

Analisis Inovasi Pelayanan Administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone

Sumarni¹, Faradilla², Muh. Harisa^{3*}

email korespondensi: muh.harisa@gmail.com

Program Studi Manajemen, STIE Yapi Bone, Bone, Indonesia^{1,2,3*}

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis inovasi pelayanan publik melalui UP3SK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif yaitu untuk menggambarkan inovasi oleh Everett M Roger yaitu: Relative Advantage (Keuntungan relatif), Compability (kesesuaian), Complexity (Kerumitan), Triability (Kemungkinan), dan Observability (Kemudahan). Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik melalui UP3SK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone dapat dilihat berdasarkan atribut inovasi menurut Roger. 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 adanya kerumitan dalam pengurusan begitupun dengan proses pelayanan UP3SK. Atribut triability juga menjelaskan bahwa tidak adanya fase uji coba kepada masyarakat dalam pelayanan UP3SK hanya ada percobaan uji teknis di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone. Atribut observability menunjukkan bahwa selama pelayanan UP3SK berjalan lancar dan telah sesuai dengan keinginan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone yaitu memudahkan masyarakat dalam pengurusan dokumen penting sehingga meminimalisir percaloan atau pungutan liar.

Kata Kunci: Inovasi; Pelayanan; Publik; UP3SK

 This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

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. Mengelolah 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 dalam Rahmawati et al., 2021).

Salah satu inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone 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 Pencatatan 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.

Inovasi UP3SK (Unit Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Keliling) adalah inovasi pelayanan publik yang diperkenalkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone 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 Bone. 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.

Landasan Teori

Inovasi

1. Pengertian inovasi

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., 2019) inovasi erat kaitannya dengan ide. ide-ide baru yang berguna, inovasi tidak ada artinya jika tidak ada memberikan manfaat.

Menurut Hamel inovasi didefinisikan seperti prinsip, proses dan perubahan praktik atau perubahan manajemen tradisional bentuk lama organisme yang memberikan pengaruh dampak yang signifikan terhadap kegiatan pengelolaan. (Juga, 2012: 34) Berdasarkan interpretasi tersebut maka inovasi tidak sama dengan inovasi teknologi atau peralatan baru serta ruang lingkupnya area yang lebih luas seperti produk, proses dan bentuk layanan yang menunjukkan perubahan dalam praktik organisasi. Proses inovasi sedang berlangsung faktanya adalah proses yang rumit, dan tidak bisa dianggap sederhana menunjukkan hal-hal baru.

Schiemann dalam Sartika (2021:135) menjelaskan inovasi sebagai kemampuan untuk mengembangkan dan menerapkan ide-ide baru, kreativitas

yang mendorong layanan dan produk yang lebih baik, fleksibel untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan atau lanskap persaingan. Dengan kata lain, inovasi merupakan mekanisme suatu Lembaga yang berusaha beradaptasi dengan lingkungan yang sangat dinamis dan berkelanjutan, berusaha menciptakan pemikiran-pemikiran baru, ide-ide baru dan memberikan solusi yang dapat menyelesaikan permasalahan dengan lebih efektif dan efisien. (Sartika, 2021:148).

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, maka dapat disimpulkan bahwa inovasi adalah suatu sistem baru yang timbul dari kreativitas, ide atau gagasan baru yang bertujuan untuk mengubah atau memberikan solusi terhadap suatu permasalahan yang dicari penyelesaiannya dalam lingkungan tersebut.

2. Jenis dan tipe inovasi

Menurut, (Asmara & Rahayu, 2020) inovasi dalam penelitian administrasi public dapat dibedakan menjadi beberapa jenis, yaitu :

- a) Inovasi kelembagaan yaitu, inovasi kelembagaan fokus pada pembaharuan Lembaga yang sudah mapan atau penciptaan yang benar-benar baru (fokus pada pembaharuan lembaga yang sudah mapan dan atau penciptaan lembaga baru).
- b) Inovasi organisasi yaitu, inovasi organisasi terkait dengan pengenalan prosedur atau teknik administrasi baru dalam administrasi publik (introduksi metode kerja atau teknik administrasi baru dalam administrasi public).
- c) Inovasi proses , misi inovasi proses yang fokus pada peningkatan kualitas pemberian layanan (focus on peningkatan kualitas pelayanan publik).
- d) Inovasi konseptual yaitu, inovasi konseptual yang ditujukan untuk memperkenalkan bentuk-bentuk pemerintahan baru (introduction of new form of governance), seperti pengambilan Keputusan interaktif, pemerintahan partisipatif, reformasi anggaran publik, jaringan horizontal (pemerintahan partisipatif, reformasi anggaran publik) ., jaringan horizontal).
- e) Karakteristik inovasi UP3SK

Fitur pembaruan karakteristik inovasi merupakan inti dari difusi inovasi, dimana karakteristik inovasi Unit Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone. Berikut adalah beberapa karakteristik inovasi UP3SK :

1) Penggunaan Teknologi Informasi :

Penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil adalah salah satu cara untuk meningkatkan efisien dan kualitas pelayanan.

2) Keterbukaan dan Aksesibilitas :

Inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil juga dapat dilihat dalam upaya meningkatkan keterbukaan dan aksesibilitas masyarakat terhadap informasi dan pelayanan.

3) Partisipasi Masyarakat :

Inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil juga dapat dilihat dalam upaya meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mewujudkan tertib administrasi kependudukan.

4) Kualitas Pelayanan

Inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil juga dapat dilihat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

5) Koordinasi dan Kerjasama :

Inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil juga dapat dilihat dalam upaya meningkatkan koordinasi dan Kerjasama antara unit pelayanan dan instansi terkait.

f) Faktor yang mendorong inovasi

Menurut Nasution dan Kartajaya (2018:28-29), ada tiga faktor yang mendorong inovasi :

- 1) Kinerja adalah perbandingan keluaran dan masukan terhadap standar atau sasaran kinerja yang telah ditentukan. Proses dapat digunakan untuk mencapai proses yang efisien sehingga produk/jasa menjadi lebih murah, cepat dan mendukung produktivitas.
- 2) Efisiensi adalah perbandingan hasil dan keluaran. Hasil yang relevan adalah hasil akhir yang dicapai, sedangkan keluaran adalah kegiatan/program yang dilakukan sedemikian rupa sehingga tercapai hasil tersebut. Suatu organisasi, program atau kegiatan dianggap efektif apabila output yang dihasilkan dapat mencapai tujuan yang diharapkan dengan biaya yang dapat diterima atau dikatakan dapat dibelanjakan dengan wajar.
- 3) Kebutuhan dan keinginan (*need and environment*) merupakan keunggulan kompetitif untuk menciptakan nilai ekonomi yang lebih besar dari sebelumnya, dengan memperhatikan kebutuhan lingkungan atau masyarakat. Namun kualifikasi pribadi (SDM) menjadi faktor terpenting dalam menentukan hasil.

3. Indikator inovasi

Berdasarkan fokus penelitian yang telah diuraikan penelitian ini akan mendeskripsikan indikator inovasi menurut Everett M. Rogers ada 5 atribut Inovasi yaitu : Inovasi proses layanan, hal ini dimaksudkan agar pegawai bisa melakukan perubahan kualitas berkelanjutan dalam pencapaian inovasi organisasi.

1. *Relative Advantage* atau Keuntungan relatif yang diterapkan di lapangan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone yaitu pelayanan yang diberikan sudah cukup baik dengan adanya inovasi UP3SK (Unit Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Keliling). Masyarakat lebih tertib administrasi dari pada sebelum adanya inovasi tersebut.
2. *Compatibility* atau Kesesuaian dalam penelitian ini yaitu tingkat kesesuaian inovasi UP3SK (Unit Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Keliling) sangat memudahkan masyarakat yang tidak ingin susah dalam pengurusannya dan budaya atau kebiasaan masyarakat yang ingin instan, yaitu cepat dan tanpa dipungut biaya.
3. *Complexity* atau Kerumitan Adapun, kerumitan yang dihadapi oleh inovasi UP3SK (Unit Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Keliling) yaitu masyarakat yang mungkin tidak memiliki pengetahuan yang cukup tentang UP3SK dan bagaimana cara menerapkannya secara efektif.

Keterbatasan ini dapat membuat mereka sulit dalam memahami manfaat dan kelebihan UP3SK, serta bagaimana cara mengintegrasikan teknologi ini ke dalam kehidupan sehari-hari.

4. *Triability* atau Kemungkinan dianggap salah satu aspek penting dalam proses inovasi, karena inovasi hanya dapat diterima jika telah teruji dan terbukti memiliki keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Dalam menerapkan inovasi UP3SK ini tidak adanya uji coba yang dilakukan sebaliknya hanya ada percobaan teknis di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone
5. *Observability* atau Kemudahan yang diberikan kepada masyarakat melalui pelayanan yang lebih mudah dan lebih cepat. Dengan adanya UP3SK, masyarakat dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan lokasi yang lebih strategis untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik. UP3SK memungkinkan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone untuk mencetak dokumen penting di lokasi tempat masyarakat yang dilayani, sehingga memudahkan proses pembuatan dokumen dan mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk masyarakat.

Konsep Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Para penyedia layanan, terutama layanan jasa harus memahami bahwa pelanggan membutuhkan layanan yang baik, sehingga dalam hal ini memuaskan konsumen merupakan sebuah keharusan. Tujuan bukan hanya untuk memuaskan pelanggan tetapi juga bagaimana mempertahankan mutu pelayanan agar berlangsung dalam jangka panjang.

Kepuasan pelanggan dapat diukur menggunakan berbagai metode pengukuran. Secara sederhana ada empat metode yang dapat mengukur kepuasan pelanggan (Kotler, 2017) yaitu sebagai berikut:

a) Sistem keluhan dan saran

Setiap perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan. Media yang bisa digunakan adalah kotak saran, kartu komentar, saluran telepon khusus, dan lain-lain.

b) Survei kepuasan pelanggan

Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggannya.

c) Ghost Shopping

Metode ini dilakukan dengan cara mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Lalu ghost shopper tersebut menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka.

d) Lost Customer Analysis

Perusahaan yang menggunakan metode ini untuk menganalisis kepuasan pelanggan dengan cara menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau telah beralih pemasok. Hasil dari metode ini akan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini sangat berguna bagi perusahaan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah mereka mendapatkan pelayanan baik produk atau jasa untuk kebutuhan, keinginan, dan harapan yang diinginkannya.

2. Prinsip-prinsip

Prinsip-prinsip pelayanan terdiri dari fokus pelanggan, keterlibatan personel, pendekatan proses, dan pembuatan keputusan berdasarkan fakta. Adapun penjelasan dari keempat poin ini yaitu sebagai berikut:

- a) Fokus pelanggan, Fokus pelanggan merupakan sesuatu yang perlu dipahami oleh karyawan atau pemberi layanan barang ataupun jasa. Maksudnya yaitu memahami dan berusaha keras untuk melebihi pengharapan pelanggan.
- b) Keterlibatan personel, Keterlibatan personel juga merupakan hal yang menjadi faktor pendukung untuk menciptakan mutu yang baik.
- c) Pendekatan proses, Pendekatan proses merupakan cara untuk mengetahui dan memperdalam informasi yang ingin kita dapatkan. Terhususnya informasi tentang kebutuhan dan keinginan konsumen. Pendekatan merupakan cara yang mampu untuk mengetahui lebih dalam apa yang disukai dan apa yang tidak disukai oleh konsumen.
- d) Pembuatan keputusan berdasarkan fakta, Keputusan yang efektif adalah keputusan yang berdasarkan analisis data dan informasi yang dapat dipertanggungjawabkan.

Metode Analisis

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 subjek dalam penelitian ini adalah bagian program khususnya pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone. Adapun data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Data primer yang digunakan berdasarkan wawancara langsung. Sedangkan data sekunder diperoleh dari berbagai arsip, laporan, buku, skripsi, jurnal dan berbagai media.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Inovasi pelayanan administrasi yang diterapkan di Kantor dengan menggunakan teori Everett M. Rogers yang membahas lima atribut inovasi. Atribut-atribut tersebut adalah *relative advantage* (keuntungan relatif), *compability* (kesesuaian), *complexity* (kerumitan), *triability* (kemungkinan), dan

observability (kemudahan). Dari temuan data di lapangan ketika menganalisis inovasi yang diterapkan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone, maka dapat di ketahui kelebihan maupun kekurangan dari sebuah inovasi sehingga dapat di lakukan pembenahan dan dapat menguntungkan bagi pengguna jasanya.

A. Relative advantage atau keuntungan relative

Relative Advantage atau keuntungan relatif yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu bagaimana tingkat kelebihan inovasi di bandingkan inovasi pelayanan administrasi sebelumnya di Disdukcapil Kabupaten Bone. 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. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada obyek penelitian, semua inovasi yang di hadirkan tiga tahun terakhir ini, oleh Disdukcapil Kabupaten Bone masih berjalan dan diimplementasikan sampai saat ini. Sesuai hasil pernyataan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone bahwa 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.

Sejalan dengan pernyataan Staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone bahwa semua 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. Dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik yang digunakan Disdukcapil yaitu pola terpusat. Maksudnya, pelayanan publik yang diberikan wewenang dari penyelenggara pelayanan yang bersangkutan. Lebih lanjut beliau mengatakan bahwa apakah 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.

Memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas dalam pelayanan publik seperti pelayanan yang transparan/transparansi. Untuk melihat bagaimana *Relative Advantage* atau keuntungan relatif inovasi yang di terapkan di lapangan oleh Disdukcapil Kabupaten Bone, sesuai hasil wawancara bahwa untuk pelayanan keliling sangat membantu masyarakat dalam hal kepengurusan dokumen kependudukan dimana masyarakat dapat melakukan pelayanan di rumah untuk bisa memperoleh dokumen kependudukan. inovasi UP3SK (Unit Pelayanan Pendaftaran Pendudukan dan Pencatatan Sipil Keliling) ini hadir dalam memberikan pelayanan yang mudah dan efektif bagi masyarakat yang

mengurus dokumen kependudukan mereka di rumah masing-masing.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone masuk ke 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 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 Bone 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 Bone 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.

B. *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 Bone. 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. Hasil wawancara staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengatakan bahwa inovasi UP3SK mempunyai keunggulan dan kelemahan tersendiri dengan kata lain ada plus dan minesnya dalam mengimplementasi inovasi UP3SK ini kepada masyarakat. Adapun hasil wawancara dengan masyarakat mengatakan 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 Bone. Sesuai hasil pengamatan di lapangan, inovasi UP3SK (Unit Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Keliling) sangat sesuai dengan masyarakat yang tidak ingin susah dalam pengurusan dokumen 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 Bone 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.

C. Complexity atau kerumitan

Complexity atau kerumitan yang di maksud dalam penelitian ini yaitu tingkat kerumitan dari sebuah inovasi pelayanan administrasi negara di Disdukcapil Kabupaten Bone, pada hakikatnya inovasi hadir untuk menawarkan cara baru dan lebih baik, karena semakin sederhana suatu inovasi semakin tinggi dan cepat di adopsi oleh masyarakat. Adapun pernyataan Staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone 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. Sesuai pernyataan masyarakat bahwa pelayanan UP3SK (Unit Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Keliling) dapat memudahkan dalam pengurusan dokumen kependudukan tanpa ke kota kabupaten Bone.

Keberhasilannya pelayanan UP3SK (Unit Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Keliling) apabila masyarakat dapat memperoleh dokumen kependudukan tanpa harus mendatangi kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Hasil pengamatan di lapangan, *Complexity* atau Kerumitan UP3SK (Unit Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Keliling) tersedianya mobil Layanan UP3SK terkadang juga memiliki kendala dalam melakukan pelayanan yaitu tidak bisa menjangkau masyarakat di desa-desa terpencil karena akses jalan yang kurang begitu memadai atau rusak.

D. Triability atau kemungkinan

Triability atau kemungkinan yang dimaksud dalam penelitian ini melakukan uji coba, apakah suatu inovasi dapat di uji coba terlebih dahulu atau harus terikat untuk menggunakannya. Karena, suatu inovasi harus mampu untuk

menunjukkan keunggulannya. Semakin bisa di cobakan suatu inovasi maka semakin tinggi dan cepat diadopsi. Hal ini dilakukan untuk melihat apakah inovasi itu dapat di uji cobakan dan pantas di terapkan di masyarakat yang ada di Kabupaten Bone. Menciptakan pelayanan yang prima, Disdukcapil Kabupaten Bone terus meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dari survey yang di dapat tidak dilakukannya uji coba sebelum di implementasikannya.

Sesuai keterangan dari Staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone bahwa tidak perlu adanya uji coba yang di lakukan dalam pembuatan dokumen kependudukan, dalam penyusunan program terjun langsung ke lapangan untuk mengimplementasikan dan juga melihat apakah memberikan manfaat kepada masyarakat. Staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone tidak hanya melakukan inovasi UP3SK tetapi juga melakukan CDR (Cari Data Rekam) biasa disebut Jelitaku dan lain lain.

Berdasarkan keterangan tersebut dapat dikatakan inovasi yang dibuat langsung diimplementasikan ke masyarakat. Untuk menciptakan inovasi sangat dibutuhkan adanya kesiapan *planning* yang matang maksudnya harus terencana agar inovasi yang akan di kembangkan, terlebih dahulu akan melalui proses dan banyak pertimbangan yang sudah direncanakan sebelumnya. Dalam mengembangka setiap objek-objek tersebut, memiliki tujuan jelas agar nantinya dapat tepat sasaran.

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 di peroleh melalui komunikasi/difusi inovasi saluran komunikasi, waktu dan sistem sosial. Adopsi inovas 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 di tetapkan atau di keluarkan menajadi produk inovasi tersebut setelah itu di terapkan ke masyarakat.

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

E. 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 Bone yang dapat di amati dengan mudah dan cepat.

Inovasi-inovasi yang dihadirkan semua hadir untuk memudahkan masyarakat. Keterangan dari Staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone

Strategi yang dapat di terapkan untuk bisa di akses oleh semua kalangan, UP3SK semua jenis layanan inovasi yang sudah lama lakukan namun sekarang sudah ada beberapa pengganti yang di kembangkan yang tadinya CDR (Cari Data Rekam) seperti orang sakit dan penyandang *Disabilitas* tidak perlu datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Hasil harus jelas dan ringkas. Hasilnya harus meringkas temuan (ilmiah) daripada memberikan data secara rinci. Harap soroti perbedaan antara hasil atau temuan Anda dan publikasi sebelumnya oleh peneliti lain. Diskusi harus mengeksplorasi pentingnya hasil penelitian, bukan mengulanginya. Bagian Hasil dan Diskusi gabungan sering kali cocok. Hindari kutipan dan diskusi ekstensif tentang literatur yang diterbitkan.

Dalam diskusi, ini adalah bagian terpenting dari artikel Anda. Disini Anda mendapatkan kesempatan untuk menjual data Anda. Buatlah pembahasan sesuai dengan hasil, tetapi jangan mengulangi hasilnya. Seringkali harus dimulai dengan ringkasan singkat dari temuan ilmiah utama (bukan hasil eksperimen). Komponen berikut harus tercakup dalam diskusi: (a) Bagaimana hasil Anda berhubungan dengan pertanyaan atau tujuan awal yang diuraikan di bagian Pendahuluan? Apa temuan penelitian Anda? (apa / bagaimana)? (b) Apakah Anda memberikan interpretasi secara ilmiah untuk setiap hasil atau temuan yang disajikan? Interpretasi ilmiah ini harus didukung oleh analisis dan karakterisasi yang valid (mengapa)? (c) Apakah hasil Anda konsisten dengan apa yang telah dilaporkan oleh simpatisan lain (apa lagi)? Atau apakah ada perbedaan?

Simpulan Penelitian

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



Daftar Pustaka

- Amy Y.S Rahayu, dkk. 2020. Pelayanan Publik dan E-Government: Sebuah Teori dan Konsep. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Astuti, P., Setiawati, B., & Malik, I. (2021). *KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN*. 2. Dan, K., Sipil, P., & Tangerang, K. (n.d.). No Title. 1–11.
- Hamdam, H. (2020). *Inovasi Pelayanan Publik Unit Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil Keliling (Up3Sk) Di Kabupaten Bone*. [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)
- Hermawan Parwiyanto dan Wyke Santika Dewi. 2020.). *Inovasi Pelayanan Administrasi kependudukan (Studi kasus pada Pelayanan Akta Kematian Lempeng Gapit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madium)*. Jurnal Nasional. Volume 3, Nomor 1.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller.(2017). Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2.Jakarta: PT. Indeks
- Rahmawati, M. P., Fatchuriza, M., Pemerintahan, I., Selamat, U., & Kendal, S. (2021). *INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DALAM GENGAMAN (PAK DALMAN) BERBASIS APLIKASI DI KABUPATEN KENDAL*. 6(2), 28–39.
- Sangkala. (2019). Manajemen Perubahan di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Provinsi Sulawesi Selatan. Ilmu Administrasi Fisip Universitas Hasanuddin Makassar.
- Suami, G., Gucialit, P., & Lumajang, K. (2019). *81818-ID-inovasi-pelayanan- publik-studi-pada-pela*. 2(4), 156–161.
- Suwarno, Y. (2020). Inovasi Di Sektor Publik. *STIA-LAN Press, October*, 1–148.
- Undang-Undang Dasar Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Dasar Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan muncul perubahan di tahun 2013.
- Undang-Undang Dasar Nomor 24 Tahun 2006 tentang Administrasi Keependudukan.