

EFEKTIVITAS PROGRAM INOVASI GABUNGAN AKSI DI SEKOLAH DAN DESA (GADIS DESA) DI KABUPATEN BULUKUMBA

Windi Alistriani^{1*}, Abdi Abdi², Nur Wahid³

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

This study aims to determine the effectiveness of the Disdukcapil Village Girls Innovation Program in Bulukumba District. This type of research is descriptive qualitative research, with interview observation methods. The results of the research on the 3 approach methods show that the Input approach is in accordance with the expected target and most people already have KTPs, but the facilities and infrastructure are lacking. Then the service process is good enough as seen from the administrative requirements that are clearly socialized to the public, and the output is assessed from human resources that are good enough because they have intellectual qualities both in terms of knowledge, abilities and skills, and have carried out technical guidance. There needs to be socialization to students first before implementing the program at school. In addition, it is necessary to improve facilities and infrastructure in implementing the program so that it can be implemented 100%.

Keywords: *effectiveness, innovation, ktp, service, program*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas Program Inovasi Gadis Desa Disdukcapil di Kabupaten Bulukumba. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif, dengan metode observasi wawancara. Hasil penelitian terhadap 3 metode pendekatan menunjukkan, pada pendekatan Input sesuai dengan target yang diharapkan dan sebagian besar masyarakat telah memiliki KTP, tetapi sarana dan prasarana kurang. Kemudian proses pelayanan sudah cukup baik yang dilihat dari persyaratan administrasi disosialisasikan secara jelas kepada masyarakat, dan *Output* dinilai dari SDM sudah cukup baik karna memiliki kualitas intelektual baik dari segi pengetahuan, kemampuan dan keterampilan, serta telah melakukan bimbingan teknis. Perlu adanya sosialisasi kepada siswa terlebih dahulu sebelum melakukan pelaksanaan program di sekolah. Selain itu, perlunya peningkatan sarana dan prasarana dalam pelaksanaan program agar dapat terlaksana 100%.

Kata kunci: *efektivitas, inovasi, ktp, pelayanan, program*

* windi@gmail.com

PENDAHULUAN

Pelayanan adalah melayani kebutuhan baik dalam mempersiapkan maupun membantu masyarakat. Pada hakikatnya, pelayanan adalah rangkaian kegiatan yang bersifat proses. Secara umum pelayanan adalah setiap kegiatan yang memberikan kepuasan kepada pelanggan. Pelayanan dapat berjalan dengan baik dan teratur apabila keinginan dan kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi.

Penyelenggara pelayanan publik adalah suatu penyelenggara negara, badan usaha, organisasi mandiri yang didirikan berdasarkan undang-undang untuk pelayanan publik, dan badan hukum lain yang didirikan semata-mata untuk menyelenggarakan pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik. Layanan yang ditawarkan sesuai dengan aturan dan regulasi saat ini dapat berbentuk komoditas atau layanan yang dibutuhkan masyarakat. Penyedia layanan menjalankan berbagai layanan yang dapat diperoleh secara lokal serta memberikan hak organisasi. Layanan ini untuk penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Nikah, dan Surat Transfer Kewarganegaraan

Indonesia, serta Data Kependudukan (SKPWNI).

Pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang mampu memecahkan masalah konsumen atau pelanggan. Pelayanan publik ini merupakan kegiatan fisik, serupa dengan kegiatan resmi pemerintah lainnya, yang ditujukan kepada sekelompok orang yang terlibat dalam kegiatan resmi pemerintah dalam bentuk apapun dan yang menerima kompensasi meskipun hasilnya adalah produk independen.

Pelayanan publik berfungsi sebagai prinsip dasar dari prosedur parlementer. Dalam evaluasi kinerja pegawai pemerintah, baik di perkotaan maupun pedesaan, pelayanan publik menjadidi indikator yang sangat penting. Penyelenggaraan pemerintah dikatakan sah jika public speaking dilakukan dengan mempertimbangkan masyarakat umum. Pelayanan yang baik dan berkualitas tinggi memberikan jaminan tersirat kepada masyarakat umum karena masyarakat secara terbuka skeptis terhadap manfaat pelayanan tersebut.

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang

berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Memiliki pelayanan publik merupakan aspek yang sangat penting bagi setiap negara. Oleh karena itu, pemerintah harus mampu membantu dan memberdayakan masyarakat. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Dalam memberikan hak-hak dasar penduduk sesuai dengan persyaratan hukum aparatur negara sehingga masyarakat umum akan senang dengan layanan tersebut. Administrasi kependudukan yang biasanya disebut Adminduk adalah rangkaian kegiatan penataan dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi penduduk serta penyalahgunaan hasilnya untuk pelayanan publik, pemerintah dan pembangunan (Wahyono et al., 2019). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau biasa disebut Disdukcapil merupakan suatu instansi pemerintah yang berwenang melakukan segala perekaman identitas penduduk

masyarakat Indonesia.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Instansi Pelaksana melaksanakan urusan Administrasi Kependudukan dengan kewajiban yang meliputi: a) Mendaftar Peristiwa Kependudukan dan mencatat Peristiwa Penting; b) Memberikan pelayanan yang sama dan profesional kepada setiap Penduduk atas pelaporan Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting; c) Menerbitkan Dokumen Kependudukan; d) Mendokumentasikan hasil Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; e) Menjamin kerahasiaan dan keamanan data atas Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting; dan f) Melakukan verifikasi dan validasi data dan informasi yang disampaikan oleh Penduduk dalam pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

Efektivitas pelayanan publik yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah diimbangi dengan kelancaran masyarakat dalam melaksanakannya. Dalam meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah harus adanya kejelasan mengenai persyaratan agar dapat mempermudah dalam pengurusan dokumen. Kualitas pelayanan yang di berikan oleh pemerintah sangat jauh dari apa yang di

harap oleh masyarakat., masyarakat hampir sama sekali tidak memahami secara pasti tentang pelayanan yang seharusnya diterima dan sesuai dengan prosedur pelayanan yang baku oleh Pemerintah.

Efektivitas didefinisikan sebagai "ukuran hasil tugas atau keberhasilan dalam mencapai tujuan" dalam kamus umum bahasa Indonesia. Sebuah bisnis dikatakan efektif jika upaya tersebut mencapai tujuan, tetapi sedikit yang diketahui tentang efektivitas yang menunjukkan tingkat pencapaian tujuan.

Suatu kegiatan dikatakan efektif apabila memiliki dampak yang signifikan terhadap kemampuan masyarakat dalam menerima pelayanan yang merupakan tujuan yang telah dipilih.

Menurut Lubis & Huseini, (1987) Setiap organisasi dianggap efektif jika mencapai tujuan atau sasaran yang telah diidentifikasi sebelumnya.

Pengukuran efektifitas yaitu faktor yang menunjukkan bagaimana setiap tujuan dan sasaran organisasi berbeda satu sama lain. Menurut (Lubis & Huseini, 1987) ada 3 pendekatan dalam pengukuran efektivitas yaitu, sebagai berikut: 1) Pendekatan Sumber (*Resource Approach*) Pendekatan ini mengukur efektivitas dari sisi *input*. Pendekatan mengutamakan adanya

keberhasilan organisasi untuk mendapatkan sumber. 2) Pendekatan Proses (*Process Approach*) Pendekatan ini tertuju pada aspek internal organisasi publik, yaitu dengan mengamati efektivitas pelaksanaan setiap program dari semua proses internal atau mekanisme organisasi. 3) Pendekatan Sasaran (*Goals Approach*) Pendekatan ini berpusat pada output, yaitu mengukur kinerja organisasi untuk mendapatkan hasil (*output*) yang sesuai dengan tujuan.

Inovasi Pelayanan Publik adalah terobosan jenis pelayanan berupa gagasan adaptasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Salah satu komponen kunci dari setiap struktur organisasi adalah inovasi. Setiap lembaga, bahkan yang dijalankan oleh pemerintah, perlu berinovasi dalam menjalankan operasionalnya.

Faktor penghambat inovasi menurut Geoff Mulgan dan David albury (Saenab, 2017) yaitu: 1) Penolakan untuk menghentikan program atau organisasi yang gagal (*Reluctance to close down falling program or organization*) yaitu Sebuah program atau bahkan unit organisasi yang terbukti gagal harus dihentikan dan diganti dengan program baru yang lebih baik. 2) Ketergantungan yang berlebihan pada berkinerja tinggi sebagai sumber inovasi

(*Over-reliance on high performers as source of innovation*) yaitu kecenderungan untuk mengikuti di antara mayoritas pekerja sektor publik, yang lebih suka mengidolakan orang-orang tertentu dengan kinerja yang hebat. 3) Teknologi ada, terhambat budaya dan penataan organisasi (*Tehnologies available but constraining cultural or organization manangement*) yaitu Seringkali, alasan mengapa inovasi gagal bukan karena kurangnya bantuan dari teknologi, melainkan karena praktik yang mendarah daging atau kebijakan perusahaan yang anti-inovasi. 4) Tidak ada penghargaan atau insentif (*No rewards or incentives to innovate or adopt innovation*) yaitu Kapasitas untuk inovasi tidak dapat dilihat sebagai kualitas atau kinerja biasa melainkan, itu harus dinilai sebagai bakat unik yang pantas untuk diakui. 5) Ketidakmampuan menghadapi resiko dan perubahan (*Poor skills in active or change management*) yaitu Agar inovasi berhasil, faktor-faktor yang berhubungan dengan keterampilan sangat penting. 6) Anggaran jangka pendek dan perencanaan (*Short-term budget and planning horizons*) yaitu penting untuk secara hati-hati merencanakan pertumbuhan inovasi pada skala organisasi dan organisasi nasional. 7) Pertahanan dan hambatan

administrasi (*Defense and administrative*) yaitu seringkali ada dasar ketidakpercayaan dalam hubungan antara negara dan masyarakat, atau anatara manajer dan staf. 8) Budaya Risk Aversion (*Culture of risk aversion*) yaitu bahaya yang umumnya dipahami sebagai sesuatu yang harus dihindari dengan segala cara, bukan sesuatu yang hanya menghadirkan ancaman baru yang perlu ditangani.

Menurut Wijayanti (Sururi, 2017) berpendapat bahwa ada 5 faktor dalam keberhasilan inovasi kebijakan pelayanan sebagai berikut: 1) Inisiatif dan komitmen Bupati atau Walikota. 2) Mengubah pola pikir untuk menumbuhkan kepercayaan dalam petisi PKL. 3) Reformasi birokrasi yang melibatkan penyerahan dokumen pendukung. 4) Metode pelaksanaan yang terintegrasi dan bersifat kesinambungan. 5) Pangkas anggaran dan fokus pada peningkata yang bermanfaat, khususnya untuk kesejahteraan.

Pelayanan dapat berjalan dengan baik dan teratur apabila keinginan dan kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi. Kualitas pelayanan yang di berikan oleh pemerintah sangat jauh dari apa yang di harap oleh masyarakat. Biasanya ada hambatan dari setiap pelayanan yang di berikan, yang mengakibatkan pelayanan tersebut tidak berjalan dengan efisiensi

terbesar (Moenir, 2016) yaitu: 1) Kurangnya rasa tanggung jawab dan kewajiban di bawah tanggungan, sehingga menyebabkan mereka menunggu hasil pekerjaan melakukan perjalanan dan melayani sesuai keinginan (kenyamanan) meskipun sangat tertekan, akibat ketidaknyaman inilah membuat kinerja pelayanan terhambat. 2) Adanya sistem dan prosedur kerja yang belum nyata sehingga menyebabkan malfungsi pada mekanisme operasional. 3) Untuk mengelola tugas-tugas yang menantang, tumpang tindih, atau bermasalah, sebuah organisasi harus ada. 4) Namun, itu tidak memenuhi kebutuhan dasar manusia jika gaji karyawan berada pada tingkat minimum. Karena itu, karyawan yang tidak nyaman dengan tugasnya mereka mencoba untuk "menjual" layanan lain selama jam kerja untuk meningkatkan penghasilan mereka. 5) kapasitas personel yang tidak memadai untuk melakukan tugas. Akibatnya, pekerjaan tidak mematuhi standar yang ditetapkan. 6) layanan pelanggan yang tidak memadai. Akibatnya, pekerjaan memakan waktu lama dan pekerjaan diproses dengan lambat.

Hal ini mengakibatkan masyarakat hampir sama sekali tidak memahami secara pasti tentang pelayanan yang seharusnya diterima dan sesuai dengan

prosedur pelayanan yang baku oleh Pemerintah. Masyarakat pun enggan mengadakan apabila menerima pelayanan yang buruk, bahkan hampir pasti mereka pasrah menerima layanan seadanya. Praktek semacam ini menciptakan kondisi yang merendahkan posisi tawar dari masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan dari Pemerintah, sehingga memaksa masyarakat mau tidak mau menerima dan menikmati pelayanan yang kurang memadai tanpa protes (Pebriani & Rohman, 2019).

Menurut penelitian Saputra (2019), sarana dan prasarana di Kantor Dikdukcapil sudah cukup lengkap. Namun dalam pelaksanaannya masih di temukan hambatan yaitu kurangnya pemahaman masyarakat mengenai pelayanan dan sulitnya proses pelayanan apabila berada di kepulauan. Salah satu instansi pemerintah di Kabupaten Bulukumba yang mengalami kondisi yang sama yaitu administrasi kependudukan di Disdukcapil. Berdasarkan informasi yang diperoleh bahwa banyaknya masyarakat di kabupaten tersebut yang kesulitan mendapatkan KTP.

Hasil observasi awal yang telah dilakukan, dapat ditemukan beberapa permasalahan pada pelayanan masyarakat dalam pengurusan KTP

Disdukcapil Kabupaten Bulukumba. Pertama, jauhnya jarak antara kantor dinas dengan lokasi masyarakat, khususnya masyarakat yang tinggal di pedesaan, lebih mementingkan aktivitasnya daripada mengurus dokumen Elektronik Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) karena biaya yang cukup mahal dari desa ke kota. Kedua, kurangnya pemahaman masyarakat mengenai tata cara pelayanan dalam pengurusan administrasi kependudukan. Ketiga, kurangnya blangko yang tersedia dan adanya gangguan Jaringan Komunikasi Data (JARKOMDAT) yang menjadi pemicu hambatan dalam proses pembuatan e-KTP.

Pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang mampu memecahkan masalah konsumen atau pelanggan. Pelayanan publik ini merupakan kegiatan fisik, serupa dengan kegiatan resmi pemerintah lainnya, yang ditujukan kepada sekelompok orang yang terlibat dalam kegiatan resmi pemerintah dalam bentuk apapun dan yang menerima kompensasi meskipun hasilnya adalah produk independen.

Pelayanan publik berfungsi sebagai prinsip dasar dari prosedur parlementer. Dalam evaluasi kinerja pegawai pemerintah, baik di perkotaan maupun pedesaan, pelayanan publik menjadidi indikator yang sangat penting.

Penyelenggaraan pemerintah dikatakan sah jika public speaking dilakukan dengan mempertimbangkan masyarakat umum. Pelayanan yang baik dan berkualitas tinggi memberikan jaminan tersirat kepada masyarakat umum karena masyarakat secara terbuka skeptis terhadap manfaat pelayanan tersebut.

Memiliki pelayanan publik merupakan aspek yang sangat penting bagi setiap negara. Oleh karena itu, pemerintah harus mampu membantu dan memberdayakan masyarakat. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.

Untuk itu, pemerintah menawarkan pendekatan baru untuk memberikan pelayanan prima melalui inovasi pelayanan. Program tersebut adalah Gabungan Aksi di Sekolah dan Desa (Gadis Desa). Dimana, program tersebut merupakan inovasi layanan yang bertujuan untuk mengefektifkan dan mempercepat pengelolaan e-KTP Disdukcapil Kabupaten Bulukumba, mulai dari pencatatan biodata kependudukan hingga penerbitan dokumen kependudukan. Inovasi Gadis Desa ini akan beroperasi untuk melayani masyarakat baik di sekolah, kelurahan maupun di kecamatan.

Pelayanan prima yang diberikan

oleh aparatur negara termasuk pelayanan publik itu sendiri. Melayani masyarakat dengan baik akan menyenangkan mereka, sehingga menghasilkan pemerintahan yang berkualitas tinggi.

Prinsip pelayanan publik dalam memberikan pelayanan yang tepat kepada masyarakat/pelanggan, yaitu: 1) Kesederhanaan Prosedur, Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan. 2) Kejelasan. a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; b. Unit kerja/ pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; c. Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran. 3) Kepastian Waktu, Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. 4) Akurasi, Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah. 5) Keamanan, Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum. 6) Tanggung jawab, Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik. 7)

Kelengkapan Sarana dan Prasarana Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika). 8) Kemudahan Akses Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika. 9) Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan iklas. 10) Kenyamanan Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain- lain.

Dokumen terpenting dalam sejarah Republik Indonesia (RI) di sebut Kartu Tanda Penduduk (KTP). KTP adalah suatu bentuk tanda pengenal yang diterima secara universal untuk orang-orang di seluruh provinsi Republik Federasi Indonesia, dan diteruskan oleh aparat penegak hukum sebagai bentuk tanda pengenal.

Banyak kegunaan Nomor NIK yang tercantum dalam E-KTP seperti pembuatan: 1) Passport 2) Surat Izin

Mengemudi (SIM) 3) Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) 4) Polisi Asuransi 5) Sertifikat/hak tanah, serta 6) Pembuatan dokumen identitas lainnya.

E-KTP berfungsi sebagai warga negara Indonesia dan juga mengurus dokumen penting lainnya yang tercantum dalam Peraturan Daerah Kabupaten Bulukumba Nomor 10 tahun 2010 yaitu KTP adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Dinas yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Adapun permasalahan masyarakat yaitu jauhnya jarak dan minimnya pengetahuan masyarakat, namun adanya melalui inovasi Gadis Desa ini yang dibuat oleh pemerintah agar semua masyarakat umum, penyandang disabilitas dan lansia dapat mengurus, memperbaharui dokumen-dokumen pentingnya dan dapat memiliki KTP sebagai tanda identitas diri.

Berdasarkan kasus yang terjadi di bulukumba yaitu seorang pria meninggal saat perekaman e-KTP maka melalui inovasi ini, pelayanan manajemen kependudukan tetap dapat diberikan kepada lansia penyandang disabilitas dan masyarakat yang memiliki kepentingan. Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan berjudul

“Efektivitas Program Inovasi Gabungan Aksi di Sekolah dan Desa (Gadis Desa) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba”.

Pemerintah Kabupaten Bulukumba memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, namun dalam prakteknya dipersulit oleh kenyataan bahwa Disdukcapil Kabupaten Bulukumba masih perlu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikannya. Disdukcapil Kabupaten Bulukumba masih belum maksimal karena beberapa masalah dalam struktur internalnya, yaitu persyaratan seperti perlunya mengeluarkan surat pengantar dari Desa/Kelurahan atau Kecamatan. Selain itu mekanisme prosedur pelayanan juga tidak dapat menunjukkan kepastian penyelesaian pelayanan karena dokumen tidak dapat diterbitkan langsung ditempat sehingga membutuhkan waktu yang lama.

Berbagai persoalan yang muncul menyebabkan Disdukcapil Kabupaten Bulukumba harus bekerja keras untuk meningkatkan pelayanan publik, khususnya penatausahaan dokumen kependudukan. Usaha memperbaiki pelayanan tersebut dibuktikan dengan menciptakan inovasi-inovasi pelayanan, salah satunya adalah Inovasi Gadis Desa.

Inovasi Gadis Desa ini merupakan pelaksanaan layanan jemput bola yang ditetapkan pada tahun 2020 yang bertujuan untuk mengoptimalkan pelayanan yang baik kepada seluruh masyarakat.

Gabungan Aksi di Sekolah dan Desa (GADIS DESA) merupakan inovasi manajemen dalam rangka menangani, memfasilitasi dan melayani secara efektif. Program Inovasi GADIS DESA merupakan pelayanan yang dilakukan oleh tim dengan berkeliling ke berbagai lokasi, seperti sekolah, kelurahan, kecamatan, dan lokasi strategi lainnya.

Terdapat beberapa macam pelayanan Program Inovasi GADIS DESA yaitu: a) Pendaftaran/pendataan penduduk seperti: 1) Perekaman E-KTP 2) Pencetakan KTP-el 3) Pencetakan Kartu Keluarga (KK) b) Pencatatan Sipil : 1) Pencatatan akta kelahiran Khusus anak usia 0-18 tahun 2) Pencatatan akta kematian tidak dibatasi usia 3) Pencatatan perkawinan c) Melayani door-to-door untuk perekaman E-KTP terkhusus untuk lansia dan disabilitas. Disdukcapil seringkali melakukan observasi pelayanan E-KTP untuk masyarakat yang berada di kelurahan dan kecamatan. d) Melayani seluruh layanan

METODE

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba Provinsi Sulawesi Selatan. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif (Agusta, 2003).

Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*, dimana informan yang akan diwawancarai yaitu beberapa orang yang berkaitan dan dianggap paling mengetahui masalah yang akan di kaji, sehingga dapat memberikan informasi yang akurat.

Pengumpulan data diperoleh dengan menggunakan 3 teknik yaitu observasi, peneliti melakukan observasi secara langsung (Agusta, 2003), terkait dengan bagaimana penerapan program Inovasi Gadis Desa di Disdukcapil Kabupaten Bulukumba. Hal ini dapat berupa, data-data lokasi penelitian, kondisi saran dan prasarana, SDM, serta profil lokasi penelitian. Wawancara, wawancara akan dilakukan secara langsung dengan informan berdasarkan instrumen penelitian yang telah disiapkan dan berkaitan dengan program Inovasi Gadis Desa di Disdukcapil Kabupaten Bulukumba. Dan dokumentasi penelitian dengan menggunakan pedoman observasi dan wawancara.

Analisis data yang digunakan yaitu dengan melakukan *crosscheck* atau menelusuri kembali hasil yang didapatkan dilapangan agar tidak terjadi bias.

Selanjutnya, teknik pengabsahan data dilakukan dengan teknik triangulasi sumber artinya, membandingkan informasi dari subjek pada kondisi yang berbeda. Misalnya, ketika membandingkan hasil observasi dan wawancara, hasil wawancara membandingkan apa yang dikatakan di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi. Teknik Triangulasi waktu digunakan untuk memvalidasi hasil dengan membandingkan hasil dari subjek yang berbeda dengan perilaku yang berbeda dan pada waktu yang berbeda. Satu proses dan satu perubahan kondisi manusia. Bandingkan hasil observasi dan wawancara, apa yang dikatakan secara terbuka dengan apa yang dikatakan secara pribadi, dan hasil wawancara dengan dokumentasi yang tersedia. Dan teknik Triangulasi data adalah teknik yang digunakan untuk menilai keandalan data dengan membandingkan data menggunakan teknik yang berbeda pada sampel yang sama. Biasanya, data dikumpulkan melalui wawancara dan kemudian dianalisis menggunakan metode penelitian dan teknik pengumpulan data

yang ada.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian yang diperoleh berdasarkan pada observasi dan wawancara secara langsung dengan informan. Pada penelitian ini metode yang digunakan ada 3 metode pendekatan yaitu Pendekatan sumber (*Input*), Pendekatan Proses, dan Pendekatan Sasaran (*Output*). Adapun hasil penelitian dapat dapat dijabarkan sebagai berikut:

Pendekatan Sumber (*Input*)

Pendekatan Sumber (*Resource Approach*) mengukur efektivitas dari sisi *input*. Pendekatan mengutamakan adanya keberhasilan organisasi untuk mendapatkan sumber. Tujuan dari Program Inovasi Program Gadis Desa ini yaitu untuk memberikan kemudahan dan mendekatkan pelayanan masyarakat untuk mendapatkan dokumen kependudukan karna pada faktanya masih banyak masyarakat Kabupaten Bulukumba yang belum memiliki KTP. Hal ini disebabkan karna beberapa faktor, salah satunya yaitu terkendala jarak. Pendekatan *Input* ini merupakan salah satu indikator penentuan keberhasilan program, karna dengan input kita dapat mengetahui tujuan yang ingin dan apa yang telah tercapai agar

dapat mempercepat pelayanan administrasi kependudukan. Adapun *input* dalam program ini tertuju pada Sumber Daya Manusia, Sarana dan Prasarana, dan Kelengkapan Administrasi.

Hasil wawancara yang telah dilakukan dengan informan diperoleh bahwa fokus dari tujuan program Inovasi Gadis Desa ini yaitu agar masyarakat yang berumur 17 tahun keatas yang belum memiliki KTP dapat dengan mudah mendapatkannya, baik di desa, kelurahan, maupun disekolah. Agar target perekaman nasional dapat tercapai. Kemudian, petugas juga sudah melakukan tindak lanjut secara komprehensif dalam pencatatan *database* di lokasi yang sulit terjangkau. Hal ini bertujuan agar program ini dapat menyeluruh ke semua masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diperoleh bahwa dengan adanya Program Inovasi Gadis Desa ini sangat membantu masyarakat yang berumur 17 tahun ke atas mendapatkan dokumen kependudukan baik itu KTP maupun Akta Kelahiran. Jadi masyarakat dan siswa sudah tidak perlu datang ke kantor capil karna telah disediakan layanan di desa, kelurahan maupun disekolah. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa program Gadis Desa ini sangat efektif untuk pengurusan

dokumen kependudukan meskipun sarana dan prasarana dalam pelaksanaan program ini masih kurang efektif.

Pendekatan Proses

Pada pendekatan proses ini tertuju pada aspek internal organisasi publik, yaitu dengan mengamati efektivitas pelaksanaan setiap program dari semua proses internal atau mekanisme organisasi. Hasil wawancara menunjukkan bahwa syarat kelengkapan dokumen kependudukan yaitu cukup membawa *foto copy* KK. Kemudian, layanan program ini harus mendahulukan masyarakat rentan seperti ibu hamil, orang sakit, para disabilitas dan masyarakat yang berada di daerah terpencil. Sedangkan pelaksanaan program disekolah yaitu dengan menjadwalkan terlebih dahulu siswa yang ingin melakukan pendataan kependudukan. Serta, melakukan panggilan per masing-masing kelas untuk menghindari antrian yang panjang dan tidak mengganggu proses belajar mengajar. Untuk proses perekamannya menggunakan program *One The Service* dan PRR (*Print Rent Record*) yang artinya siap cetak. Kemudian untuk mengubah nama diperlukan 2-3 hari untuk proses pencetakannya.

Berdasarkan hasil wawancara

diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa prosedur yang digunakan sesuai dengan Standar Operasional Publik (SOP) yang hanya membawa *fotocopy* KK untuk melakukan pengurusan Kependudukan. Seluruh masyarakat mulai dari usia 17 tahun keatas dapat dilayani tetapi, lebih memprioritaskan masyarakat rentan seperti ibu hamil, orang sakit, lansia dan para disabilitas dan proses pendataan dan pencetakan tidak memakan waktu yang lama.

Hasil observasi peneliti dilapangan sesuai dengan yang dikatakan oleh (Siagian, 1995) Efektivitas akan berhasil apabila kegiatan yang dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang di tetapkan.

Pendekatan Sasaran (*Output*)

Pendekatan Sasaran (*Goals Approach*) berpusat pada *output*, yaitu mengukur kinerja organisasi untuk mendapatkan hasil (*output*) yang sesuai dengan tujuan. Dari Program Inovasi Gadis Desa yang dibentuk oleh Pemerintah Disdukcapil Kabupaten Bulukumba dilihat dari segi keterampilan pegawai, pengetahuan, ketelitian, sikap dan perilaku yang menjadi faktor keberhasilan program ini sehingga dapat memperlancar pelayanan dan juga mencapai target pelaksanaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap petugas dalam memberikan pelayanan yaitu diharuskan bersikap ramah, sopan, dan selalu bersikap 6 S (Salam, Sapa, Senyum, Sopan, Santun, dan Selesai) baik di desa, kelurahan maupun disekolah. Selain itu, petugas juga harus cermat dan lebih berhati-hati agar data perekaman geometri masyarakat tidak bias serta menghindari status ganda pada saat melakukan sidik jari dan iris mata yang tidak dapat terbaca. Petugas juga selalu memprioritaskan masyarakat yang rentan dan berkebutuhan khusus. Kemudian kemampuan petugas dari segi pengaplikasian alat yang digunakan sudah bagus dan sudah mahir, serta apabila terjadi kesalahan maka akan dilakukan brifing langsung.

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh dari informan, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa dalam memberikan pelayanan, petugas bersikap ramah, sopan, dan cermat serta telah memenuhi prosedur yang telah ditetapkan. Terkait dengan pelaksanaan dilapangan petugas juga sangat teliti dalam proses perekaman data masyarakat agar meminimalisir terjadinya bias. Selain itu, petugas juga telah handal dalam pengaplikasian alat yang digunakan karena petugas telah mengikuti bimbingan teknis agar

pengaplikasian dilapangan sesuai dengan standar yang berlaku. Serta, petugas lebih memprioritaskan masyarakat yang rentan.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian yang dinilai dari 3 metode pendekatan dan observasi secara langsung dengan informan serta disesuaikan dengan tujuan penelitian, kesimpulan yang dapat ditarik adalah Program Inovasi Gadis Desa ini cukup efektif baik dari segi input, proses dan outputnya. Pada pendekatan Input sesuai dengan target yang diharapkan dan sebagian besar masyarakat telah memiliki KTP, tetapi sarana dan prasarana kurang. Kemudian proses pelayanan sudah cukup baik yang dilihat dari persyaratan administrasi disosialisasikan secara jelas kepada masyarakat, dan *Output* dinilai dari SDM sudah cukup baik karena memiliki kualitas intelektual baik dari segi pengetahuan, kemampuan dan keterampilan, serta telah melakukan bimbingan teknis.

REFERENSI

- Lubis, H., & Huseini, M. (1987). *Teori Organisasi*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Moenir, A.S. (2016). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*

- (*Pertama*). Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Pebriani, V., & Rohman, A. (2019). Analisis Inovasi Pelayanan Publik Gesit Aktif Merakyatnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Gampil) Kota Malang. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 8(1), pp. 1–11. <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fisip/article/view/1556>.
- Peraturan Daerah Kabupaten Bulukumba Nomor 10 tahun 2010. (2010). Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Bupati Bulukumba.
- Saenab. (2017). *Inovasi Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Kesehatan Melalui Program Home Care (Dottorotta) Di Kota Makassar* (Skripsi, Universitas Hasanuddin, Makassar).
- Siagian, S. P. (1995). *Bunga Rampai Manajemen Modern (Sepuluh)*. Jakarta: Gunung Agung.
- Siagian, S. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Pertama)*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. (2009). Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006. (2006). Tentang Administrasi Kependudukan.
- Wahyono, S., Prihatminingtyas, B., & Purwatiningsih, A. (2019). Implementasi Pelayanan Kependudukan Kota Malang. *Jurnal Politik Dan Sosial Kemasyarakatan*, 11. <http://ejurnal.unisda.ac.id/index.php/MADANI/article/view/1352>