

INOVASI PELAYANAN KEPENDUDUKAN OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANJAR

Nissya Amelia^{1*}, Meida Nur Azizah², Wawan Risnawan³
^{1,2,3} Universitas Galuh, Ciamis, Indonesia

*Korespondensi : nissyaamelia025@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan sebuah kewajiban dari negara, yang mana tugas dan fungsi tersebut dijalankan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Metode penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah Karakteristik deskriptif dalam penelitian kualitatif. Inovasi-inovasi yang dilakukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjar tersebut cukup banyak diantaranya yaitu, PADUSARI (Pelayanan Terpadu Satu Hari), SIMADURASA (Sistem Informasi Manajemen Administrasi Kependudukan Kelurahan Dan Desa), JEBOL (Jemput Bola), KERETA SIPIL (Kegiatan Rekam Cetak KTP Siaga Hak Pilih Pemilu), PAK ONOM (Pelayanan Administrasi Kependudukan Online One Time), ADM (Anjungan Disdukcapil Mandiri), dan Pelayanan Terintegrasi. Dilihat dari pendapat Rippetoe & Rogers tentang dimensi-dimensi inovasi, dapat diketahui bahwa inovasi-inovasi yang dilakukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjar memiliki karakteristik yang berbeda-beda antara satu inovasi dengan inovasi yang lainnya, akan tetapi memiliki fungsi dan tujuan yang sama. Sehingga dapat meningkatkan kepuasan bagi pengguna jasa pelayanan. Untuk itu, dapat diketahui inovasi pelayanan kependudukan yang dilakukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjar sangat memberikan kontribusi yang positif untuk pengguna jasanya.

Kata Kunci : Inovasi, Pelayanan Kependudukan.

ABSTRACT

Population administration services are an obligation of the state, and the duties and functions are carried out by the Population and Civil Registration Service. The research method used in this study is descriptive qualitative research. There are quite a number of innovations carried out at the Banjar City Population and Civil Registry Service, namely, PADUSARI (One Day Integrated Service), SIMADURASA (Kelurahan and Village Population Administration Management Information System), JEBOL (Pick Up the Ball), CIVIL TRAIN (Activities Print Record of KTP Standby Election Voting Rights), PAK ONOM (One Time Online Population Administration Service), ADM (Independent Disdukcapil Pavilion), and Integrated Services. Judging from Rippetoe & Rogers' opinion about the dimensions of innovation, it can be seen that the innovations carried out at the Office of Population and Civil Registration of the City of Banjar have different characteristics from one innovation to another but have the same function and purpose. So as to increase satisfaction for service users. For this reason, it can be seen that population service innovations carried out at the Banjar City Population and Civil Registration Service have made a very positive contribution to service users.

Keywords : Innovation, Population Service.

A. PENDAHULUAN

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan sebuah kewajiban dari negara, yang mana tugas dan fungsi tersebut dijalankan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Memberikan pelayanan yang mudah dan membahagiakan masyarakat merupakan tujuan dari amanat Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. Administrasi kependudukan menurut Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Menurut E. M. Rogers & Shoemaker (1971), dari buku karya Barnett (1953) bahwa inovasi adalah ide, praktik, atau objek yang dirasakan seperti baru individu. Dalam melakukan proses inovasi, inovasi pelayanan publik memiliki indikator untuk mengetahui keoptimalan sebuah inovasi. Berikut ini indikator inovasi pelayanan publik menurut Rippetoe & Rogers (dalam Dr. Hadi Prabowo, M.M. dkk., 2022:42-43):

1. Keunggulan relatif (*Relative Advantage*)
2. Kompatibilitas (*Compatibility*)
3. Kerumitan (*Complexity*)
4. Kemampuan diujicobakan (*Triability*)
5. Kemampuan untuk diamati (*Observability*)

Peneliti menggunakan teori utama inovasi pelayanan publik menurut Rippetoe & Rogers (dalam Dr. Hadi Prabowo, M.M. dkk., 2022:42-43) dengan

alasan bahwa dari adanya indikator inovasi pelayanan menurut Rippetoe & Rogers, dapat menjawab optimal atau tidaknya sebuah inovasi secara lebih mendalam.

Data kependudukan memiliki nilai strategi bagi penyelenggara pemerintahan, pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat. Hak dalam memperoleh perlindungan dan pengakuan secara hukum serta memperoleh pelayanan dari negara, juga merupakan suatu kewajiban dimana setiap warga negara berkewajiban untuk melakukan pendaftaran penduduk maupun melaporkan setiap peristiwa penting yang dialami. Pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil tersebut kemudian akan diabadikan dalam sebuah dokumen yakni dokumen kependudukan. Dokumen kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Kegiatan administrasi kependudukan menjadi objek yang penting, karena dalam pelaksanaannya harus dilakukan dengan baik dan serius oleh pemerintah.

Namun demikian, berdasarkan hasil observasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjar dalam inovasi pelayanan kependudukan terdapat beberapa permasalahan utama antara lain, (1) Masih terdapat kesukaran pemahaman masyarakat tentang inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan *Online One Time* (PAK ONOM), (2) Dalam pelayanan administrasi kependudukan masih terdapat beberapa *output* layanan administrasi yang kurang tepat atau salah pengetikan baik nama maupun alamat atau data-data yang lainnya. Maka tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui hambatan dalam

pelaksanaan inovasi pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjar.

B. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah Karakteristik deskriptif dalam penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi dan studi dokumentasi. Peneliti mengambil salah satu jenis penelitian deskriptif yaitu Survey yang mana studi jenis ini merupakan studi pengumpulan data yang relatif terbatas dari kasus-kasus yang relatif besar jumlahnya, tujuan penelitian ini adalah untuk mengumpulkan informasi tentang variabel dan bukan tentang individu.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian penulis melalui wawancara dan observasi untuk melihat bagaimana Inovasi Pelayanan Administrasi yang diterapkan di Kantor Dinas Pencatatan Sipil Kota Banjar, peneliti menggunakan teori Rippetoe & Rogers dalam buku Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik oleh Dr. Hadi Prabowo, M.M. dkk. (2022). Meliputi dimensi sebagai berikut : (1) Keunggulan relatif (*relative advantage*). Keunggulan relatif yaitu sejauh mana inovasi dianggap menguntungkan bagi penerimanya. (2) Kompatibilitas (*compatibility*). Kompatibel adalah tingkat kesesuaian inovasi dengan nilai, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan dari penerima. (3) Kerumitan (*complexity*). Kompleksitas ialah tingkat kesukaran dalam memahami dan menggunakan inovasi bagi penerima. (4) Kemampuan diujicobakan (*trialability*). Kemampuan diujicobakan adalah kemampuan dimana suatu inovasi dapat dicoba atau tidak dapat dicoba oleh

penerima. (5) Kemampuan untuk diamati (*observability*). Maksud dari kemampuan untuk diamati ialah mudah atau tidaknya pengamatan atas suatu hasil inovasi.

Dari temuan data di lapangan ketika analisis Inovasi yang diterapkan di Kantor Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Banjar, maka dapat diketahui kelebihan maupun kekurangan dari sebuah Inovasi sehingga dapat mengetahui berjalan atau tidaknya suatu Inovasi tersebut.

Dimensi pada Inovasi yang diterapkan di Kantor Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Di Kota Banjar adalah sebagai berikut :

1. Keunggulan relatif (*relative advantage*). Inovasi pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjar yang termasuk ke dalam dimensi keunggulan relatif antara lain, PADUSARI (Pelayanan Terpadu Satu Hari), SIMADURASA (Sistem Informasi Manajemen Administrasi Kependudukan Kelurahan dan Desa), JEBOL (Jemput Bola), serta Pelayanan Terintegritas menjadikan layanan kependudukan menjadi lebih puas, lebih cepat, lebih mudah, dan lebih tertib dibandingkan sebelumnya, serta bebas biaya administratif. Menurut Nugroho (2011:67) Pelayanan terintegrasi adalah suatu kegiatan informasi yang ada diantara unit-unit organisasi atau departemen-departemen harus dapat berhubungan dan berkomunikasi dengan baik. Sistem informasi yang terpadu harus dirancang di sebuah organisasi. Sebelum adanya inovasi yang sekarang, pengurusannya hanya berpihak kepada orang yang memiliki kenalan dan materi. Sehingga pelayanan saat ini dapat dikatakan lebih

efektif, karena dapat memberikan keuntungan atau kemanfaatan terhadap nilai ekonominya, kesenangan, dan kepuasan. Selain menguntungkan bagi pengguna jasanya, staff Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjar juga turut menguntungkan karena dengan adanya Inovasi ini pengaturan administratif menjadi lebih rapi. Sehingga dapat mengefisienkan waktu kinerjanya tanpa kerja ulang.

- 2. Kompatibilitas (*Compability*).** Dalam Inovasi menunjukkan bahwa dengan kecepatan layanan disesuaikan dengan mengikuti perkembangan jaman dan harapan atau kebiasaan masyarakat yang tidak mau repot mengurus serta inginnya cepat dilayani. Namun berdasarkan hasil penelitian pada dimensi ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjar mengeluarkan inovasi KERETA SIPIL (Kegiatan Rekam Cetak KTP Siaga Hak Pilih Pemilu) untuk menyesuaikan kebutuhan dari penerima atas permasalahan pendataan penduduk untuk persiapan pelaksanaan pemilu dan pilkada serentak. Sehingga permasalahan yang terjadi pada pemilu sebelumnya tidak terulang kembali. Dalam pelayanan kependudukan inovasi tersebut masih terdapat beberapa *output* layanan administrasi kependudukan yang kurang tepat atau salah dalam pengetikan baik nama maupun alamat serta data-data lain.
- 3. Kerumitan (*Complexity*).** Inovasi pelayanan PAK ONOM (Pelayanan Administrasi Kependudukan *Online One Time*) yang disediakan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjar belum sepenuhnya berjalan karena tingkat pemahaman dalam

menggunakan inovasi pelayanan *online* masih rendah diterima oleh masyarakat yang belum mengerti terhadap teknologi.

- 4. Kemampuan diujicobakan (*Triability*).** Inovasi yang ada di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjar sudah diujicoba dan diterapkan kepada penerima layanan sehingga Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjar sudah menjalankan inovasi pelayanan tersebut dan sudah diimplementasikan.
- 5. Kemampuan untuk diamati (*Observability*).** Yaitu, memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang lebih baik dan lebih transparan sehingga tidak berbelit-belit dalam pemberian pelayanan.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjar, sudah tercapai sesuai seperti tujuan yang telah diinginkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjar dalam memberikan pelayanan. Walaupun masih terdapat kendala dalam pengimplementasiannya seperti kurangnya partisipasi masyarakat terhadap inovasi pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjar

Inovasi-inovasi yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjar tersebut cukup banyak diantaranya yaitu, PADUSARI (Pelayanan Terpadu Satu Hari), SIMADURASA (Sistem Informasi Manajemen Administrasi Kependudukan Kelurahan Dan Desa), JEBOL (Jemput Bola), KERETA SIPIL (Kegiatan Rekam Cetak

KTP Siaga Hak Pilih Pemilu), PAK ONOM (Pelayanan Administrasi Kependudukan *Online One Time*), ADM (Anjungan Disdukcapil Mandiri), dan Pelayanan Terintegrasi.

Dilihat dari pendapat Rippetoe & Rogers (1987) tentang dimensi-dimensi inovasi, dapat diketahui bahwa inovasi-inovasi yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjar memiliki karakteristik yang berbeda-beda antara satu inovasi dengan inovasi yang lainnya, akan tetapi memiliki fungsi dan tujuan yang sama. Sehingga dapat meningkatkan kepuasan bagi pengguna jasa pelayanan. Untuk itu, dapat diketahui inovasi pelayanan kependudukan yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjar sangat memberikan kontribusi yang positif untuk pengguna jasanya.

E. DAFTAR PUSTAKA

Buku

Prabowo Hadi dkk. 2022. Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik. PT Remaja Rosdakarya. Bandung.

Skripsi

Rianpradik. 2022. Inovasi Pelayanan Kependudukan pada Disdukcapil kabupaten Lombok Utara. Skripsi Universitas Muhammadiyah Mataram. Lombok Utara.

Pujuastuti. 2019. Inovasi Pelayanan Administrasi Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Luwu Utara. Skripsi Universitas Muhammadiyah Makassar. Luwu Utara.

Website

H YUNIARTI. 2020. Analisis Pengaruh Pelayanan Terintegrasi, Service, Recovery dan Price Discount Terhadap Kepuasan Pelanggan di Workshop. Universitas Binaniaga Indonesia. Diakses pada 26 Juli 2023 melalui <http://fekbis.repository.unibin.ac.id/id/eprint/173/3/BAB%20II%20Tinjauan%20Pustaka.pdf>

Undang-Undang

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan