

INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LUWU TIMUR

Puji Astuti^{1*}, Budi Setiawati², Ihyani Malik³

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 aimed to describe innovative services in the Department of Population and Civil Administration of East Luwu Regency, by looking at how the relative benefits, suitability, complexity, possibilities and convenience provided to the community after the many new innovations that arose. This study used qualitative research with phenomenology type and the technique used purposive sampling to determine informants. The results of this study showed that only a few innovations were running normally, such as face to face service innovation implemented in the Office, relying on KTP-el, making online population documents, traveling services and on the street services which were new programs this year. Many obstacles were faced, such as the lack of human resources who understood technology, information and communication, many tools that required rejuvenation and uncertainty in the budget. In addition, the paradigm of society which was still traditional in nature was a challenge in changing people's views in facing technological advances, information and communication at this time.

Keywords: service innovation, population administration

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan layanan inovatif di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Timur, dengan melihat bagaimana keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dan kemudahan yang diberikan kepada Masyarakat setelah banyaknya inovasi-inovasi baru yang muncul. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan tipe fenomenologi serta teknik yang digunakan *sampling purposive* untuk menentukan informan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hanya beberapa inovasi yang berjalan normal seperti, inovasi pelayanan *face to face* yang diterapkan di Kantor, *rely* KTP-el, pembuatan dokumen kependudukan secara daring, pelayanan keliling dan pelayanan *on the street* yang merupakan program baru di tahun ini. Banyak kendala-kendala yang dihadapi, seperti kurangnya sumber daya manusianya yang paham teknologi, informasi dan komunikasi, banyaknya alat yang butuh peremajaan dan ketidak pastian anggaran. Selain itu, paradigma masyarakat yang masih bersifat tradisional menjadi tantangan tersendiri dalam mengubah pandangan masyarakat menghadapi kemajuan teknologi, informasi dan komunikasi saat ini.

Kata Kunci: inovasi pelayanan, administrasi kependudukan

* pujiastuti@gmail.com

PENDAHULUAN

Inovasi Pelayanan Administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Timur mengalami perubahan yang sangat dinamis. Hal ini disebabkan karena banyaknya inovasi-inovasi baru yang terus muncul sekitar 2 (dua) tahun terakhir ini, tepatnya pada bulan Januari tahun 2017. Persoalan pelayanan menjadi masalah yang tiada hentinya sehingga harus terus menerus dicarikan solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Program-program yang diimplementasikan tidak semua direspon baik oleh masyarakat. Terdapat beberapa inovasi yang menuai kritikan, karena dianggap kurang efektif. Kritikan-kritikan tersebut mengarah pada program baru yang terus bermunculan dan diterapkan kepada masyarakat, sehingga menimbulkan ketidakpastian.

Penyebab ketidakpastian dalam pelayanan menjadi salah satu masalah yang paling berpengaruh dari banyaknya pengguna perantara atau biro jasa di kalangan masyarakat dalam mengakses layanan tertentu (Dwiyanto, 2015:39). Banyak keluhan masyarakat dari tahun ke tahun di Luwu Timur yang mengeluhkan masalah pelayanan administrasi kependudukannya. Hal ini

menjadi penyebab banyaknya masyarakat yang malas mengurus dokumen kependudukan karena dianggap prosesnya yang terlalu lama dan rumit, belum lagi faktor-faktor lain, seperti waktu dan jarak yang ditempuh cukup lama yaitu kurang lebih 2 (dua) jam untuk perjalanan dari desa ke Kota.

Sejak tahun 2016 pelayanan administrasi yang diberikan dikatakan belum maksimal, terutama pelayanan kartu tanda penduduk (KTP) dalam pembuatan KTP elektronik (e-KTP), dikarenakan banyaknya alat perekam foto yang rusak, jaringan yang buruk, belum lagi tinta, blanko KTP habis dan anggaran operasional yang minim. Hal ini disampaikan Luthfi selaku anggota DPR RI dalam Resesnya saat mengecek jumlah warga yang mengurus KTP di Kelurahan Malili (Rahim, 2016). Bahri Suli selaku Sekertaris Daerah (SEKDA) Kabupaten Luwu Timur pada bulan Desember dalam sosialisasinya mengatakan, bahwa data yang diperolehnya menunjukkan banyak masyarakat yang belum mengurus berkas-berkas administrasi kependudukan, yang dilihat dari data jumlah penduduk yaitu sebanyak 294.383 jiwa, yang wajib memiliki KTP sebanyak 196.368 jiwa, sedangkan yang belum perekaman 18.816 jiwa dan yang belum memiliki

Kartu Keluarga (KK) sebanyak 3.368 jiwa (Yd, 2017).

Terdapat dua macam inovasi yang di hadirkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Luwu Timur, yang pertama yaitu inovasi yang diterapkan di Kantor Disdukcapil dan yang kedua merupakan inovasi yang di terapkan di lapangan langsung.

Pelayanan menjadi hal yang sangat penting untuk dibahas dan terus-menerus diperbaharui, karena pelayanan merupakan salah satu kunci tolak ukur kinerja Pemerintah. Sejalan dengan hal tersebut, saat ini Pemerintah Kabupaten Luwu Timur terus mengeluarkan inovasi-inovasi baru untuk mengatasi masalah Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau biasa disingkat menjadi DISDUKCAPIL Kabupaten Luwu Timur. Dalam memaksimalkan pelayanan, sangat dibutuhkan adanya standar Pelayanan untuk melihat bagaimana input, proses, output, dan outcome yang akan dihasilkan.

Agar Pelayanan Publik berjalan dengan baik, sangat diperlukan adanya responsivitas (kepekaan dan kemampuan pemerintah) dalam pelayanan. Untuk mewujudkan tata laksana penyelenggaraan pelayanan publik yang structural dan partisipatif, Pemerintah Kabupaten Luwu Timur

telah mengemasnya dalam Peraturan Daerah nomor 40 tahun 2011 tentang pelayanan Publik dan partisipasi masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh instansi Pemerintah di Kabupaten Luwu Timur sangat beraneka ragam. Antara satu instansi dengan instansi yang lain tidaklah sama Pelayanan yang dibutuhkan, adapun kesamaannya sangatlah jarang ditemukan.

Dari segi bahasa menurut Oxford Learner's Pocket Dictionary dalam Suharsaputra (2016: 243) Inovasi/innovation berarti "new idea, methods, etc, to innovate" (ide baru, metode, untuk berinovasi) berarti "make changes, introduce new things" (membuat perubahan, memperkenalkan hal-hal baru). Schiemann dalam Sartika (2015: 135) menjelaskan inovasi sebagai kemampuan mengembangkan dan melaksanakan ide-ide baru, kreatifitas yang mendorong pelayanan jasa dan produk yang lebih baik, serta ketangkasan beradaptasi dengan lingkungan yang berubah atau lanskap yang kompetitif. Dengan pengertian lain Inovasi adalah mekanisme suatu lembaga yang bertujuan untuk beradaptasi di dalam lingkungan yang sangat dinamis dan berkelanjutan, melalui upaya untuk menciptakan suatu pemikiran-pemikiran yang baru, gagasan baru dan memberikan solusi

yang dapat menyelesaikan persoalan secara lebih efektif dan efisien. (Sartika, 2015: 148).

Sedangkan Albury dalam Ilismawati (2016) secara sederhana mendefinisikan inovasi sebagai *new ideas that work* yang berarti bahwa inovasi adalah berhubungan erat dengan ide-ide baru yang bermanfaat. Dapat dikatakan bahwa inovasi merupakan suatu konsep pemikiran yang didasarkan pada kebutuhan individu maupun kelompok.

Menurut PERMENPAN dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 3 tahun 2018 inovasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut inovasi adalah terobosan jenis pelayanan, baik merupakan suatu gagasan atau ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi atau modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Sedangkan inovasi daerah menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 38 Tahun 2017 adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.

Dari banyaknya pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa inovasi merupakan suatu system baru yang muncul dari kreatifitas, ide-ide ataupun gagasan baru yang bertujuan untuk memodifikasi ataupun memberikan

solusi atas suatu persoalan yang ingin dicari jalan keluarnya di lingkungan tersebut.

Inovasi memiliki ciri-ciri sebagai berikut: khas, baru, terencana dan memiliki tujuan. Inovasi dibuat pasti memiliki tujuan, secara umum tujuan dari inovasi sebagai berikut: meningkatkan kualitas, mengurangi biaya, menciptakan pasar baru, memperluas jangkauan produk, mengganti produk atau layanan dan mengurangi konsumsi energy atau tenaga.

Karakteristik inovasi merupakan sifat dari difusi inovasi, dimana karakteristik inovasi merupakan salah satu yang menentukan kecepatan suatu proses inovasi. Menurut Roger (Suharsaputra, 2016:246-248) terdapat lima karakteristik/atribut inovasi "five attributes of innovations" yaitu: (1) Relative Advantage atau Keuntungan Relatif adalah tingkat kelebihan dari suatu inovasi, (2) Compatibility atau Kesesuaian, untuk menunjukkan tingkat kesesuaian antar inovasi, kondisi dan harapan masyarakat atau organisasi, perlu adanya pertimbangan dari sosial budaya di tempat di mana inovasi itu akan diterapkan, (3) Complexity atau Kerumitan, merupakan suatu tingkatan kerumitan sebuah inovasi. Semakin sederhana inovasi tersebut maka

semakin mudah masyarakat menerimanya dan sebaliknya semakin sulit tingkat kerumitan inovasi tersebut maka semakin sulit masyarakat mengadopsi inovasi tersebut, (4) Triability atau Kemungkinan, menunjukkan kedapatdicobaan suatu inovasi, dan (5) Observability atau Kemudahan, hal ini menunjukkan tingkat kemudahan dari hasil sebuah inovasi yang dapat diamati dengan mudah dan cepat.

Menurut Kasmir (Sari, 2017:20) mengartikan pelayanan sebagai tindakan kepada pelanggan atau nasabah. Pengertian pelayanan menurut Davidow dalam Achmad (2010:180) mengatakan bahwa pelayanan merupakan suatu hal yang jika diterapkan dalam suatu produk dapat meningkatkan daya dan nilai terhadap pelanggan). Sedangkan menurut Barata dalam Sari (2017:20) pelayanan merupakan rangkaian kegiatan berinteraksi secara langsung antara satu orang dengan orang lain untuk menyediakan kepuasan pelanggan. Dapat diartikan pelayanan merupakan suatu aktivitas tertentu yang dilakukan seseorang untuk memenuhi kebutuhan orang lain baik bersifat material berupa barang maupun non material berupa jasa.

Menurut Setijanigrun (Pratama, 2013:220) mengartikan pelayan publik (public service) sebagai suatu perwujudan dari fungsi-fungsi aparatur sipil yang menjadi abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik merupakan kegiatan untuk pemenuhan kebutuhan setiap manusia sebagai penerima pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara Negara (Mirnasari 2013:4). Agung Kurniawan (Dalam Pratama, 2013:220) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang memiliki kepentingan tertentu sesuai dengan aturan dan tata cara yang sudah ada. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan (Mahmudi, 2013:234).

Pelayanan publik menurut Undang-undang RI nomor 25 tahun 2009 yaitu suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang telah sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan yang dimaksud penyelenggara pelayanan publik telah

dijelaskan pada pasal 1 ayat 2 yaitu penyelenggaraan pelayanan yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan lain yang dibentuk semata-mata hanya untuk kegiatan pelayanan.

Monir mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. (Ilismawati, 2016:5-6). Sedangkan Sinambela dalam Saenab (2017:13) mengatakan tentang pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang dilakukan pemerintah untuk mencapai suatu kegiatan yang menguntungkan hasilnya dalam setiap kegiatan baik itu kepuasan yang terikat pada suatu produk secara fisik maupun non fisik.

Dari berbagai pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu tindakan atau aktivitas yang dilakukan oleh penyelenggara dalam memenuhi atau melayani kebutuhan masyarakat yang sesuai dengan tata cara yang sudah ditetapkan sebelumnya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan kurang lebih selama dua bulan setelah keluarnya surat izin penelitian dari LP3M dan dilaksanakan di Kabupaten Luwu Timur Provinsi Sulawesi Selatan, tepatnya di Kantor Disdukcapil dan di tiga Kecamatan yaitu Kecamatan Tomoni, Kecamatan Mangkutana dan Kecamatan Wotu. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif dengan tipe penelitian fenomenologi. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua yaitu, data primer dan data sekunder. Informan yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat Kabupaten Luwu Timur yang sudah menikah dan sudah pernah merasakan inovasi yang diberikan Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan *sampling purposive*. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan analisis data dalam penelitian ini yaitu, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi data. Salah satu cara untuk mengetahui keabsahan data yaitu, menguji kredibilitas data dengan cara *triangulasi* (bermacam-macam). Terdapat tiga *triangulasi*

dalam penelitian yaitu, *triangulasi* sumber, *triangulasi* teknik dan *triangulasi* waktu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini berfokus pada teori Everett M. Rogers yang membahas tentang atribut inovasi “*five attributes of innovations*” yaitu, *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif), *Compatibility* (Kesesuaian), *Complexity* (Kerumitan), *Triability* (Kemungkinan) dan *Observability* (Kemudahan). Atribut inovasi tersebut akan digunakan sebagai alat atau langkah untuk mengkaji inovasi pelayanan administrasi di Disdukcail Kabupaten Luwu Timur.

***Relative Advantage* atau keuntungan relative**

Dalam penelitian ini yaitu bagaimana tingkat kelebihan inovasi dibandingkan inovasi pelayanan administrasi sebelumnya di Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur. 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.

Pada Kantor Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur terdapat dua inovasi yaitu aplikasi *e-report* dan *face to face* yang di berlakukan mulai pada Tahun 2017. Suatu inovasi harus memiliki ciri khas, baru, terencana dan pastinya memiliki tujuan. Rely KTP-el ini merupakan salah satu inovasi dari sekian banyak inovasi yang ada dan masih berjalan sampai sekarang. Pelayanan ini merupakan pelayanan rekam langsung jadi yang di laksanakan di hari-hari tertentu di luar jam kerja tepatnya di laksanakan di hari Sabtu dan Minggu. *Relative Advantage* atau keuntungan relative dari inovasi rely KTP-el yaitu, memudahkan masyarakat untuk mengurus e-KTP. Dengan adanya inovasi tersebut, pembuatan KTP-el akan lebih cepat dan mudah. pelayanan pembuatan KTP-el sangat efektif dan efisien karena memberikan kemudahan akses kepada masyarakat, jadi, masyarakat tidak perlu lagi pergi ke Kantor Disdukcapil atau mengurus di Kecamatan yang prosesnya ber hari-hari untuk mendapatkan KTP.

Inovasi tersebut hampir sama pelaksanaannya dengan inovasi pelayanan keliling dengan menggunakan mobil khusus untuk menjangkau ke Desa-desa hingga ke Dusun-dusun di setiap Kecamatan yang ada di Kabupaten Luwu Timur. Inovasi

ini di laksanakan ketika Desa memberikan permohonan surat resmi untuk Disdukcapil agar turun langsung ke Desa atau Dusunnya. Pelayanan ini di laksanakan datang kerumah-rumah warga lansia atau cacat baik fisik maupun mental. *Relative Advantage* atau keuntungan relative dari inovasi pelayanan keliling adalah memudahkan masyarakat lansia dan penyandang cacat untuk mendapatkan pelayanan yang lebih cepat dan tepat.

Inovasi selanjutnya yaitu pelayanan stesel aktif yang meupakan pelayanan langsung ke Desa-desa di daerah yang terisolir atau jaringan terbatas. Dari data target kinerja semester dua tahun 2018 di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Luwu Timur (per tanggal 31 Desember 2018), pelayanan ini sudah terealisasi di dua desa yang memiliki jaringan terbatas seperti di desa-desa batas Provinsi antara Sulawesi Selatan dan Sulawesi Tengah. *Relative Advantage* atau keuntungan relative dari inovasi pelayanan stesel aktif yaitu memudahkan masyarakat tinggal di daerah yang terisolir memperoleh dokumen kependudukan, selain menguntungkan untuk penggunaan jasanya, staf Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur juga turut diuntungkan karena dengan adanya pelayanan stesel

aktif ini dapat mengakomodir warga transmigran yang belum tercatat sebagai masyarakat Kabupaten Luwu Timur untuk mewujudkan Luwu Timur tertib administrasi.

Inovasi pembuatan akta nikah *on the spot* merupakan pembuatan akta nikah langsung dilaksanakan di gedung gereja dan langsung menerima akta nikah. Pelayanan pembuatan akta nikah *on the spot* di tujukan untuk yang beragama non muslim, terkhususnya di agama Kristen dan Khatolik. Karena, jumlah penduduk non muslim terbanyak di Kabupaten Luwu Timur menganut agama Kristen. Inovasi ini sebagai langkah awal untuk menertibkan administrasi kependudukan, terutama penduduk yang sudah berkeluarga yang tercatat sah oleh agama tetapi belum tecatat secara sah oleh Negara (tidak memiliki akta pernikahan).

Data realisasi perbandingan capaian strategis sasaran Disdukcapil inovasi akta nikah *on the spot* untuk tahun 2016, dalam hal indicator utama cakupan penerbitan kutipan akta nikah sebesar 16,02%, tahun 2017 meningkat sebesar 18,85%, dan tahun 2018 meningkat sebesar 20,25%. Data tersebut menunjukkan meningkatnya penerbitan kutipan akta nikah Kabupaten Luwu Timur dari tahun ke tahun setelah di implementasikannya

inovasi ini. *Relative Advantage* atau keuntungan relative dari inovasi pelayanan pembuatan akta nikah *on the spot* yaitu, membantu masyarakat memiliki akta nikah, agar pernikahannya diakui Negara.

Dukcapil masuk desa merupakan pelayanan pembuatan dokumen kependudukan secara daring langsung ke Kantor desa seperti pelayanan di kantor Dinas. Pelayanan ini dilakukan setelah ada permohonan masuk dari pemerintah desa. Pelayanan ini di katakana masih berjalan, sejauh ini baru desa Margomulyo Kecamatan Tomoni Timur, Desa Tarengge Timur Kecamatan Wotu, Desa Rinjani Kecamatan Wotu dan Desa Bangun Jaya Kecamatan Tomoni. *Relative Advantage* atau keuntungan relative yang di dapatkan dari inovasi Dukcapil masuk desa ini adalah masyarakat terbantu dengan adanya program ini, karena pelayanan semakin di dekatkan dengan mereka. Inovasi ini sebenarnya sangat efektif tapi kurang efisien di karenakan banyak Kepala Desa yang tidak proaktif untuk kegiatan ini.

Inovasi selanjutnya yaitu Kerjasama pelayanan *4 in 1* yang merupakan Kegiatan pembuatan akta kelahiran, pemberian Nik, kartu keluarga baru dan kartu identitas anak yang baru lahir. *Relative Advantage*

atau keuntungan relative yang di dapatkan dari inovasi Kerjasama pelayanan *4 in 1* yaitu dapat membantu masyarakat untuk dalam mengurus dokumen kependudukannya, karena dengan begitu masyarakat yang bertambah anggota keluarganya dan belum tercatat di kenegaraan dapat terbantu. Selain itu, inovasi ini juga menguntungkan bagi Disdukcapil sebagai langkah untuk mewujudkan misinya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang semaksimal mungkin, guna tertib dalam penertiban dokumen kependudukan.

Selanjutnya, inovasi pembuatan dokumen kependudukan secara daring yang berlaku pada tahun 2017. Inovasi ini merupakan pelayanan setiap hari di Kecamatan. Kegiatan ini biasanya dapat terlaksana apabila pelayanan langsung dilaksanakan namun dengan inovasi yang dilakukan maka pembuatan dokumen kependudukan dapat dilaksanakan pula di Kantor Camat setiap hari. Keuntungan relative yang terdapat dalam inovasi ini yaitu memudahkan dan mendekatkan masyarakat dengan pelayanan. Dengan adanya inovasi ini, masyarakat tidak perlu jauh-jauh mengurus ke Kantor Disdukcapil dengan jarak yang lumayan jauh.

Inovasi terakhir yaitu pelayanan *on the street* (di jalan) merupakan pelayanan gabungan bidang kependudukan dan pencatatan sipil. *on the street* adalah program jalan yang tidak hanya perekaman dan pencetakan ktp saja tapi juga seluruh akta, baik itu akta kelahiran, perkawinan, perceraian maupun akta kematian. Inovasi tersebut merupakan inovasi yang baru hadir tahun 2019 dan sudah di terapkan di bulan Mei. Keuntungan relative dari inovasi ini yaitu, lebih menguntungkan dan mendekatkan masyarakat dengan berbagai kemudahan dalam mengurus dokumen kependudukannya, karena dengan inovasi ini berbagai kebutuhan masyarakat yang ingin di urus dapat terselesaikan dengan mudah.

Jadi, dapat di simpulkan *relative advantage* atau keuntungan relatif inovasi yang diterapkan di Kantor Disdukcapil adalah layanan administrasi kependudukan menjadi lebih mudah, dan bebas biaya administratif, karena adanya pemotongan rentang kendali dari pada prosedur atau proses pelayanan, selain menguntungkan untuk penggunaan jasanya, staf Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur juga turut di untungkan karena dengan adanya system ini pelaporan administratif menjadi lebih rapi. Sedangkan *Relative advantage* atau keuntungan relatif

inovasi yang diterapkan di lapangan oleh Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur yaitu pelayanan yang diberikan oleh pengguna jasa menjadi lebih beragam dan masyarakat mendapat pelayanan lebih mudah dan hemat biaya serta waktu, karena tidak perlu lagi pergi ke Kantor untuk mengurus dokumen kependudukannya.

Dalam hal ini, dapat dikatakan bahwa semua inovasi yang di hadirkan oleh Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur dapat di katakana cukup efektif dan efisien terutama inovasi yang di terapkan di setiap Kecamatan. Tetapi, akan lebih efektif lagi jika di tetapkan jadwal yang pasti dan di sosialisasikan langsung ke masyarakat di Kabupaten Luwu Timur, agar masyarakat lebih paham dan lebih mengerti pentingnya dokumen kependudukan bagi mereka dan masyarakat agar paham dalam pengurusannya semua dana di tanggung pemerintah. Jadi, tanpa di pungut biaya apapun.

***Compatibility* atau kesesuaian**

Dalam penelitian ini yaitu menunjukkan tingkat kesesuaian antara inovasi, kondisi dan harapan masyarakat dengan mempertimbangkan faktor sosial budaya yang ada di Kabupaten Luwu Timur. Budaya organisasi yang terbuka dan berorientasi

perubahan tentu akan menjadi modal penting bagi berkembangnya inovasi dalam organisasi, untuk itu prinsip-prinsip pelayanan dan kondisi-kondisinya (persyaratan) harus mendapat perhatian. Produk dalam pelayanan public harus ada *responsiveness* atau *responsivitas* terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan. Untuk menciptakan itu semua, harus ada tingkat kesesuaian antara inovasi dengan kondisi masyarakat. Jadi, *Compatibility* atau kesesuaian inovasi pelayanan administrasi di Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur dapat di simpulkan bahwa semua inovasi cukup sesuai diterapkan di masyarakat sesuai tujuan dari inovasi itu, untuk masyarakat yang sulit terjangkau jaringan menjadi kendala tersendiri dalam penertiban administrasi kependudukan. Karena inovasi Pelayanan Stelsel Aktif yang di berikan belum mampu di implementasikan secara sempurna. Inovasi ini sangat sesuai di terapkan jika berjalan dengan baik. Sesuai dengan tujuan inovasi ini yaitu Pelayanan jemput bola atau pelayanan langsung ke Desa-Desa di daerah yang terisolir atau memiliki jaringan terbatas yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat memperoleh dokumen kependudukan. Selain itu,

inovasi ini bertujuan untuk mengakomodir warga transmigran yang belum tercatat sebagai masyarakat Luwu Timur.

***Complexity* atau Kerumitan**

Dalam penelitian ini yaitu tingkat kerumitan dari sebuah inovasi pelayanan administrasi di Disdukcapil yang di terapkan ke masyarakat Kabupaten Luwu Timur. Pada hakikatnya inovasi hadir untuk menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, karena semakin sederhana suatu inovasi semakin tinggi dan cepat diadopsi oleh masyarakat. Kerumitan-kerumitan ini terjadi manakala adanya factor penghambat seperti, keengganan menutup program yang gagal, ketidakmampuan penyedia pelayanan dalam menghadapi resiko, perubahan dan anggaran jangka pendek serta perencanaan. Jadi dapat di simpulkan bahwa Kerumitan inovasi Disdukcapil saat di terapkan di lapangan terdapat pada penyediaan peralatan yang mendukung dan jaringan untuk proses pelayanan atau perlengkapan sarana dan prasarana. Ketidak pastian waktu juga menjadi kendala tersendiri bagi masyarakat karena dianggap pelayanan yang tiba-tiba sehingga partisipasi masyarakat kurang.

Triability atau Kemungkinan

Dalam penelitian ini yaitu kedapatdicobaan, 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 di uji cobakan dan pantas di terapkan di masyarakat yang ada di Kabupaten Luwu Timur. Untuk menciptakan pelayanan yang prima, Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur terus meningkatkan kualitas pelayanan public. Hal ini berkaitan dengan salah satu tipe inovasi yaitu, *process innovation* dimana fokus pada peningkatan kualitas penyediaan pelayanan publik.

Dari data survey yang di dapat peneliti, semua inovasi yang di terapkan oleh Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur tidak dilakukan uji coba sebelum di implementasikan. 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 inovasi/difusi inovasi dari satu pihak ke pihak lain melalui saluran tertentu.

Dalam setiap difusi tercakup inovasi, saluran komunikasi, waktu dan system sosial. Adopsi inovasi oleh unit adopsi akan ditentukan oleh bagaimana unsur-unsur tersebut dipandang oleh masyarakat secara individual atau secara organisasi, proses tersebut akan melibatkan keputusan unit adopsi inovasi, pada akhirnya akan di tetapkan atau di keluarkan menjadi produk inovasi tersebut setelah itu di terapkan ke masyarakat.

Observability atau Kemudahan

Hal ini menunjukkan tingkat kemudahan dari hasil sebuah inovasi yang dapat diamati dengan mudah dan cepat. Kemudahan yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu sebuah inovasi yang dapat diamati dari bagaimana inovasi tersebut bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Hal ini di tekankan pada tingkat kemudahan dari hasil sebuah inovasi pelayanan administrasi di Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur yang dapat diamati dengan mudah dan cepat. Inovasi yang di sediakan Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur cukup beragam, dari inovasi yang di terapkan di kantor sampai inovasi yang di terapkan langsung ke Kecamatan maupun Desa-desa, bahkan sampai ke Dusun-dusun. Untuk melihat bagaimana

perkembangan inovasi tersebut dapat kita lihat di tabel bawah ini, sebagai berikut:

Nampak bahwa, realisasi kinerja dan capaian realisasi dari tahun 2016 sampai tahun 2018 terus meningkat. Kesadaran penduduk meningkat dikarenakan hampir semua lini atau sector disemua bidang kegiatan masyarakat membutuhkan dokumen kependudukan. Tanpa dokumen kependudukan masyarakat tidak bisa mengakses kegiatan yang dimaksud. Contoh, mendaftarkan sekolah, mengurus BPJS, membuka rekening, dan lain sebagainya. Selain itu, peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur semakin meningkat dari tahun ketahun. Jadi, inovasi-inovasi yang dihadirkan semua hadir untuk memudahkan masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil temuan data yang telah di sajikan dan dianalisis sebelumnya, dapat di simpulkan bahwa penerapan inovasi pelayanan yang di lakukan Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur, terlaksana sesuai seperti tujuan yang telah di inginkan Disdukcapil dalam memberikan pelayanan. Walaupun masih terdapat beberapa kendala dalam pengimplementasiannya,

seperti masalah peremajaan peralatan, penambahan jumlah perlengkapan dan masalah jaringan. Penerapan inovasi yang dilakukan Disdukcapil merupakan penerusan inovasi sebelumnya dan perbaikan dari system yang sudah ada.

Inovasi yang di lakukan Disdukcapil terbagi menjadi dua yaitu inovasi yang di terapkan di Kantor dan inovasi yang di terapkan di lapangan atau seluruh Kecamatan yang ada di Kabupaten Luwu Timur. Inovasi-inovasi yang di berlakukan tersebut cukup banyak.

Dilihat dari pendapat Rogers tentang atribut-atribut inovasi, dapat di ketahui bahwa inovasi-inovasi yang dilakukan Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur memiliki karakteristik yang berbeda-beda antara satu inovasi dengan inovasi yang lainnya, akan tetapi memilki fungsi dan tujuan yang sama. Sehingga dapat meningkatkan kepuasan bagi pengguna jasa pelayanan. Untuk itu, dapat di ketahui inovasi pelayanan yang telah dilakukan Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur sangat memberikan kontribusi yang positif untuk pengguna jasanya maupun Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur dalam menertibkan dokumen kependudukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, Mansyur, 2010. *Teori-Teori Mutakhir Administrasi Publik*, Yogyakarta: Rangkang Education.
- Dwiyanto, Agus, 2015. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, Dan Kolaboratif*, Yogyakarta: Gadjra Mada University Press Anggota IKAPI.
- Iismawati., 2016. Inovasi Governance Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Tanjungpinang (Studi Kasus Inovasi Pelayanan Publik), *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (Naskah Publikasi)*. Universitas Maritim Raja Ali Haji. (<http://jurnal.umrah.ac.id>). Diakses pada tanggal 30 Desember 2018.
- Mahmudi, 2013. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Mirnasari, Rina Mei., 2013. Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya- Bungurasih, *Jurnal Kebijakan dan Manajemrn Publik, Vol 1 No. 1*.
- Pratama, R.M., 2013. Inovasi Pelayanan Publik (Studi Deskriptif Tentang Nilai Tambah (Value Added) Inovasi Pelayanan Perizinan Bagi Masyarakat Di Kota Kediri), *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, Vol 1 No. 2*.
- Rahim, 2016. *Luthfi Reses di Luwu Timur, Pelayanan KTP Lalu Dikeluhkan*. Rakyat, Luwu Timur pada tanggal 4 Agustus 2016. (<http://news.rakyatku.com>). Diakses pada tanggal 8 Agustus 2018
- Saenab. 2017. *Inovasi Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Kesehatan Melalui Program Home Care (DOTTOROTTA) Di Kota Makassar*, Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Suharsaputra, Uhar, 2016. *Kepemimpinan Inovasi Pendidik (Mengembangkan Spi Entrepreneurship Menuju Learning School)*, Bandung: PT Refika Aditama.
- Sari. 2017. *Inovasi Pelayanan Berbasis Online Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Makassar*. Makassar: Universitas Muhammadiyah.
- Sartika. Dewi, 2015. Inovasi Organisasi Dan Kinerja Organisasi: Studi Kasus Pada Pusat Kajian Dan Pendidikan Dan Pelatihan Aparatur III Lembaga Administrasi Negara, *Jurnal Borneo Administrator, Vol 11 No. 2*.
- Yd, 2017. *Launching KIA, Sekda Lutim Ingatkan Masyarakat Pentingnya Administrasi Kependudukan*. Kominfo. Luwu Timur pada tanggal 7 November 2017. (<http://www.luwutimurkab.go.id>). Diakses pada tanggal 8 Agustus 2018
- Republik Indonesia. *Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*.
- Republik Indonesia. *Peraturan Pemerintah No. 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah*.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. *Peraturan No. 3 Tahun 2018 Tentang Kompetensi Inovasi Pelayanan Publik Di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, Dan Badan Usaha Milik Daerah*.
- Kabupaten Luwu Timur. *Peraturan Daerah No 40 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik Dan Partisipasi Masyarakat*.