktu Kerja pada hari sabtu. Inovasi ini sudah mencakup lima karakteristik inovasi menurut Roger(1983) tersebut sebagai berikut. Pertama, Relative Advantage (keunggulan relatif), yaitu kadar atau tingkat sebuah inovasi dipersepsikan lebih baik daripada ide inovasi sebelumnya. Kedua, compatibility (kesesuaian) atau merupakan derajat sebuah inovasi itu dipersepsikan sesuai dengan nilai-nilai yang sudah ada, pengalaman masa lalu, serta sesuai dengan kebutuhan orang-orang yang potensial sebagai pengadopsi. Ketiga, complexity (kerumitan) merupakan tingkat sebuah inovasi itu dipersepsikan sulit untuk dipahami atau digunakan. Keempat, trialability (ketercobaan) merupakan derajat sebuah inovasi dapat dieksperimentsikan pada lingkup terbatas. Kelima, observability (keterlihatan) merupakan tingkat di mana sebuah inovasi itu terlihat bagi orang lain.

DAFTAR PUSTAKA

Havianto, A. (2013). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (StudiDeskriptif tentang Strategi Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kota Surabaya dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.* Surabaya: Skripsi Universitas Airlangga.

Ibrahim, A. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya.* Jakarta:Kencana.

Kridawati Sadhana. 2010. *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik.* Cv Citra Malang.Kristanto, Andi. 2008. *Perencangan Sistem Informasi Dan Aplikasinya.* Yogyakarta: Gava Media.

Muluk, Khairul.(2008*). Knowledge Management:Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah. Malang: Bayu Media.*

Sinambela, L.P, dkk.(2006*). Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta. Bumi Aksara.*