

INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PINRANG

Irma^{1*}, Ihyani Malik², Muhammad Randhy Akbar³

^{1,2}Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

³Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

Abstract

This research aims to analyze public service innovation through UP3SK at the Pinrang Regency Population and Civil Registration Service. This research is qualitative research, the research carried out is descriptive. The results of the research show that public service innovation through UP3SK at the Pinrang Regency Population and Civil Registration Service can be seen based on innovation attributes according to Rogers. In the "five attributes of innovations" Relative Advantage, it is known that the advantages of UP3SK service innovation minimize the practice of brokering and make things easier for the community. The compatibility attribute explains that the service innovation is in accordance with the wishes of the community in terms of an easier document processing process. The complexity attribute explains that there is no complexity in the management and also in the UP3SK service process. The triability attribute also explains that there is no trial phase for the community in the UP3SK service. Observability shows that as long as the UP3SK service is running, it is in accordance with the wishes of the Pinrang Regency Population and Civil Registration Service.

Keywords: *innovation, public service, up3k*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi pelayanan publik melalui UP3SK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, dalam penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik melalui UP3SK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang dapat dilihat berdasarkan atribut inovasi menurut Rogers. Pada "five attributes of innovations" *Relative Advantage* diketahui bahwa keuntungan dari adanya inovasi pelayanan UP3SK meminimalisir praktek percaloan dan lebih memudahkan masyarakat. Pada atribut *compability* menjelaskan bahwa inovasi pelayanan sesuai dengan keinginan masyarakat dalam proses pengurusan dokumen yang lebih mudah. Atribut *complexity* menjelaskan bahwa tidak ada kerumitan dalam pengurusan dan juga dalam proses pelayanan UP3SK. Atribut *triability* juga menjelaskan bahwa tidak adanya fase uji coba kepada masyarakat dalam pelayanan UP3SK *Observability* menunjukkan bahwa selama pelayanan UP3SK berjalan, telah sesuai dengan keinginan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang.

Kata kunci: *inovasi, pelayanan publik, up3k*

* irma@gmail.com

PENDAHULUAN

Aparatur Sipil Negara di Indonesia adalah sesuatu hal yang menarik untuk dibahas karena pelayanan publik yang telah dilaksanakan Indonesia masih belum bisa memastikannya memuaskan karena masih banyak keluhan masyarakat dalam proses pelayanan dari berbagai sudut pandang penampilan Negara sebagai penyedia jasa masyarakat membutuhkan penonton mengambil tanggung jawab dan terus bekerja untuk itu untuk memberikan pelayanan yang terbaik dengan meningkatkan pelayanan publik. Karena harus ada inovasi dalam pelayanan publik dimana bentuk-bentuk yang efektif dan efisien dapat diciptakan dalam penyediaan pelayanan public berkualitas bagi seluruh masyarakat yang menginginkannya Mengelola dokumen yang berkaitan dengan kebutuhan masyarakat di negara tersebut. Pemerintah mempunyai penyedia layanan berbagai pelayanan publik yang diperlukan layanan internal untuk melaksanakan perjanjian atau jasa lainnya dengan kebutuhan masyarakat di lapangan pendidikan, kesehatan, utilitas dan lain-lain (Pebriani, Roma 2019).

Pada dasarnya layanan publik merupakan aspek penting itu juga menjadi perhatian penting pemerintah - pemerintahan pusat dan pemerintahan daerah sesuai dengan ketentuan Undang-

Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik meluncurkan layanan ini Periklanan adalah aktivitas internal apa pun kerangka pengaturan, pengawasan, pembinaan, menawarkan fasilitas, layanan dan banyak lagi oleh pejabat pemerintah sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di masyarakat. Pola perkembangan era pelayanan publik seharusnya membuat pukulan inovasi teknis sesuai dengan keadaan perkembangan pelayanan publik yang modern untuk mengoptimalkan layanan. melayani di bidang administrasi Populasi adalah jenis layanan yang menjamin terpenuhinya hak manajemen, seperti pelayanan publik perlindungan terkait jika tidak ada dokumen kependudukan perlakuan diskriminatif (Dewi & Parwiyanto, 2003).

Terminologi umum, inovasi adalah salah satu ide kreatif dimana diimplementasikan untuk menyelesaikan tekanan dari suatu masalah (Sangkala, 2014: 26)' Osborne & Brown dalam Rahayu Y.S (2015: 81), menyatakan bahwa inovasi merupakan representasi dari ketidak berlanjutan kondisi dimasa yang lalu. Ketidakberlanjutan ini menjadi karakteristik yang membedakan inovasi dari perubahan. Lebih lanjut dikatakan inovasi adalah pengenalan terhadap elemen baru elemen baru kedalam

pelayanan organisasi dalam bentuk sebuah pengetahuan baru, organisasi baru, manajemen atau keterampilan proses yang baru. Pugh dalam Rahayu Y.S (2015: 84), menyatakan inovasi adalah sebuah pengenalan atas fitur baru dalam organisasi. Inovasi dicerminkan oleh produk – produk dan proses produksi baru, kemajuan dalam teknologi komunikasi, organisasi dan layanan baru disektor publik dan sektor non-profit. Inovasi organisasi berkaitan dengan adopsi sebuah ide atau perilaku yang sifatnya baru bagi organisasi yang mengadopsinya. Secara lebih khusus, inovasi didefinisikan sebagai sebuah awal penggunaan ide oleh sebuah organisasi dengan tujuan yang sama. Pengertian tersebut dapat dipahami bahwa inovasi memiliki nilai tambah karena keterbaruan yang dibawa ke dalam organisasi (Hamdam, 2020).

Salah satu inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang yang memberikan pelayanan publik, dekat masyarakat dalam hal kepemilikan kependudukan sesuai dengan keinginan tanpa mendatangi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yakni inovasi UP3SK (Unit Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Keliling). Hal itulah yang diharapkan oleh pemerintah dan khususnya Dinas Kependudukan dan Registrasi Warga Sipil melakukan inovasi

atau terobosan baru. Inovasi sendiri berarti sebuah proses pembaharuan yang di hasilkan dari ide – ide kreatif dari kelompok atau individu. Inovasi yang di maksudkan dalam hal ini adalah inovasi yang berkaitan dengan pelayanan pengelolaan kependudukan yang membawa model pelayanan dan perubahan yang dilakukan pada layanan. Berbicara tentang inovasi sama saja berbicara pada penggunaan teknologi (Dan et al., n.d.).

Hal itulah yang diharapkan oleh pemerintah dan khususnya Dinas Kependudukan dan Registrasi Warga sipil melakukan inovasi atau terobosan baru. Inovasi sendiri berarti sebuah proses pembaharuan yang dihasilkan dari ide-ide kreatif kelompok atau seorang individu Inovasi yang dimaksud dalam hal ini adalah inovasi yang berkaitan dengan pelayanan pengelolaan kependudukan yang membawa perubahan model pelayanan atau perubahan yang dilakukan pada layanan. Berbicara tentang inovasi sama saja dengan berbicara pada penggunaan teknologi (Dan et al., n.d.).

Salah satu pelayanan terhadap masyarakat adalah pengelolaan pendaftaran penduduk yang merupakan tanggung jawab pemerintah kota/kabupaten, dimana dalam pelaksanaanya diawali dari desa/kelurahan selaku ujung tombak pendaftaran penduduk, hingga setiap warga terdaftar

secara administrasi sebagai warga negara Indonesia dan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan muncul perubahan di tahun 2013. Perubahan itu di tandai dengan terbitnya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Perubahan tersebut menekankan KTP Elektronik dan KTP berlaku seumur hidup. (Hamdam, 2020).

Inovasi sosial didefinisikan sebagai perubahan dalam struktur budaya, normative dan regulasi pada sebuah masyarakat dimana mereka menjadikan sumber daya kolektif lebih baik dan dapat memperbaiki kondisi ekonomi dan sosialnya (Hamalainen & Heiskala, 2007 dalam Wibowo, 2016). Lebih jelasnya, inovasi sosial merupakan sebuah produk, proses produksi ataupun teknologi seperti inovasi secara umum, selain itu juga merupakan sebuah prinsip, sebuah ide, bagian dari kebijakan atau undang-undang, sebuah gerakan sosial, sebuah intervensi atau gabungan dari semuanya (Dhewanto, 2013 dalam Wibowo, 2016). Sebenarnya, kata sosial dalam inovasi sosial merujuk bahwa inovasi ini harus lahir dari pemikiran bersama, diantara seluruh pemangku kepentingan, seperti pihak rakyat, pemerintah, swasta, sektor sosial, kaum pendidik, dll. Dalam inovasi sosial juga perlu dibuka kesempatan khusus

untuk menampung segala pemikiran, pendapat dan kritik yang berpotensi membangun dan menyelesaikan masalah yang dihadapi bersama (Wibowo, 2016). Pada era teknologi yang semakin berkembang ini, inovasi sosial perlu diterapkan oleh seluruh masyarakat maupun pemangku kepentingan. Karena dalam inovasi sosial akan melahirkan proses untuk menghasilkan inovasi solutif yang benar-benar mampu menyelesaikan masalah yang dialami. (Asmara & Rahayu, 2019)

Politik merupakan suatu proses atau metode pembentukan dan pembagian kekuasaan dalam masyarakat menyangkut proses pengambilan Keputusan untuk memenuhi tujuan Bersama dengan membuat kebijakan -kebijakan umum. Ranah politik yang memberikan peluang yang sama pada semua kalangan maupun golongan masyarakat termasuk Perempuan. Menurut Undang- Undang Dasar 1945 secara formal tidak ada perbedaan antara laki-laki dan Perempuan, pada pasal 27 UUD 1945 menegaskan bahwa semua orang sama kedudukannya di hadapan hukum (Budiardjo, 2008).

Manusia dalam hidupnya dipengaruhi oleh budaya dimana dia berada, seperti nilai-nilai, ketakutan dan perilaku atau masyarakat yang kemudian menghasilkan budaya sosial atau budaya masyarakat. Menurut Robbin (1999)

budaya organisasi adalah sistem nilai bersama dalam suatu organisasi yang menentukan tingkat bagaimana para karyawan melakukan kegiatan untuk mencapai tujuan organisasi. Budaya organisasi juga didefinisikan sebagai suatu nilai-nilai yang mempedomani sumber daya manusia dalam menghadapi permasalahan eksternal dan usaha memahami nilai-nilai yang ada serta mengerti bagaimana mereka harus bertindak dan bertingkah laku. Dari berbagai pengertian yang dikemukakan tersebut, dapatlah dinyatakan bahwa budaya ini merupakan cara hidup termasuk di dalamnya cara berpikir, bertindak dan sebagainya dalam suatu komunitas tertentu organisasi/ Perusahaan/masyarakat, sehingga membedakan karakteristik suatu komunitas dengan yang lainnya.

Inovasi UP3SK (Unit Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Keliling) adalah inovasi pelayanan publik yang diperkenalkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil. Salah satu cara mensosialisasikan UP3SK ini ke masyarakat adalah dengan melakukan kegiatan-kegiatan yang secara langsung menghubungkan pelayanan dengan masyarakat, seperti pelaksanaan pelayanan mobil keliling yang mencapai kantor

desa/kelurahan, dan lembaga permasyarakatan di Kabupaten Pinrang. Tujuan yang dilakukan UP3SK ini untuk mendekatkan pelayanan permohonan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil kepada masyarakat dengan cara mengadakan pelayanan mobil keliling yang mencapai lokasi-lokasi yang lebih jauh dan sulit dijangkau oleh masyarakat.

Dalam pelaksanaan UP3SK, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang juga melakukan sosialisasi ke masyarakat. Adapun beberapa Langkah yang dilakukan sebagai berikut:

Teori Inovasi berasal dari kata latin memperbaharui, dan baru belakangan ini dikenal dalam kosakata bahasa tersebut. Bahasa Inggris sebagai inovasi dan inovasi artinya mengubah sesuatu menjadi sesuatu yang baru. Pada mulanya inovasi dimaknai negatif dengan nuansa revolusi dan perubahan radikal. Barulah definisi inovasi berubah menjadi "kreasi" yang lebih positif. sesuatu yang baru' atau menciptakan sesuatu yang baru. Pemahaman modern tentang inovasi pertama kali muncul dalam Kamus Bahasa Inggris Oxford edisi 1939 sebagai meluncurkan produk baru'. Inovasi dipahami sebagai sebuah proses menciptakan produk baru (barang dan jasa), memperkenalkan metode atau ide

baru atau menciptakan perubahan atau perbaikan bertahap (Suwarno, 2008).

Menurut Everett M. Rogers (1995) menjelaskan bahwa “inovasi adalah sebuah ide, praktik, atau barang yang dianggap baru oleh individu atau entitas pengadopsi lainnya,” inovasi adalah ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu atau entitas adopsi lainnya. Lebih lanjut (Suami et al., 2016) inovasi erat kaitannya dengan ide. ide-ide baru yang berguna, inovasi tidak ada artinya jika tidak ada memberikan manfaat.

Menurut Mulgan dan Albury inovasi adalah penciptaan dan implementasi proses, produk, layanan, dan metode layanan baru merupakan hasil pembangunan yang nyata efisiensi dan efektivitas atau kualitas pelayanan, maka pembaruan dianggap berhasil. (Muluk, 2008:44). Oleh karena itu inovasi Pelayanan publik sukses besar jenis layanan, baik berupa ide orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang menyediakan manfaat bagi masyarakat Layanan berita penontonnya sendiri tidak menuntut apapun penemuan baru, tapi mungkin pendekatan kontekstual baru (Attahara, 2018).

METODE

Kegiatan penelitian ini dilakukan di Kabupaten Pinrang Provinsi Sulawesi Selatan, tepatnya di Kantor Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Peneliti mengambil tempat penelitian di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mengambil data-data yang berkaitan dengan penelitian ini dan memastikan data-data tersebut apakah sudah sesuai atau belum dengan yang di lapangan.

Jenis penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Dimana peneliti berusaha untuk mengungkapkan atau mendeskripsikan secara utuh dan mendalam tentang realitas sosial dan fenomena yang terjadi di masyarakat.

Adapun tipe penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif. Tipe penelitian ini digunakan untuk memberikan gambaran mengenai masalah yang diteliti dan untuk memperoleh data berdasarkan sumber objek langsung di lapangan.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu, observasi, wawancara, dan dokumentasi: Analisis data adalah analisis berdasarkan informasi yang diperoleh, dikembangkan, disusun dan diteliti agar mudah di pahami (Astuti et al., 2021). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan tiga teknik analisis data yaitu reduksi data, penyajian data, dan inferensi atau verifikasi data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Adapun hasil penelitian yang disajikan dalam penelitian ini berkaitan dengan hasil yang di dapatkan dilapangan secara langsung oleh penlit di antaranya sebagai berikut:

***Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif**

Relative Advantage atau keuntungan relatif yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu bagaimana tingkat kelebihan inovasi dibandingkan inovasi pelayanan administrasi sebelumnya di Disducapil Kabupaten Pinrang. Hal ini akan menitik beratkan pada tingkat efektivitas dan efisiensi dalam sebuah inovasi. Karena, semakin tinggi inovasi tersebut memberi manfaat maka semakin tinggi dan cepat kemungkinan inovasi itu diadopsi.

Semua inovasi dikatakan berjalan dengan baik sampai saat ini. Kepuasan masyarakat yang melatar belakangi munculnya inovasi ini. Semua program yang dikembangkan bersifat akuntabilitas atau dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan berjalan seimbang antara kegiatan di lapangan dan di kantor.

Inovasi masih berjalan dengan baik sampai dengan saat ini. Dengan adanya inovasi UP3SK (Unit Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan

Sipil Keliling) masyarakat merasa sangat terbantu karena mereka tidak perlu datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk melakukan pelayanan.

UP3SK memberikan keunggulan tertentu di bandingkan dengan layanan sejenis lainnya, dari kedua layanan tersebut sama-sama memberikan keuntungan kepada masyarakat dan bisa membantu masyarakat dalam hal dokumen kependudukan

Pelayanan UP3SK terkadang tidak bisa menjangkau masyarakat terpencil dikarenakan lokasi mereka yang mempunyai akses jalan yang kurang baik sehingga sulit untuk menjangkau masyarakat tersebut.

Dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas dalam pelayanan publik seperti pelayanan yang transparan/transparansi.

Inovasi UP3SK (Unit Pelayanan Pendaftaran Pendudukan dan Pencatatan Sipil Keliling) ini hadir dalam memberikan pelayanan yang mudah dan efektif bagi masyarakat yang mengurus dokumen kepedudukan mereka di rumah masing-masing.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang masuk desa untuk melakukan pelayanan UP3SK (Unit Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Keliling) dengan tujuan

untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan dan mendekatkan layanan kepada masyarakat. Pelayanan ini bertujuan untuk mempermudah proses pendaftaran dan pencatatan sipil, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Sesuai hasil pengamatan penulis di lapangan, semua inovasi masih diberlakukan sampai dengan saat ini, terdapat beberapa inovasi yang berjalan dengan baik di antaranya yaitu inovasi yang diterapkan langsung di Kantor Disdukcapil dan beberapa inovasi yang dilakukan turun langsung ke lapangan seperti UP3SK (Unit Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Keliling), pembuatan dokumen kependudukan di rumah masing-masing. Semua inovasi ini diketahui memiliki tujuan dan fungsi yang sama yaitu lebih mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dan untuk menertibkan administrasi kependudukan.

Relative Advantage atau keuntungan relatif inovasi yang diterapkan di lapangan langsung oleh Disdukcapil Kabupaten Pinrang yaitu pelayanan yang di berikan oleh pengguna jasa yaitu dengan adanya inovasi ini, masyarakat lebih tertib administrasi dan terdapat beberapa tantangan dalam pengimplementasiannya yaitu masyarakat yang kurang pro aktif dan masa bodoh untuk mengurus dokumen kependudukannya.

Dalam hal ini dapat dikatakan bahwa semua inovasi yang dihadirkan oleh Disdukcapil Kabupaten Pinrang dapat dikatakan efektif terutama inovasi yang diterapkan di setiap desa, karena masyarakat lebih dimudahkan dan didekatkan kepada pelayanan. Tetapi, akan lebih efektif lagi jika diperhatikan masalah teknisnya seperti, penempatan jadwal yang pasti. Untuk menghindari adanya pungli, sebaiknya disosialisasikan langsung ke masyarakat, agar masyarakat lebih paham dan lebih mengerti pentingnya dokumen kependudukan bagi mereka dan masyarakat agar paham dalam pengurusannya semua dana di tanggung pemerintah. Jadi, dalam pengurusannya tanpa dipunggut biaya apapun.

***Compability* atau Kesesuaian**

Compability atau kesesuaian yang di maksud dalam penelitian ini yaitu menunjukkan tingkat kesesuaian antara inovasi, kondisi dan harapan masyarakat dengan mempertimbangkan sosial budaya yang ada di Kabupaten Pinrang. Budaya organisasi yang berorientasi perubahan tentu akan menjadi modal penting bagi berkembangnya inovasi dalam organisasi, untuk itu prinsip-prinsip inovasi dan kondisinya (persyaratan) harus mendapat perhatian.

Produk dalam pelayanan publik harus ada *responsiveness* atau *responsivitas* terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna antara inovasi dengan kondisi masyarakat.

Inovasi UP3SK mempunyai keunggulan dan kelemahan tersendiri dengan kata lain ada plus dan minusnya dalam mengimplementasi inovasi UP3SK ini kepada masyarakat.

Pelayanan yang di berikan cukup bagus karena sangat memudahkan masyarakat yang ingin memiliki dokumen kependudukan tanpa harus datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Compability atau kesesuaian stesel aktif yaitu, sangat sesuai di implementasikan dengan baik karena, Inovasi ini sangat membantu masyarakat yang tinggal di desa terpencil yang tidak memiliki cukup biaya transportasi untuk datang langsung ke kantor Disdukcapil Kabupaten Pinrang.

Sesuai hasil pengamatan peneliti di lapangan, inovasi UP3SK (Unit Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Keliling) sangat sesuai dengan masyarakat yang tidak ingin susah pengurusannya dan budaya atau kebiasaan masyarakat yang ingin instan, yaitu cepat dan tanpa dipungut biaya apapun. Hal ini juga sesuai mencukupi dilihat dari kondisi

sumber daya manusia yang menjalankan program ini.

Jadi, *Compability* atau kesesuaian inovasi pelayanan administrasi di Disdukcapil Kabupaten Pinrang dapat disimpulkan bahwa inovasi ini cukup sesuai diterapkan di masyarakat sesuai tujuan dari inovasi itu, untuk masyarakat yang sulit terjangkau tempat tinggalnya dan juga terkendala dengan transportasi. Dengan adanya UP3SK sangat memudahkan masyarakat untuk memperoleh dokumen kependudukan tanpa dipungut biaya.

***Complexity* atau Kerumitan**

Complexity atau kerumitan yang di maksud dalam penelitian ini yaitu tingkat kerumitan dari sebuah inovasi pelayanan administrasi negara di Disdukcapil Kabupaten Pinrang, pada hakikatnya inovasi hadir untuk menawarkan cara baru dan lebih baik, karena semakin sederhana suatu inovasi semakin tinggi dan cepat di adopsi oleh masyarakat.

Dalam pengurusan dokumen kependudukan kami terkendala dengan akses jalan yang kurang baik dan juga kurang memadai.

Disdukcapil berhasil mengukur inovasi UP3SK dengan cara masyarakat tidak perlu datang ke kantor Disdukcapil untuk mengurus secara langsung.

Pelayanan UP3SK (Unit Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil) diukur keberhasilannya apabila masyarakat dapat memperoleh dokumen kependudukan tanpa harus mendatangi kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Complexity atau Kerumitan UP3SK (Unit Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Keliling) dengan layanan yang mempermudah masyarakat dan tersedianya mobil Layanan UP3SK terkadang juga memiliki kendala dalam melakukan pelayanan. Sedangkan keberhasilan yang dilihat yaitu apabila masyarakat sudah memperoleh dokumen kependudukan itu sendiri.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa tingkat kerumitan atau *Complexity* inovasi Disdukcapil saat UP3SK (Unit Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Keliling) tidak bisa menjangkau masyarakat di desa-desa terpencil karena akses jalan yang kurang begitu memadai atau rusak.

***Triability* atau Kemungkinan**

Triability atau kemungkinan yang dimaksud dalam penelitian ini kedapatcobaan, apakah suatu inovasi dapat dicoba terlebih dahulu atau harus terikat untuk menggunakannya. Karena, suatu inovasi harus mampu untuk menunjukkan keunggulannya. Semakin bisa dicobakan

suatu inovasi maka semakin tinggi dan cepat diadopsi. Hal ini dilakukan peneliti untuk melihat apakah inovasi itu dapat diuji cobakan dan pantas diterapkan di masyarakat yang ada di Kabupaten Pinrang.

Untuk menciptakan pelayanan yang prima, Disdukcapil Kabupaten Pinrang terus meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dari survey yang didapat peneliti tidak dilakukannya uji coba sebelum diimplementasikannya

Menurut pengamatan peneliti hasil survei lapangan, semua inovasi tidak banyak pertimbangan terlebih dahulu sebelum diimplementasikan. Proses inovasi ini berkaitan dengan atribut yang tercakup dalam suatu inovasi untuk menentukan apakah inovasi tersebut akan diadopsi atau tidak. Pemahaman ini akan diperoleh melalui komunikasi/difusi inovasi saluran komunikasi, waktu dan sistem sosial. Adopsi inovasi oleh unit adopsi akan ditentukan oleh bagaimana unsur-unsur tersebut dipandang oleh masyarakat secara individu atau secara organisasi, proses tersebut akan melibatkan Keputusan unit adopsi inovasi (*innovation decision process*) yang pada akhirnya akan ditetapkan atau dikeluarkan menjadi produk inovasi tersebut setelah itu diterapkan ke masyarakat.

Observability atau Kemudahan

Observability atau kemudahan, hal ini menunjukkan tingkat kemudahan dari hasil sebuah inovasi yang dapat diamati dengan mudah dan cepat. Kemudahan yang di maksud dalam penelitian ini yaitu sebuah inovasi yang dapat di amati dari bagaimana inovasi tersebut bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Hal ini di tekankan pada tinngkat kemudahan dari hasil sebuah inovasi pelayanan administrasi di Disdukcapil Kabupaten Pinrang yang dapat di amati dengan mudah dan cepat.

Strategi yang di lakukan Disdukcapil Kabupaten Pinrang untuk memudahkan masyarakat yang terkendala untuk mengurus dokumen kependudukan tanpa harus datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dengan adanya inovasi UP3SK ini sangat memberikan kemudahan kepada masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu, biaya dan juga tenaga. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat

Masyarakat tidak harus mengeluarkan biaya untuk mendatangi kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mengurus dokumen kependudukan dan bisa di peroleh hanya dari rumah.

Pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Pinrang dulu masih terbatas, tetapi setelah adanya UP3SK (Unit Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Keliling) semua dokumen kependuduka bisa di akses dari rumah ke rumah saja tanpa harus datang langsung ke kantor Disdukcapill. Pada dasarnya tujuan inovasi di ciptakan memang untuk meningkatkan kualitas pelayanan, mengurangi biaya dan mengganti produk atau layanan yang sudah kurang efektif dan efisien serta kemudahan akses menjadi salah satu prinsip dari pelayanan publik.

Berdasarkan pernyataan masyarakat dan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang memberikan pemahaman bahwa kebutuhan masyarakat terpenuhi dengan hadirnya pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil keliling di Kabupaten Pinrang. Masyarakat mengharapkan kepada pemerintah agar bisa dilayani dengan baik, hadirnya unit Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Keliling menjawab harapan kebutuhan masyarakat Kabupaten Pinrang. Kemudahan yang bisa dirasakan masyarakat dengan hadirnya Unit Pelayanan Pendafrtan Penduduk dan Pencatatan Sipil Keliling yakni dokumen penting yang akan diurus oleh masyarakat sudah bisa dicetak diatas mobil UP3SK.

Masyarakat yang semula menggunkan layanan datang langsung ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang, tetapi kemudian menggunakan layanan UP3SK ternyata membuat biaya pengurusan dokumen penting menjadi lebih murah dan lebih cepat.

Menurut Atmoko (2014) SOP (Standar Operasional Prosedur) merupakan suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil temuan data yang telah di sajikan dan di analisis sebelumnya, dapat di simpulkan bahwa penerapan inovasi pelayanan yang di lakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang, terlaksana sesuai seperti tujuan yang telah di inginkan Disdukcapil dalam memberikan pelayanan. Walaupun masih terdapat beberapa kendala dalam pengimplementasikannya dalam pelaksanaan teknis, seperti masalah akses jalan di daerah-daerah terpencil. Penerapan inovasi yang dilakukan Disdukcapil merupakan penerusan inovasi

sebelumnya dan perbaikan sistem yang sudah ada. Inovasi yang di lakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang menjadi dua yaitu inovasi yang diterapkan dari Kantor dan Inovasi yang diterapkan di lapangan atau seluruh Kabupaten Pinrang. Inovasi-inovasi yang di berlakukan cukup banyak tetapi peneliti hanya berfokus pada inovasi UP3SK (Unit Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Keliling).

Dilihat dari pendapat Everett M Rogers tentang atribut-atribut inovasi, dapat di ketahui bahwa inovasi-inovasi yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang 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 di ketahui inovasi pelayanan yang telah dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang sangat memberikan kontribusi yang positif untuk pengguna jasanya maupun Disdukcapil Kabupaten Pinrang dalam menerbitkan dokumen kependudukan.

REFERENSI

Ariyani, A., Mindarti, L. I., & Nuh, M. (2016). Inovasi Pelayanan Publik (Studi pada Pelayanan Kesehatan Melalui Program Gebrakan Suami

- Siaga di Puskesmas Gucialit Kabupaten Lumajang). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 2(4), pp. 156-161.
- Asmara, A. Y., & Rahayu, A. Y. S. (2019). Inovasi Pelayanan Kesehatan Gancang Aron di Kabupaten Banyuwangi Dalam Perspektif Matrik Inovasi Sektor Publik. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 3(2), p. 57. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v3n2.p57-67>
- Astuti, P., Setiawati, B., & Malik, I. (2021). Inovasi Pelayanan Administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Timur. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 2(3), pp. 980-993.
- Dewi, W. S. (2021). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Pada Pelayanan Lempeng Gapit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun). *Jurnal Administrasi Publik*, 11(2).
- Haerana, H., Ilhamy, M. F., & Rasdiana, R. (2022). Upaya Pengembangan Inovasi Melalui Jaringan Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Publik*, 7(1), pp. 14-23. <https://doi.org/10.25077/jakp.7.1.14-23.2022>
- Hamdam, H. (2020). *Inovasi Pelayanan Publik Unit Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil Keliling (UP3SK) di Kabupaten Pinrang* (Tesis, Universitas Hasanuddin, Makassar). [http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/3676/%0Ahttp://repository.unhas.ac.id/id/eprint/3676/2/E012172002_tesis 1-2.pdf](http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/3676/%0Ahttp://repository.unhas.ac.id/id/eprint/3676/2/E012172002_tesis%201-2.pdf)
- Rahmawati, M. P., Fatchuriza, M., Pemerintahan, I., Selamat, U., & Kendal, S. (2021). *Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Genggaman (Pak Dalman) Berbasis Aplikasi di Kabupaten Kendal*. 6(2), pp. 28-39.
- Suwarno, Y. (2008). Inovasi di Sektor Publik. *STIA-LAN Press, October*, pp. 1-148.
- Yusril Reza Fahrezy, A., Haerana, & Khaerah, N. (2023). *Efektivitas Inovasi CDR (Cari, Data, Rekam) Resque Jemput Bols Di Dinas Kependudukan Kabupaten Pinrang*. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 4(1), pp. 69-80. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>
- Zulfikar, A. M., Mappamiring, M., & Nasrulhaq, N. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Informasi Aspirasi Publik Dan Pengaduan Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Sidrap. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 2(4), pp. 1194-1214.