

## Inovasi Pelayanan Publik Melalui UP3SK Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang

Hamdam<sup>1\*</sup>, Akmal Ibrahim<sup>2</sup>, Muh Tang Abdullah<sup>3</sup>

<sup>1)</sup> Administrasi Publik, Universitas Hasanuddin, Indonesia

<sup>2)</sup> Administrasi Publik, Universitas Hasanuddin, Indonesia

<sup>3)</sup> Administrasi Publik, Universitas Hasanuddin, Indonesia

### Abstract

This study aimed to analyze public service innovations through the UP3SK in the Department of Population and Civil Registration of Pinrang Regency. This study was a qualitative research, in which the research was descriptive, it described the reality of the events under study. The focus of this study was on the theory of innovation attributes by Rogers, namely: Relative Advantage, Compatibility, Complexity, Triability, Observability. In the relative advantage attribute, it was known that the advantage of UP3SK service innovation was to minimize brokering practices and made it easier for the community. The compatibility attribute explained that UP3SK service innovation was in accordance with the wishes of the community in an easier document process. The complexity attribute explained that there was no complexity in the management and also in the UP3SK service process. The triability attribute also explained that there was no trial phase for the community in UP3SK services. There was only a technical experiment at the Office of Population and Civil Registration of Pinrang Regency. The observability attribute showed that as long as the UP3SK service run, it was in accordance with the wishes of the Pinrang Regency Population and Civil Registration Service, namely to facilitate the community in managing important documents and minimizing brokering or illegal fees.

**Keywords:** *innovation, public service, up3sk*

### 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 yaitu untuk menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti. Fokus penelitian ini pada teori atribut inovasi oleh Rogers yaitu: *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif), *Compatibility* (kesesuaian), *Complexity* (Kerumitan), *Triability* (Kemungkinan Dicoba), *Observability* (Kemudahan Diamati). Pada atribut *relative advantage* diketahui bahwa keuntungan dari adanya inovasi pelayanan UP3SK adalah meminimalisir praktek percaloan dan lebih memudahkan masyarakat. Pada atribut *compatibility* menjelaskan bahwa inovasi pelayanan UP3SK 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. Hanya ada percobaan teknis di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang. Pada atribut *observability* menunjukkan bahwa selama pelayanan UP3SK berjalan, telah sesuai dengan keinginan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang yakni untuk memudahkan masyarakat dalam pengurusan dokumen penting dan meminimalisir percaloan atau pungutan liar.

**Kata kunci :** *inovasi, pelayanan publik, up3sk*

---

\* [anssterandan@gmail.com](mailto:anssterandan@gmail.com)

## PENDAHULUAN

Secara teoritik, konsep inovasi menurut Tang Abdullah (2016) dalam konteks administrasi publik menjadi isu utama ketika paradigma *new public management* (NPM) berkembang pesat. Di mana salah satu prinsip paradigma NPM adalah persaingan (*competitiveness*). Organisasi publik hanya bisa bertahan dan unggul di era persaingan ini ketika mampu menghadirkan cara kreatif dan lebih efektif dalam mengatasi masalah publik yang makin kompleks melalui inovasi. Sebagaimana diketahui bahwa inovasi seharusnya menjadi inti dari seluruh aktivitas di sektor publik.

Pelembagaan inovasi di organisasi publik saat ini dapat ditemukan dalam beberapa literatur. Pada tahun 2009, USAID melaporkan adanya beberapa program inovasi manajemen pelayanan publik dilakukan oleh beberapa pemerintahan di tingkat lokal. Program inovasi tersebut merupakan program-program yang diasistensi oleh *Local Government Support Program* (LGSP), meliputi: (1) *One-stop-Service* di Kabupaten Pinrang (Sulawesi Selatan) dan Kabupaten Tebingtinggi (Sumatera Utara); (2) *Citizen Charter* di Kabupaten Deli Serdang (Sumatera Utara) dan Kabupaten Boyolali (Jawa Tengah); (3)

*Electronic Citizen Information Service* di Kabupaten Aceh Barat (Aceh); (4) *Customer Information Management System* di Kota Madiun (Jawa Barat); dan (5) *Electronic Government Procurement* di Provinsi Jawa Barat. Keterpaduan pengembangan inovasi daerah secara nasional juga masih menjadi masalah tersendiri. Seperti disinyalir oleh Taufik (2007:9) yang berpendapat bahwa persoalan kebijakan pengembangan inovasi (*policy innovation*) yang dihadapi secara nasional adalah berkaitan dengan terbatasnya pemahaman pembuatan kebijakan (*policy making*) dari para pemangku kepentingan tentang sistem inovasi.

Sebagai implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 7 ayat (4) huruf c, tentang pelayanan publik, maka ditetapkan pada tahun 2014 sebagai tahun inovasi pelayanan publik sebagai upaya memfokuskan kebijakan dan implementasi kebijakan terarah, mendalam dan berkesinambungan dalam membangun inovasi pelayanan publik di lingkungan kementerian/ lembaga/ pemerintah daerah yang diharapkan akan mendorong percepatan pelaksanaan reformasi birokrasi.

Pengertian inovasi yang dirangkum oleh Mulyadi Deddy dkk (2016) dari berbagai sumber sebagai berikut: a. Proses memikirkan dan mengimplementasikan suatu gagasan yang memiliki unsur kebaruan (*novelty*) dan kebermanfaatan (*expediency*). b. Jawaban atas segala permasalahan dalam organisasi. c. Penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada atau yang sudah dikenal sebelumnya (gagasan, metode, atau alat). d. Suatu ide, praktek, atau obyek yang dianggap sebagai sesuatu yang baru oleh individu atau unit adopsi lain.

Terminologi umum, inovasi adalah 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 ketidakberlanjutan kondisi dimasa yang lalu. Ketidakberlanjutan ini menjadi karakteristik yang membedakan inovasi dari perubahan. Lebih lanjut dikatakan inovasi adalah pengenalan terhadap elemen baru ke dalam 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. Daft dalam Rahayu Y.S (2015: 84), menyatakan bahwa 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.

Mulgan dan Albury dalam Dhewanto dkk (2014), mengetahui bahwa tiga jenis inovasi (inkremental, radikal, dan sistemik) dapat berasal pada tingkat yang berbeda (lokal, lintas organisasi, nasional) sehingga departemen pemerintah memiliki tiga peran kebijakan yang saling terkait sehubungan dengan inovasi: kebijakan inovasi: arah kebijakan baru dan inisiatif, inovasi dalam proses pembuatan kebijakan, dan kebijakan untuk mendorong inovasi dan difusi.

Kemudian jenis inovasi di sektor publik menurut Halvorsen dalam (Abdullah, 2015: 20), yang membagi tipologi inovasi di sektor publik adalah sebagai berikut: a). *A new or improved service* (pelayanan baru atau pelayanan yang diperbaiki), misalnya kesehatan di rumah. b). *Process innovation* (inovasi proses), misalnya perubahan dalam proses penyediaan pelayanan atau produk. c). *Administrative innovation* (inovasi administratif), misalnya penggunaan instrumen kebijakan baru sebagai hasil dari perubahan kebijakan. d). *System innovation* (inovasi sistem), adalah sistem baru atau perubahan mendasar dari sistem yang ada dengan mendirikan organisasi baru atau bentuk baru kerjasama dan interaksi. e). *Conceptual innovation* (inovasi konseptual), adalah perubahan dalam *out look*, seperti misalnya manajemen air terpadu atau *mobility leasing*.

*Radical change of rationality* (perubahan radikal), yang dimaksud adalah pergeseran pandangan umum atau mental matriks dari pegawai instansi pemerintah.

Dalam bukunya Deddy Mulyadi dkk (2016), yang berjudul *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik* menjelaskan birokrasi yang inovatif untuk pelayanan publik yakni: a. Tataran

individu aparatur meliputi pengetahuan, kemampuan, kompetensi b. Tataran kelembagaan meliputi kepemimpinan, sumber daya, pengambilan keputusan, sistem informasi manajemen c. Tataran sistem meliputi kerangka aturan, kebijakan pendukung d. Tataran masyarakat meliputi pengetahuan, kontrol, kerjasama, proaktif

Sumarto (2009: 100) dalam bukunya memberikan pandangan tentang faktor pendorong inovasi dalam *governance*, dikemukakan setidaknya ada tujuh faktor yang memengaruhi keberhasilan suatu inovasi dalam mendorong terwujudnya *good governance* di Indonesia. Yang pertama adalah faktor lingkungan yaitu krisis, demokrasi dan kesempatan politik yang lebih kondusif terhadap perubahan. Berikutnya adalah keberadaan arsitek inovasi dan pemimpin bervisi serta adanya dukungan dari komunitas internasional maupun dukungan dari pemerintah pusat. Empat faktor lainnya adalah faktor partisipasi warga, dukungan dan pertukaran antar rekan sejawat, struktur manajemen dan struktur insentif.

Selanjutnya konsep pelayanan publik Setiap penyelenggaraan atau penyediaan pelayanan publik haruslah memiliki standarisasi dalam

pelayanannya. Selanjutnya standarisasi pelayanan publik tersebut perlu dipublikasikan agar dapat diakses atau diketahui oleh masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik. Standar pelayanan publik dimaknai sebagai suatu ukuran yang telah ditentukan oleh penyelenggara atau penyedia pelayanan publik sehingga nantinya wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan publik, sekurang-kurangnya meliputi : Prosedur Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Biaya Pelayanan, Produk Pelayanan dan Sarana dan Prasarana dan kompetensi petugas pemberi layanan

Pelayanan Kependudukan dalam Administrasi Kependudukan Kependudukan dan peristiwa penting memerlukan bukti yang sah untuk dilakukan pengadministrasian dan pencatatan sesuai dengan ketentuan undang-undang. Pada pemenuhan hak penduduk, terutama di bidang Pencatatan Sipil, masih ditemukan penggolongan penduduk yang berdasarkan pada perlakuan diskriminatif yang membedakan suku, keturunan, dan agama sebagaimana diatur dalam berbagai peraturan produk colonial Belanda. Penggolongan penduduk dan pelayanan diskriminatif yang demikian itu tidak

sesuai dengan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Kondisi tersebut mengakibatkan pengadministrasian kependudukan mengalami kendala yang mendasar sebab sumber data kependudukan belum terkoordinasi dan terintegrasi, serta terbatasnya cakupan pelaporan yang belum terwujud dalam suatu sistem administrasi kependudukan yang utuh dan optimal. Kondisi sosial dan administratif tersebut tidak memiliki sistem database kependudukan yang menunjang pelayanan administrasi kependudukan (Burhanudin 2008 :1).

Pada buku pintar kependudukan (Sudjarwo, 2004 : 75), pelayanan administrasi kependudukan diartikan sebagai pelayanan di bidang kependudukan yang diberikan oleh aparat pemerintah dan nonpemerintah dari tingkat pusat sampai tingkat desa atau kelurahan, RW dan RT. Pada pelayanan administrasi kependudukan, aparat pemerintah dan nonpemerintah memberikan pelayanan misalnya pengurusan izin nikah, permohonan KTP, surat keterangan, dan kartu keluarga, dan surat-surat kependudukan yang lain.

## METODE PENELITIAN

Waktu penelitian ini dilaksanakan selama dua bulan setelah seminar proposal dilakukan. Lokasinya yakni di Kabupaten Pinrang Penelitian ini dilakukan di Daerah Kabupaten Pinrang Sulawesi Selatan. Adapun alasan memilih lokasi tersebut karena Kabupaten Pinrang menjadi percontohan nasional dalam hal pelayanan administrasi kependudukan. Inovasi pelayanan ini satu langkah pemerintah dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat Kabupaten pinrang. Adapun tempat yang saya pilih untuk penelitian yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang.

Hal ini di maksud karena instansi tersebut merupakan instansi yang bertanggung jawab langsung dalam melihat Inovasi Pelayanan Publik Melalui UP3SK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yakni pendekatan kualitatif, yaitu mengkaji objek dan mengungkapkan kasus-kasus yang ada secara konstektual melalui pengumpulan data yang diperoleh. Data yang berhubungan dengan kategorisasi karakteristik berwujud pernyataan atau berupa narasi.

Dengan melihat unsur-unsur sebagai satuan objek kajian yang saling terkait selanjutnya mendeskripsikannya. Alasan menggunakan metode kualitatif karena permasalahan masih sangat beragam sehingga untuk mengidentifikasi masalah yang urgen diperlukan pendalaman lebih lanjut. Metode ini digunakan dalam penelitian untuk mendapatkan data dan informasi tentang Inovasi Pelayanan Publik Melalui UP3SK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang

Tipe penelitian yang digunakan yaitu pendekatan studi kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang yang menggambarkan secara rinci mengenai objek penelitian serta menganalisis data-data atau informasi mengenai Inovasi Pelayanan Publik Melalui UP3SK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang

## HASIL DAN PEMBAHASAN

*Relative Advantage* (Keuntungan relatif) Inovasi yang dilakukan oleh pemerintah daerah harus mampu memberikan dampak positif. Dalam atribut inovasi ini, keuntungan relatif yang perlu diukur dalam setiap inovasi yakni: keuntungan secara ekonomi, nyaman dalam penggunaan, bekerja

lebih cepat dan bekerja lebih mudah. Dalam pelaksanaan pelayanan pendaftaran dan pencatatan sipil keliling di Kabupaten Pinrang, hal ini memiliki keuntungan relatif berdasarkan observasi dan wawancara langsung di lapangan

Masyarakat yang semula menggunakan 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. Kalau masyarakat tidak melihat keuntungan relatif yang bakal diperolehnya maka kemungkinan kecil ia mau menerima inovasi UP3SK tersebut. Aspek keuntungan relatif secara ekonomi menjadi alasan apakah suatu inovasi akan diadopsi dan bagaimana kecepatan penerimaannya.

Sebuah inovasi dapat diukur dengan melihat nilai ekonomi yang melekat pada sebuah inovasi tersebut. Begitu pun dalam hal pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil keliling di Kabupaten Pinrang. Secara detail, keuntungan ekonomi dapat dilihat setelah masyarakat menggunakan layanan UP3SK.

Berdasarkan pengamatan penulis di lapangan menunjukkan bahwa

layanan UP3SK memiliki keuntungan secara ekonomi bagi masyarakat yang menggunakan layanan UP3SK tersebut. Masyarakat tidak mengeluarkan biaya untuk melakukan pengurusan dokumen penting karena masyarakat tidak datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang. Layanan UP3SK yang merupakan salah satu layanan dari Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang tentunya banyak memberikan keuntungan bagi masyarakat dalam hal ekonomi. Hal tersebut dikarenakan tidak adanya biaya yang dikeluarkan masyarakat dalam pengurusan dokumen penting tersebut.

Berdasarkan ungkapan pernyataan di atas masyarakat mengaku terbantu adanya Unit Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Keliling Kabupaten Pinrang karena lebih nyaman dan bisa datang langsung ke tempat masyarakat yang akan melakukan pembuatan dokumen penting tersebut.

Masyarakat merasa nyaman dalam menggunakan pelayanan UP3SK karena sangat efisien dari segi waktu. Masyarakat tidak harus lagi ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang dan bisa melakukan pekerjaannya yang lain karena mobil UP3SK sudah terjadwal

kedatangannya. Masyarakat sudah mendapatkan pemberitahuan sebelumnya dari pemerintah setempat baik dari pihak Desa maupun pihak Kelurahan, tergantung dimana UP3SK melaukan pelayanan.

Pelayanan publik UP3SK lebih mudah dan lebih cepat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang melakukan inovasi termasuk pelayanan publik UP3SK membuat masyarakat lebih mudah dan lebih cepat terlayani karena pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang selalu berupaya memberikan pelayanan kepada masyarakat yang lebih baik. Inovasi untuk memberikan pelayanan yang terbaik sesuatu hal yang sudah dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang melalui UP3SK

#### *Compatibility* (Kesesuaian)

Inovasi UP3SK yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Pinrang masih mengikuti standar pelayanan yang sudah ada. Karena perbedaannya hanya dahulu sebelum ada UP3SK, Pegawai Dinas kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang menjemput berkas-berkas masyarakat secara langsung

kemudian proses pembuatan dokumen penting tersebut dilaksanakan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Pinrang. Sedangkan ketika sudah ada UP3SK, pegawai bisa mencetak dokumen penting di lokasi tempat masyarakat yang dilayani.

Keputusan untuk mengadopsi inovasi tidak datang begitu saja hanya karena pertimbangan keuntungan relatif. Ada pertimbangan lain yang harus dilakukan oleh adopter, yaitu kesesuaian atau *compatibility*. Kesesuaian adalah tingkat kesesuaian antara inovasi yang akan dilakukan dengan nilai-nilai, pengalaman masa lalu dan kebutuhan potensial dari adopter. Suatu ide yang memiliki kesesuaian maka akan mengurangi ketidakpastiannya bagi calon adopter sehingga tidak ada keraguan untuk mengadopsi.

Pertama, suatu inovasi harus memiliki kesesuaian dengan sistem nilai dan kepercayaan dari sosial budaya setempat, apakah inovasi tersebut tidak melanggar nilai-nilai atau sistem kepercayaan yang ada di suatu sistem sosial misalnya inovasi jenis-jenis cara berkerudung, harus sesuai dengan nilai-nilai agama islam yaitu yang tertutup dan syar'i.

Kedua, ide-ide yang diperkenalkan sebelumnya, apakah



inovasi tersebut masih sesuai dengan ide-ide yang lebih dahulu ada di suatu sistem sosial tersebut misalnya sebuah perusahaan yang melakukan inovasi marketing dengan cara mengirimkan peti mati, hal ini tidak sesuai dengan ide yang lebih dulu ada bahwa peti mati dianggap sebagai terror. Ketiga, kebutuhan adopter untuk melakukan inovasi, apakah inovasi tersebut dibutuhkan oleh masyarakat misalnya masyarakat maju yang kebutuhan akses internetnya tinggi, maka inovasi *wireless* dianggap sesuai untuk menjawab kebutuhan masyarakat tersebut. Indikator kesesuaian dapat dilihat dari tiga hal, penulis akan mencoba menguraikan ketiga indikator tersebut.

Setiap sistem sosial memiliki budaya, adat istiadat, kepercayaan, norma, nilai dan etika, sedangkan setiap individu selalu hidup dalam suatu sistem sosial dimana setiap individu harus tunduk pada aturan yang ada dalam sistem sosial tersebut. Pertentangan individu dengan aturan yang berlaku pada sistem sosial tersebut akan membuat individu terkucilkan dari sistem tersebut atau bahkan menimbulkan konflik. Oleh karena itu, jika ingin mengadopsi suatu inovasi maka pertanyaan yang muncul adalah

apakah inovasi cocok dengan tatanan yang telah ada yang berlaku di tengah masyarakat. Apabila ada ketidaksesuaian antara inovasi dengan tatanan dan lingkungan sosial maka masyarakat akan enggan mengadopsi inovasi tersebut.

Unit Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Keliling sesuai dengan nilai dan kepercayaan masyarakat Kabupaten Pinrang. UP3SK tidak memiliki pertentangan dengan sistem nilai dan kepercayaan yang dianut masyarakat Kabupaten Pinrang sehingga UP3SK dapat terlaksana tanpa adanya penolakan dari masyarakat, justru masyarakat merasa senang dan terlayani dengan adanya pelayanan UP3SK ini.

Berdasarkan pernyataan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang dengan masyarakat Desa Padakkalawa. menerangkan bahwa UP3SK pada pelaksanaannya, tidak mengandung unsur ketidaksesuaian antara inovasi UP3SK yang dihadirkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang dengan nilai-nilai dan kepercayaan yang dianut masyarakat Kabupaten Pinrang.

Suatu inovasi hendaknya sesuai dengan ide yang dilaukan sebelumnya. Semakin tinggi tingkat kesesuaiannya

dengan ide yang terdahulu maka kemungkinan inovasi tersebut diadopsi semakin tinggi. Ide lama merupakan alat untuk menilai ide baru yang akan diterimanya. Seseorang akan dapat menerima inovasi jika masih berkaitan dengan cara-cara lama yang telah dikenalnya. Artinya, dalam melakukan inovasi tidak terjadi perubahan secara drastis sehingga cara-cara lama menjadi tidak berguna sama sekali. Tetapi jika antara ide yang telah pernah ada cocok dengan praktik-praktik inovasi yang akan dilakukan maka pertanyaannya di mana sebenarnya inovasi itu sendiri.

Inovasi Unit Pelayanan pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang sudah ada sejak tahun 2014. Namun sebelumnya sudah pernah ada inovasi yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang. Inovasi tersebut hampir sama dengan inovasi UP3SK yang sekarang. Kesesuaian inovasi UP3SK dengan inovasi yang pernah ada sebelumnya adalah sama-sama pelayanan di luar kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang. Inovasi yang dulu atau yang pernah ada digantikan oleh Inovasi yang sekarang dalam hal ini inovasi UP3SK ada kesesuaian dalam

hal pemberian pelayanan kepada masyarakat

Salah satu alasan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang melakukan suatu inovasi pelayanan UP3SK karena ingin memberikan pelayanan prima kepada masyarakat Kabupaten Pinrang. Jika masyarakat Kabupaten Pinrang merasakan bahwa inovasi UP3SK yang akan diadopsi memang dibutuhkan maka inovasi UP3SK akan berjalan dengan baik.

Persoalannya adalah bahwa seseorang atau masyarakat tidak merasakan akan kebutuhan inovasi. Masyarakat yang statis, terbelakang dan pendidikan yang rendah serta terisolasi biasanya sulit melihat kebutuhan akan sesuatu yang baru yang mempermudah atau membuat hidupnya lebih baik. Agen perubahan harus berusaha lebih keras meyakinkan masyarakat bahwa ada suatu kebutuhan yang harus dipenuhi dan pemenuhan kebutuhan tersebut harus dilakukan dengan melakukan suatu inovasi.

Unit Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Keliling Kabupaten Pinrang sesuai dengan kebutuhan. Adanya inovasi pelayanan UP3SK masyarakat dapat terpenuhi kebutuhannya dalam hal pengurusan

dokumen penting tersebut. Selain dari pada itu UP3SK juga memudahkan masyarakat dalam melakukan aktivitas di rumah, tanpa datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang untuk melakukan pengrusan dokumen penting tersebut.

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 Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Keliling yakni dokumen penting yang akan diurus oleh masyarakat sudah bisa dicetak di atas mobil UP3SK.

*Complexity* (Kerumitan). Kerumitan inovasi pelayanan UP3SK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang pada umumnya

tidak menjadi masalah penting karena faktor geografis. Meskipun demikian, kerumitan yang terjadi dalam pelaksanaan inovasi Unit Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Keliling belum ada jaringan khusus yang digunakan dalam pelayanan UP3SK sehingga untuk wilayah yang jauh dari pusat kota atau wilayah yang berada di pegunungan, pegawai kesulitan menggunakan aplikasi berbasis online tersebut. Namun pada umumnya pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang atau Tim UP3SK sudah siap dan mampu beradaptasi dengan situasi geografis yang ada di Kabupaten Pinrang.

*Triability* (Kemungkinan Dicoba). Berdasarkan empat hasil wawancara di atas maka dapat di simpulkan bahwa dari sisi *Triability* (kemungkinan di coba) Unit Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Keliling Kabupaten Pinrang, salah satu langkahnya adalah mempersiapkan semua kebutuhan yang sifatnya teknis dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Pinrang, selain itu, sebelum turun lapangan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat para pegawai yang akan bertugas di berikan bimbingan khusus oleh petugas dari Kanada yang terlibat

kerja sama dengan pemerintah kabupaten pinrang, salah satu kegiatannya adalah melakukan training yang intensif kepada pegawai. pada dasarnya masyarakat sangat terbantu dengan adanya inovasi yang dilakukan oleh Unit Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Keliling Kabupaten Pinrang hal tersebut sejalan dengan prinsip pelayanan publik yang transparan dan mudah.

*Observability* (Kemudahan Diamati). dapat di katakan bahwa masyarakat tidak perlu lagi bersusah payah untuk datang ke kantor terutama dampak kenyamanan tersebut sangat berpengaruh signifikan pada masyarakat pedesaan yang jauh dari kota, mereka hanya di tuntut untuk menyiapkan berkas-berkas yang sesuai dengan dokumen yang akan di urus tidak perlu datang lagi ke kantor dinas. Hal tersebut merupakan prinsip pelayanan publik yang memudahkan masyarakat baik dari segi waktu, biaya.

Empat hasil wawancara dengan informan diatas maka dapat disimpulkan bahwa dari sisi *Observability* (Kemudahan Diamati) dengan adanya inovasi pelayanan publik yang turun langsung kelapangan membawa pengaruh yang sangat positif di kalangan masyarakat, serta meminimalkan

praktek kecurangan seperti pungutan liar serta inovasi tersebut meringankan biaya masyarakat yang ingin mengurus dokumen penting, serta dapat berinteraksi langsung karena masih banyak masyarakat yang malu untuk datang ke kantor, masyarakat merasa sangat terbantu dengan program jemput bola tersebut, selain dari efisiensi waktu yang dapat di manfaatkan oleh masyarakat, juga dapat mengirit dari segi biaya transportasi untuk menjangkau kantor dinas secara langsung. Dan yang paling merasakan dampaknya adalah masyarakat yang berada di pedalaman yang akses transportasi sangat jauh dari perkotaan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan maka dapat di simpulkan bahwa :

*Relative Advantage* (Keuntungan relatif) Pernyataan masyarakat dan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang yang disebutkan bahwa pelayanan UP3SK memiliki keuntungan, sejalan dengan atribut inovasi yang diungkapkan oleh Rogers dalam hal ini keuntungan secara ekonomi karena layanan UP3SK ada pengaruh ekonominya terhadap kehidupan

masyarakat serta memberikan pelayanan dengan cepat, tepat dan akurat.

*Compatibility* (Kesesuaian) 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. Dan dokumen penting yang akan diurus oleh masyarakat sudah bisa dicetak diatas mobil UP3SK.

*Complexity* (Kerumitan) Kerumitan inovasi pelayanan UP3SK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang pada umumnya tidak menjadi masalah penting karena faktor geografis. Meskipun demikian, kerumitan yang terjadi dalam pelaksanaan inovasi Unit Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Keliling belum ada jaringan khusus yang digunakan dalam pelayanan

*Triability* (Kemungkinan Dicoba) Masyarakat banyak merasakan keunggulan dari hadirnya inovasi tersebut, dan berguna untuk perbaikan di masa yang akan datang..

*Observability* (Kemudahan Diamati) Inovasi yang baru diciptakan terbukti dapat menghasilkan dampak yang lebih baik dan berjalan sesuai dengan harapan instansi, hal tersebut

terbukti dengan adanya kepuasan masyarakat, karena mereka sangat terbantu dari sisi efisiensi waktu, biasa yang gratis.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. T. (2016). Inovasi Pemerintahan Daerah : (Studi Inovasi Penyelenggaraan Urusan Pendidikan di Kabupaten Gowa), Disertasi: FIA Universitas Brawijaya.
- Angraeny. (2013). Jurnal kebijakan dan Manajemen Publik. vol. 1. no. 1.
- Dhewanto Wawan dkk. (2014). *Manajemen Inovasi*. Yogyakarta. Penerbit: Andi Offset.
- Dwiyanto, A. (2015). *Manajemen Pelayan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press.
- Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Edisi. kedua. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN. Yogyakarta.
- Miles dan Huberman. (1992). *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta. Penerbit: Universitas Indonesia (UI-Press).
- Moleong, L. J. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung. Penerbit: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulgan, G & Albury, D. (2003). *Innovation in the Public Sector*. Working paper version 1.9. October, Strategy Unit UK Cabinet Office.
- Mulyadi, D, Gedeona. H, dan Nur. M. 2016. *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik*. Bandung. Penerbit: Alfabeta.
- Noor, I. (2013). *Desain Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang. Penerbit: UB Press.

- Pauzi, R. (2018). Inovasi Penataan Pedagang Kaki Lima di Kabupaten Maros. Tesis: FISIP Universitas Hasanuddin.
- Putera Prakoso, dkk. (2014). *Kebijakan Inovasi di Daerah*. Jakarta. Penerbit: LIPI Press.
- Putra, F. (2012). *New Public Governance*. Malang: UB Press.
- Rahayu, Ami. (2015). *Manajemen Perubahan dan Inovasi*. Jakarta: Lembaga Penerbit Universitas Indonesia (UI-Pers).
- Ratminto dan Atik S. W. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sangkala. (2014). *Innovative Governance : Konsep dan aplikasi*. Surabaya. Capiya Publishing.
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasinya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Steelman, T. A. (2010). *Implementing innovation: fostering enduring change in environmental and natural resource governance*, Washington: Georgetown University Press.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung. Penerbit: Alfabeta.
- Sumarto, H. Sj. (2009). *Inovasi, Partisipasi dan Good Governance*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Surjadi. (2012). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Reifika Aditama.
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta : STIA-LAN Press.