

INOVASI LAYANAN KIOS ADMINDUK DI DESA PANYANGKALANG KECAMATAN MANGARABOMBANG KABUPATEN TAKALAR

Widyawati^{1*}, Fatmawati², Haerana³

1. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
3. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

Abstract

The adminduk kiosk service was an independent service unit that aimed to help the community access services online, bringing access to community services closer to the village level. This study purposed to describe and analyze the innovation of adminduk kiosk services in Panyangkalang Village, Mangarabombang District, Takalar Regency. This study used descriptive qualitative method. Sources of data used primary data and secondary data. Data collection techniques used observation, interviews and documentation. Sources of data came from informants a number of 5 people who were determined by purposive sampling. The research focused on innovation with four indicators, namely having a uniqueness, having an element of renewal, being implemented through a planned program and having a purpose. Based on the results of this study, it showed that the adminduk kiosk service innovation in Panyangkalang Village, Mangarabombang District, Takalar Regency had run well and implementing excellent service procedures, the adminduk kiosk service provided convenience to the community in the management process both in terms of time and cost, but in its application there were still obstacles. It had limitations of the technical team of the SIAK application (Population administration information system).

Keywords: adminduk kiosk, service innovation

Abstrak

Layanan kios adminduk merupakan unit pelayanan mandiri yang ditujukan membantu masyarakat mengakses pelayanan secara daring atau online, mendekatkan akses pelayanan masyarakat sampai ketinggian desa. Kajian penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis inovasi layanan kios adminduk di Desa Panyangkalang Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Sumber data berasal dari informan sejumlah 5 orang yang ditetapkan secara purposive sampling. Penelitian memfokuskan Inovasi dengan empat indikator yaitu memiliki kekhasan, memiliki unsur pembaharuan, dilaksanakan melalui program yang terencana dan memiliki tujuan. Berdasarkan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa inovasi layanan kios adminduk di Desa Panyangkalang Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar telah berjalan dengan baik dan menerapkan prosedur pelayanan prima, adanya layanan kios adminduk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam proses pengurusan baik dari segi waktu dan biaya namun dalam penerapannya masih memiliki kendala yakni terletak pada keterbatasan tim teknis dari aplikasi SIAK (Sistem informasi administrasi kependudukan).

Kata kunci: inovasi layanan, kios adminduk

* widyawati@gmail.com

PENDAHULUAN

Inovasi layanan publik merupakan gaya baru, muara atau hasil dari satu agenda pelaksanaan reformasi birokrasi. Inovasi diperlukan dalam rangka memperbaiki serta meningkatkan kualitas, efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan dalam pelayanan publik. Melalui proses inovasi, dapat mendorong pembangunan, mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik dan yang terpenting memberikan kepercayaan bagi masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Hal tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi setiap pemerintah agar dapat menyusun strategi inovasi dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. (Soraya, 2019).

Menurut Suryani dalam Sartika (2018) dalam konsep yang luas, inovasi tidak hanya terbatas pada produk. Inovasi juga seringkali merujuk pada perubahan baru yang dialami masyarakat. Baru memiliki arti ada hal yang berbeda yang merupakan penyempurnaan atau perbaikan dari produk sebelumnya. Inovasi menurut Sutirna, H. (2018: 23) merupakan suatu ide, metode, hal yang praktis, barang-barang buatan manusia, yang diamati dan dirasakan sebagai suatu hal yang

baru bagi seseorang atau sekelompok orang (masyarakat), baik berupa hasil *invention* maupun *discovery*.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB No. 30/2014) Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik maka organisasi publik dalam melakukan inovasi pelayanan harus melakukan pengembangan inovasi, yakni: “*Pertama*, melakukan transfer pengetahuan inovasi pelayanan publik. *Kedua*, melakukan peningkatan kapasitas, *Ketiga*, melakukan jaringan inovasi pelayanan publik. *Keempat*, pelembagaan dan keberlanjutan inovasi”.

Keberlanjutan inovasi tersebut akan terjamin apabila pemerintah baik pusat maupun daerah membuat dasar hukum inovasi, menyediakan program serta anggaran yang didukung dengan sistem pengembangan inovasi memadai yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Menurut Nurdin dalam Faizah (2021) Inovasi tidak harus berupa suatu penemuan baru, melainkan pula mencakup pendekatan baru, perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi pelayanan publik yang ada.

Salah satu faktor pendukung peningkatan pelayanan publik adalah adanya inovasi dalam pelayanan yang berkaitan dengan pelayanan kependudukan. Pendapat tersebut di perkuat oleh Dwiyanto dalam Musabry (2020) bahwa pelayanan akta kematian maupun akta kelahiran merupakan hal sangat penting dan vital dalam kehidupan masyarakat karena menjamin keberadaan, identitas warga, menentukan status hukum seseorang, dan hak-hak sipil lainnya.

Penelitian mengenai inovasi pelayanan administrasi kependudukan pernah dilakukan oleh (Ramadhani dkk, 2021) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar. Dimana hasil penelitiannya mengungkapkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan sangat rendah, mereka menilai bahwa waktu penyelesaian sangat lambat, hal tersebut dikarenakan instansi terkait hanya memberikan pelayanan secara online akibat masa pandemi.

Penelitian lainnya yaitu inovasi pelayanan administrasi kependudukan secara *online* di Kabupaten Pati yang dilakukan oleh (Soraya, 2019). Dimana hasil penelitiannya mengungkapkan bahwa inovasi pelayanan administrasi kependudukan secara *online* di

Kabupaten Pati masih belum optimal. Hal tersebut disebabkan oleh adanya faktor penghambat seperti kurangnya pemanfaatan teknologi dari masyarakat, keraguan dalam keabsahan data yang diinput, ditambah lagi usia aplikasi yang masih tergolong baru sehingga partisipasi masyarakat dalam melakukan pengamatan masih belum maksimal.

Secara regulasi, pelayanan administrasi kependudukan secara daring atau pelayanan *online* telah didukung oleh permendagri No 7 Tahun 2019. Hal tersebut menjadi acuan pemerintah Kabupaten Takalar melalui pemerintah Desa membuat terobosan berupa inovasi pelayanan administrasi kependudukan (Kios Adminduk). Menurut informasi dari *website* resmi Kabupaten Takalar tahun 2021, Takalar menjadi yang pertama melakukan program sampai ke tingkat desa di Sulsel bahkan secara nasional. (Portal.takalarkab.go.id, 2021).

Kios adminduk merupakan unit pelayanan mandiri yang ditujukan membantu masyarakat mengakses pelayanan secara daring atau *online*, mendekatkan akses pelayanan masyarakat sampai ketinggian desa. Hadirnya kios adminduk desa ini sebagai upaya mempermudah pengurusan dokumen seperti Kartu Keluarga (KK), Akta

Kelahiran, dan Akta Kematian, dengan demikian masyarakat dapat memperoleh dokumen kependudukan secara gratis cukup datang di kantor desa saja, tidak lagi harus ke kantor Dinas Dukcapil Takalar yang jaraknya cukup jauh. Selain efisiensi waktu dan menghemat biaya, inovasi layanan ini juga dianggap sesuai dan tepat sasaran dengan kondisi ditengah pandemi covid-19 yakni upaya menghindari kerumunan.

Berdasarkan hasil observasi awal ternyata layanan kios adminduk masih memiliki kendala dalam penerapannya, terlihat tidak adanya prosedur atau standar operasional pelayanan yang terpajang di papan informasi untuk masyarakat dalam memperoleh pelayanan kios adminduk. IT atau proses digital belum sepenuhnya maksimal, respon admin kabupaten pada admin desa dalam menyinkronkan data seringkali lamban. Selain itu, Informasi diberikan oleh masyarakat bahwa sosialisasi mengenai sistem pelayanan yang diterapkan masih belum terpublikasi secara merata di masyarakat serta kondisi awal banyak masyarakat yang belum seluruhnya memiliki kemampuan dan aksesibilitas lewat daring atau secara *online*.

Meskipun kendala tersebut terjadi di lapangan, responsibilitas serta peran dari pemerintah Desa Panyangkalang

tetap berjalan didasarkan pada tupoksi dan regulasi yang ada dalam rangka menciptakan pelayanan prima sesuai visi misi desa. Penelitian tentang inovasi layanan kios adminduk desa akan berpedoman pada teori Milles B, Matthew yang memfokuskan inovasi pada 4 indikator yaitu: 1) Memiliki kekhasan, kekhasan merupakan salah satu aspek penting dalam menggambarkan sebuah inovasi, kekhasan memiliki ciri khas tersendiri (keunggulan) atau memiliki letak perbedaan dari inovasi lain yang meliputi aspek ide, tatanan, atau sistem yang dipraktikkan dalam inovasi layanan kios adminduk. 2) Memiliki ciri atau unsur kebaruan, kadar pembaharuan inovasi layanan kios adminduk Desa Panyangkalang dapat diidentifikasi pada 2 aspek, yaitu *Invention*, artinya merupakan hasil karya manusia yang sebelumnya belum pernah ada yang meliputi alat atau gagasan dari kreativitas yang baru yang berdasar dari pengalaman atau pengamatan. *Discovery*, penemuan sesuatu (benda yang sebenarnya telah ada sebelumnya) lalu dimodifikasi. 3) Melalui program yang terencana, yang dimaksud dengan terencana yakni suatu inovasi dilakukan melalui suatu proses yang tidak tergesa-gesa, namun kegiatan inovasi dipersiapkan secara

matang dengan program yang jelas dan direncanakan. 4) Memiliki tujuan, artinya program inovasi mengenai layanan kios adminduk yang diberikan memiliki arah yang dicapai, termasuk arah dan strategi dalam mencapai tujuan tersebut.

Penelitian tentang inovasi layanan administrasi kependudukan ini sebelumnya pernah dilakukan oleh Musabry (2020) dengan judul penelitian Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran dan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa inovasi pelayanan (KUCATAKI) dalam pembuatan akta kelahiran dan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar sudah cukup bagus dan bereorientasi pada target sasaran terkhusus ibu hamil yang ingin mengurus langsung akta kelahiran anaknya di RSIA/Puskesmas tempat mereka melahirkan dan juga masyarakat/warga yang ingin membuat akta kematian langsung di kelurahan tempat mereka tinggal (Musabry, 2020).

Penelitian lainnya mengenai inovasi pelayanan dilakukan oleh Cahyaningrum dan Nugroho (2019) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. Adapun hasil yang diperoleh dalam penelitian ini

menunjukkan bahwa pelaksanaan inovasi pelayanan kartu identitas anak melalui aplikasi “dukcapil dalam gengaman” dari 6 tipologi inovasi, hanya dimensi organisasional pada tipologi proses (organisasional) sistemik yang tidak memenuhi karena masih adanya kendala jaringan yang ditemukan pada penggunaan layanan. Adanya inovasi tersebut dapat mengatasi permasalahan sebelum inovasi ini diciptakan (Cahyaningrum dan Nugroho, 2019).

Penelitian inovasi pelayanan administrasi kependudukan dilakukan oleh Sudarni, (2021) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba. Hasil penelitiannya mengungkapkan bahwa pelaksanaan inovasi pelayanan “Laraku Nyata” bagi penyandang disabilitas telah memberikan banyak dampak yang signifikan bagi penyandang disabilitas. Kemudahan dalam melengkapi data-data kependudukan, bantuan-bantuan sosial, kesehatan didapatkan oleh penyandang disabilitas selain itu Inovasi ini telah mampu dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional dan layak dikatakan sebagai Inovasi Pelayanan Publik dengan terpenuhinya ciri-ciri/atribut yang harus dimiliki oleh setiap inovasi pelayanan publik yang dibentuk (Sudarni, 2021).

Mengacu pada penelitian terdahulu yang telah penulis sampaikan, terdapat persamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis teliti. Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu fokus penelitiannya membahas tentang inovasi pelayanan administrasi kependudukan, kemudian metode penelitian yang digunakan juga sama-sama deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data yang menggunakan instrumen observasi, wawancara dan dokumentasi.

Adapun perbedaannya terletak pada teori yang digunakan dimana penelitian terdahulu menggunakan teori atribut inovasi dari Rogers dan tipologi inovasi menurut Perry. Sedangkan penelitian ini menggunakan teori inovasi menurut Milles B, Mattehew.

Berdasarkan fenomena dan penelitian terdahulu yang telah penulis sampaikan sebelumnya, maka penulis tertarik untuk melakukan kajian terkait dengan implementasi inovasi layanan kios adminduk berbasis desa pada pelayanan kependudukan, dengan tujuan untuk dapat mengetahui serta mendeskripsikan bagaimana pelaksanaan inovasi layanan kios adminduk.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Adapun informan yang benar-benar memberikan gambaran atau informasi yang sesuai dalam penelitian ini berjumlah 5 orang yang terdiri dari Kepala Bidang Pengelola Informasi Admistrasi Kependudukan, Sekretaris Desa Panyangkalang, Kaur Keuangan (Bendahara), Operator Kios Adminduk dan Masyarakat selaku pengguna layanan.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun pengabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengamatan penulis di lapangan mengenai Implementasi Inovasi Layanan Kios Adminduk Berbasis Desa di Desa Panyangkalang Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar. Apabila dihubungkan dengan teori yang dikemukakan oleh Milles B, Matthew, ditemukan indikator yang memfokuskan inovasi diantaranya memiliki kekhasan,

memiliki unsur pembaharuan, memiliki program yang terencana, dan memiliki tujuan. Berikut pelaksanaan dari seluruh indikator-indikator tersebut.

Memiliki Kekhasan

Memiliki kekhasan menurut Milles B, Matthew yaitu mengenai aspek ide, tatanan yang merupakan satu unsur pendukung keseluruhan sistem yang dipraktikkan dalam layanan tersebut. Kekhasan atau khusus dalam hal ini diharapkan dapat menunjukkan kepada masyarakat hal apa yang membedakan inovasi ini serta dapat memberikan suatu percontohan untuk daerah-daerah lainnya.

Adapun hasil wawancara dan observasi langsung, maka dapat disimpulkan bahwa aspek ide dalam pembentukan layanan kios adminduk mengacu pada kondisi lapangan dan keresehan masyarakat yang mengalami kesulitan mengurus identitas kependudukannya sehingga di buatkan satu upaya peningkatan kualitas pelayanan yang berbasis online dan basis desa. Selain itu, kios adminduk ini juga adalah proses kolaborasi yang memberikan 3 layanan sekaligus dalam 1 program yaitu KK, Akta Kelahiran dan Akta kematian.

Kemudian penulis mengamati tatanan atau sistem yang dipraktikkan

dalam layanan Kios Adminduk untuk melayani masyarakat. Hasil wawancara dan observasi langsung, maka disimpulkan bahwa bahwa tatanan atau sistem yang dipraktikkan dalam layanan Kios Adminduk sudah cukup memadai hal tersebut dapat dilihat dari kemudahan proses atau alur pelayanannya, fasilitas yang diberikan kepada masyarakat yang ingin mengurus beberapa dokumen kependudukan, komponen, prosedur dan persyaratan layanan kios adminduk.

Pada indikator memiliki kekhasan mencakup 2 sub fokus dalam pelaksanaan inovasi layanan kios adminduk. Dapat dilihat aspek ide pembentukan kios adminduk sangat berkaitan dengan kondisi kebutuhan masyarakat yakni telah berbasis digital dan berbasis desa, memberikan 3 layanan sekaligus dalam 1 program yaitu KK, Akta Kelahiran dan Akta kematian secara gratis. Tatanan atau sistem yang dipraktikkan dalam layanan Kios Adminduk juga sudah cukup memadai hal tersebut dapat dilihat dari kemudahan proses atau alur pelayanannya, fasilitas yang diberikan kepada masyarakat. Pemberian layanan tersebut merupakan satu upaya pemerintah dalam melakukan peningkatan dan percepatan pelayanan administrasi kependudukan,

memanfaatkan kemajuan teknologi dengan model sistem yang terintegrasi sehingga semakin memudahkan masyarakat memperoleh dokumen kependudukan.

Memiliki Unsur Pembaharuan

Suatu inovasi harus memiliki ciri atau unsur pembaharuannya sendiri. Baru, artinya gagasan yang benar-benar murni dan belum pernah digunakan oleh siapapun atau dapat diartikan sesuatu yang sudah pernah digunakan orang lain, tetapi ingin diadopsi lantaran dirasa cocok dijadikan solusi. Unsur kebaruan dapat dilihat dari adanya keunikan gagasan, atau modifikasi dari inovasi yang ada, didasari pengakuan atau penerimaan dan penerapan di masyarakat.

Berdasarkan hasil temuan penulis dari informan menyatakan bahwa kios adminduk belum mendapatkan pengakuan secara tertulis namun berpedoman dalam Peraturan

Kementrian Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 7 tahun 2019, dalam ketetapan kemendagri tersebut tidak ada pasal yang mengatur khusus soal layanan kios, tetapi mengatur layanan siap *online* yang sudah bisa dicetak mandiri oleh masyarakat.

Penerapan (hasil modifikasi) dalam layanan Kios Adminduk dapat dilihat bahwa modifikasinya terletak pada operator atau petugas teknis yang secara khusus melayani, membantu, menguruskan masyarakat mulai proses pendaftaran hingga memperoleh dokumen kependudukan yang diajukan.

Selain itu, kios adminduk merupakan program pertama yang baru diterapkan di lingkungan wilayah Kabupaten Takalar. Karena sebelumnya pihak terkait belum pernah melakukan inovasi layanan kependudukan yang menasar sampai ke tahap desa. Keberhasilan modifikasi ini dapat dilihat dari adanya peningkatan yang lebih baik dari layanan sebelumnya.

Tabel 1.
Perbandingan Kondisi Layanan Sebelum dan Setelah Adanya Kios Adminduk

No	Sebelum	Setelah
1	Masyarakat terbatas karena adanya pembagian zona dari pihak dukcapil.	Pasca setelah kios adminduk masyarakat lebih mudah mengakses layanan, dalam waktu 30 menit hingga 1 jam itu sudah bisa terlayani dengan baik
2	Desa hanya mampu memfasilitasi surat pengantar /keterangan lalu masyarakat mengakses, membawa sendiri ke kabupaten.	Masyarakat cukup datang ke kantor desa membawa berkas persyaratan, menunggubeberapa saat dan di proses oleh operator dan masyarakat akan memperoleh cetakan dokumen kependudukannya.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan para informan, maka dapat disimpulkan bahwa ternyata layanan kios adminduk memiliki unsur pembaharuan yang masuk dalam kategori *discovery* karena merupakan hasil modifikasi dari Peraturan Kementrian Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 7 tahun 2019. Program ini juga telah memenuhi standar pembaharuan yang tidak menimbulkan kesan mengubah konsep awal tetapi memberikan nilai tambahan dari konsep sebelumnya. Penerapan (hasil modifikasi) dalam layanan Kios Adminduk terletak pada operator atau petugas teknis yang telah ditetapkan secara khusus melayani, membantu, menguruskan masyarakat mulai proses pendaftaran hingga memperoleh dokumen kependudukan yang diajukan. Adanya layanan kios adminduk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam proses pengurusan baik dari segi waktu dan biaya.

Memiliki Program yang Terencana

Suatu inovasi dihadirkan karena adanya masalah dan masalah bisa terselesaikan atau dapat diatasi dengan program yang telah direncanakan dengan baik. Inovasi merupakan suatu hal yang terencana karena termasuk sengaja dibuat. Artinya, inovasi

dilakukan melalui proses yang dipersiapkan dengan matang, jelas, tidak tergesa-gesa dan sudah direncanakan terlebih dulu.

Kios Adminduk merupakan salah satu bagian dari rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui program yang terencana. Kios adminduk melalui pemerintah desa mengharuskan seluruh lapisan yang terlibat harus paham tahapan dari pembentukan hingga penerapan pelayanannya.

Berdasarkan hasil wawancara dari informan penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa layanan Kios adminduk memiliki program yang cukup terencana. Hal tersebut dapat dilihat dari beberapa tahapan perencanaan yakni: Pertama proses persiapan, dalam hal ini pihak Dukcapil melakukan survey atau peninjauan langsung lokasi sasaran, aspek yang dinilai adalah kondisi lokasi, kelengkapan sarana dan prasarana, perangkat-perangkatnya, termasuk akses internet (jaringan) yang maksimal. Kedua dilakukan tahap uji coba, yakni dilakukannya training atau pelatihan selama kurang lebih 1 pekan pada operator yang telah ditetapkan melalui Surat Keputusan (SK) dari Desa. Ketiga, tahap penerapan layanan kios adminduk di masyarakat.

Hal tersebut menunjukkan bahwa layanan kios adminduk pada indikator program yang terencana ini sudah berjalan dengan baik tetapi masih memiliki kendala. Kendala tersebut terletak pada tim teknis aplikasi SIAK (Sistem informasi administrasi kependudukan). yang kadangkala *maintenance*, tidak bisa diakses atau jaringan sedang error.

Memiliki Tujuan

Suatu inovasi harus memiliki tujuan yang jelas. Pada dasarnya tujuan dari inovasi adalah untuk menyempurnakan atau meningkatkan fungsi dari suatu produk atau sumber daya manusia sehingga mendapatkan manfaat yang lebih. Hadirnya inovasi karena adanya masalah yang ingin diatasi, juga terjadi diberbagai bidang kehidupan, mulai dari dunia pendidikan, pelayanan kesehatan, pelayanan publik, komunikasi ataupun pelayanan pada bidang administrasi kependudukan.

Inovasi pelayanan publik sendiri hadir dikalangan masyarakat Kabupaten Takalar karena adanya kesadaran pemerintah baik pemerintah daerah maupun pemerintah desa akan kebutuhan masyarakatnya yang memiliki keterbatasan. Inovasi dengan gagasan dan ide diharapkan mampu

membuat suatu produk atau layanan yang lebih bernilai dan berkualitas dari sebelumnya.

Berdasarkan hasil wawancara dari informan penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa tujuan Inovasi layanan Kios adminduk tersebut memang fokus pada aspek perbaikan dan peningkatan pelayanan yang ada di Kabupaten Takalar khususnya di Desa Pannyangkalang, terutama untuk masyarakat yang sangat membutuhkan pelayanan yang cepat, mudah dan tepat.

Inovasi layanan Kios adminduk telah ditetapkan prosedur yang mudah dan sesederhana mungkin yang berbeda dengan prosedur sebelumnya, agar masyarakat atau pengguna layanan dari Kios adminduk menjadi puas dan kemudian akan memberikan citra yang baik. Maksud dan tujuannya adalah agar masyarakat lebih antusias dan semakin sadar akan pentingnya dokumen kependudukan sebab merupakan hal penting dalam penentuan status hukum seseorang.

Bentuk dukungan upaya pencapaian tujuan dan kelancaran penerbitan dokumen kependudukan kios adminduk telah tertuang dalam Surat Keputusan Desa Panyangkalang Nomor: 30 Tahun 2022 tentang Penunjukan Operator Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Desa Panyangkalang Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian dan hasil penelitian mengenai inovasi layanan Kios Adminduk di Desa Panyangkalang Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar, maka dapat disimpulkan sebagai berikut: 1). Memiliki kekhasan, aspek ide dalam pembentukan layanan kios adminduk mengacu pada kondisi lapangan dan keresahan masyarakat yang mengalami kesulitan mengurus identitas kependudukannya sehingga dibuatkan satu upaya peningkatan kualitas pelayanan yang dekat dengan masyarakat yakni berbasis online dan basis desa. Selain itu, kios adminduk ini juga adalah proses kolaborasi yang memberikan 3 layanan sekaligus dalam 1 program yaitu Kartu Keluarga, Akta Kelahiran dan Akta kematian. 2) Memiliki ciri atau unsur pembaharuan, unsur pembaharuan kios adminduk termasuk dalam kategori *discovery* karena merupakan hasil modifikasi dari Permendagri (Peraturan Kementrian Dalam Negeri) Nomor 7 tahun 2019. Kios adminduk ini memiliki unsur kebaruaran yang terletak pada operator atau petugas teknis yang secara khusus melayani, membantu, menguruskan

masyarakat mulai proses pendaftaran hingga memperoleh dokumen kependudukan secara gratis. 3). Memiliki Program terencana, layanan kios adminduk merupakan program yang cukup terencana dengan baik tetapi dalam penerapannya masih memiliki kendala. Kendala tersebut terletak pada keterbatasan tim teknis dari aplikasi SIAK (Sistem informasi administrasi kependudukan). 4). Memiliki Tujuan, layanan kios adminduk memiliki tujuan yang fokus pada aspek perbaikan dan peningkatan pelayanan yang ada di Kabupaten Takalar khususnya di Desa Panyangkalang, hadir sebagai solusi terutama untuk masyarakat yang sangat membutuhkan pelayanan yang cepat, mudah dan tepat.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis di Kantor Desa Panyangkalang Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar, maka penulis memberikan saran sebagai berikut: 1) Perencanaan dalam keberlanjutan sistem dari inovasi perlu disusun dan dilindungi baik dari segi SOP, evaluasi, peraturan dan bentuk dukungan secara eksternal kepada pelaksana inovasi. 2) Kiranya inovasi ini terus ditingkatkan dan ada penambahan staff khusus yang menangani inovasi layanan kios

adminduk. 3) Koordinasi dari berbagai elemen yang terlibat dalam layanan pelaksanaan kios adminduk harus terus ditingkatkan.

REFERENSI

- Cahyaningrum., & Nugroho (2019) Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 7(2).
- Faizah. (2021) Pengertian Inovasi Menurut Para Ahli, Ketahui Ciri-Ciri Beserta Manfaatnya. *Merdeka.com*. Diperoleh dari <https://www.merdeka.com>
- Keputusan Desa Pannyangkalang Nomor: 30 Tahun 2022 tentang Penunjukan Operator Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Desa Pannyangkalang Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar.
- Milles, M. B. (1973). *Innovation in Education*. New York: Teacher Collage Press Columbia University.
- Musabry. (2021). Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Dan Akta Kematian di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 2(2).
- Peraturan Kementerian Dalam Negeri RI Nomor 7 tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.
- Peraturan Menteri Pandayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB No. 30/2014) Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik.
- Ramadhani, dkk, (2021). *Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar* (Diploma Thesis, Universitas Islam Kalimantan, Banjarmasin). Diperoleh dari <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/7997/>
- Sartika, D. (2018). *Inovasi Pemerintah Daerah Dalam Sektor Pendidikan (Studi Kasus Implementasi Sistem Kelas Tuntas Berkelanjutan SKTB Di MTs. Muhammadiyah Lempangang) Kab. Gowa* (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makassar, Makassar). Diperoleh dari https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/4394-Full_Text.pdf
- Soraya, T. (2019). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online di Kabupaten Pati. *Journal of Politic and Government Studies*, 8(04).
- Sudarni, B. S. (2021). Inovasi Pelayanan “Laraku Nyata” Bagi Penyandang Disabilitas di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba. *PPM: Journal of Public Policy and Management*, 3(2).
- Sutirna, H. (2018). *Inovasi dan Teknologi Pembelajaran*. Yogyakarta: Deepublish.
- Takalarkab.go.id. (2021). *Jadi Percontohan Nasional, Bupati Takalar Launching Pelayanan Adminduk Online di Kec. Galesong Utara. Takalarkab.go.id* . Diperoleh dari <https://portal.takalarkab.go.id>.