



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 1 Tahun 2024 Page 9379-9393

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Inovasi Pelayanan Publik Satu Atap Graha Mojokerto Service City (Studi Kasus Di Dispenduk Capil Kota Mojokerto)

Ismail¹, Heru Irianto², Rio Arizar^{3✉}

Universitas Bhayangkara Surabaya

Email: arizario11@icloud.com^{3✉}

Abstrak

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto mempunyai sebuah inovasi Pelayanan Online Sistem Tanpa Ketemu dalam rangka pencegahan penyebaran covid-19, sekaligus untuk menghindari adanya praktek percaloan. Dalam program ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto bekerja sama dengan Kantor Pos dan Giro serta JNT. Fokus Penelitian yang akan peneliti angkat dalam penelitian ini adalah mengenai pelaksanaan inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta menghindari adanya praktek percaloan data pribadi seperti akta kelahiran, e-KTP, Kartu Keluarga, dan lain- lain. Penelitian ini menggunakan penelitian dengan jenis deksriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif yang nantinya diharapkan dapat memberikan penjelasan yang lengkap dan rinci mengenai penyelesaian permasalahan yang menjadi fokus penelitian ini. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam dan yang menjadi sumber data merupakan pejabat yang berwenang, observasi lapangan dan analisis dokumen. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan inovasi pelayanan publik berupa pelayanan e-KTP yang terdiri dari : 1) Relative Advantage (Keuntungan Relatif); 2) Compability (Kesesuaian); 3) Complexcity (Kerumitan); 4) Triability (Kemungkinan dicoba); 5) Observality (Kemudahan diamati) dapat dikatakan berkualitas karena dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat penerima layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto.

Kata Kunci: *Inovasi, Pelayanan, Pos Ketanmu*

Abstract

In order to improve the quality of public services, the Department of Population and Civil Registration of Mojokerto City has an innovative online system service without meeting in order to preventing the spread of covid-19, at once for being avoiding cheating practice. In this program, the Department of Population and Civil Registration of Mojokerto City collaborate with post office and giro along JNT. Focus the research that will be adopted researchers in this study is about implementation of innovative public service in the Department of Population and Civil Registration of Mojokerto City in quality increase public service along avoiding cheating practice personal data like a birth certificate, e-ID Card, family card and others. This research uses research with descriptive type by using qualitative approach which later expected can give complete and detailed explanation about problem solving. This research uses data collection techniques in-depth interviews and which become data sources are authorized officials, field observation and document analysis. This research indicate to application of innovation public innovation be in the form of e-KTP service consisting of : 1) Relative Advantage; 2) Compability; 3) Complexcity; 4) Triability; 5) Observality be told have a certain quality because can give a gratification for public recipient in the Department of Population and Civil Registration of Mojokerto City.

Keywords: *Innovation, Public Service, Pos Ketanmu*

PENDAHULUAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu dinas pemerintah yang memberikan pelayanan publik, dan bertanggung jawab untuk menangani permintaan akta kelahiran dan bentuk tanda pengenal lainnya yang semakin banyak dibutuhkan oleh masyarakat. Sekalipun pelayanan publik yang diberikan selama ini bercirikan membingungkan, lamban, mahal, dan melelahkan, masyarakat tidak akan pernah berhenti menuntut pelayanan publik yang prima dari para birokrat. Alasan mengapa komunitas tetap bertindak sebagai "pelayan" daripada "dilayani" adalah karena dinamika kekuasaan yang dominan. Oleh karena itu, secara fundamental penting untuk mereformasi pelayanan publik dengan memberikan "pelayan" dan "melayani" sesuai konteks dan perannya. Sementara pemerintah seolah-olah dibentuk untuk melayani warganya, mereka mungkin kadang-kadang menerima layanan yang awalnya ditujukan untuk publik (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.

Damanpour dan Suwarno (2008: 9) menyatakan bahwa inovasi layanan dapat berupa barang dan jasa baru, teknologi baru, metode produksi baru, struktur manajemen baru, dan strategi baru untuk karyawan.

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.

Adapun tujuan dari penelitian ini untuk :

1. Mengetahui seberapa efektifnya inovasi dalam pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat. Dan berdampak kepada kepercayaan masyarakat kepada pemerintah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto.
2. Mengetahui faktor-faktor yang menjadi penghambat dan pendukung pelaksanaan inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian dengan jenis deksriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif diharapkan dapat memberikan penjelasan yang lengkap dan rinci mengenai penyelesaian permasalahan yang menjadi fokus penelitian ini yaitu untuk mengetahui pelaksanaan inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto dalam meningkatkan kualitas inovasi pelayanan publik.

Dalam penelitian kualitatif peneliti menggunakan teknik pengumpulan data antara lain: wawancara mendalam (indepth interview) dan observasi lapangan (field observation). Peneliti memilih informan yang berkaitan dengan pelaksanaan inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto. Informan harus memiliki kriteria terlibat secara aktif dalam program tersebut. Peneliti memilih informan yang berasal dari unsur pejabat dan unsur staf dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto.

Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu mereduksi data dengan memilih hal-hal pokok memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Setelah itu data yang sudah direduksi, disajikan dalam bentuk uraian singkat dan kemudian penarikan kesimpulan

Fokus Penelitian

Pertanyaan yang menjadi inti dari investigasi ini adalah:

1. Pelaksanaan inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto dengan sub fokus :
 - a. Indikator keberhasilan inovasi pelayanan publik POS KETANMU di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Mojokerto dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.
 - Inovasi Pelayanan Publik
 - Efisiensi
2. Memahami Faktor Pendukung dan Penghambat perubahan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Mojokerto, khususnya:
 - a. Faktor Pendukung dalam pelaksanaan inovasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Mojokerto.
 - b. Faktor Penghambat dalam pelaksanaan inovasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Mojokerto

3. Efektivitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto dengan sub fokus :
 - a. Pencapaian Tujuan
 - b. Integrasi
 - c. Adaptasi

Sumber Informasi

1. Data primer adalah informasi yang telah dikumpulkan dari sumber terpercaya di lokasi penelitian itu sendiri. Graha Dinas Kota Mojokerto, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Mojokerto merupakan tempat yang tepat untuk melakukan wawancara langsung, observasi, dan dokumentasi untuk mengumpulkan data primer.
2. Data sekunder, atau informasi yang diperoleh dari sumber sekunder, adalah informasi yang sudah ada dalam domain publik. Artikel jurnal, konten online, peraturan perundang-undangan, kajian tulisan, dan cetak biru implementasi konsep POS KETANMU Dikendukcapil Mojokerto semuanya fair game.

Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan informasi melalui percakapan atau sesi tanya jawab dengan orang-orang berpengetahuan yang dapat menjelaskan suatu masalah dari beberapa sudut.

Data atau makalah yang sulit diinterpretasikan seringkali dapat dipahami secara utuh setelah dilakukan wawancara mendalam. Tiga kepala divisi yang berbeda akan diwawancarai untuk penelitian ini: Kepala Divisi Kerjasama dan Inovasi Layanan, Kepala Divisi Sistem Informasi, dan Kepala Divisi Manajemen Data Informasi.

2. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah informasi yang berasal dari catatan-catatan penting, baik dari lembaga atau organisasi maupun individu. dan Catatan Sipil Mojokerto.

Teknik Analisa Data

Analisis data kualitatif deskriptif digunakan untuk penelitian ini. Data penelitian diproses terus-menerus, dari awal hingga kesimpulannya. Data berupa kata-kata atau pernyataan diolah secara kualitatif untuk menguraikan maknanya dan membangun keterkaitannya dengan topik yang sedang dibahas. Dalam penelitian kualitatif, pengolahan data terjadi dalam tiga tahap: sebelum, selama, dan setelah kerja lapangan. Nasution (dalam

Sugiyono, 2008: 245) berpendapat bahwa pengolahan dimulai dengan perumusan dan penjelasan masalah, mendahului kerja lapangan, dan berlanjut hingga penulisan temuan.

Langkah pertama dalam pemrosesan data studi disebut "reduksi data", dan ini memerlukan pemilihan aspek yang paling menonjol dari data yang dikumpulkan di lapangan, meringkasnya, memusatkan perhatian pada detail yang paling menonjol, dan mencari tema dan pola yang berulang. Proses pengurangan ini terjadi secara bertahap, dimulai dengan pengumpulan data dan dilanjutkan dengan pelaporan hasil. Penulis menyusun informasi yang relevan dan mengaturnya menjadi struktur penyajian yang koheren.

Tahap kedua, penyajian data (data display), dilakukan setelah reduksi data. Untuk membuat penggunaan data menjadi lebih sederhana dan tidak rentan terhadap kesalahan, penulis di sini mengaturnya kembali menurut kategorisasi, membagi topik dan menyatukannya.

Ketiga, pada saat data dikategorisasikan pada kegiatan kedua, ditelaah ulang secara cermat untuk menentukan data mana yang sudah lengkap dan data mana yang masih memerlukan data lanjutan. Langkah terakhir dalam mencapai kesimpulan adalah menyusun laporan setelah data ditentukan memadai dan telah mencapai titik jenuh atau telah memperoleh kesesuaian.

Penelitian kualitatif menggunakan pendekatan induktif dalam pengolahan data. Kajian ini bukanlah pengujian hipotesis (walaupun hipotesis kerja digunakan sebagai pedoman), melainkan kumpulan konseptualisasi yang diturunkan dari data. Apabila semua data yang terkumpul di lapangan sudah lengkap dan memadai, maka dilakukan pengolahan lebih lanjut untuk merangkai data tersebut menjadi temuan penelitian dan pada akhirnya menjadi kesimpulan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto

Inovasi Pelayanan Publik

Penelitian menggunakan lima dimensi kualitas inovasi pelayanan publik Rogers Everett untuk menyampaikan lima indikator penting dalam menilai inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Mojokerto saat ini. Indikator-indikator tersebut adalah Relative Advantage, Compatibility, Complexity, Trialability, dan Observability.

1. Relative Advantage (Keuntungan Relative)

Dua faktor yang membentuk tanda pertama Keunggulan Relatif:

- a. Sebuah inovasi harus mempunyai keuntungan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya

Inovasi pelayanan publik sejalan dengan gagasan indikator Relative Advantage Rogers yang menyatakan bahwa suatu inovasi harus memiliki manfaat dan nilai tambah dibandingkan dengan inovasi-inovasi sebelumnya. Dengan bantuan Sistem Inovasi Pelayanan Online Tanpa Ketemu, pemerintah dapat lebih mudah mendata warganya terutama dari dokumen E-KTP yang selanjutnya dapat digunakan untuk pencegahan terorisme, identifikasi korban kecelakaan, verifikasi dokumen identitas, perlindungan kredensial, dan sebagainya.

- b. Inovasi selalu memiliki nilai kebaruan yang membedakannya dari yang lain.

Inovasi Pelayanan Online Sistem Tanpa Ketemu, khususnya dalam program pemerintah untuk pembuatan E-KTP, mengungkapkan bahwa nilai kebaruan yang melekat pada E-KTP merupakan ciri khas tersendiri, dimulai dari pendistribusian NIK yang menjadi acuan pertama bagi pembuatan E-KTP, dan dilanjutkan dengan biometrik pada E-KTP yang mencegah penyalahgunaan identitas penerima bansos pemerintah.

2. Compability (kesesuaian)

Dua sub-variabel yang menjadi indikasi kedua inovasi dalam pelayanan publik:

- a. Inovasi mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang diganti
Membandingkan E-KTP dan KTP konvensional, masyarakat tidak menemukan adanya kesesuaian antara keduanya, terbukti dari tanggapan para informan. Namun demikian, beberapa informan memang menemukan kesesuaian dalam hal pemahaman fungsi dan kegunaan E-KTP serta tata cara pengurusan E-KTP.

- b. Kemampuan untuk beradaptasi dengan cepat dan belajar dari inovasi baru.

Dukungan pemerintah berupa sosialisasi tentang tata cara pengurusan, fungsi, dan kegunaan E-KTP, serta inovasi lanjutan Pelayanan Online Sistem Tanpa Ketemu, dimaksudkan untuk membantu masyarakat dalam adaptasi dan edukasi. Meskipun demikian, petugas atau operator yang ditunjuk oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Mojokerto untuk mengelola layanan E-KTP juga menjalani masa adaptasi dan pembelajaran bersama masyarakat yang dilayaninya. Foto ID. Untuk menangani E-KTP, petugas yang sebelumnya bertanggung jawab atas pengurusan

KTP tradisional perlu memperoleh keterampilan baru dan menyesuaikan diri dengan cara kerja yang baru.

3. Complexcity (Kerumitan)

Indikator inovasi POS KETANMU yang ketiga dipecah menjadi dua bagian:

- a. Inovasi itu baru, dan karena itu, lebih kompleks daripada inovasi serupa yang telah datang sebelumnya

Inovasi baru menghasilkan dokumen kependudukan dilengkapi dengan Chip 8 kilobyte untuk menyimpan 27 jenis data yang berbeda, termasuk biometrik dari 10 sidik jari dan iris mata penduduk, ditemukan di kartu E-KTP, tetapi tidak di KTP manual, menyumbang banyak kompleksitas yang dirasakan E-KTP. Inovasi teknologi informasi seperti komponen chip, pembaca data kartu, pemindai sidik jari, kamera, perekam tanda tangan, dan server menjadi tulang punggung sistem E-KTP.

- b. Inovasi memberikan solusi yang baru dan kompleks untuk masalah

Fitur-fitur canggih kartu E-KTP seperti spesifikasi dan format yang menggunakan sistem keamanan khusus untuk merekam biodata seperti sidik jari, scan iris mata, foto, dan tanda tangan pemegang kartu, membuktikan tingkat kerumitan kartu yang tinggi dari segi fisiknya. membentuk.

4. Triability (Kemungkinan dicoba)

Pelayanan Online Sistem tanpa Ketemu memiliki dua indikator dalam pembuatan E-KTP :

- a. Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama

Ide-ide baru hanya mungkin diadopsi jika terbukti merupakan peningkatan dari yang sudah ada. Sebagai bukti dapat kita lihat inovasi E-KTP yang telah dicoba dan diuji dan ternyata memiliki kelebihan atau nilai tambah dibandingkan dengan KTP konvensional, dengan ditemukannya kelebihan yang terdapat pada E-KTP khususnya teknologi yang terdapat pada E-KTP. Fitur KTP seperti chip, sidik jari, retina mata, dan biometrik sehingga tercipta satu identitas, E-KTP yang tidak bisa dipalsukan atau digandakan.

- b. Inovasi harus melewati fase uji publik dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi

Suatu produk inovasi harus melewati tahap uji publik dimana setiap orang atau pihak memiliki kesempatan untuk menguji kualitas suatu inovasi, terbukti dari hasil

wawancara dengan beberapa dari informan tersebut diatas. Beberapa manfaat E-KTP berupa chip, biometrik, dan Card Reader pada E-KTP yang berfungsi mencegah pemalsuan E-KTP atau E-KTP. - KTP ganda, sekaligus mencegah pencurian data, diketahui setelah E-KTP lolos tahap uji publik, dimana setiap orang atau pihak memiliki kesempatan untuk menguji kualitas E-KTP.

5. Observability (Kemudahan diamati)

Indikasi kelima, Observability, memiliki dua komponen :

a. Inovasi harus dapat diamati dari segi bagaimana dikerjakan

Kemanjuran suatu penemuan harus terlihat. Semua sektor masyarakat, termasuk pemerintah dan sektor korporasi, serta organisasi aktif, dapat memantau inovasi E-KTP saat dipraktikkan. Selain memantau bagaimana inovasi E-KTP dipraktikkan, para pemangku kepentingan ini juga dapat memberikan masukan, kritik, bahkan saran untuk perbaikan inisiatif E-KTP. Berbagai sumber sepakat bahwa Pembaca Kartu pada E-KTP memiliki banyak kegunaan, termasuk memverifikasi bahwa NIK dan identitas yang tercetak pada kartu benar-benar milik pengguna yang berwenang.

b. Menghasilkan sesuatu yang lebih baik

Upaya pemerintah untuk menata ulang sarana dan prasarana penunjang pelayanan E-KTP, mengubah tugas pokok dan fungsi aparatur, serta mengubah Sumber Daya Manusia atau aparatur sejalan dengan apa yang dikemukakan Rogers. teori tentang indikator Observability, yang menjelaskan bahwa inovasi layanan online untuk program E-KTP dapat menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Efisiensi Pelayanan Publik

1. Dimensi Tangible (Berwujud)

Infrastruktur fisik, alat, karyawan, dan saluran interaksi yang membentuk layanan membentuk apa yang kami sebut dimensi "Berwujud". Jika masyarakat melihat aspek ini bermanfaat, mereka akan menilainya secara positif dan melaporkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan yang mereka terima dari Dinas Kependudukan dan Kepegawaian Kota Mojokerto. Jika mereka melihatnya secara negatif, mereka akan menilainya secara negatif dan melaporkan tingkat kepuasan yang rendah. puas dengan pekerjaan yang dilakukan oleh staf layanan. Metrik berikut dapat digunakan untuk mengevaluasi dimensi Tangible dan karenanya kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Kependudukan Kota Mojokerto.

2. Dimensi Reliability (Keandalan)

Kapasitas unit layanan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara tepat waktu dan efektif menentukan dimensi Keandalan. Keandalan suatu layanan bergantung pada kemampuan pemasoknya untuk memenuhi permintaan pelanggan secara andal. Ketergantungan dapat didefinisikan sebagai kemampuan untuk secara konsisten memberikan hasil dalam jangka waktu yang ditetapkan dan parameter kualitas.

3. Dimensi Responsiviness (Ketanggapan)

Metrik daya tanggap mengukur seberapa cepat layanan diselesaikan dan seberapa baik personel menanggapi permintaan bantuan. Ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan diukur dari seberapa cepat pelayanan tersebut selesai. Rasionalitas dan proses berpikir karyawan, seperti yang ditunjukkan kepada konsumen, terkait langsung dengan respons ini.

4. Dimensi Assurance (Jaminan)

Keselamatan, keamanan, kompetensi, kesopanan, dan kepercayaan karyawan termasuk dalam "Jaminan". Tujuan dari penjaminan adalah untuk melindungi individu dan masyarakat secara keseluruhan terhadap potensi gangguan terhadap kehidupan sehari-hari yang disebabkan oleh peristiwa yang tidak terduga.

5. Dimensi Emphaty (Empati)

Membangun hubungan, kelancaran berkomunikasi dengan klien, dan kesadaran akan kebutuhan mereka semua berada di bawah payung empati. Empati adalah kemampuan untuk menempatkan diri pada posisi penerima layanan untuk memberikan perawatan individual.

Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik

1. Faktor Pendukung

Pada setiap pelayanan tentunya harus ada hal-hal yang dapat membuat kenyamanan bekerja agar mendapat hasil yang maksimal. Faktor pertama yang digunakan untuk mendorong terciptanya pelayanan yang baik di Kantor Dispenduk yaitu berupa semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan

2. Faktor Penghambat

Hambatan pelayanan dalam upaya menjaga kualitas pelayanan pada masyarakat di Kantor Dispenduk Capil Kota Mojokerto

Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto

1. Pencapaian Tujuan

Pelaksanaan pelayanan publik pastinya dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah direncanakannya. Tujuan utama penyelenggaraan administrasi publik yakni menjadi pelayan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan top trending issues di masyarakat oleh karena proses pelaksanaan layanannya masih terkesan statis (berjalan di tempat). Jika dilihat dari segi ekonomi, buruknya pelayanan publik dapat berdampak pada penurunan pendapatan masyarakat, khususnya ekonomi masyarakat kelas menengah ke bawah karena ketiadaan efisiensi waktu pelayanan, dimana masyarakat menghabiskan waktu yang cukup lama untuk mendapatkan pelayanan publik. Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program, dan dinilai efektif apabila tercapainya tujuan maupun sasaran telah ditentukan. Efektivitas pelayanan publik dapat terealisasi dengan adanya tujuan atau rencana masa depan yang terencana.

Pelaksanaan pelayanan publik di kantor Dspenduk Capil Kota Mojokerto sudah memiliki dasar acuan yaitu Rencana Strategis serta adanya SOP acuan untuk melaksanakan pelayanan publik. Hal tersebut terjadi untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat. Masyarakat berhak mendapat pelayanan yang efektif dan terbaik dari Pemerintah karena sistem demokrasi yang ada saat ini terpusat pada rakyatnya, namun seringkali yang kita temukan adalah pelayanan yang seharusnya ditujukan kepada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap Negara, sehingga dianggap perlu untuk mengevaluasi jalannya suatu organisasi yang dapat dilakukan melalui konsep efektivitas dengan menekankan pada pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

2. Integrasi

Integrasi merupakan pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan consensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya.

3. Adaptasi

Adaptasi sendiri merupakan suatu kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja. Adaptasi ini sangat diperlukan dalam sebuah organisasi, dan juga adaptasi

sangat berhubungan dengan sosialisasi. Karena tanpa adanya sosialisasi tidak dapat mencapai adaptasi kepada pihak lain.

SIMPULAN

Dari pemaparan data analisis dan interpretasi data yang telah dipaparkan peneliti memberikan kesimpulan terhadap Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto, maka kesimpulannya adalah : Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto

1. Inovasi Pelayanan Publik

- Relative Advantage (Keuntungan Relatif), Inovasi Pelayanan Online Sistem Tanpa Ketemu memiliki keuntungan dalam pengurusan dokumen kependudukan khususnya dokumen E-KTP ini memberikan banyak keuntungan antara lain meminimalisir adanya masyarakat yang memiliki KTP ganda serta mempermudah masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan.
- 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.
- Triability (Kemungkinan dicoba), inovasi E-KTP telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan KTP konvensional, dengan ditemukannya keunggulan-keunggulan yang terdapat pada E-KTP diantaranya yaitu teknologi yang terdapat pada fitur-fitur E-KTP dalam pemilu.
- Observability (Kemudahan Diamati), inovasi pelayanan E-KTP dapat diamati oleh seluruh lapisan masyarakat, baik dari lembaga-lembaga pemerintah dan non pemerintah, pihak swasta, maupun organisasi-organisasi aktif.

2. Efisiensi Pelayanan Publik

- Dimensi Tangibel (Bukti Fisik) yang mempunyai indikator penampilan, kenyamanan, kemudahan, dan penggunaan alat bantu sudah diterapkan, sepenuhnya di laksanakan yaitu mengenai kenyamanan tempat pelayanan.
- Dimensi Reliability (Kehandalan) yang mempunyai indikator kecermatan, standar

pelayanan yang jelas, kemampuan, dan keahlian sudah diterapkan, dari beberapa indikator yang ada, indikator sudah berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu mengenai keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan.

- Dimensi Responsiviness (Ketanggapan) yang mempunyai indikator merespon, cepat, tepat, cermat, tepat waktu dan merespon keluhan pengguna layanan sudah diterapkan dimensi ini sesuai dengan keinginan masyarakat terbukti karena tidak ada keluhan dari pengguna layanan terkait indikator dalam dimensi Responsiviness.
- Dimensi Assurance (Jaminan) yang mempunyai indikator jaminan tepat waktu dan jaminan kepastian biaya sudah diterapkan sesuai dengan keinginan masyarakat. Hal ini terbukti karena tidak ada keluhan dari pengguna layanan terkait indikator dalam dimensi Assurance.
- Dimensi Emphaty (Empati) yang mempunyai indikator mendahulukan kepentingan pengguna layanan, ramah sopan santun, tidak diskriminatif, dan menghargai sudah diterapkan sudah berjalan sesuai harapan dalam melayani pengguna layanan.

Faktor Pendukung dan penghambat Dalam Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto

1. Faktor Pendukung

Faktor pendukungnya inovasi pelayanan publik yaitu semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan kemudian memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. Faktor pendukung yang lain adalah adanya fasilitas berupa alat bantu untuk memudahkan proses pelayanan.

2. Faktor Penghambat

Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto adalah kurangnya sumber daya pegawai dan masih kurangnya sarana prasarana.

Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto

1. Pencapaian Tujuan

Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto sudah memiliki dasar acuan yaitu Rencana Strategis serta adanya SOP acuan untuk melaksanakan pelayanan publik. Hal tersebut terjadi untuk memberikan

pelayanan yang baik terhadap masyarakat. Untuk meningkatkan efektivitas pelaksanaan publik kepada masyarakat, Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto telah menyusun renstra dan SOP pelayanan publik yang didasari Peraturan Walikota Mojokerto Nomor 49 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi, serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kota Mojokerto.

2. Integrasi

Integrasi merupakan pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan consensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. dalam inovasi-inovasi yang terdapat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto telah melakukan sosialisasi dengan beberapa organisasi lainnya seperti Tim Penggerak PKK, serta perangkat kelurahan demi memberikan pelayanan publik yang berkualitas untuk masyarakat Kota Mojokerto.

3. Adaptasi

Adaptasi sendiri merupakan suatu kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja. Adaptasi ini sangat diperlukan dalam sebuah organisasi, dan juga adaptasi sangat berhubungan dengan sosialisasi. Karena tanpa adanya sosialisasi tidak dapat mencapai adaptasi kepada pihak lain. Adaptasi yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto yaitu melalui pendekatan, sosialisasi, dan kerjasama dengan masyarakat maupun instansi-instansi lain seperti Kantor POS, desa/kelurahan, kecamatan dan lain sebagainya.

DAFTAR PUSTAKA

- Albertus Aliandu Dadu Wodon. (2019). *Inovasi Gesit Aktif Merakyatnya Dispenduk Capil (GAMPIL) Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang*. UMM : 2019
- Ancok, Djamaludin. (2012). *Kepemimpinan dan Inovasi*. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Hamidi. (2003). *Metode Penelitian Kualitatif : Aplikasi Praktis Pembuatan Proposal dan Laporan Penelitian*. Malang : UMM Press.
- Haris, Herdiansyah. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif untuk Ilmu – Ilmu Sosial*. Jakarta : Salemba Humanika.
- Muluk, M.R. Khairul. (2008). *Knowledge Management (Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah)*. Malang: Banyumedia

- Nimas Aulia Nandha Pratama. (2020). "*Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu (Studi Inovasi Mbil Senyum, PKK Penak, dan 3 In 1)*". Malang : JISIP
- Nomor. 63 tahun 2003 *tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*
- Nurmandi, Achmad. (2010). *Manajemen Pelayanan Publik ; Lampiran Undang – Undang No. 5 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Sinergi Publishing, Laboratorium Ilmu Pemerintahan dan Manajemen Publik, Fisip, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
- Ones Gita Crystalia. (2015). *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo*. UNY : 2015
- Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 9 Tahun 2015 *Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil*
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 *Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik*
- Peraturan Pemerintah No. 38 Tahun 2017 *Tentang Inovasi Daerah*
- Peraturan Pemerintah No. 96 tahun 2012 *tentang pelaksanaan Undang-undang Nomor 5 tahun 2009 tentang tentang pelayanan publik*
- Rogers, E.M. (2003). *Diffusion of Innovation 5th edition*. New York : Free Press.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif Kuantitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta. Hal 194
- Undang-Undang No. 18 tahun 2002 *tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi*
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 *tentang Pelayanan Publik*
- Undang-Undang nomor 24 tahun 2013 *tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara*
- Viktoria Ndia, Cahyo Sasmito. (2019). "*Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Program 3 In 1 Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu)*". Malang : JISIP.