

## **PENERAPAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN ENREKANG**

**Nur Ayyul Hisbani<sup>1</sup>, Musliha Karim<sup>2</sup>, Ihyani Malik<sup>3</sup>**

- 1) Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fisipol Unismuh
- 2) Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fisipol Unismuh
- 3) Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fisipol Unismuh

### **ABSTRACT**

*The object of research was to determine service delivery innovations in the Department of Population and Civil Registration Enrekang Regency. This research is to describe the shape of qualitative service delivery innovations in the Department of Population and Civil Registration Enrekang. This type of research is a case study. The collection of the data used interview, observation and documentation. While techniques to analyze the data used data reduction, data presentation and conclusion. Validity of the data used triangulation of time, resources, and techniques. The results showed that service delivery innovations in the form of e-ID services with the indicator 1) relative advantage, 2) compatibility, 3) complexity, 4) triability, 5) observability.*

**Keywords :** *implementation of innovation, public services*

### **ABSTRAK**

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui penerapan inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang. Jenis penelitian adalah kualitatif dengan menggambarkan bentuk penerapan inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang. Tipe penelitian adalah studi kasus. Dalam pengumpulan data digunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, sajian data dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data digunakan triangulasi yaitu triangulasi waktu, triangulasi sumber, dan triangulasi teknik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan inovasi pelayanan publik berupa pelayanan e-KTP dengan indikator 1) keuntungan relatif, 2) kesesuaian, 3) kerumitan, 4) kemungkinan dicoba, 5) kemudahan diamati.

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

## PENDAHULUAN

Salah satu instansi pemerintahan yang bergerak di bidang pelayanan publik, yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang bertugas menyediakan pelayanan kepada masyarakat terkait kepengurusan kartu tanda penduduk (KTP), ataupun akte kelahiran yang meningkat kebutuhannya setiap tahunnya. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang baik dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena pada kenyataannya pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani. Oleh karena itu, pada dasarnya dibutuhkan reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukkan “pelayan” dan yang “dilayani” ke pengertian yang sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditujukan pada masyarakat umum terkadang dibalik

menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat (Sinambela, 2006: 4).

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.

Menurut Damanpour dalam Suwarno, (2008: 9) mengatakan bahwa pelayanan inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi yang baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi.

Salah satu pelayanan terhadap masyarakat adalah pengelolaan pendaftaran penduduk yang merupakan tanggung jawab pemerintah kota/kabupaten, dimana dalam pelaksanaannya 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. Namun pada pelaksanaannya di lapangan ternyata didapati berbagai kelemahan SIMDUK sebagai sebuah sistem untuk mengelola data kependudukan. Dimana masih banyak terdapat pemalsuan identitas karena disebabkan kurang detailnya data-data mengenai penduduk. Seperti yang terdapat di Kabupaten Enrekang, ditemukannya berbagai identitas ganda dengan nomor identitas yang berbeda pula di Kabupaten Bulukumba. Berdasarkan berbagai evaluasi terhadap kebijakan SIMDUK ini pemerintah dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang merasa perlu

menggantinya dengan sebuah inovasi yang baru. Inovasi baru itu tentunya juga lebih menjawab segala kebutuhan yang diperlukan untuk melengkapi data kependudukan.

Menurut Wahab, (2003: 45) beberapa unsur-unsur penerapan antara lain : a) adanya program yang dilaksanakan, b) adanya kelompok target, yaitu masyarakat yang menjadi sasaran dan diharapkan akan menerima manfaat dari program tersebut, c) adanya pelaksanaan, baik organisasi atau perorangan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan, pelaksanaan maupun pengawasan dari proses penerapan tersebut.

Zangwill (dalam Ellitan dan Anatan 2009: 10) menguraikan bahwa inovasi merupakan suatu hal yang penting dalam mencapai keunggulan kompetitif. Tanpa inovasi, perusahaan akan mati. Perusahaan yang melakukan inovasi secara terus-menerus akan dapat mendominasi pasar, dengan kreasi, model dan penampilan produk yang baru. Pada akhirnya dengan strategi inovasi akan memunculkan keunikan produk yang sulit ditiru pesaing.

Rogers dalam Suwarno, (2008: 9) menjelaskan bahwa inovasi dalam pelaksanaannya memiliki atribut inovasi antara lain yaitu *relative advantage* atau keuntungan relatif. Sebuah inovasi harus mempunyai keuntungan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakan dengan yang lain, *compability* atau kesesuaian. Inovasi juga sebaliknya mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang diganti. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja selain karena alasan faktor biaya yang sedikit namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi baru. Selain itu dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi secara lebih cepat, *complexity* atau kerumitan. Dengan sifatnya yang baru maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian karena sebuah inovasi

menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah yang penting, *triability* atau kemungkinan dicoba. Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase uji publik dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi, *observability* atau kemudahan diamati. Sebuah inovasi harus dapat diamati dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63/ KEP/ M.PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Soetopo dalam Napitupulu (2007: 164) mendefinisikan pelayanan sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Sedangkan Moenir (2008: 27) mendefinisikan pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dan dengan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Sementara Menurut Boediono (2003: 59), yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah pelayanan yang dilakukan oleh birokrasi atau lembaga lain yang tidak termasuk badan usaha swasta, yang tidak berorientasi pada laba (*profit*). Pelayanan publik dapat diartikan pula sebagai pemenuh keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Untuk kebutuhan pengumpulan data, peneliti melakukan pengumpulan data primer yaitu data empiris yang

diperoleh dari informan berdasarkan hasil wawancara. Adapun yang menjadi informan pada penelitian ini adalah Kepala Bidang Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang, Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang, Kasubag Perencanaan dan Keuangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang, Kepala Bidang Pendataan dan Informasi Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang, masyarakat/penduduk yang sedang mengurus e-KTP.

Data sekunder dalam penelitian ini yaitu data yang dikumpulkan peneliti dari berbagai laporan-laporan atau dokumen-dokumen yang bersifat informasi tertulis yang digunakan dalam penelitian terkait pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang. Dalam pengumpulan data digunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi dan dalam menganalisis data digunakan reduksi data, *display* data, dan penarikan kesimpulan.

Sedangkan untuk keabsahan data digunakan tiga triangulasi yaitu triangulasi sumber, triangulasi waktu, dan triangulasi teknik.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan inovasi pelayanan publik berupa program e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang terdiri dari 5 indikator yaitu: 1) *relatif advantage* (keuntungan relatif), 2) *compability* (kesesuaian), 3) *complexity* (kerumitan), 4) *triability* (kemungkinan dicoba), 5) *observability* (kemudahan diamati).

*Relative advantage* (keuntungan relatif), sebuah inovasi harus mempunyai keuntungan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya dalam arti bahwa inovasi program e-KTP harus mempunyai keuntungan dibanding inovasi sebelumnya yang telah dilakukan oleh pemerintah dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang. Dengan adanya program e-KTP ini, memudahkan bagi pemerintah dalam pendataan penduduk karena tidak akan ada lagi

orang/penduduk yang memiliki lebih dari 1 (satu) KTP walaupun berganti nama ataupun pindah di daerah lain. Maksudnya jika seseorang telah memiliki e-KTP atau telah melakukan perekaman data e-KTP di Kota Makassar, dan selanjutnya ia pindah lagi ke Kabupaten Enrekang untuk melakukan perekaman dan seterusnya mungkin pindah ke Papua, hanya sia-sia. e-KTP yang ia akan miliki hanya di Kota Makassar dan tidak akan pernah mendapatkan e-KTP di daerah lainnya. Maka dapat dikatakan sejalan dengan teori dari Rogers pada indikator *relative advantage* (keuntungan relatif) bahwa sebuah inovasi harus mempunyai keuntungan dan nilai lebih dibanding dengan inovasi sebelumnya, dimana inovasi pelayanan publik dalam hal ini program e-KTP, memberikan beberapa keuntungan antara lain memudahkan pemerintah dalam pendataan penduduk dengan meminimalisir adanya masyarakat yang memiliki KTP ganda.

Program e-KTP dapat menjadi terobosan baru bagi pemerintah untuk melakukan pengawasan

terhadap data kependudukan dan meminimalisir terjadinya kecurangan-kecurangan terkait data-data kependudukan. Salah satu keuntungan dari penerapan e-KTP yaitu mencegah seseorang melakukan tindakan korupsi serta dalam hal pencegahan dan penangkapan terorisme. Agenda pemerintah sebelum E-KTP dibagikan yaitu, pengumpulan data penduduk, pembagian NIK dan pemberlakuan e-KTP. Beberapa sektor yang bisa dimanfaatkan atau menjadi peluang untuk dikembangkan dari e-KTP dikemudian hari salah satunya adalah untuk meningkatkan dan mendukung proses bisnis perbankan.

Dalam inovasi selalu ada nilai kebaruan yang melekat dan menjadi ciri yang membedakan dengan yang lain. Terlihat bahwa inovasi e-KTP yang dicanangkan oleh pemerintah menunjukkan bahwa nilai kebaruan yang melekat dalam e-KTP yang menjadi ciri yang membedakan yaitu adanya pembagian NIK yang merupakan acuan awal dari pembuatan e-KTP. Hal ini dilakukan pemerintah karena maraknya KTP

ganda, maka terlebih dahulu dideteksi penduduk yang mempunyai NIK ganda. Selain itu dalam e-KTP juga terdapat biometrik yang berfungsi untuk menghindari penyalahgunaan identitas penerima Bantuan Sosial Program Pemerintah dan sidik jari pada e-KTP yang tidak dimiliki oleh KTP konvensional. Maka dapat dikatakan sejalan dengan teori Rogers pada indikator *relative advantage* (keuntungan relatif) yang menjelaskan bahwa dalam sebuah inovasi selalu ada nilai kebaruan yang melekat dan menjadi ciri.

*Compability* (kesesuaian), inovasi juga sebaliknya mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang sebelumnya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja selain karena alasan faktor biaya yang sedikit namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi baru. Inovasi program e-KTP yang dicanangkan secara serentak di seluruh Indonesia dapat dikatakan sesuai dengan inovasi atau program inovasi sebelumnya, yaitu pelayanan KTP manual.

Upaya pemerintah yang lain agar dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi program e-KTP secara lebih cepat yaitu dengan menempatkan sumber daya aparatur yang memadai. Penerapan inovasi e-KTP ini dapat dikatakan sesuai dengan inovasi sebelumnya berupa KTP Manual yang manfaatnya masih sama dengan e-KTP yaitu sebagai bukti identitas diri. Meskipun e-KTP mempunyai lebih banyak keunggulan dibanding KTP manual, namun masih banyak masyarakat yang belum mengetahuinya, sehingga ketika program e-KTP ini mulai dicanangkan, respon masyarakat ada yang pro dan ada juga yang kontra.

Upaya Pemerintah dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang untuk memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi program e-KTP yaitu pelaksanaan sosialisasi kepada masyarakat Kabupaten Enrekang tentang prosedur program e-KTP. Namun adaptasi dan proses pembelajaran terkait e-KTP, bukan hanya dirasakan oleh masyarakat

sebagai penerima layanan tapi dirasakan pula oleh petugas pemberi layanan. Petugas tersebut harus beradaptasi dan mempelajari tugas dan alur kerja baru, serta harus mempersiapkan sarana dan peralatan terkait pengurusan e-KTP yang sebelumnya masih menggunakan peralatan untuk pengurusan KTP konvensional.

Maka dapat dikatakan sejalan dengan teori Rogers pada indikator *compability* (kesesuaian) yang menyatakan bahwa inovasi dapat memudahkan proses pembelajaran terhadap inovasi secara lebih cepat. Memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran masyarakat dengan adanya bantuan dari pemerintah berupa sosialisasi terkait prosedur pengurusan e-KTP, fungsi dan kegunaan e-KTP, serta kecanggihan inovasi e-KTP.

*Complexity* (kerumitan), sehubungan dengan sifatnya yang baru maka inovasi e-KTP mempunyai tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Inovasi program e-KTP bukanlah hal yang rumit. walaupun ada kerumitan namun



bukan menjadi sebuah kendala dalam pelaksanaan program e-KTP tersebut. Terkait *complexity* atau kerumitan dalam pelaksanaan e-KTP, Penerapan inovasi berupa e-KTP bukanlah hal yang rumit karena prosedurnya telah disosialisasikan melalui media elektronik, media cetak, dan bertatap muka langsung dengan masyarakat Kabupaten Enrekang. Tingkat kerumitan e-KTP yang tidak mampu dipahami masyarakat banyak adalah terletak pada *chip 8 kilobyte* untuk menyimpan 27 jenis data termasuk biometrik 10 sidik jari dan iris mata penduduk yang terdapat dalam kartu e-KTP namun tidak terdapat pada KTP manual. Sistem e-KTP ini juga berbasis database kependudukan nasional yang lekat dengan kemajuan teknologi informasi ini terdiri atas komponen *chip*, pembaca data kartu, pemindai sidik jari, kamera, perekam tandatangan, dan server.

Masyarakat melihat adanya kerumitan pada e-KTP yang dilengkapi fitur-fitur yang canggih dibandingkan dengan KTP yang lama. Namun terlepas dari itu masyarakat bisa memahami

kegunaan dan fungsi e-KTP. Tingkat kerumitan dari suatu inovasi tergantung seberapa sulit memahami dan menggunakan inovasi tersebut. Semakin mudah suatu inovasi dimengerti dan dipahami oleh pengguna inovasi, maka semakin cepat inovasi dapat digunakan. Inovasi e-KTP menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik dalam penyebarannya. Dengan ini tingkat kerumitan pada inovasi e-KTP ini pada umumnya bukan lagi menjadi masalah dalam masyarakat. Penyebaran inovasi e-KTP yang dilakukan oleh pemerintah yaitu dalam bentuk sosialisasi kepada masyarakat.

Hal ini dapat dikatakan sejalan dengan teori Rogers pada indikator *complexity* (kerumitan) yang menyatakan bahwa inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik maka tingkat kerumitan pada umumnya tidak menjadi masalah yang penting. Pada kenyataan yang terlihat bahwa e-KTP mempunyai tingkat kerumitan yang tinggi dilihat dari sisi wujud fisik dari e-KTP karena teknologi yang ada di dalamnya terdapat fitur-

fitur canggih berupa spesifikasi dan format menggunakan sistem pengamanan khusus.

*Triability* (kemungkinan dicoba), kualitas sebuah inovasi memang sangat penting. Suatu produk inovasi dapat berkualitas apabila dapat memberi kepuasan dan sesuai dengan kebutuhan konsumen atau masyarakat. Keunggulan e-KTP terletak pada *chip* yang telah dibuktikan kecanggihannya dan fungsinya. Selain keunggulan kartu e-KTP yang terletak pada *chip*, keunggulan lainnya terletak pada sidik jari dan retina mata. Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibanding dengan KTP konvensional dengan ditemukannya keunggulan-keunggulan yang terdapat pada e-KTP. Untuk memastikan tingkat validitas data pada e-KTP, tetap menggunakan sidik jari sebagai kunci utama identifikasi dan retina mata sebagai pelengkap identifikasi biometrik yang sudah teruji dalam skala yang sangat besar karena mencakup hampir 180 juta lebih jiwa yang berhak memiliki e-KTP.

Sebuah produk inovasi harus melewati fase uji publik merupakan tingkat apakah suatu inovasi dapat dicoba terlebih dahulu atau harus terikat untuk menggunakannya. Suatu inovasi dapat diuji cobakan pada keadaan sesungguhnya, inovasi pada umumnya lebih cepat diadopsi. Untuk lebih mempercepat proses adopsi, maka suatu inovasi harus mampu menunjukkan keunggulannya.

Hal tersebut sejalan dengan teori Rogers pada indikator *triability* (kemungkinan dicoba) yang menyebutkan bahwa sebuah produk inovasi harus melewati fase uji publik dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi. Setelah melewati fase uji publik dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas e-KTP, maka ditemukan beberapa keunggulan dari e-KTP berupa adanya *chip*, biometrik dan *card reader* pada e-KTP yang mempunyai fungsi mencegah terjadinya pemalsuan e-KTP atau e-KTP ganda dan juga mencegah kecurian data.

Namun selain keunggulan-

keunggulan yang dimiliki e-KTP, terdapat pula kelemahannya, yaitu tidak tampilnya tandatangan pemilik pada permukaan e-KTP sehingga mempersulit pemilik dalam melakukan transaksi pada lembaga perbankan serta pengisian pada kolom agama bagi masyarakat yang memiliki agama lain selain dari agama yang diresmikan oleh Negara.

*Observability* (kemudahan diamati), setelah melihat prosedur/proses pembuatan e-KTP, tentunya keseluruhan proses dengan mudah dijalankan ataupun diamati sejauh mana program e-KTP ini dapat terlaksana dan memberikan keuntungan serta kemudahan bagi masyarakat yang ingin membuat e-KTP. Program e-KTP ini dengan mudah dapat diamati implementasinya dengan adanya sistem sosialisasi yang dijalankan oleh pemerintah. Inovasi harus dapat diamati dari segi bagaimana ia bekerja. Dalam pelaksanaannya inovasi e-KTP dapat diamati oleh seluruh lapisan masyarakat, lembaga-lembaga pemerintah, swasta, maupun organisasi-organisasi yang aktif. Pelaksanaan

inovasi e-KTP bukan hanya dipantau ataupun diamati, namun pihak-pihak tersebut juga dapat memberi masukan, kritikan, bahkan kontribusi yang membangun dan mensukseskan program e-KTP. Berdasarkan pengamatan beberapa pihak, ditemukan fungsi dari *card reader* pada e-KTP yang mempunyai banyak fungsi, salah satunya adalah mampu mendeteksi keaslian e-KTP dengan memastikan NIK dan identitas yang tercetak pada e-KTP adalah sesuai dengan pemilik resmi e-KTP tersebut. Dengan demikian hal ini dapat mencegah terjadinya pemalsuan e-KTP.

Pelayanan program KTP manual yang sebelumnya dilaksanakan oleh aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil diperlukan adanya adaptasi dengan program berikutnya yaitu pelayanan program e-KTP, namun karena inovasi program e-KTP memiliki prosedur yang mudah dipahami serta tidak berbelit-belit, maka hal ini juga memberikan kemudahan bagi petugas maupun masyarakat. Guna menghasilkan sesuatu yang lebih baik dan berkualitas tentunya inovasi

tersebut prosedur maupun syarat-syaratnya harus jelas dan mudah dipahami, sehingga jalannya inovasi atau program e-KTP tersebut mudah diamati pelaksanaannya.

Hal tersebut sejalan dengan teori Rogers yang menjelaskan bahwa inovasi e-KTP dapat menghasilkan sesuatu yang lebih baik, hal ini terlihat pada upaya-upaya pemerintah diantaranya menata ulang sarana dan prasarana penunjang pelayanan e-KTP, mengubah tugas pokok dan fungsi aparat, mengubah sumber daya manusia atau aparat sehingga memiliki kapasitas memadai dalam pelayanan e-KTP serta mengubah pola pikir dan budaya kerja aparatur agar lebih mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan e-KTP di Indonesia memiliki keunggulan lebih atau lebih baik dibandingkan dengan kartu identitas yang ada di Negara lain seperti RRC dan India karena e-KTP yang ada di Indonesia dilengkapi dengan chip dan biometrik, sedangkan sistem yang digunakan untuk mengelolah kependudukan yang ada di India dan RRC hanya dilengkapi *chip* yang

berisi data perorangan yang terbatas.

### KESIMPULAN

Berdasarkan uraian pada bab-bab sebelumnya, maka penulis memberikan kesimpulan bahwa penerapan inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang terdiri dari *relative advantage* (keuntungan relatif), e-KTP ini memberikan banyak keuntungan antara lain meminimalisir adanya masyarakat yang memiliki KTP ganda, dapat digunakan dalam penangkapan teroris, *compability* (kesesuaian), setelah membandingkan antara e-KTP dan KTP konvensional, masyarakat tersebut tidak menemukan adanya kesesuaian diantara keduanya, namun beberapa informan menemukan kesesuaian dari segi pemahaman akan fungsi dan kegunaan e-KTP, *complexity* (tingkat kerumitan) bahwa tingkat kerumitan e-KTP yang tidak mampu dipahami masyarakat banyak adalah terletak pada *chip* 8 kilobyte untuk menyimpan 27 jenis data termasuk biometrik 10 sidik jari dan iris mata

penduduk yang terdapat dalam kartu e-KTP namun tidak terdapat pada KTP manual, serta prosedur pengurusan e-KTP ini, akhirnya tingkat kerumitan yang tinggi tersebut bukan lagi menjadi masalah yang penting, *triability* (kemungkinan dicoba).

Inovasi e-KTP telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan KTP konvensional, *observability*, inovasi pelayanan e-KTP dapat diamati oleh seluruh lapisan masyarakat, baik dari lembaga-lembaga pemerintah dan non pemerintah, pihak swasta, maupun organisasi-organisasi aktif.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Anatan, Lina dan Lena Ellitan. 2009. *Manajemen Inovasi (Transformasi Menuju Organisasi Kelas Dunia)*. Bandung: Alfabeta.
- Boediono, 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Republik Indonesia. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 *tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik*.
- Moenir, A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.

- Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan publik dan Customer Satisfaction*. Bandung: Alumni.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasinya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi Di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.
- Republik Indonesia. *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan*.
- Wahab, Solihin Abdul. 2003. *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: PT Bumi Aksara.