

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ONLINE DI KANTOR  
CATATAN SIPIL KOTA MAKASSAR**



**PROGRAM STUDI  
MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
2023**

***Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Online Di Kantor Catatan Sipil Kota  
Makassar***

**TESIS**

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Magister

Program Studi  
Magister Ilmu Administrasi Publik

Disusun dan Diajukan oleh

**Sri Devi**  
**Nomor Induk Mahasiswa : 105031103720**

Kepada

**PROGRAM PASCASARJANA  
MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2023**

**TESIS**  
**Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Online Di Kantor Catatan Sipil Kota**  
**Makassar**

Yang diajukan dan disusun oleh

**Sri Devi**

**NIM : 105031103720**


Telah dipertahankan didepan Panitia Ujian Tesis  
Pada Tanggal 23 Agustus 2023  
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Menyetujui :

Komite Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II

  
**Prof. Dr. H. Muhlis Madani, M.Si.**

  
**Dr. Nuryanti Mustari, S.Ip., M.Si.**

Mengetahui

Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi

Magister Ilmu Administrasi Publik

  
**Prof. Dr. H. Irwan Akib, M.Pd**  
**NBM. 613.949**

  
**Dr. Hj. Fatmawati, M.Si**  
**NBM. 107.6424**

**HALAMAN PENERIMAAN PENGUJI**

Judul Tesis : Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Online Di Kantor  
Catatan Sipil Kota Makassar  
Nama : Sri Devi  
NIM :105031103720  
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik

Telah diuji dan di pertahankan di depan panitia penguji Tesis pada Tanggal 23 Agustus 2023 dan telah dinyatakan memenuhi persyaratan dan dapat diterima sebagai salah satu untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik (M.AP) pada Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar , 23 Agustus 2023

Tim Penguji :

**Dr. Jaelan Usman, M.Si**

**Ketua Penguji**

**Dr.Hj.Fatmawati, M.Si**

**Penguji/Pembimbing I**

**Prof. Dr. H. Muhiis Madani, M.Si**

**Penguji/Pembimbing II**

**Dr. Nuryanti Mustari,S.Ip., M.Si**

**Penguji**

**Dr. Lukman Hakim, M.Si**

**Penguji**



.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**PERNYATAAN KEASLIAN TESIS**

Yang bertandatangan di bawah ini :  
Nama : Sri Devi  
NIM : 105031103720  
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan dengan Sebenarnya bahwa tesis yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilan tulisan atau pemikiran orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat di buktikan bahwa sebagai atau keseluruhan tesis ini hasil karya orang lain. Saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 23 Agustus 2023

menyatakan  
  
Sri Devi  
105031103720

## ABSTRAK

**Sri Devi, 2023.** Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Online Pada Kantor Catatan Sipil Kota Makassar, dibimbing oleh Muhlis Madani dan Nuryanti Mustari.

Tujuan dilaksanakan penelitian untuk mengetahui bagaimana grand design serta penerapan inovasi tersebut. Apakah dengan kegiatan pelayanan kependudukan berbasis online pengurusan administrasi kependudukan di Kota Makassar akan lebih efisien dan bisa memangkas sistem birokrasi yang selama ini dirasa cukup memakan waktu.

Jenis penelitian ini yaitu kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Informan dalam penelitian ini sebanyak tujuh (7) orang yang terdiri dari dinas kependudukan dan catatan sipil Kota Makassar, Camat Rappocini dan masyarakat. Metode yang digunakan dalam pelaksanaan penelitian yaitu: observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian terkait Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Online Di Kantor Catatan Sipil Kota Makassar menggunakan empat indikator yaitu: pertama, Kebaruan, dampak covid-19 di Kota Makassar serta kebijakan pembatasan sosial yang dilakukan pemerintah mendorong perubahan kegiatan pelayanan kearah yang baru dengan pendekatan teknologi untuk mendukung pelayanan secara online. Kedua, Produktifitas, melalui kegiatan pelayanan secara online di Dukcapil Kota Makassar, setiap aparatur telah diarahkan dan dibimbing agar dapat memberikan kegiatan pelayanan maksimal kepada masyarakat melalui pendekatan teknologi. Ketiga, Berdampak, secara positive pelayanan secara online di dukcapil Kota Makassar dapat mempermudah kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Namun dampak secara negative rentan terjadinya kebocoran informasi publik serta masih minim masyarakat beradaptasi dengan pola pelayanan yang baru. Keempat, Berkelanjutan, dinas kependudukan dan catatan sipil Kota Makassar telah menyusun strategi peningkatan pelayanan secara online untuk terus dilakukan pembaharuan dan peningkatan pelayanan sebagai upaya mendukung visi pemerintah Kota Makassar menjadi *smart city*.

Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan, bahwasanya Inovasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Makassar terkait pelayanan kependudukan secara online sebagai bentuk dari peningkatan pelayanan publik dari sistem manual hingga sistem online. Yang mana masyarakat Kota Makassar dengan adanya pelayanan online diberikan kemudahan dalam melakukan permohonan pembuatan surat, seperti surat, KTP, pembuatan kartu keluarga, surat keterangan kelahiran, surat keterangan kematian, dan sebagainya.

Kata Kunci : Inovasi, Online, Pelayanan Publik.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TESIS</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSATRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	8
B. Konsep Inovasi .....	9
C. Inovasi Pelayanan.....	16
D. Penerapan inovasi dalam Meningkatkan Pelayanan Publik.....	20
E. Konsep Pelayanan Publik .....	22
F. Kepuasan Publik .....	27
G. Inovasi Pelayanan Publik dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Publik .....	31
H. Kerangka Pikir.....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>34</b>
A. Pendekatan Penelitian .....	34
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	34
C. Unit Analisis dan Penentuan Informan .....	34
D. Teknik Pengumpulan Data .....	37
E. Teknik Analisis Data.....	38
F. Pengecekan Keabsahan Data.....	39
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	

A. Deskripsi Objek Penelitian .....	
B. Inovasi pelayanan publik secara online pada kantor catatan sipil kota makassar .....	52
1. Kebaruan .....	52
2. Produktif .....	58
3. Berdampak .....	66
4. Berkelanjutan .....	74
C. Pembahasan.....	80
1. Kebaruan.....	81
2. Produktif .....	83
3. Berdampak.....	85
4. Berkelanjutan .....	87
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	98
B. Saran .....	90
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	





## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Birokrasi adalah bentuk organisasi yang didasarkan pada aturan ketat dan tanggung jawab yang melekat pada posisi, bukan seseorang (Niskanen, 2017) Dalam konteks birokrasi, budaya yang muncul akan dipengaruhi oleh struktur dan budaya yang dimunculkan dalam organisasi atau instansi pemerintahan tersebut. Praktik pelayanan publik di Indonesia diatur dalam UU Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009. Isi undang-undang tersebut menunjukkan bahwa praktik pemberian pelayanan publik harus dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik, dan pelayanan publik juga harus dilaksanakan sesuai dengan harapan dan kebutuhan seluruh warga negara. Di Indonesia, perlu dilakukan upaya untuk menekankan hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk, serta tanggung jawab negara dalam memberikan pelayanan publik.

Dihadapkan dengan problematika yang tidak biasa, pandemi COVID-19 masih menjadi hal yang tidak biasa bahkan mengerikan bagi masyarakat, namun untuk tetap beraktivitas seperti biasa, masyarakat harus memperhatikan kebiasaan baru (the new normal) dengan menerapkan kedisiplinan pada perilaku hidup bersih dan

sehat (Raharjo, 2020) Masyarakat harus mau beradaptasi, cuci tangan, pakai masker, jaga jarak dan ikuti prosedur 3M untuk menghindari keramaian. Hal ini dilakukan untuk mengurangi risiko peningkatan COVID19. Dampak dan kemunculannya yang telah mengganggu kehidupan sosial masyarakat hampir di semua bidang, termasuk pendidikan, pemerintahan, ekonomi, transportasi, dan lain-lain (Heriani, 2020) Bahkan kegiatan perjalanan udara dan ibadah, khususnya bagi umat Islam yang rutin melaksanakan shalat Jumat berjamaah di masjid-masjid yang dilarang pemerintah untuk mencegah penyebaran virus COVID-19 (Wahyu, 2020).

Sektor pelayanan publik menjadi terhambat dan cukup lama tidak dapat dilakukan secara offline, tetapi harus menggunakan jaringan atau online. Data Kemenpan RB yang dirilis Harian Kompas edisi Senin (13/04/2020) mencatat bahwa, seiring pemberlakuan WFH bagi aparatur sipil negara terdapat keluhan mengenai terganggunya pelayanan publik. Keluhan paling banyak terkait pelayanan administrasi kependudukan (153 laporan), dari total 348 laporan, disusul pelayanan kelistrikan (116 laporan), perpajakan (40 laporan), perizinan (20 laporan), keimigrasian (11 laporan), serta minyak dan gas (8 laporan). Dari data di atas memberi gambaran tingginya akses warga masyarakat terhadap pelayanan publik di tengah pandemi Covid-19 tidak berbanding linear dengan kepastian pelayanan yang diperoleh, hal ini tercermati pada komplain

elayanan publik yang mengalami kenaikan. Komplain dengan mekanisme voice (selain mekanisme exit) merupakan satu-satunya alternatif yang digunakan untuk mengeluhkan pelayanan yang bersifat publik, sekaligus kontrol terhadap aparat pemerintah untuk memberikan pelayanan yang akuntabel.

Maka dari itu, agar pelayanan publik tetap berjalan seperti biasa, banyak pemerintah daerah yang melakukan inovasi pelayanan publik agar masyarakat tetap merasa dilayani dengan baik meskipun melalui sistem online. terkait dengan perlunya pengembangan inovasi pelayanan publik juga diamanatkan dalam Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, khususnya Pasal 386-390 yang mengatur tentang perlunya inovasi dalam rangka peningkatan kinerja penyelenggaraan pemerintahan daerah (LAN RI, 2013). Birokrasi harus bisa mengoptimalkan pemanfaatan teknologi, informasi dan komunikasi dalam segala hal di sektor pemerintahan (Larassaty, 2020) Berbagai aplikasi teknologi dibuat dan dioptimalkan fungsinya untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Tidak hanya pada pelayanan publik, optimalisasi penggunaan teknologi juga dilakukan untuk berkoordinasi dalam rapat kantor, Maka dari itu, agar pelayanan publik tetap berjalan seperti biasa, banyak pemerintah daerah yang melakukan inovasi pelayanan publik agar masyarakat tetap merasa dilayani dengan baik meskipun melalui sistem online. terkait dengan

perlu pengembangan inovasi pelayanan publik juga diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, khususnya Pasal 386-390 yang mengatur tentang perlunya inovasi dalam rangka peningkatan kinerja penyelenggaraan pemerintahan daerah (LAN RI, 2013).

Birokrasi harus bisa mengoptimalkan pemanfaatan teknologi, informasi dan komunikasi dalam segala hal di sektor pemerintahan (Larassaty, 2020). Berbagai aplikasi teknologi dibuat dan dioptimalkan fungsinya untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Tidak hanya pada pelayanan publik, optimalisasi penggunaan teknologi juga dilakukan untuk berkoordinasi dalam rapat kantor, pengisian kinerja pegawai dan aktivitas lainnya yang menunjang pemberian layanan kepada masyarakat. Inovasi didefinisikan sebagai proses atau hasil pengembangan, pemanfaatan/mobilisasi pengetahuan, keterampilan dan pengalaman untuk menciptakan atau memperbaharui produk (barang dan jasa), proses atau sistem yang baru, yang memberikan nilai tambah (Niskanen, 2017). Inovasi juga diartikan sebagai: ide kreatif, tindakan baru yang berbeda dari yang ada sebelumnya, best practices, good practices, terobosan dan lain-lain. Meskipun tidak semua ide baru bisa dikategorikan sebagai inovasi (LAN RI, 2013).

Inovasi kemudian menjadi salah satu strategi pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Berangkat dari

komitmen pemerintah Indonesia tersebut kemudian mendorong berbagai sektor untuk melakukan reformasi dalam birokrasi publik. Pelayanan publik pun menjadi sebuah isu yang strategis. Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara terhadap masyarakatnya guna memenuhi kebutuhan masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Agranoff, 2014).

Penelitian ini akan memfokuskan kepada kantor catatan sipil kota makassar yang melakukan inovasi pelayanan publik pada saat pandemic COVID-19. Dalam pandangan Lewin (Lewin, 1951), transisi birokrasi baru ke new normal merupakan kekuatan luar yang membutuhkan perubahan birokrasi. Dengan adanya pandemi Covid-19, diharapkan birokrasi cepat beradaptasi dan bereaksi. Meskipun masih terdapat permasalahan yang diakibatkan oleh birokrasi lokal seperti birokrasi yang berbelit-belit, respon yang lambat dan keraguan dalam pengambilan keputusan, sehingga mengakibatkan inefisiensi dalam penyampaian pelayanan kepada masyarakat. Tujuan penulisan proposal ini untuk menganalisa studi komparasi penyelenggaraan inovasi pelayanan publik di era new normal, yang kaitannya tentu dengan pemerintahan baik pusat maupun daerah dan menyangkut birokrasi. Maka dari itu, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran nyata bagaimana inovasi pelayanan publik yang dilakukan sehingga nantinya dapat ditiru oleh daerah

lain. Selain itu penelitian ini diharapkan mampu berkontribusi dalam teori pelayanan publik, khususnya dengan kondisi seperti sekarang ini.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah di jabarkan di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

Bagaimana inovasi pelayanan publik di era new normal pada kantor catatan sipil kota Makassar?

## **C. Tujuan penelitian**

Adapun tujuan yang hendak di capai dalam penelitian ini adalah:

Untuk melihat bentuk pelaksanaan inovasi pelayanan publik yang dilakukan kantor Dinas Catatan Sipil Kota Makassar di era New Normal.

## **D. Manfaat penelitian**

Penelitian ini mengenai inovasi pelayanan publik di era new normal dan hubungannya terhadap kepuasan publik pada kantor catatan sipil kota makassar.

### **1. Manfaat teoritis**

Hasil penelitian ini di harapkan dapat memperkaya kepustakaan dan memberi kontribusi pada pengembangan teori-teori, terutama yang berkaitan dengan inovasi pelayanan publik dan kepuasan masyarakat.

## 2. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini di harapkan dapat bermanfaat bagi pegawai kantor catatan sipil itu sendiri, untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerjanya. Selain itu hasil penelitian ini juga bermanfaat bagi masyarakat yang selama ini dilayani dan berhubungan secara langsung maupun tidak langsung dengan pegawai kantor catatan sipil kota makassar.



## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

(Atmojo et al., 2021) penelitian ini berjudul “komparasi penyelenggaraan inovasi pelayanan publik di era new normal”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis suatu studi komparasi tentang penyelenggaraan inovasi pelayanan di era new normal. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan alat bantu penelitian untuk mengolah data sekunder. Adapun alat bantu yang digunakan dalam penelitian ini adalah Nvivo12+, data yang diambil pada penelitian ini merupakan hasil olahan dari data yang diambil melalui media online di kelima kota tersebut. Adapun pengukuran inovasi pada kelima kota tersebut menggunakan indikator pelayanan publik diantaranya adalah memberi solusi, kompalitas, kemanfaatan, keberlanjutan, kebaruan, dapat dioperasikan. Dari hasil olah data yang dilakukan terutama dilihat berdasarkan indikator pelayanan publik yang digunakan maka asas memberi solusi dan kemanfaatan menjadi indikator dengan penilaian tertinggi setiap kota. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan selama pandemi sangat bermanfaat dan tepat sasaran.

(Prakarsa, 2022) penelitian ini berjudul “Pengaruh inovasi pelayanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat



pada kantor kecamatan belakang padang kota batam”. Tujuan dari penelitian ini agar dapat menemukan pengaruh inovasi pelayanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Teknik sampel yang digunakan ialah simple random sampling dimana menggunakan penyebaran kusioner ke 228 responden. Analisis yang digunakan regresi berganda dengan SPSS 25. Penelitian menghasilkan tingkat signifikan inovasi pelayanan sebesar  $0,000 < 0,05$ , dan kualitas pelayanan signifikannya  $0,000 < 0,05$  yang berarti nilai signifikan kedua variabel berpengaruh signifikan secara parsial dan simultan terhadap kepuasan masyarakat.

(Rahmat, 2021) penelitian ini berjudul “perubahan dan inovasi pelayanan publik di era new normal pandemi covid 19” penelitian ini menunjukkan bahwa pemerintah telah melakukan berbagai inovasi dalam manajemen sumber daya serta pelayanan sektor publik, namun masih mengalami kendala ketika bermitra dengan sektor privat. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan metode analisis deskriptif.

## **B. Konsep Inovasi**

Menerut (Putra, 2018), Istilah Inovasi di sektor publik dimaknai berbeda-beda oleh beberapa pendapat ahli. Inovasi dalam konsepnya tidak selalu yang berkaitan dengan produk, melainkan inovasi dapat pula berupa ide, caracara atau objek yang dipersepsikan oleh orang sebagai sesuatu yang baru. Inovasi ini

dimaknai sebagai sesuatu yang benar-benar baru yang dialami oleh masyarakat. Istilah Inovasi dari Mulgan dan Albury, juga hampir sama dengan pengertian yang dikemukakan oleh Suryani yang mengartikan inovasi sebagai berikut:

*“Successful innovation is the creation and implementation of new process, products, services and methods of delivery which result in significant improvements in outcomes efficiency, effectiveness or quality.”*

Inovasi merupakan penciptaan dan implementasi dari adanya proses, produk, pelayanan dan metode yang baru dalam penyampaian pelayanan publik yang hasilnya diharapkan dapat memperbaiki secara signifikan terhadap outcomes yang lebih efektif, efisien dan berkualitas. Menurut (Osborn & Brown, 2005), inovasi adalah pengenalan sesuatu yang baru ke dalam sebuah sistem, akan tetapi tidak selalu seperti itu, dalam keadaan tertentu dan dengan aplikasi (seringkali invensi) dari sebuah ide baru. Sedangkan menurut Peter Drucker seorang pakar manajemen, inovasi adalah instrument yang spesifik dari kewirausahaan, inovasi adalah seni yang meningkatkan sumber-sumber dengan kapasitas baru untuk menciptakan kekayaan. Pada dasarnya inovasi dilakukan dengan mendasarkan pada dua inti alasan yaitu, pertama untuk meningkatkan daya tanggap terhadap kebutuhan lokal dan individu, kedua untuk memenuhi kebutuhan publik dan harapan masyarakat.

Mulgan dan Albury juga menjelaskan bahwa inovasi yang dilakukan di sektor swasta memiliki perbedaan tujuan dengan inovasi di sektor publik.

Inovasi yang dilakukan di sektor swasta bertujuan untuk mempertahankan atau meningkatkan profitabilitas yang dilakukan dengan cara melakukan inovasi untuk pengurangan biaya, perbaikan pasar, dan meningkatkan produk serta pelayanan baru. Sementara inovasi di sektor publik memiliki nilai yang berbeda dengan nilai di sektor swasta dimana nilai tersebut lebih kompleks dan sulit untuk diukur. Adapun tujuan dilakukannya inovasi di sektor publik lebih berorientasi pada hasil yang akan dicapai seperti berkurangnya kejahatan, kemiskinan, kekerasan, meningkatkan kualitas pelayanan dan kepercayaan antara penyedia layanan dengan pengguna layanan.

Menerut (Djamrut, 2015), Inovasi adalah suatu penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada atau yang sudah dikenal sebelumnya. orang atau wirausahawan yang slalu berinovasi, maka ia sapat dikatakan sebagai seorang wirausahwan yang inovatif. Seseorang yang inovatif akan selalu berupaya melakukan perbaikan, menyajikan sesuatu yang baru/unik yang berbeda dengan yang sudah ada. inovatif juga merupakan sikap penting bagi yang hendaknya dimiliki oleh seorang wirausahawan. wirausahawan yang selalu melakukan inovasi dalam usahanya. maka keuntungan dan

kesuksesan akan ia dapat. inovatif merupakan implikasi dari karakteristik wirausahawan yang mampu membawa perubahan pada lingkungan sekitarnya. inovatif secara tidak langsung menjadi sifat pembeda antara wirausahawan dengan orang biasa, maupun pengusaha. seorang wirausahawan akan selalu memikirkan untuk melakukan sesuatu yang berbeda, tidak seperti yang dipikirkan dan dilakukan oleh kebanyakan orang. Pengertian inovasi di bidang pelayanan publik merupakan ide kreatif teknologi atau cara baru dalam teknologi pelayanan atau memperbaiki yang sudah ada di bidang teknologi pelayanan atau menciptakan terobosan atau penyederhanaan di bidang aturan, pendekatan, prosedur, metode, maupun struktur organisasi pelayanan yang manfaatnya hasil mempunyai nilai tambah baik dari segi kuantitas maupun kualitas pelayanan. Dengan demikian inovasi dalam pelayanan publik tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi tidak terbatas dari tidak ada kemudian muncul gagasan dan praktik inovasi, tetapi dapat berupa inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi yang ada. Kreatif dan inovatif adalah suatu kemampuan untuk memindahkan sumber daya yang kurang produktif menjadi sumber daya yang produktif sehingga memberikan nilai ekonomis. baik langsung maupun tidak langsung seorang wirausahawan adalah orang yang mampu membawa

perubahan pada lingkungannya. disisi lain ia juga orang yang sanggup menerima perubahan yang terjadi dan menyikapi perubahan tersebut dengan positif. ia juga berani mengambil resiko berhasil ataupun gagal di setiap jalan yang ia ambil. wirausahawan mampu bertahan pada kondisi perekonomian yang sulit dan serba kalut. karena disaat semua resah, ia memiliki kreasi dan inovasi untuk memindahkan sumber daya yang kurang produktif menjadi sumber daya yang produktif sehingga memberikan nilai ekonomis.

(Alburi, 2003) mendefinisikan inovasi adalah berhubungan erat dengan ide-ide baru yang bermanfaat dengan sifat kebaruannya harus mempunyai nilai manfaat. Sifat baru inovasi tidak berarti apa-apa apabila tidak diikuti dengan nilai kemanfaatannya dan kehadirannya.

#### 1. Ciri-ciri Inovasi

- a) Memiliki kekhasan/khusus artinya suatu inovasi memiliki ciri yang khas dalam arti ide, program, tatanan, sistem, termasuk kemungkinan hasil yang diharapkan.
- b) Memiliki ciri atau unsur kebaruan, dalam arti suatu inovasi harus memiliki karakteristik sebagai sebuah karya dan buah pemikiran yang memiliki kadar orsinalitas dan kebaruan.
- c) Program inovasi dilaksanakan melalui program yang terencana, dalam arti bahwa suatu inovasi dilakukan

melalui suatu proses yang yang tidak tergesa-gesa, namun keg-inovasi dipersiapkan secara matang dengan program yang jelas dan direncanakan terlebih dahulu.

- d) Inovasi yang digulirkan memiliki tujuan, program inovasi yang dilakukan harus memiliki arah yang ingin dicapai, termasuk arah dan strategi untuk mencapai tujuan tersebut.

## 2. Jenis-Jenis Inovasi

- a) *Incremental Innovation* jenis ini yang paling umum dan biasanya memanfaatkan teknologi dengan meningkatkan value produk yang telah ada dari sisi desain, fitur, manfaat dan lainnya.
- b) *Disruptive Innovation* perusahaan atau organisasi akan berusaha untuk mendalami dan mengantisipasi perubahan lingkungan yang dinamis dan memberi variasi pada kegiatan demi mengikuti perubahan zaman.
- c) *Architectural Innovation* jenis ini hanya mengambil pengetahuan, teknologi, dan skill dari produk atau sistem sebelumnya dan menerapkannya di produk atau sistem dalam pasar yang berbeda.
- d) *Radical Innovation* jenis ini menuntut perubahan berskala besar yang memiliki tujuan untuk menciptakan produk

atau sistem baru yang tidak berkaitan dengan produk atau sistem yang lain.

3. Sifat perubahan dalam inovasi

- a) Penggantian Misalnya: Inovasi dalam penggantian perabotan.
- b) Perubahan Misalnya: Merubah tata kerja atau hanya merubah tata letak ruangan kerja akan merubah suasana kerja agar tidak membosankan.
- c) Penambahan Misalnya: Penambahan jam kerja pegawai akan menciptakan pelayanan yang efektif dan cepat kemasyarakat hal ini disebabkan oleh bertambahnya hari pelayanan.
- d) Penyusunan kembali Misalnya: Penyusunan tata ruang yang sudah ada perlu disegarkan kembali sehingga tidak kotor dan monoton.
- e) Penghapusan Misalnya: Upaya menghapus barang yang semakin buruk kondisinya, barang yang berlebihan dan barang yang tidak dapat digunakan lagi agar membebaskan ruangan.
- f) Penguatan Misalnya: Upaya peningkatan atau pemantapan kemampuan tenaga dan fasilitas sehingga berfungsi secara optimal dalam permudahan tercapainya tujuan secara efektif dan efisien.

#### 4. Faktor penunjang inovasi

Faktor Penunjang Inovasi Menurut (Everett, 2003) Inovasi dapat ditunjang oleh beberapa faktor pendukung seperti:

- a) Adanya keinginan untuk merubah diri, dari tidak bisa menjadi bisa dan dari tidak tahu menjadi tahu.
- b) Adanya kebebasan untuk berekspresi.
- c) Adanya pembimbing yang berwawasan luas dan kreatif.
- d) Tersedianya sarana dan prasarana.
- e) Kondisi lingkungan yang harmonis, baik lingkungan keluarga, pergaulan, maupun sekolah.

#### 5. Tahap dalam proses inovasi

(De & Hartog, 2003) merinci lebih mendalam proses inovasi dalam 4 tahap sebagai berikut:

- a) Melihat peluang. Peluang muncul ketika ada persoalan yang muncul atau dipersepsikan sebagai suatu kesenjangan antara yang seharusnya dan realitanya. Oleh karenanya, perilaku inovatif dimulai dari ketrampilan melihat peluang.
- b) Mengeluarkan ide. Ketika dihadapkan suatu masalah atau dipersepsikan sebagai masalah maka gaya berfikir konvergen yang digunakan yaitu mengeluarkan ide yang sebanyak-banyaknya terhadap masalah yang ada. Dalam tahap ini kreativitas sangat diperlukan.



- c) Mengkaji ide. Tidak Semua ide dapat dipakai, maka dilakukan kajian terhadap ide yang muncul. Gaya berfikir divergen atau mengerucut mulai diterapkan. Salah satu dasar pertimbangan adalah seberapa besar ide tersebut mendatangkan kerugian dan keuntungan. Ide yang realistik yang diterima, sementara ide yang kurang realistik dibuang. Kajian dilakukan terus menerus sampai ditemukan alternatif yang paling mempunyai probabilitas sukses yang paling besar.
- d) Implementasi. Dalam tahap ini, keberanian mengambil resiko sangat diperlukan. Resiko berkaitan dengan probabilitas kesuksesan dan kegagalan. Hal ini berkaitan dengan probabilitas untuk sukses yang disebabkan oleh kemampuan pengontrolan perilaku untuk mencapai tujuan atau berinovasi.

### **C. Inovasi pelayanan publik**

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa Inovasi Pelayanan Publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan kata lain, inovasi

elayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi tidak terbatas dari tidak ada kemudian muncul gagasan dan praktik inovasi, tetapi dapat berupa inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi yang ada.

Dalam konteks pelayanan publik, inovasi bisa diartikan sebagai pembaharuan/kreativitas/ciptaan baru dalam pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas layanan (Fitriana, 2014). Menurut (Gumular, 2016) inovasi pelayanan publik adalah penciptaan maupun pemanfaatan ide, praktik, produk, jasa, metode, proses atau prosedur baru dalam pelayanan publik secara sengaja agar memberikan manfaat secara signifikan bagi penyelenggara pelayanan dan pengguna layanan. Dari beberapa pengertian tersebut dapat dipahami bahwa inovasi pelayanan publik merupakan suatu ide/gagasan, produk, cara baru dalam teknologi pelayanan ataupun perbaikan atau perluasan dari inovasi yang sudah ada sebelumnya yang memberikan manfaat bagi pelayanan publik.

Berdasarkan panduan pengukuran indeks persepsi inovasi pelayanan publik yang diterbitkan oleh Pusat Inovasi Pelayanan Publik, Kedeputan Inovasi Administrasi Negara, Lembaga Administrasi Negara (Suprihatini, 2017) ada empat dimensi untuk dijadikan indikator mengukur inovasi pelayanan publik yaitu:

1. *Kebaruan* (pendekatan baru); Kebaruan (pendekatan baru) adalah memperkenalkan gagasan yang unik, pendekatan yang baru dalam penyelesaian masalah, atau kebijakan dan desain pelaksanaan yang unik, atau modifikasi dari inovasi pelayanan publik yang telah ada dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik. Indikator untuk mengukur kebaruan dapat berupa perbaikan, sebagai berikut: 1) Perbaikan layanan: maksudnya ada perbaikan dalam pemberian pelayanan dari sebelumnya; 2) Keunikan layanan: maksudnya ada keunikan dalam pemberian pelayanan; 3) Layanan jenis baru: maksudnya ada pelayanan baru yang diberikan kepada masyarakat; 4) Petugas selalu ada: maksudnya petugas pelayanan publik selalu ada pada saat masyarakat membutuhkan layanan; 5) Informasi layanan: maksudnya informasi tentang layanan publik dapat diperoleh secara mudah, jelas, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan; 6) Persyaratan layanan: maksudnya persyaratan yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan cukup sederhana; 7) Proses layanan: maksudnya proses pelayanan publik cukup mudah dan ringkas; dan 8) Teknologi informasi layanan: maksudnya pelayanan publik telah didukung teknologi informasi yang memadai.

2. *Produktif*; Produktif adalah program/kegiatan implementasi inovasi pelayanan publik yang mampu menghasilkan perbaikan pelayanan publik yang dapat dibuktikan. Indikator untuk mengukur produktifnya inovasi pelayanan publik dapat berupa perbaikan sebagai berikut: 1) Pemberian layanan: maksudnya petugas pelayanan publik memberikan pelayanan secara cepat, tepat dan benar; 2) Produk layanan: maksudnya produk layanan telah memenuhi kebutuhan; 3) Standar layanan: maksudnya pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan; 4) Kualitas layanan: maksudnya pelayanan publik yang diberikan memiliki kualitas sesuai dengan yang diharapkan; dan 5) Transparansi layanan: maksudnya masyarakat dapat memantau secara online (telepon, SMS, fax, internet, media sosial, dll) terhadap proses pelayanan publik.
3. *Berdampak*; Berdampak adalah memberikan manfaat terhadap peningkatan atau perubahan kondisi dan sebagai daya ungkit terhadap percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik. Indikator untuk mengukur berdampaknya inovasi pelayanan publik dapat berupa hal-hal berikut: 1) Penyelesaian permasalahan: maksudnya cara baru dalam pemberian pelayanan dapat menyesuaikan permasalahan yang ada; 2) Kesesuaian layanan: maksudnya cara baru dalam pemberian

pelayanan memenuhi kebutuhan sesuai harapan; 3) Ketersediaan layanan secara inklusif: maksudnya ketersediaan sarana dan prasarana layanan publik memenuhi semua kebutuhan kelompok masyarakat (umur, jenis kelamin, pendidikan, berkebutuhan khusus, kondisi ekonomi, dll); dan 4) Layanan terintegrasi: maksudnya adanya pelayanan publik yang terintegrasi dan/atau terpusat.

4. *Berkelanjutan*; Berkelanjutan maksudnya adalah memberikan jaminan bahwa inovasi pelayanan publik terus dipertahankan, diimplementasikan, dan dikembangkan dengan dukungan program dan anggaran, tugas dan fungsi organisasi, serta hukum dan perundang-undangan. Indikator untuk mengukur berkelanjutannya inovasi pelayanan publik dapat berupa hal-hal sebagai berikut: 1) Konsistensi pelayanan: maksudnya terdapat konsistensi/keajegan cara baru dalam pemberian pelayanan; 2) Peningkatan perbaikan layanan: maksudnya terdapat peningkatan perbaikan layanan secara terus menerus; 3) Pengaduan masyarakat: maksudnya pengaduan masyarakat di respon secara cepat; dan 4) Tanggapan terhadap aduan: maksudnya penyedia layanan memberikan penyesuaian aduan secara tepat.

#### **D. Penerapan Inovasi dalam Meningkatkan Pelayanan Publik**

Rogers dalam (Suwarno, 2008) menjelaskan bahwa dalam pelaksanaannya memiliki atribut inovasi antara lain sebagai berikut:

1. **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.
2. **Compability** atau kesesuaian. Inovasi yang sebaiknya 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 maupun 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.
3. **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.

4. 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.
5. Observability atau kemudahan diamati. Sebuah inovasi harus dapat diamati dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Atribut seperti itu maka inovasi merupakan cara baru menggantikan cara lama dalam mengerjakan atau memproduksi sesuatu. Namun demikian, inovasi mempunyai dimensi geografis yang menempatkannya baru pada suatu tempat namun boleh jadi merupakan sesuatu yang lama dan biasa terjadi di tempat lain. Karakteristik inovasi di sektor publik juga relatif berbeda dengan inovasi di sektor bisnis. Karakteristik atribut inovasi menurut Rogers diatas, dicoba digunakan sebagai unit analisis untuk melihat inovasi pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Hal ini dikarenakan inovasi yang ada tidak serta merta muncul begitu saja, melainkan terdapat suatu tahapan dan hal yang mendasari munculnya inovasi tersebut. Penerapan inovasi dimaksudkan untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk,

jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

#### **E. Konsep Pelayanan Publik**

Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik. Senada dengan itu, menurut (Widodo, 2001), pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan tata cara yang telah ditetapkan. (Fitriana, 2014) Dari beberapa pendapat diatas penulis menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang/kelompok orang atau institusi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dimana dalam pelaksanaannya mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik yang terbagi dalam beberapa bentuk dasar yaitu Pelayanan yang sama bagi semua, Pelayanan yang sama secara proporsional bagi semua, Pelayanan-pelayanan yang tidak sama bagi individu-individu bersesuaian dengan perbedaan yang relevan.



Pada umumnya ketidakpuasan orang-orang terhadap pelaksanaan pelayanan tertuju pada:

- a) Ada dugaan terjadi penyimpangan dalam pelaksanaan (pemutar balikan urutan, pengurangan hak).
  - b) Adanya sikap dan tingkah laku dalam pelaksanaan tugas/pekerjaan yang dirasa tidak sesuai dengan budaya bangsa Indonesia yang berfalsafah Pancasilaan.
  - c) Kurang adanya disiplin pada petugas terhadap jadwal atau waktu yang telah ditentukan.
  - d) Penyelesaian masalah yang berlarut-larut, tidak ada kepastian kapan akan selesai.
  - e) Ada kelalaian dalam penggunaan bahan, pengerjaan barang, tidak sesuai dengan permintaan atau standar.
  - f) Produk yang dihasilkan kurang/tidak memenuhi standar, atau yang telah disepakati bersama.
  - g) Aturan itu sendiri dianggap menyulitkan, memberatkan atau dirasa mengurangi/mengabaikan hak mereka.
  - h) Tidak adanya tanggapan yang layak terhadap keluhan yang telah disampaikan.
- a. Bentuk dan jenis pelayanan publik

Menurut (Moenie, 2006), ada tiga macam bentuk pelayanan umum yaitu:

1. Layanan dengan lisan Biasanya dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan-keterangan kepada siapapun yang memerlukan dengan syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan, yaitu:

- 1) Masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
- 2) Mampu memberikan penjelasan tentang apa-apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- 3) Bertingkah laku yang sopan.
- 4) Meski dalam keadaan sepi tidak ngobrol dan bercanda dengan teman karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas.
- 5) Tidak melayani orang yang ingin sekedar ngobrol dengan cara yang sopan

2. Layanan melalui tulisan

Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan sangat efisien terutama dari segi jumlah maupun dari segi peranannya dan juga layanan jarak jauh sangat baik karena faktor biaya dan faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun dalam proses menyelesaikannya. Layanan tulisan terdiri atas dua golongan:

- 1) Layanan berupa petunjuk, informasi dan sejenisnya yang ditunjukkan pada orang-orang yang berkepentingan.
- 2) Layanan berupa reaksi tertulis atau permohonan, laporan, pemberitahuan dan sebagainya.

3. Layanan melalui perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan, 70%-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan. Pelayanan publik pada dasarnya memuaskan kebutuhan masyarakat yang diberikan oleh pemerintah, oleh karena itu Moenir berpendapat bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan publik terbaik kepada publik, dapat dilakukan dengan cara:

- 1) Kemudahan dalam pengurusan kepentingan.
- 2) Mendapatkan pelayanan secara wajar.
- 3) Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih-kasih.
- 4) Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang.

Pelayanan yang diperoleh secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik alasan untuk institusi pemerintah ataupun organisasi publik atau alasan untuk kesejahteraan. Misalnya apabila ingin mendapatkan pelayanan yang cepat maka unit kerja diberikan sesuatu sebagai imbalannya agar mendapatkan pelayanan yang

se wajarnya, hal demikian sebenarnya ikut membantu penyimpangan secara tidak langsung.

## **F. Kepuasan publik**

### **1. Pengertian kepuasan masyarakat**

Kepuasan merupakan respon positif dari pelanggan dimana ditunjukkan dengan hal seperti perasaan senang, terpenuhinya harapan atas suatu kinerja dan pelayanan. Menurut (Sumarwan, 2011) kepuasan adalah tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya.

Kepuasan Masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kepmen PAN nomor 16 tahun 2014).

Sedangkan (Fandy, 2011) mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan ditentukan oleh dua hal yaitu keluhan dan harapan pelanggan terhadap jasa yang diterima dari pemberi layanan. Hal ini menunjukkan kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan pelanggan akan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika kinerja memenuhi harapan pelanggan akan merasa puas.

### **2. Tujuan pemberian kepuasan kepada masyarakat**

Setiap layanan yang diberikan, senantiasa berorientasi pada tujuan member kepuasan kepada masyarakat. Menurut (Cahyanti &

Purnama, 2012) bahwa kepuasan seseorang dapat terlihat dari tingkat penerimaan layanan yang didapatkan. Tanda dari kepuasan tersebut diidentifikasi sebagai berikut :

- a. Senang atau kecewa atas perlakuan atau pelayanan yang telah diterima atau diberikan.
- b. Mengeluh atau mengharap atas perlakuan yang semestinya harus diterima atau diperoleh.
- c. Tidak membenarkan atau menyetujui sesuatu yang bertautan dengan kepentingannya.
- d. Menghendaki pemenuhan kebutuhan dan keinginan atas berbagai pelayanan yang diterima. Keempat tanda tersebut dapat berbeda-beda sesuai dengan bentuk pelayanan jasa yang diterima.

Lukman dalam (Pasolong, 2010) menyatakan bahwa kepuasan adalah tingkat persamaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. (Lanin & Nailuredha, 2016) mengungkapkan kepuasan pelanggan atau masyarakat adalah tanggapan yang diungkapkan oleh seseorang yang dihasilkan dari perbandingan antara kinerja layanan yang dirasakan yang terjadi dalam waktu tertentu dan harapan sebelumnya. Disamping itu, Willkie dalam (Surjadi, 2009) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi

produk atau jasa. Sedangkan Engel dalam (Surjadi, 2009) mengartikan kepuasan pelanggan sebagai evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidaksesuaian timbul apabila hasil (outcome) tidak memenuhi harapan. Dari serangkaian pengertian tentang kepuasan pelanggan di atas dapat diketahui bahwa kepuasan pelanggan (masyarakat) adalah penilaian atau tanggapan yang diberikan pelanggan terhadap produk atau jasa yang telah mereka terima apakah memenuhi harapan atau tidak memenuhi harapan pelanggan.

Dalam melakukan pengukuran terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada pelayanan publik, pemerintah telah menetapkan sebuah indeks pengukuran yang disebut dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Penggunaan IKM untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik diatur dalam Permenpan Nomor 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dalam melakukan survey kepuasan pelanggan, pemerintah telah mengatur indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Terdapat 9 (Sembilan) ruang lingkup survey kepuasan yang digunakan yaitu:

- a. Persyaratan, adalah syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik pelayanan teknis maupun pelayanan administratif.
- b. Prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pemberi dan penerima pengaduan.
- c. Waktu pelayanan, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. Biaya/tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggaraan dan masyarakat.
- e. Produk spesifikasi jenis pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- f. Kompetensi pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- g. Perilaku pelaksana, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

- h. Maklumat pelayanan, adalah pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
- i. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

**G. Inovasi pelayanan publik dan pengaruhnya terhadap kepuasan publik**

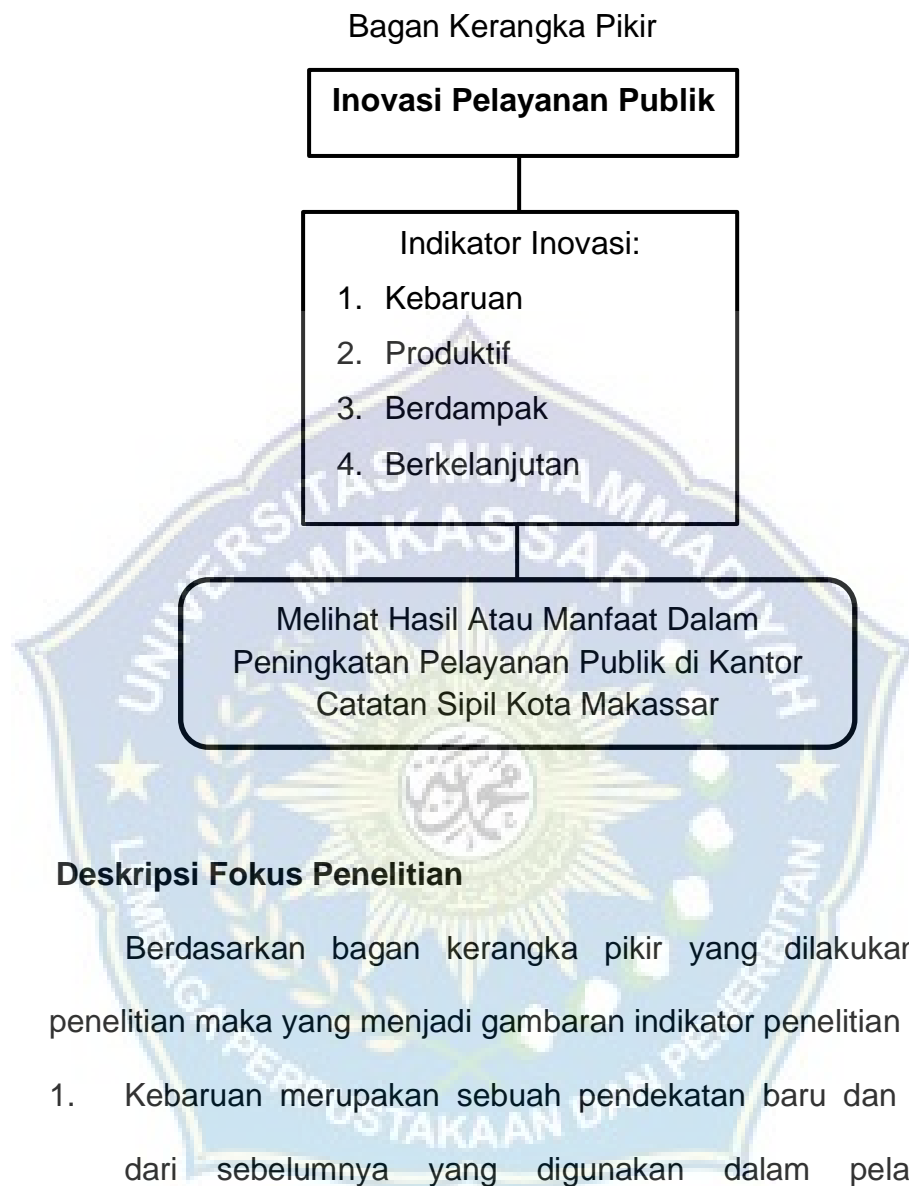
Ratminto dan Atik Septi Winarsih dalam (Dwiyanto, 2009) mengemukakan bahwa tujuan dari suatu pelayanan publik pada umumnya adalah dapat memuaskan masyarakat tanpa memandang apapun. Dalam sektor publik inovasi sangat diperlukan dalam pengembangan suatu pelayanan publik. Inovasi hadir sebagai sebuah produk yang baru dan sifatnya menggantikan cara yang lama (Mirnasari, 2013). Inovasi pelayanan publik bisa diartikan sebagai pembaruan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang bisa dilakukan dari aspek proses maupun produk dan memberikan manfaat bagi masyarakat pengguna layanan. (Mirnasari, 2013) mengartikan inovasi di dalam pelayanan publik sebagai prestasi dalam meraih, meningkatkan dan memperbaiki efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan, metodologi dan atau alat baru dalam pelayanan masyarakat.



Secara khusus inovasi di dalam lembaga publik bisa didefinisikan sebagai penerapan (upaya membawa) ide-ide baru dalam implementasi, dicirikan oleh adanya perubahan langkah yang cukup besar, berlangsung cukup lama dan berskala cukup umum sehingga dalam proses implementasinya berdampak cukup besar terhadap perubahan organisasi dan tata hubungan organisasi. Selanjutnya Kasmir dalam (Pasolong, 2010) menyatakan bahwa inovasi pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut dapat dipahami bahwa inovasi pelayanan publik merupakan suatu pembaruan ataupun cara baru dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dibutuhkan bagi pengembangan pelayanan publik yang memberikan manfaat kepada pengguna layanan sehingga kepuasan pelanggan bisa didapatkan. Inovasi pelayanan merupakan langkah untuk meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang telah diterima. Inovasi memberikan jalan tengah untuk mempermudah masyarakat (pelanggan) dalam mengakses pelayanan yang diberikan oleh lembaga pemerintah. Adanya inovasi pelayanan publik diharapkan akan memberikan peningkatan kepuasan pelanggan atas pelayanan yang diberikan instansi pemerintah.

## H. Kerangka Pikir



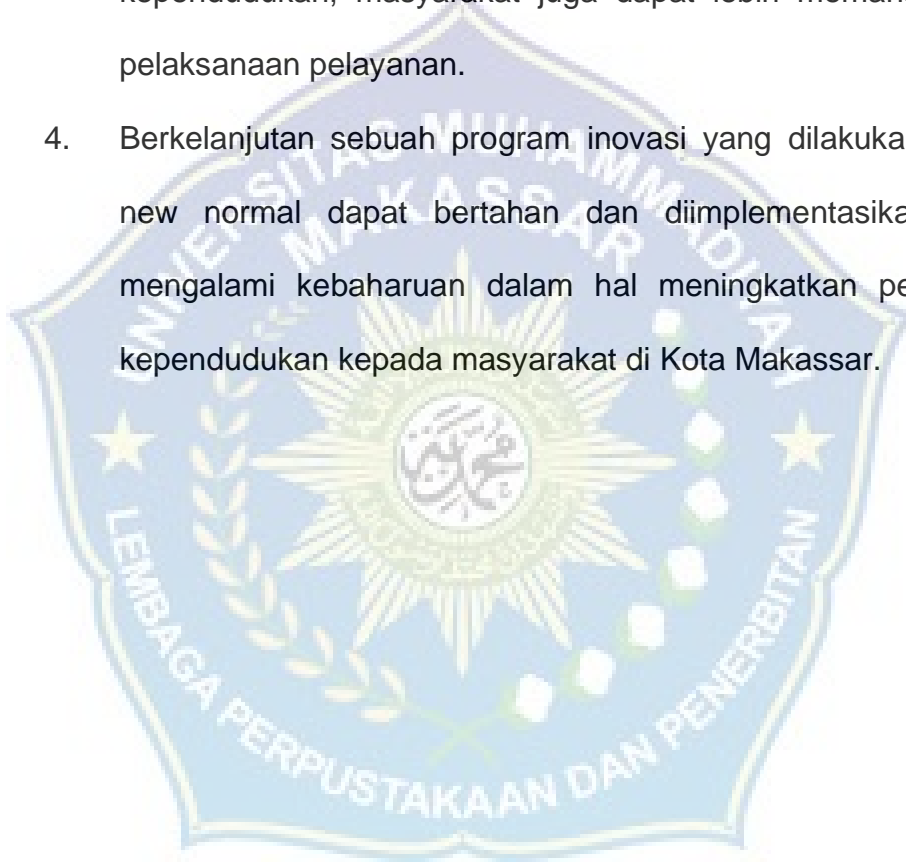
## I. Deskripsi Fokus Penelitian

Berdasarkan bagan kerangka pikir yang dilakukan dalam penelitian maka yang menjadi gambaran indikator penelitian yaitu:

1. Kebaruan merupakan sebuah pendekatan baru dan berbeda dari sebelumnya yang digunakan dalam pelaksanaan pelayanan kepengurusan kependudukan di Kantor Catatan Sipil Kota Makassar.
2. Produktif yaitu kegiatan pelayanan kependudukan dapat berjalan efektif dan memenuhi seluruh kebutuhan pelayanan di era new normal. Selain itu kegiatan pelayanan dapat mudah

dipahami oleh seluruh masyarakat yang melakukan pengurusan di kantor catatan sipil Kota Makassar.

3. Berdampak yaitu kegiatan pelayanan kependudukan di Kantor catatan sipil Kota Makassar terjadi peningkatan dan perubahan yang lebih memudahkan masyarakat dalam kepengurusan kependudukan, masyarakat juga dapat lebih memahami alur pelaksanaan pelayanan.
4. Berkelanjutan sebuah program inovasi yang dilakukan di era new normal dapat bertahan dan diimplementasikan serta mengalami kebaharuan dalam hal meningkatkan pelayanan kependudukan kepada masyarakat di Kota Makassar.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan Penelitian**

Ditinjau dari jenis datanya pendekatan penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Adapun yang dimaksud dengan penelitian kualitatif yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Sugiyono, 2016).

Adapun jenis pendekatan penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data. Jenis penelitian deskriptif kualitatif yang digunakan pada penelitian ini dimaksudkan untuk Inovasi Pelayanan Publik Di Era New Normal Di Kantor Catatan Sipil Kota Makassar. Selain itu, dengan pendekatan kualitatif diharapkan dapat diungkapkan situasi dan permasalahan yang dihadapi dalam peningkatan pelayanan kependudukan di era new normal.

## **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian tentang Inovasi Pelayanan Publik secara online Di Kantor Catatan Sipil Kota Makassar. Adapun alasan memilih objek lokasi penelitian untuk diteliti, karena menjadi salah satu kota yang terdampak pandemic sehingga memerlukan kebijakan dalam peningkatan pelayanan kependudukan di era new normal melalui inovasi. Kegiatan penelitian ini dimulai sejak disahkannya proposal penelitian serta surat ijin penelitian di keluarkan untuk selanjutnya dilakukan penelitian.

## **C. Unit Analisis dan Penentuan Informan**

Unit analisis dalam penelitian ini adalah pemerintah Kota Makassar melalui SKPD Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Penetapan unit analisis ini didasarkan pada tugas dan fungsi SKPD pemerintah Kota Makassar sebagai pelaksana dan bertanggung jawab terhadap tata proses pelaksanaan pelayanan kependudukan melalui inovasi sehingga tercapai target pelayanan.

Penentuan subjek atau informan dalam penelitian ini menetapkan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dan masyarakat sebagai stakeholder dalam Inovasi Pelayanan Publik secara online Di Kantor Catatan Sipil Kota Makassar dalam hal ini dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3.1 Identitas Informan

No.	Nama Informan	Inisial	Jabatan
1.	Sitti Aminullah SE	SA	Kasubag Umum dan Kepegawaian Dukcapil Kota Makassar
2.	Indrawati Semmaing	IS	Kepala Seksi Inovasi Pelayanan Dukcapil Kota Makassar
3.	Sri Mulya	SM	Masyarakat
4.	Dg. Tammang	TM	Masyarakat
5.	Bahriani	BN	Masyarakat
6.	Riswan Kamri	RK	Masyarakat
7.	Abd. Rauf	AR	Masyarakat
8.	Aidul Akbar	AA	Masyarakat
9.	Muh. Fadil	MF	Masyarakat

(Sumber: Diolah oleh penulis berdasarkan kriteria Informan, 2023)

#### D. Teknik Pengumpulan Data

Menurut (Sugiyono, 2016) mengemukakan bahwa terdapat dua hal utama yang mempengaruhi kualitas data hasil penelitian, yaitu, kualitas instrumen penelitian yang berkenaan dengan validitas dan reliabilitas instrumen, dan kualitas pengumpulan data yang berkenaan dengan ketepatan cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

##### 1. Metode Observasi

Teknik pengumpulan data dengan obeservasi digunakan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar. Sebagaimana tujuan penelitian ini yang berupaya mengumpulkan

data dengan melakukan observasi pada Kantor dinas kependudukan dan catatan sipil di Kota Makassar sebagai pemangku kebijakan dan inisiator inovasi.

Pelaksanaan observasi yang dilakukan penulis dengan melihat secara langsung kegiatan pada kantor dinas kependudukan dan catatan sipil di Kota Makassar dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan pedoman peningkatan pelayanan di era new normal, dengan memastikan kejelasan pelayanan, kenyamanan masyarakat, keakuratan informasi, sikap pelaksana dalam memberikan pelayanan, dokumen pelayanan sampai kepada memastikan tidak ada unsur KKN dalam memberikan pelayanan seperti pungli. Selain itu penulis akan menyampaikan tujuan dalam pelaksanaan informasi termasuk meminta dokumen yang dibutuhkan dalam rangka melengkapi hasil penelitian.

## 2. Metode Wawancara

Wawancara adalah cara menghimpun bahan keterangan yang dilakukan dengan tanya jawab secara lisan secara sepihak berhadapan muka, dan dengan arah serta tujuan yang telah ditetapkan. Ada beberapa kelebihan pengumpulan data melalui wawancara, diantaranya pewawancara dapat melakukan kontak langsung dengan peserta yang akan dinilai, data diperoleh secara mendalam. Wawancara dilakukan kepada subjek penelitian dengan pedoman yang telah di buat. Teknik wawancara digunakan untuk

mengungkapkan data tentang Inovasi Pelayanan Publik Di Era New Normal Di Kantor Catatan Sipil Kota Makassar.

### 3. Metode Dokumentasi

Selain metode wawancara dan observasi sebagaimana yang telah dikemukakan diatas, dalam penelitian ini dilakukan pula metode dokumentasi. Metode dokumentasi adalah mencari data yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, legger, agenda dan sebagainya. Sedangkan (Nawawi, 2005) menyatakan bahwa studi dokumentasi adalah cara pengumpulan data melalui peninggalan tertulis terutama berupa arsip-arsip dan termasuk juga buku mengenai pendapat, dalil yang berhubungan dengan masalah penyelidikan.

### E. Teknik Analisis Data

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif, dengan lebih banyak bersifat uraian dari hasil wawancara dan studi dokumentasi. Data yang telah diperoleh akan dianalisis secara kualitatif serta diuraikan dalam bentuk deskriptif. Analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori dan uraian dasar.

Definisi tersebut memberikan gambaran tentang betapa pentingnya kedudukan analisis data dilihat dari segi tujuan penelitian. Prinsip pokok penelitian kualitatif adalah menemukan teori dari data. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah



menggunakan langkah-langkah seperti yang dikemukakan oleh (Sugiyono, 2016) yaitu sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*). Pengumpulan data merupakan bagian integral dari kegiatan analisis data. Kegiatan pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan wawancara dan studi dokumentasi.
2. Reduksi Data (*Data Reduction*). Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan tertulis di lapangan. Reduksi dilakukan sejak pengumpulan data dimulai dengan membuat ringkasan, mengkode, menelusuri tema, membuat gugus-gugus, menulis memo dan sebagainya dengan maksud menyisihkan data/informasi yang tidak relevan.
3. Penyajian Data (*Display Data*). Display data adalah pendeskripsian sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data kualitatif disajikan dalam bentuk teks naratif. Penyajiannya juga dapat berbentuk matrik, diagram, tabel dan bagan.
4. Verifikasi dan Penegasan Kesimpulan (*Conclusion Drawing and Verification*). Merupakan kegiatan akhir dari analisis data. Penarikan kesimpulan berupa kegiatan interpretasi yaitu menemukan makna data yang telah disajikan.

Antara display data dan penarikan kesimpulan terdapat aktivitas analisis data yang ada. Dalam pengertian ini analisis data kualitatif merupakan upaya berlanjut, berulang dan terus-menerus. Masalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/ verifikasi menjadi gambaran keberhasilan secara berurutan sebagai rangkaian kegiatan analisis yang terkait.

Selanjutnya data yang telah dianalisis, dijelaskan dan dimaknai dalam bentuk kata-kata untuk mendiskripsikan fakta yang ada di lapangan, pemaknaan atau untuk menjawab pertanyaan penelitian yang kemudian diambil intisarinya saja. Berdasarkan keterangan diatas, maka setiap tahap dalam proses tersebut dilakukan untuk mendapatkan keabsahan data dengan menelaah seluruh data yang ada dari berbagai sumber yang telah di dapat dari lapangan dan dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar, foto dan sebagainya melalui metode wawancara yang didukung dengan studi dokumentasi.

#### **F. Pengecekan Keabsahan Temuan**

Pengecekan keabsahan temuan dari sebuah penelitian sangat penting, karena merupakan langkah awal kebenaran dari analisis data. Hal ini berlaku pada setiap penelitian, baik penelitian kualitatif maupun penelitian kuantitatif, walaupun dengan nama yang berbeda. Pada penelitian kuantitatif keabsahan temuan lebih dikenal dengan validitas dan reliabilitas data. Dalam penelitian kualitatif pengecekan

keabsahan temuan harus dilakukan sejak awal pengambilan data. Agar data ini dapat dipertanggungjawabkan, maka dalam penelitian kualitatif dibutuhkan metode pengecekan keabsahan data. Dalam hal ini penulis merasa perlu mengadakan pemeriksaan keabsahan data tersebut. Adapun cara-cara yang penulis gunakan adalah meningkatkan ketekunan pengamatan dan triangulasi sumber.

1. Meningkatkan ketekunan pengamatan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Ketekunan pengamatan ini bertujuan untuk menemukan ciri-ciri dan unsur-unsur dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan penelitian, dengan kata lain penulis menelaah kembali data-data yang terkait dengan fokus peneliti, sehingga data tersebut dapat dipahami dan tidak diragukan.

2. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data. Dalam hal ini penulis memeriksa data yang diperoleh dari subyek peneliti kemudian dibandingkan dengan data dari luar yaitu dari sumber lain, sehingga keabsahan data tersebut dapat dipertanggungjawabkan. Oleh karena itu triangulasi data yang penulis tentukan adalah triangulasi sumber, tempat dan waktu.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Objek Penelitian

Pada bab ini peneliti akan menyajikan gambaran umum lokasi penelitian dan bagaimana Inovasi Pelayanan Publik Di Era New Normal Pada Kantor Catatan Sipil Kota Makassar. Gambaran umum kota Makassar mencakup wilayah dan kependudukan Kota Makassar.

##### 1. Kota Makassar

Kota Makassar merupakan salah satu kota metropolitan di Indonesia yang tidak lain adalah ibu kota dari provinsi Sulawesi selatan, pada tahun 1971 hingga 1999 dikenal dengan nama kota Ujung Pandang. Kota Makassar termasuk kota terbesar yang berada di urutan ke empat di Indonesia dan kota Makassar adalah kota terbesar di kawasan timur Indonesia.

Secara administrasi kota Makassar terbagi menjadi 15 kecamatan dan 153 kelurahan dengan luas wilayah tercatat 175,77 Km persegi. Kota Makassar merupakan hamparan daratan rendah yang berada pada ketinggian antara 0-25 meter dari permukaan laut yaitu Batas Barat (Selat Makassar), Batas Selatan (Kabupaten Gowa dan Kabupaten Takalar), Batas Timur (Kabupaten Maros) dan Batas Utara (Kabupaten Maros). Terdiri dari beberapa kecamatan sebagai berikut :

- a. Bagian utara kota Makassar terdiri dari Kecamatan Biringkanaya, Kecamatan Tamalanrea, Kecamatan Tallo, Kecamatan Ujung Tanah.
- b. Bagian selatan Kota Makassar terdiri dari Kecamatan Tamalate, Kecamatan Rappocini.
- c. Bagian timur kota Makassar terdiri dari Kecamatan Manggala, Kecamatan Panakkukang.
- d. Bagian barat kota Makassar terdiri dari Kecamatan Wajo, Kecamatan Bontoala, Kecamatan Ujung Pandang, Kecamatan Makassar, Kecamatan Mamajang, Kepulauan Sangkarrang, Kecamatan Mariso.

Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Kota Makassar

No.	Kecamatan	Jumlah penduduk jiwa 2022		Jumlah
		Laki-laki	perempuan	
1.	Biringkanaya	110,138	110,318	220,456
2.	Tamalanrea	56,533	59,310	115,843
3.	Tallo	70,303	70,027	140,330
4.	Ujung Tanah	18,037	17,497	35,534
5.	Tamalate	102,128	103,413	205,541
6.	Rappocini	82,162	87,959	170,121
7.	Manggala	75,094	74,393	149,487
8.	Panakkukang	73,971	75,693	149,664
9.	Wajo	15,470	15,983	31,453

10.	Bontoala	27,886	29,311	57,197
11.	Ujung Pandang	13,716	15,338	56,678
12.	Makassar	42,553	42,962	85,515
13.	Mamajang	30,129	31323	61,452
14	Kepualuan sangkarang	7,239	7,292	14,531
15	Mariso	30,609	29,890	60,499
Kota makassar		755,968	770,709	1,526,677

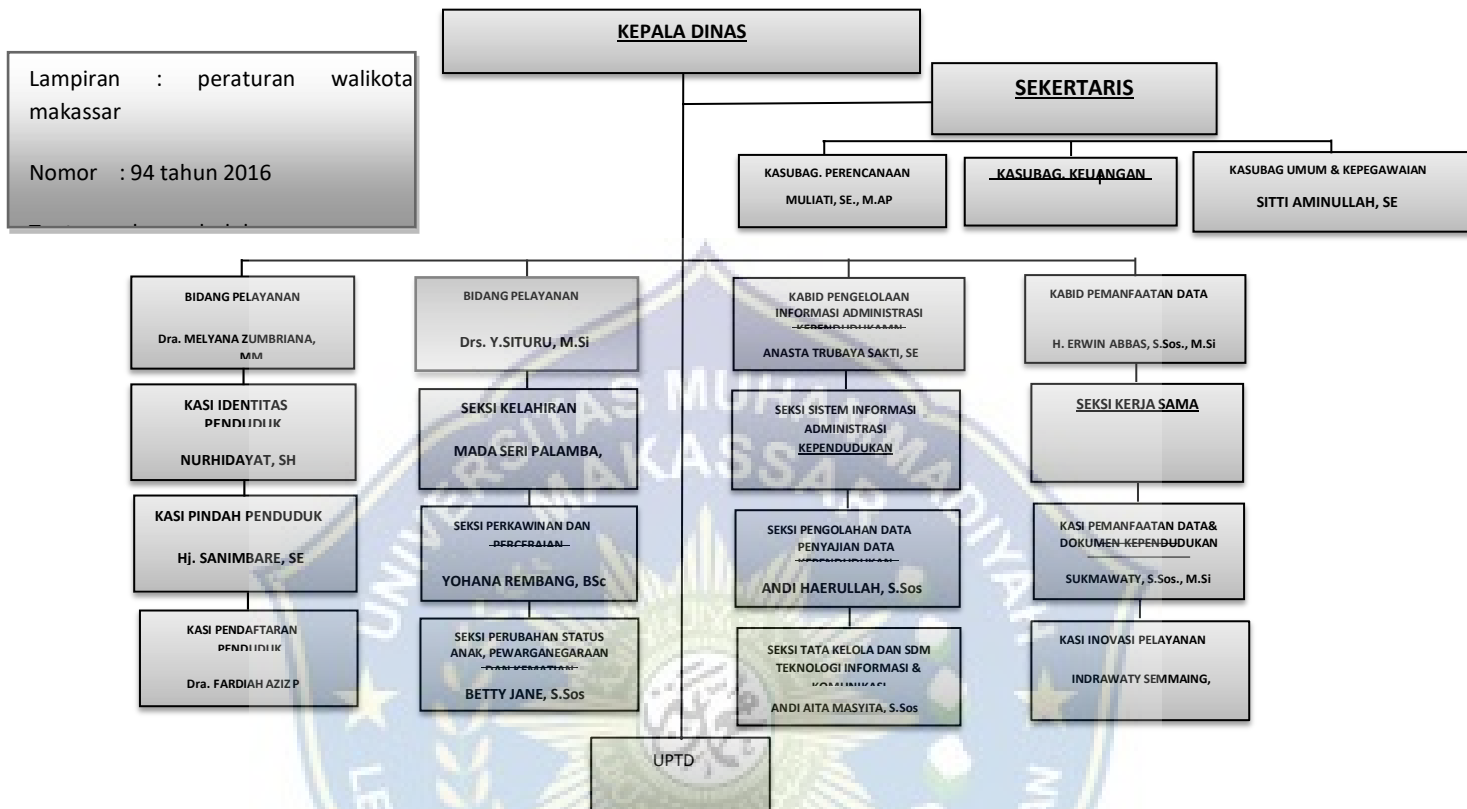
(Sumber: BPS Kota Makassar 2022)

Jumlah penduduk kota Makassar berdasarkan data yang diperoleh pada tahun 2019 sebanyak 1,526,677 jiwa, dimana wanita sedikit lebih banyak yaitu 770,709 jiwa sedangkan laki-laki sebanyak 755,968 jiwa. Terdiri dari 15 kecamatan diseluruh Kota Makassar.

## 2. Dinas Catatan Sipil Kota Makassar

Secara Khusus Lokasi Penelitian ini berada di jalan Sultan Alauddin No. 295, Kelurahan Gunung Sari, Kecamatan Rappocini Kota Makassar. Tepat bersebelahan dengan kantor dinas kesehatan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar merupakan salah satu Instansi Pemerintahan di Kota Makassar yang menyelenggarakan Pelayanan Kependudukan dan Catatan Sipil sebagai unsur pelaksana Kementerian dalam negeri.

Gambar 4.1  
Struktur Organisasi Dinas Catatan Sipil Kota Makassar



(Sumber: Dinas Catatan Sipil Kota Makassar 2023)

Visi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar  
“Makassar Menuju Tertip Kepemilikan Dokumen Kependudukan dan  
Catatan Sipil Tahun 2026”

Misi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar  
sebagai berikut :

- 1) Menyelenggarakan Administrasi Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil secara terintegrasi melalui SIAK.
- 2) Meningkatkan Pengelolaan Database Kependudukan secara berkelanjutan.

- 3) Meningkatkan Sumber daya yang professional secara berkelanjutan.
- 4) Menambah dan Mengembangkan Sarana dan Prasarana SIAK secara Berkelanjutan.
- 5) Meningkatkan insentitas kajian kebijakan dan pengendalian administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- 6) Meningkatkan insentitas koordinasi dan sinkronisasi dengan instansi terkait dalam Pelaksanaan tugas.

Adapun Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar sebagai berikut :

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 9 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar, bahwa penyelenggaraan pelayanan dokumen kependudukan merupakan kewenangan tersebut dapat diberikan gambaran umum pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil meliputi :

- 1) Pencatatan biodata penduduk

Dapat dilakukan secara aktif oleh penduduk atas setiap peristiwa yang dialami baik peristiwa kependudukan maupun peristiwa penting, atau sebaiknya pemerintah kota melalui Dinas dapat pula melakukan secara aktif.



- 2) Penerbitan pencatatan dokumen kependudukan meliputi :
  - a. Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) (Loket B)
  - b. Penerbitan Kartu Keluarga (KK). (Loket B)
  - c. Penerbitan Surat Pindah (Loket C)
- 3) Penerbitan Dokumen Pencatatan Sipil meliputi:
  - a. Akta Kelahiran (Loket A)
  - b. Akta Kematian (Loker A)
  - c. Akta Perkawinan (Loket A)
  - d. Akta Perceraian (Loket A)
- 4) Perubahan Akta Pencatatan Sipil Meliputi:
  - a. Pengangkatan Anak (Loket A)
  - b. Pengesahan Anak (Loket A)
  - c. Perubahan Nama (Loket A)

Didalam melaksanakan tugas Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar dibantu oleh Sekretariat dan Bidang- bidang sebagai berikut:

Sekretariat mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan surat menyurat, kearsipan, administrasi kepegawaian, keuangan, perlengkapan dan rumah tangga kantor serta pengkoordinasian penyusunan rencana program, evaluasi dan pelaporan.

Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk (Loket A Dan C):  
Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dalam melaksanakan urusan

administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dibidang pelayanan pendaftaran penduduk.

Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil (Loket B) : Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kepala Dinas dalam melaksanakan urusan urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dibidang pelayanan pencatatan sipil.

Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan : Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kepala Dinas dalam melaksanakan urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan.

Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan : Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kepala Dinas dalam melaksanakan urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan.

Strategi dan arah kebijakan merupakan rumusan perencanaan komprehensif tentang bagaimana mencapai tujuan dan sasaran dengan efektif dan efisien. Dengan pendekatan yang komprehensif, strategi juga dapat digunakan sebagai sarana untuk melakukan transformasi, reformasi dan perbaikan

kinerja terutama di sektor pelayanan publik. Strategi merupakan langkah-langkah yang berisikan program- program indikatif untuk mewujudkan visi dan misi. Rumusan strategi merupakan pernyataan yang menjelaskan bagaimana tujuan dan sasaran akan dicapai, yang selanjutnya diperjelas dengan serangkaian arah kebijakan. Penetapan strategi dilakukan untuk menjawab cara pencapaian sasaran-sasaran pembangunan dan jangka waktu pencapaian sasaran- sasaran tersebut. Sebuah strategi dapat menjawab sasaran pembangunan dengan mempertimbangkan aspek efektifitas dan efesiensi pencapaian target sasaran.

Adapun Masing-masing kondisi lingkungan internal dan eksternal antara lain sebagai berikut :

- 1) Faktor Kekuatan (*strengths*)
  - a. Struktur Organisasi dan Tugas Fungsi (kewenangan) yang jelas
  - b. Tersedianya UU tentang Administrasi Kependudukan
  - c. Ketersediaan anggaran untuk urusan kependudukan dari APBD
  - d. Adanya komitmen Pimpinan & staf untuk diterapkannya pelayanan prima
  - e. Adanya sarana dan prasarana yang cukup memadai

- 2) Faktor Kelemahan (*weakness*)
  - a. Masih terbatasnya jumlah dan kompetensi SDM
  - b. Budaya kerja yang masih lemah
  - c. Belum optimalnya pengembangan kinerja organisasi;  
Faktor eksternal
- 3) Faktor Peluang (*opportunities*)
  - a. Adanya dukungan anggaran dari sebagian Dana Alokasi Khusus (DAK)
  - b. Adanya regulasi untuk pengurusan Adm Kependudukan tidak dipungut biaya / gratis dan peran birokrasi dari Stelsel Pasif menjadi Stelsel Aktif.
  - c. Adanya perkembangan teknologi IT.
- 4) Faktor Ancaman/Tantangan (*threats*)
  - a. Masih kurangnya aksesibilitas terhadap pelayanan administrasi kependudukan yang disebabkan jarak yang jauh.
  - b. Rendahnya kesadaran sebagian masyarakat terhadap pentingnya Administrasi Kependudukan.
  - c. Masih tersentralisasinya penyediaan material blangko KTP- EL di Pusat.

Perencanaan strategis di samping mengagendakan aktivitas pembangunan, harus pula melingkupi program-program yang mendukung dan menjamin layanan masyarakat dapat dilakukan

secara baik dan terarah, yang diantaranya adalah upaya memperbaiki kinerja dan kapasitas pemerintahan.

Arah kebijakan adalah pedoman untuk mengarahkan rumusan penajaman strategi yang dipilih agar terarah dalam mencapai tujuan dan sasaran dari waktu selama lima tahun. Rumusan arah kebijakan merasionalkan pilihan strategis agar memiliki fokus dan sesuai dengan pengaturan pelaksanaannya dari tahun ke tahun.

Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 yang telah disahkan oleh DPR RI pada tanggal 26 November 2013 merupakan perubahan yang mendasar di bidang administrasi kependudukan. Tujuan utama dari perubahan undang-undang dimaksud adalah meningkatkan efektifitas pelayanan Administrasi Kependudukan kepada Masyarakat, menjamin akurasi data Kependudukan dan Ketunggalan Nomor Induk Kependudukan (NIK) serta ketunggalan dokumen Kependudukan.

## **B. Inovasi Pelayanan Publik Secara Online Pada Kantor Catatan Sipil Kota Makassar**

### **1. Kebaruan**

Inovasi di dalam pelayanan publik bisa diartikan sebagai menciptakan program yang baru, meningkatkan, dan memperbaiki

efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan, metodologi, dan atau alat baru dalam pelayanan masyarakat.

Pelaksanaan pelayanan di kantor Dukcapil Kota Makassar di era new normal dilakukan dengan beberapa perubahan yang diterapkan dalam pelayanan. Penggunaan alat telekomunikasi menjadi sarana yang penting untuk melancarkan kegiatan pelayanan.

“Banyak sekali aturan baru selama Covid-19 termasuk dalam rangka pelaksanaan pelayanan kependudukan. Seperti di kantor kami pola pelayanan dilaksanakan secara daring untuk menghindari penyebaran Covid-19. Jadi, masyarakat tidak perlu datang dikantor untuk mengurus berkas administrasi cukup dirumah.” (Wawancara dengan SA tanggal 06 Maret 2023).

Hasil wawancara dengan informan dapat dilihat bahwa pola pelayanan yang dilakukan kantor dukcapil Kota Makassar dilaksanakan secara online atau daring tanpa bertatap muka langsung dengan masyarakat dalam memperoleh pelayanan.

Gambar 4.2 Alur Pelayanan Online



(Sumber: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Makassar 2023)

Inovasi selalu dikaitkan dengan sebuah hal yang baru ditemukan dalam kehidupan masyarakat, namun inti dari inovasi sendiri adalah sebuah pengembangan ide dari hal yang telah diterapkan sebelumnya. Dalam hal urusan administrasi biasanya masyarakat harus datang ke kantor untuk mengurus kegiatan tersebut secara manual dan dalam perkembangannya kini masyarakat dapat melakukannya secara praktis melalui aplikasi yang telah disediakan oleh pemerintah.

Sistem pelayanan yang dilakukan secara daring menjadi salah satu metode pelaksanaan pelayanan di era new normal dalam meminimalisir penyebaran covid-19. Dengan demikian masyarakat dapat mengurus segala kebutuhan tanpa datang dikantor Dukcapil Kota Makassar.

“Segala bentuk pelayanan di era new normal itu dilakukan secara online melalui website catatan sipil Kota Makassar yang bisa diakses oleh masyarakat dalam rangka mengurus berkas kependudukan. Seperti pelayanan pembuatan KK, akta kelahiran, surat keterangan pindah, surat keterangan kematian dan lain-lain itu dilaksanakan secara online. Kecuali perekaman dan pengambilan e-Ktp itu warga harus datan di kantor Dukcapil dengan menerapkan protokol kesehatan.” (Wawancara dengan IS tanggal 06 Maret 2023).

Hasil wawancara dengan informan dapat dilihat bahwa pola pelayanan secara online diterapkan pada seluruh proses pelayanan kecuali pengurusan e-Ktp karena hal tersebut membutuhkan data geometrik dan sidik jari.

Gambar 4.3 Tampilan Website Dukcapil Kota Makassar



(Sumber: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Makassar 2023)

Kualitas Pelayanan Publik, khususnya dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan harus terjamin dengan baik dan dalam pemenuhan kualitas tersebut merupakan tugas pemerintah untuk mengawal penyelenggaraan agar hak sipil masyarakat terpenuhi dengan baik. Karena dokumen kependudukan adalah hal wajib yang harus dimiliki oleh seluruh masyarakat Indonesia. Maka dari itu, pemerintah harus cepat dan tanggap dalam menghadapi tantangan tersebut dengan mencari sebuah inovasi baru agar dapat kembali melayani masyarakat dengan baik.

Penyebaran covid-19 yang terus meningkat di Kota Makassar menjadikan penerapan protokol kesehatan juga semakin diperketat. Dampaknya pemerintah dituntut menciptakan inovasi dalam rangka



tetap melayani masyarakat. Untuk itu kebanyakan kegiatan pelayanan dilakukan secara online termasuk meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat terkait metode baru dalam kegiatan pelayanan.

“Banyak hal-hal baru yang ditemukan selama covid-19 termasuk sampai hari ini, dalam kegiatan pelayanan banyak instansi pemerintah menerapkan standar protokol kesehatan dan pelayanan secara daring dalam melakukan pelayanan. Pemerintah sendiri melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait pengurusan administrasi kependudukan secara online. Jadi di setiap Kelurahan itu sudah terpasang pamflet terkait alur kepengurusan termasuk alamat website dari dukcapil Kota Makassar.” (Wawancara dengan SM tanggal 10 Maret 2023).

Hasil wawancara dengan informan dapat dilihat bahwa kegiatan pelayanan secara online terbilang baru di masyarakat, sehingga dalam melancarkan pelayanan dilakukan sosialisasi secara mendalam kepada masyarakat yang dilakukan oleh struktur pemerintah Kota Makassar.

Inovasi pelayanan publik merupakan bentuk transformasi terhadap pelayanan publik guna mendapatkan solusi dalam peningkatan kualitas pelayanan sehingga mendekati dengan harapan masyarakat. Munculnya reformasi birokrasi menjadi tantangan tersendiri bagi setiap instansi pemerintah untuk mewujudkan good governance melalui perubahan pola pelayanan yang lebih baik. Hal tersebut menjadi kewajiban pemerintah untuk memenuhi hak warga negara diantaranya adalah hak mendapatkan pelayanan yang baik dan berkualitas. Namun kadang terdapat

kecenderungan pelayanan dilakukan seadanya dan terkesan hanya menggugurkan kewajiban yang dianggap sebagai bagian dari tugas rutin.

Setiap masyarakat Kota Makassar harus terbiasa dengan pola pelayanan baru yang diterapkan oleh pemerintah. Hal ini sebagai bentuk upaya menanggulangi penyebaran covid-19 yang semakin meluas. Walaupun kebanyakan masyarakat Kota Makassar telah mengetahui penggunaan gadget namun masih ada juga beberapa warga yang tidak memahami proses pelayanan secara online.

“Kegiatan pelayanan kependudukan secara daring sangat asing dan terbelang baru bagi warga. Sehingga terdapat beberapa masyarakat kita menjadi terhambat dalam mengurus administrasi kependudukan karena tidak memahami alur pelayanan. Disini dapat dilihat keterlibatan RW/RT dalam melakukan edukasi kepada masyarakat terkait bentuk pelaksanaan pelayanan. Pihak-pihak tokoh masyarakat ini yang kemudian mengarahkan warga.” (Wawancara dengan TM tanggal 10 Maret 2023).

Hasil wawancara dengan informan dapat dilihat bahwa kegiatan pelayanan secara daring yang dilakukan oleh dukcapil Kota Makassar merupakan sesuatu hal baru bagi masyarakat sehingga kebanyakan masyarakat tidak memahami alur pelayanan. Dengan demikian keterlibatan aparatur pemerintah di tingkat RT/RW menjadi sangat dibutuhkan dalam membimbing masyarakat untuk memahami kegiatan pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi penulis dilapangan terkait indikator kebaruan dalam Inovasi Pelayanan Publik Di Era New Normal Pada

Kantor Catatan Sipil Kota Makassar terdapat beberapa bentuk pelayanan baru yang diterapkan sebagai bentuk pencegahan penyebaran covid-19. Kegiatan pelayanan di Kantor Dukcapil Kota Makassar dilakukan secara online atau dalam jaringan. Dimana masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan diharuskan mengakses website *dukcapil.makassarkota.go.id*. Kegiatan pelayanan secara online tersebut dilakukan mulai pukul 08.00-14.00 wita. Beberapa operator yang bertugas melayani kebutuhan masyarakat juga telah disiapkan yang telah dibagi kedalam tiga loket pelayanan secara online.

## 2. Produktif

Produktivitas merupakan salah satu faktor yang penting dalam mempengaruhi proses kemajuan dan kemunduran suatu perusahaan, artinya meningkatkan produktivitas berarti meningkatkan kesejahteraan dan mutu perusahaan. Oleh sebab itu perlu dilakukan suatu pengukuran di perusahaan yang bertujuan untuk mengetahui tolak ukur produktivitas yang telah dicapai dan merupakan dasar dari perencanaan bagi peningkatan produktivitas di masa yang akan datang.

Kegiatan pelayanan kependudukan secara daring merupakan inovasi yang diterapkan dukcapil Kota Makassar dalam rangka menekan penyebaran covid-19. Langkah tersebut terbilang berjalan

maksimal baik bagi operasional aparatur atau masyarakat dalam rangka memperoleh pelayanan.

“Di era digitalisasi seperti sekarang ini para aparatur memang dituntut untuk memahami pola pelayanan dengan pendekatan teknologi jaringan karena terbilang murah dan cepat dalam melakukan kegiatan pelayanan. Penerapannya di tengah wabah Covid-19 menjadi sangat membantu pemerintah dalam menekan penyebaran covid-19. Kalau bisa dibilang cukup produktif karena dapat menekan beban biaya operasional pelayanan seperti kertas, tinta print, termasuk beban listrik dikantor. Tetapi manfaat yang didapatkan oleh masyarakat tetap seperti pelayanan seperti biasanya justru juga dapat menghemat biaya masyarakat karena tidak perlu lagi datang dikantor. Cukup dari rumah saja.” (Wawancara dengan SA tanggal 06 Maret 2023).

Hasil wawancara dengan informan dapat dilihat kegiatan pelayanan kependudukan yang dilakukan secara online dapat menekan anggaran yang keluar dalam kegiatan pelayanan. Sehingga pelaksanaan pelayanan secara online memberikan dampak yang sangat produktif baik bagi aparatur dan masyarakat.

Aspek sumber daya manusia di dalam perusahaan atau lembaga memegang peranan penting, yaitu sebagai salah satu tolak ukur tingkat produktivitas kerja karyawan, dengan pengertian apabila tingkat kualitas sumber daya manusia di dalam sebuah perusahaan itu tinggi atau baik maka tingkat produktivitas kerja karyawan di lembaga tersebut lebih mudah meningkat, begitu pula sebaliknya apabila tingkat kualitas dari sumber daya manusia itu rendah atau kurang maka tingkat produktivitas kerja karyawan tersebut akan sulit untuk meningkat. Oleh karena itu bagi setiap lembaga yang ingin

sukses dalam usahanya, diharuskan untuk lebih meningkatkan perhatiannya terhadap aspek sumber daya manusia yang dimiliki, dengan tujuan agar harapan serta tujuan dapat tercapai.

Pada dasarnya kegiatan pelayanan publik yang dilakukan aparaturnya untuk memenuhi seluruh kebutuhan dari masyarakat termasuk dalam memperoleh data kependudukan. Untuk itu setiap inovasi yang diciptakan Dukcapil Kota Makassar mempunyai visi menciptakan pelayanan yang lebih baik dan dapat mengakomodir segala kebutuhan dari warga Kota Makassar.

“Setiap aparaturnya memang dituntut untuk produktif dalam menciptakan pola pelayanan kepada masyarakat. Misalnya dalam penyelenggaraan pelayanan secara online itu dapat diakses oleh seluruh masyarakat Kota Makassar tanpa terkecuali. Aparaturnya yang bertugas juga tentu harus menyelesaikan pelayanan secara cepat. Kegiatan pelayanan secara online itu setiap harinya rata-rata ada sekitar 70-100 masyarakat yang mengajukan pelayanan. Aparaturnya kita juga dapat menyelesaikan pada hari itu juga. Adapun biasa terkendala karena buruknya jaringan internet dan masih ada beberapa masyarakat yang salah melakukan upload dokumen sehingga harus diselesaikan diesok harinya.” (Wawancara dengan IS tanggal 06 Maret 2023).

Hasil wawancara dengan informan dapat dilihat kegiatan pelayanan yang dilakukan dukcapil Kota Makassar secara online dapat memenuhi seluruh kebutuhan masyarakat yang meminta pelayanan. Setiap aparaturnya yang bertugas juga dapat menyelesaikan segala bentuk pelayanan secara efektif dan efisien.

Dari hasil pantauan peneliti datang ketempat yang diamati, dimana masih ada kekurangan dari sistem manajemen informatika

yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dalam seni mengarahkan orang lain untuk mencapai tujuan utama dalam proses pelayanan kependudukan online dan mengelola sumber daya manusia dengan cara efektif dan efisien.

Tabel 4.2 Mekanisme Pelayanan Online

Pengajuan Layanan Kependudukan	Pengaduan Dukcapil Makassar	Nomor Hotline Pengaduan
<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Kunjungi laman resmi Dinas Dukcapil Makassar di <a href="http://dukcapil.makassar.go.id">dukcapil.makassar.go.id</a></li> <li>2) Pilih layanan, kemudian klik "Layanan Online"</li> <li>3) Kemudian klik menu yang terdapat di atas ucapan selamat datang.</li> <li>4) Pilih jenis layanan</li> <li>5) Kemudian isi data diri</li> <li>6) Unggah berkas yang dibutuhkan dalam bentuk file gambar JPEG, JPG, PNG, BMP. Ukuran file maksimal 2MB.</li> <li>7) Setelah selesai klik kirim</li> <li>8) Selalu pantau progress layanan pada menu "Lihat Progress Layanan" pada bagian menu.</li> </ol>	<p>Pengaduan terkait masalah data kependudukan dan catatan sipil Dinas Dukcapil Makassar dapat dilaporkan melalui hotline Whatsapp (WA) yang tersedia. Dinas Dukcapil Makassar menyediakan tiga hotline pengaduan. Masyarakat dapat menyampaikan masalahnya melalui chat pada nomor WA yang tersedia.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Bidang pelayanan kependudukan dapat menghubungi nomor WA 081287271887. Bidang ini meliputi permasalahan terkait KTP, surat pindah, kartu keluarga, dan surat kependudukan lainnya.</li> <li>2) Bidang pelayanan catatan sipil dapat menghubungi nomor WA 081245928751. Bidang ini meliputi permasalahan akta kelahiran, kematian dan perkawinan.</li> <li>3) Bidang perubahan kutipan II dan aktivasi data dapat menghubungi nomor WA 081247857878. Bidang ini meliputi masalah perbedaan data penduduk yang perlu disesuaikan, seperti alamat, tempat lahir, dan sebagainya.</li> </ol>

(Sumber: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Makassar 2023)

Produktivitas adalah ukuran sampai sejauh mana sebuah kegiatan mampu mencapai target kuantitas dan kualitas yang telah ditetapkan . Untuk itu sudah selayaknya pemilik lembaga baik swasta maupun pemerintah memberikan sebuah motivasi bagi karyawannya supaya menghasilkan produktivitas yang tinggi.

Dalam rangka meningkatkan produktivitas layanan publik dengan memadukan perubahan yang sedang terjadi, terdapat 4 (empat) hal yang perlu dipertimbangkan dalam rangka kaji ulang atas pemberian layanan publik di era digital ini, yaitu:

- 1) Melakukan identifikasi kembali proses bisnis yang relevan dengan tujuan utama pemerintah.
- 2) Mengupayakan layanan yang diberikan kepada masyarakat real time/instant dan diinformasikan kepada masyarakat (kejelasan dan kepastian layanan)
- 3) Mengembangkan perangkat digital yang mendukung mobilitas pegawai sehingga mempermudah semua aktifitas dan kolaborasi antar pegawai dalam pemberian layanan kepada masyarakat.
- 4) Mengembangkan/modifikasi proses bisnis sebagai respon atas perubahan perilaku dan kebutuhan masyarakat di era digital.

Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa

atau pelayanan administrasi sebagaimana definisi pada Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Karena itu, pemerintahan dibentuk antara lain untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Hal ini bermakna bahwa negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

“Pada dasarnya kegiatan pelayanan secara online jauh lebih memudahkan kinerja dari para aparatur yang bertugas memberikan pelayanan. Namun, tetap masih ada beberapa pelayanan seperti perekaman dan sidik jari itu harus dilaksanakan secara offline. Kalau untuk produktif sendiri itu tergantung bagaimana pemahaman dari masyarakat kita, sejauh ini baik online atau offline kami tetap hadir dalam menciptakan pelayanan yang dapat memenuhi seluruh kebutuhan dari masyarakat. Jika dilihat dari tolak ukur pegawai jauh lebih produktif pelayanan secara online karena semua kebutuhan sudah tersedia dalam portal online tersebut tinggal kita masukkan disistem. Tetapi sekali lagi pola pelayanan secara offline harus tetap dilakukan untuk kebutuhan pelayanan tertentu.” (Wawancara dengan IS tanggal 06 Maret 2023).

Hasil wawancara dengan informan dapat dilihat pelaksanaan pelayanan secara online lebih produktif dibanding dengan pelayanan secara offline. Hal ini dikarenakan segala kebutuhan serta dokumen yang harus dilampirkan telah tersedia sehingga para aparatur yang bertugas tinggal melakukan penginputan.

Produktivitas pelayanan yang dilakukan aparatur pemerintah Kota Makassar berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan yang



efisien dengan serta menghasilkan produk yang dapat memuaskan kebutuhan publik. Berkaitan dengan hal tersebut kondisi aparatur yang melaksanakan pelayanan juga lebih nyaman karena tidak terganggu dengan banyaknya masyarakat yang mengantri.

“Pelayanan secara online itu menurut saya jauh lebih produktif dibanding pelayanan secara langsung. Karena masyarakat tidak perlu lagi mengantri dan segala keperluan berkas sudah tertera pada website pemerintah kota. Selain itu biaya pelayanan juga lebih berkurang. Dokumen yang diminta juga dalam lampiran digital jauh lebih jelas. Hal yang paling penting pelayanan secara online dapat mencegah praktik KKN termasuk pungli.” (Wawancara dengan BN tanggal 10 Maret 2023).

Hasil wawancara dengan informan dapat dilihat bahwa produktivitas pelayanan secara online jauh lebih besar dibanding dengan pelayanan langsung. Hal tersebut karena pola pelayanan melalui jaringan membuat aparatur dapat bekerja secara tenang termasuk dalam melihat dokumen-dokumen yang dilampirkan dalam pengurusan berkas kependudukan.

Pelayanan yang berkualitas tentunya dilakukan oleh aparatur yang mempunyai kinerja yang baik melalui peningkatan efektivitas, efisien, profesionalisme, dan akuntabilitas dari pelayanan itu sendiri. Profesionalitas kinerja dibangun berdasarkan kemampuan dan soft skill yang dimiliki aparatur. Oleh sebab itu indikator kepuasan masyarakat itulah yang menjadi tolak ukur keberhasilan pemerintah dalam memberikan pelayanan.

Kegiatan pelayanan secara online memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus berkas kependudukan. Selain masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya untuk ke kantor dalam memperoleh pelayanan, menurut masyarakat pelayanan secara online juga lebih jelas dokumen-dokumen yang dibutuhkan dalam mengurus administrasi kependudukan.

“Kalau menurut saya pengurusan secara online itu jauh lebih mudah karena tidak perlu lagi ke kantor sehingga secara tidak langsung kita tidak perlu mengeluarkan biaya seperti beli bensin atau untuk sewa ojek online. Kemudian yang saya rasakan pelayanan online ini juga informasi yang dibutuhkan sangat lengkap dan jelas. Termasuk berkas-berkas yang harus diupload. Terlebih lagi pelayanan online ini bisa dilakukan menggunakan hp *smartphone* yang hampir rata-rata masyarakat sudah menggunakannya.” (Wawancara dengan RK tanggal 10 Maret 2023).

Hasil wawancara dengan informan dapat dilihat bahwa masyarakat merasa terbantu dengan pola pelayanan secara online. Hal tersebut karena masyarakat lebih memiliki kejelasan atas dokumen-dokumen yang perlu dilampirkan dalam mengurus administrasi kependudukan.

Berdasarkan hasil observasi penulis dilapangan terkait indikator produktif dalam Inovasi Pelayanan Publik Di Era New Normal Pada Kantor Catatan Sipil Kota Makassar dapat dilihat pelayanan secara online atau daring dapat menekan biaya pelayanan serta akses informasi jauh lebih jelas dirasakan oleh publik. Selain itu aparatur yang bertugas dalam mengkoordinir segala bentuk kebutuhan masyarakat juga dapat dilakukan lebih cepat karena ketersediaan

dokumen-dokumen yang sudah dilampirkan sehingga operator tidak perlu lagi melakukan pemilahan berkas. Atas dasar tersebut kegiatan pelayanan secara online dirasa lebih produktif dibanding dengan pelaksanaan pelayanan secara langsung.

### 3. Berdampak

Sejak awal Maret 2020, berbagai kebijakan telah dikeluarkan oleh pemerintah pusat dan daerah. Mulai dari membatasi hubungan sosial (*social distancing*), menghimbau untuk bekerja di rumah (*work from home*) bagi sebagian besar Aparatur Sipil Negara (ASN), meniadakan kegiatan ibadah, dan meminta masyarakat untuk tetap di rumah serta mengurangi aktivitas ekonomi di luar rumah. Kebijakan tersebut bermaksud baik, namun dampak dari kebijakan tersebut memiliki resiko tinggi. Dengan banyaknya instansi penyelenggara layanan publik yang membatasi layanan, menginisiasi layanan online bahkan sampai meniadakan pelayanan sementara, menjadi satu fenomena yang harus dilakukan.

Pandemi covid-19 memiliki dampak yang sangat luas terhadap kegiatan sosial masyarakat. Termasuk dalam rangka menciptakan pelayanan publik pemerintah Kota Makassar mengacu kepada peraturan Kemenpan-RB dalam penerapan protokol kesehatan pada setiap kegiatan pelayanan. Dukcapil Kota Makassar merumuskan inovasi program pelayanan secara online yang secara tidak langsung memberikan dampak kepada publik dalam memperoleh pelayanan.

“Pelayanan secara online ini dilakukan akibat dari dampak covid-19 sehingga kita harus terbiasa dengan kebiasaan baru termasuk kegiatan pelayanan secara online. Dampak yang dirasakan bagi masyarakat juga cukup bagus dimana masyarakat tidak perlu datang ke kantor, bahkan dimana saja bisa melakukan kepengurusan berkas kependudukan. Selain itu cakupan pelayanan juga jauh lebih luas. Bagi aparatur sendiri proses pengurusan berjalan jauh lebih cepat dan meminimalisir kesalahan.” (Wawancara dengan SA tanggal 06 Maret 2023).

Hasil wawancara dengan informan dapat dilihat bahwa kegiatan pelayanan secara online memberikan dampak positive bagi pemerintah dan masyarakat dalam melakukan kegiatan pelayanan. Kondisi pelayanan secara online juga dapat dimanfaatkan oleh masyarakat untuk mengurus dimanapun dan kapanpun.

Sebuah entitas politik seperti negara memerlukan tanggapan dari warga. Jika negara terus meminta informasi, privasi orang semakin sulit untuk dipertahankan. Ini akhirnya menjadi dilema, di satu sisi data dari masyarakat berkumpul untuk mengembangkan kegiatan di dalam negeri, tetapi negara-negara lain juga harus menegakkan hak-hak privasi warga negaranya. Lebih akses umum gratis ke situs akan membuka peluang bagi kejahatan cyber yang dapat merusak sistem ICT dalam e-government.

Kegiatan pelayanan secara online diharap memberikan dampak yang baik dalam menciptakan kegiatan pelayanan publik. Namun menurut salah satu pegawai dukcapil Kota Makassar dampak pelayanan secara online mengharuskan pemerintah lebih waspada terhadap hacker ataupun kebobolan data yang bisa digunakan oleh

orang-orang yang tidak bertanggung jawab. Pemerintah juga perlu mengeluarkan biaya tambahan dalam melakukan backup data dan pembuatan aplikasi.

“Kegiatan pelayanan secara online selain memiliki dampak positive juga memiliki dampak negative. Seperti pelayanan online rentan terjadi pembobolan data yang dilakukan oleh hacker. Ini tentu berbahaya karena data-data masyarakat jika dapat diakses bisa merugikan masyarakat. Untuk itu perlu ada pembackupan data yang dilakukan dan tentu itu memerlukan biaya. Selain itu perlu ada pemeliharaan website namanya. Jadi memang biaya operasional itu tidak sepenuhnya berkurang tetapi dialihkan untuk pelayanan berbasis online ini, belum lagi jika diharuskan membuat aplikasi.” (Wawancara dengan IS tanggal 06 Maret 2023).

Hasil wawancara dengan informan dapat dilihat bahwa penggunaan media dalam jaringan memberikan kemudahan dalam kegiatan pelayanan. Namun, penggunaan jaringan juga dapat berdampak negative jika disalahgunakan oleh pihak-pihak tertentu.

Dampak dari pandemic Covid-19 membuat pemerintah Kota Makassar memberlakukan pembatasan sosial berskala besar. Kebijakan tersebut berdampak pada kegiatan pelayanan kependudukan di Kota Makassar yang dilaksanakan secara online atau melalui pendekatan teknologi informasi. Pelayanan kependudukan secara online sendiri mencakup seluruh kegiatan pelayanan terkecuali Pembuatan KTP-EI karena memerlukan perekaman yang harus menghadirkan langsung masyarakat yang ingin dilayani.

Inovasi pelayanan kependudukan selama masa pandemi memaksa aparatur menetapkan kegiatan pelayanan dengan membatasi pelayanan sebanyak 100 orang per hari untuk semua dokumen kependudukan dengan maksimal penyelesaian paling lama 30 menit setiap hari kerja dimulai dari pukul 08.00-14.00. Adapun realisasi pelayanan selama tahun 2020-2023 dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4.3 Laporan Realisasi Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar

No.	Jenis Pelayanan	Jumlah
1.	KTP-EI	771.670 Orang
2.	Kartu Keluarga	69.345 Orang
3.	Akta Kelahiran	35.702 Orang

(Sumber: Diolah penulis dari data Dinas Kependudukan Kota Makassar,2023)

Pelayanan pembuatan KTP-EI merupakan jenis pelayanan yang memiliki jumlah terbanyak karena ketersediaan blangko KTP-EI yang kadang habis membuat masyarakat harus menunggu selama 14 hari kerja agar dapat dilakukan pencetakan KTP. Data tersebut merupakan angka pengurusan selama penerapan inovasi pelayanan dengan pendekatan teknologi.

Meskipun politik digunakan pemerintah informasi dan teknologi dapat melakukan pengeluaran kurang dari konvensional, tetapi sebelum membuat infrastruktur dan teknis akan memiliki biaya yang sangat mahal. Harus diakui bahwa tidak semua orang melek teknologi.

Bagi orang-orang yang jauh di pedalaman akan sulit untuk mengakses website, blog, atau streaming video tentang politik Indonesia.

Perkembangan teknologi yang semakin pesat harus didukung dengan perkembangan pengetahuan masyarakat. Pelayanan online yang dilakukan pemerintah Kota Makassar dalam meningkatkan pelayanan kependudukan belum dapat berjalan maksimal, karena masih banyak masyarakat kota Makassar yang belum mengetahui penggunaan website yang dikeluarkan pemerintah.

“Harus diakui pelaksanaan pelayanan secara daring akan sangat berdampak kepada masyarakat. Masih banyak masyarakat yang belum memahami alur pelayanan secara online. Jadi, sebuah program itu harus memang senantiasa ditingkatkan sosialisasi. Hal yang paling berbahaya jika ada pihak-pihak tertentu yang mengambil keuntungan didalamnya seperti dengan alasan membantu tapi data-data masyarakat justru diambil untuk kepentingan lain.” (Wawancara dengan AR tanggal 10 Maret 2023).

Hasil wawancara dengan informan dapat dilihat bahwa kegiatan pelayanan secara online akan berdampak kepada kerahasiaan data masyarakat jika disalahgunakan. Pelaksanaan pelayanan secara online akan lebih efektif jika didukung dengan sosialisasi secara mendalam.

Teknologi Informasi dan Komunikasi yang dikembangkan dalam pemerintahan atau yang disebut E-Government membuat masyarakat semakin mudah untuk mengakses kebijakan pemerintah bahwa pemerintah menyusun program untuk berjalan lancar. E-Government juga dapat mendukung pemerintahan yang lebih efisien, dan dapat

meningkatkan komunikasi antara pemerintah dengan sektor usaha dan industri. Masyarakat dapat memberikan masukan terhadap kebijakan yang dibuat oleh pemerintah sehingga dapat meningkatkan kinerja pemerintah.

Setiap penerapan suatu kebijakan dapat menuai kelebihan dan kekurangan apalagi kebijakan tersebut baru di terapkan didalam suatu daerah. Sama halnya dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar dalam menerapkan Pelayanan kependudukan secara online mendapat kelebihan dan kekurangan dalam penerapannya. Adapun kelebihan dan kekurangan dalam penerapannya adalah sebagai berikut:

- 1) Kelebihan
  - a. Dengan inovasi pelayanan online ini, masyarakat tidak lagi direpotkan datang ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar untuk membuatnya.
  - b. Menghemat biaya, dalam artian tidak perlu mengeluarkan uang untuk transportasi kesana-kemari.
  - c. Menghemat waktu kapan saja melalui online, Bisa dimana saja dengan dengan memanfaatkan teknologi berupa gadget (*smartphone*) dan komputer, dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan administrasi dan mengakses informasi lewat internet yang diinginkan.



- d. Tidak perlu mengantri karena telah disediakan loket khusus, masyarakat cukup sekali datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.

## 2) Kekurangan

Setiap kebijakan yang dibuat oleh pemerintah selalu mempunyai kekurangan dalam hal penerapannya, apalagi dalam segi pelayanan terhadap masyarakat. Hal ini juga terjadi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dalam penerapan pelayanan kependudukan secara online. Adapun kekurangan yang terjadi dalam penerapan inovasi tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Masyarakat banyak yang belum memahami pola pelayanan secara online, dikarenakan sosialisasi yang tidak merata.
- b. Banyaknya masyarakat yang masih meragukan tentang pola pelayanan secara online dalam hal keabsahan data yang diinput.
- c. Masih banyak masyarakat tidak dapat memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, berupa gadget ataupun komputer.
- d. Dari segi aplikasi juga masih ditemukan beberapa kelemahan yaitu meski dalam pelayanan online data yang didapat dalam bentuk software, namun masih ada tampilan pada pembuatan pelayanan online tidak bisa diakses layanan tersebut.

Bagi masyarakat Kota Makassar pelayanan secara online selain meminimalisir dampak penyebaran Covid-19 juga

mempermudah masyarakat dalam melakukan pengurusan berkas administrasi. Karena masyarakat dapat mengunggah informasi dan akses layanan dimanapun dan kapanpun.

“Tentu pelayanan secara daring dapat mempermudah masyarakat. Dimanapun dan kapanpun kita bisa mengurus berkas administrasi kependudukan tanpa harus datang ke kantor capil. Ini juga dapat mengurangi penyebaran covid, dampak yang lebih nyata mengurangi beban biaya bagi masyarakat, tentu pelayanan berbasis jaringan internet kedepan harus terus ditingkatkan.” (Wawancara dengan AA tanggal 10 Maret 2023).

Hasil wawancara dengan informan dapat dilihat dampak pelayanan online yang dirasakan masyarakat dapat mempermudah pelayanan serta mengurangi beban biaya yang dapat dirasakan masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi penulis terkait indikator berdampak dalam Inovasi Pelayanan Publik Di Era New Normal Pada Kantor Catatan Sipil Kota Makassar dapat dilihat bahwa kegiatan pelayanan di era new normal secara online atau dalam jaringan memiliki dampak positive dan negative. Walaupun pelayanan daring dapat mengurangi beban biaya dari masyarakat namun bagi pemerintah tetap perlu meningkatkan keamanan situs website agar tidak terjadi pencurian data. Kejelasan dokumen informasi juga lebih dipahami masyarakat. Namun masih banyak masyarakat Kota Makassar yang belum memahami penggunaan teknologi sehingga pelaksanaan secara keseluruhan belum bisa dikatakan efektif.

#### 4. Berkelanjutan

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu upaya untuk meningkatkan kualitas dan inovasi pelayanan publik pada masing-masing instansi pemerintah secara berkala sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat. Salah satu tujuan dari pembuatan kebijakan itu untuk mengubah *image* dan citra pelayanan publik selama ini yang cenderung berbelit-belit, boros dan memakan waktu yang lama. Sehingga, dengan adanya standar yang baku diharapkan pada akhirnya nanti *stakeholder* akan semakin terpuaskan dengan setiap layanan yang diberikan oleh pemerintah.

Pemanfaatan media teknologi dalam memaksimalkan kegiatan pelayanan di kantor Dukcapil Kota Makassar terus dilakukan evaluasi untuk memahami kekuatan dan kelemahan dari program pelayanan secara daring. Keinginan aparatur untuk terus meningkatkan pelayanan secara online harus didukung dengan kapasitas SDM dan permodalan dalam meningkatkan kualitas website.

“Kalau saya melihat perlu dilakukan pengukuran apakah sebuah program perlu dilanjutkan atau dihentikan. Persoalan ini mengarah kepada efektifnya sebuah program dalam rangka meningkatkan pelayanan. Memang penggunaan media informasi akan sangat memudahkan kerja dari manusia cuma jangan sampai penggunaan teknologi ini justru menurunkan kinerja dari manusia. Selanjutnya yang paling penting jangan sampai penggunaan teknologi terjadi kesenjangan sosial diantara masyarakat kita, jadi banyak hal yang perlu dipersiapkan untuk itu.” (Wawancara dengan SA tanggal 06 Maret 2023).

Hasil wawancara dengan informan dapat dilihat bahwa program dapat dilanjutkan atau ditingkatkan jika memperoleh dampak yang lebih positive dibandingkan pelayanan konvensional. Sehingga pelayanan secara daring perlu persiapan-persiapan yang mendukung pelaksanaan program tersebut.

Seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin canggih, maka sudah sepatutnya pemerintah menerapkan kemajuan teknologi itu untuk menunjang penyelenggaraan pelayanan publik dengan membuat inovasi-inovasi yang bermanfaat bagi *stakeholder*. salah satu sisi lain yang patut diperhatikan oleh pemerintah dalam upaya peningkatan pelayanan publik adalah dengan meningkatkan penyediaan fasilitas yang menunjang kualitas pelayanan publik tersebut. Sebab, tanpa didukung tersedianya fasilitas yang lengkap maka akan menghambat proses penyelenggaraan pelayanan publik kepada *stakeholder*.

Program pelayanan secara online menjadi barang mutlak yang harus ditingkatkan dalam mendukung program Makassar city. Perbaikan pelayanan menjadi salah satu agenda pembahasan yang dilakukan mulai dari tingkat RT/RW sampai pemerintah kota. Untuk pelayanan di dukcapil sendiri semua identitas kependudukan harus terintegrasi secara online sebagai big data dalam memudahkan masyarakat untuk mengurus segala sesuatunya.

“Peningkatan pelayanan secara online akan terus kami lakukan walau dimasa endemic atau masa transisi covid, ini juga

mendukung program wali kota menuju kota pintar. Apalagi NIK masyarakat nantinya akan terintegrasi dengan semua layanan secara online. Untuk keamanannya sendiri tentu kita menggunakan website atau aplikasi yang sudah memiliki tingkat keamanan yang tinggi agar tidak mudah untuk disusupi oleh pihak-pihak tertentu. Paling utama meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat agar memahami penggunaan pelayanan secara online karena yang namanya pelayanan masyarakat adalah target dan sasarannya.” (Wawancara dengan IS tanggal 06 Maret 2023).

Hasil wawancara dengan informan dapat dilihat bahwa peningkatan pelayanan secara online akan terus ditingkatkan sebagai upaya untuk mendukung visi kota Makassar menjadi kota pintar. Pelayanan dengan pendekatan teknologi juga merupakan solusi dalam melayani seluruh kebutuhan dari masyarakat.

Selain untuk mempercepat proses pelaksanaan pelayanan publik bagi *stakeholder*, kebijakan pemerintah dengan menerbitkan standar pelayanan minimal juga bertujuan memberikan jenis pelayanan beserta transparansi dan akuntabilitasnya kepada *stakeholder*. Sehingga dengan kebijakan itu, akan menghindari perilaku-perilaku menyimpang yang selama ini dilakukan oleh aparatur pemerintah dalam memberikan layanan. Langkah selanjutnya sebagai salah satu cara peningkatan pelayanan publik yaitu dengan menciptakan kebijakan-kebijakan yang mendukung terselenggaranya peningkatan kualitas pelayanan kepada publik. Diharapkan dengan penerbitan kebijakan mengenai peningkatan pelayanan publik itu akan semakin mendorong terciptanya kualitas pelayanan yang efektif, efisien dan akuntabel.

Harapan masyarakat Kota Makassar akan peningkatan pelayanan publik tidak hanya secara gratis tetapi juga cepat. Hal tersebut yang mendasari perlunya peningkatan pelayanan secara online karena menjadi salah satu langkah dalam meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat. Baik pemangku kebijakan dan masyarakat harus lebih beradaptasi dengan penggunaan teknologi informasi dalam meningkatkan pelayanan publik.

“Kedepan tentu pemerintah harus meningkatkan inovasi dalam rangka menciptakan pelayanan publik. Pelayanan secara online ini sudah terbukti efektif dan efisien. Penggunaan media sosial sendiri jauh lebih cepat direspon oleh kami masyarakat sehingga untuk kegiatan pelayanan publik sendiri juga bisa dilaksanakan secara online. Saya pikir tidak ada alasan bagi aparat pemerintah untuk tidak meningkatkan itu, terlebih di Kota Makassar kualitas jaringan internet sudah sangat memadai belum lagi tersedianya wifi gratis di beberapa fasilitas umum.” (Wawancara dengan MF tanggal 10 Maret 2023).

Hasil wawancara dengan informan dapat dilihat bahwa sarana dan prasarana telah mendukung kegiatan pelayanan secara online. Dengan demikian keberlanjutan pelayanan perlu terus ditingkatkan dalam rangka memenuhi seluruh kebutuhan pelayanan terhadap masyarakat.

Dari pembahasan di atas menjelaskan bahwa sistem online justru belum dapat membuat masyarakat berpartisipasi, melainkan hanya menyulitkan masyarakat saja. Hal tersebut disebabkan karena tingkat pemahaman masyarakat Kota Makassar terkait dengan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) masih sangat minim akan pengetahuan.

Dari hasil data yang diperoleh dari Kabid pelayanan pendaftaran penduduk di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar seperti terlihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.4 Data Kegiatan Pelayanan Selama Satu Bulan

No.	Keterangan	Tanggal	Jumlah	Waktu Penyelesaian
1.	Pelayanan Manual	01 Maret 2023-01 April 2023	3.773 orang	1X24 Jam selama hari kerja
2.	Pelayanan Online	01 Maret 2023-01 April 2023	356 orang	1X24 Jam selama hari kerja

(Sumber: Diolah penulis dari data Dinas Kependudukan Kota Makassar,2023)

Seperti yang terlihat pada tabel 4.4 Jumlah pelayanan, yang dimana jumlah masyarakat yang melakukan pelayanan secara manual dengan jumlah 3.773 orang dari tanggal 01 Maret tahun 2023 sampai tanggal 01 April 2023 lebih tinggi peminatnya, dibandingkan dengan proses pelayanan secara online dengan jumlah 356 orang dari tanggal 01 Maret tahun 2023 sampai tanggal 01 April 2023 yang dimana masyarakat masih kurang berpartisipasi dengan adanya inovasi pelayanan secara online yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Peneliti menyimpulkan bahwasanya masyarakat masih belum mengetahui tentang prosedur yang dijalankan dalam pelayanan kependudukan secara online dan juga masih kurangnya

sosialisasi yang merata kesetiap Kelurahan dan kurangnya alat education berupa baliho, gambar ilustrasi foto grafi, dsb, yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar dalam hal pelayanan kependudukan secara online kepada masyarakat.

Sudah menjadi tugas yang wajib bagi pemerintah untuk dapat memberikan pelayanan publik yang berkualitas bagi para masyarakatnya. Pandemi Covid-19 menguji dan meningkatkan penggunaan teknologi informasi dalam pelaksanaan pelayanan publik atau implementasi e-government. E-government merupakan salah satu teknologi informasi yang memiliki andil yang cukup besar dalam pemerintahan Indonesia dalam melaksanakan pelayanan publik. Sebagai bentuk adaptasi dari perubahan dan juga perkembangan teknologi informasi dunia, sehingga memantapkan pemerintah Indonesia untuk turut menciptakan sistem secara digital yang akan membantu dan memudahkan dalam pelaksanaan pemerintahan hingga ke masa mendatang.

Pelayanan publik berbasis *e-government* dapat memudahkan komunikasi antara masyarakat dan pemerintah. Pelayanan online yang dilakukan dukcapil Kota Makassar dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan pengaduan terkait dokumen-dokumen kependudukan.

“Pelayanan secara online ini tentu perlu ditingkatkan, masyarakat akan lebih mudah melaporkan pengaduan terkait



pelayanan kependudukan. Seperti misalnya sudah tersedia informasi terkait apa-apa yang dibutuhkan dalam pengurusan kartu keluarga, surat pindah atau pembuatan KTP. Didalam website sudah jelas. Masyarakat kita harus membiasakan diri dengan pola pelayanan secara online.” (Wawancara dengan AR tanggal 10 Maret 2023).

Hasil wawancara dengan informan dapat dilihat bahwa pelaksanaan pelayanan secara online memudahkan komunikasi antara aparatur pelaksana dan masyarakat dalam keterbukaan informasi terkait kebutuhan pelayanan administrasi kependudukan.

Berdasarkan hasil observasi penulis dilapangan terkait indikator berkelanjutan dalam Inovasi Pelayanan Publik Di Era New Normal Pada Kantor Catatan Sipil Kota Makassar kegiatan pelayanan secara online merupakan salah satu kebutuhan dalam meningkatkan pelayanan publik. Segala kebutuhan masyarakat yang terintegritasi dengan data kependudukan akan lebih mudah jika dilaksanakan secara online. Pelaksanaan pelayanan secara online juga sendiri sebagai upaya mendukung visi pemerintah kota dalam membentuk *smart city*.

### **C. Pembahasan**

Inovasi merupakan salah satu cara yang dilaksanakan pemerintah dalam menciptakan pola pelayanan yang lebih efektif dan efisien kepada masyarakat. Wabah Covid-19 yang melanda Indonesia termasuk Kota Makassar membuat para aparatur kebijakan harus menciptakan program-program yang tetap mengarah kepada peningkatan pelayanan dengan memperhatikan

standar protokol kesehatan yang telah ditetapkan. Adapun hasil analisis pembahasan terkait Inovasi Pelayanan Publik secara online Pada Kantor Catatan Sipil Kota Makassar dapat dirumuskan sebagai berikut:

#### 1. Kebaruan

Inovasi pelayanan publik dikatakan sebagai inisiatif terobosan dari instansi/lembaga publik dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Inisiatif terobosan tersebut terletak pada kebaruan (*novelty*). Prinsip kebaruan tersebut dibedakan dengan inovasi dalam teknologi yang merupakan keunikan yang khas berbeda dengan yang lain. Kebaruan boleh merupakan pengembangan dari inovasi pelayanan publik yang telah ada, karena inovasi pelayanan publik terus diperbaharui dan bahkan ditiru dengan cara melakukan replikasi. Dengan bahasa populer replikasi inovasi pelayanan publik dilakukan dengan proses yang mudah yaitu Amati, Tiru, dan Modifikasi.

Penelitian yang dilakukan Melinda (2020) tentang Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (PADUKO) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang Penelitian ini menggunakan teori atribut inovasi oleh Everett M. Rogers yang menyatakan bahwa terdapat lima atribut inovasi yang dapat menentukan penerimaan inovasi yaitu *relative advantages*, *compatibility*, *complexity*, *trainability*, dan *observability*. Metode

penelitian dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data dengan melakukan wawancara, dokumentasi, dan observasi sedangkan teknik pemilihan informan melalui teknik purposive sampling. Dalam menguji keabsahan data peneliti menggunakan triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi (PADUKO) secara umum telah berjalan dengan baik dan dapat diterima masyarakat. Lima atribut inovasi yang dikemukakan oleh Everett M. Rogers juga terdapat dalam inovasi PADUKO. Hal ini dapat dilihat dari adanya keuntungan yang dirasakan berupa efektivitas waktu, efisiensi biaya dan tenaga serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat Kota Padang Panjang. Namun, masih ditemukan beberapa kendala seperti adanya permasalahan jaringan, server, serta permasalahan dalam aplikasi.

Hasil penelitian dari indikator kebaruan terdapat beberapa bentuk pelayanan baru yang diterapkan sebagai bentuk pencegahan penyebaran covid-19. Kegiatan pelayanan di Kantor Dukcapil Kota Makassar dilakukan secara online atau dalam jaringan. Dimana masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan diharuskan mengakses website *dukcapil.makassarkota.go.id*. Kegiatan pelayanan secara online tersebut dilakukan mulai pukul 08.00-14.00 wita. Beberapa operator yang bertugas melayani kebutuhan masyarakat juga telah disiapkan yang telah dibagi kedalam tiga loket pelayanan secara online.

Berdasarkan teori dan hasil penelitian dilapangan dapat dilihat bahwa dalam rangka peningkatan pelayanan publik para aparatur pelaksana kebijakan publik perlu melakukan pembaharuan dalam rangka pelaksanaan pelayanan termasuk menggunakan pendekatan teknologi informasi agar memudahkan hubungan antara pelaksana kebijakan dan publik yang akan dilayani. Kegiatan pelayanan secara online itu sendiri dapat meminimalisir dampak dari penyebaran covid-19 karena kegiatan pelayanan tidak dilakukan secara langsung atau tatap muka. Selain itu pendekatan teknologi juga mempermudah pelayanan sehingga perlu dilakukan pengembangan dalam rangka menciptakan pelayanan dengan pendekatan teknologi informasi.

## 2. ★ Produktif

Pelayanan Publik, merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Pelayanan publik yang memuaskan adalah pelayanan yang didukung oleh perilaku aparatur yang baik Kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek yaitu sistem pelayanan, produktivitas dan kinerja aparatur, strategi dan masyarakat. Demikian kaitannya dengan baik buruknya sistem pelayanan dipengaruhi oleh produktivitas dan kinerja aparatur yang mampu memahami dan mengoperasikan

sistem pelayanan yang baik, yaitu sistem pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Organisasi sektor publik memiliki tujuan utama melayani masyarakat dan hasil pelayanan memerlukan dukungan aparatur yang mempunyai produktivitas dan kinerja yang tinggi pada organisasi. Untuk itulah diperlukan produktivitas dan kinerja aparatur yang tinggi dari organisasi sektor publik.

Penelitian yang dilakukan Ferdian (2018) tentang Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Online Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh dapat dilihat perlunya peningkatan pelayanan yang lebih cepat tanggap dalam melayani masyarakat. Diperlukan peningkatan kualitas SDM melalui pelatihan-pelatihan atau Pendidikan yang dapat dilakukan antara lain pelatihan pengoperasian khususnya dalam aplikasi akta online inovasi pemubuatan akta kelahiran secara online.

Hasil penelitian melalui indikator produktif dapat dilihat pelayanan secara online atau daring dapat menekan biaya pelayanan serta akses informasi jauh lebih jelas dirasakan oleh publik. Selain itu aparatur yang bertugas dalam mengkordinir segala bentuk kebutuhan masyarakat juga dapat dilakukan lebih cepat karena ketersediaan dokumen-dokumen yang sudah dilampirkan sehingga operator tidak perlu lagi melakukan pemilahan berkas. Atas dasar tersebut kegiatan pelayanan secara online dirasa lebih

produktif dibanding dengan pelaksanaan pelayanan secara langsung.

Berdasarkan hasil penelitian dan teori yang ada dapat dilihat bahwa dengan adanya inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik menjadikan kinerja dari instansi pemerintahan jauh lebih produktif dalam memenuhi seluruh kebutuhan pelayanan bagi masyarakat. Kemampuan aparatur dalam rangka penggunaan teknologi akan sangat mempengaruhi produktivitas pelayanan. Dalam hal ini dinas catatan sipil Kota Makassar telah memberikan pelatihan dan penyuluhan kepada para pegawai sehingga dapat memahami pola kerja penggunaan teknologi dalam melaksanakan pelayanan yang efektif.

### 3. Berdampak

Inovasi selalu dikaitkan dengan sebuah hal yang baru ditemukan dalam kehidupan masyarakat, namun inti dari inovasi sendiri adalah sebuah pengembangan ide dari hal yang telah diterapkan sebelumnya. Dalam hal urusan administrasi biasanya masyarakat harus datang ke kantor untuk mengurus kegiatan tersebut secara manual dan dalam perkembangannya kini masyarakat dapat melakukannya secara praktis melalui aplikasi yang telah disediakan oleh pemerintah. Terlebih lagi pada era pandemi COVID-19 yang tengah terjadi di Indonesia, pemerintah menghimbau masyarakat untuk melakukan segala macam kegiatan dari rumah.

Penelitian yang dilakukan Septiani (2021) Pengaruh Inovasi Layanan Dukcapil Ceria Digital Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa menurut analisis statistik deskriptif, inovasi layanan Dukcapil Ceria Digital berada pada kriteria jawaban kategori baik dengan persentase 80,80%, serta tingkat kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman berada pada kriteria jawaban kategori cukup baik dengan persentase 78,22%. Hasil perhitungan uji hipotesis dengan uji korelasi Kendall's Tau menunjukkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,417 yang artinya kedua variabel memiliki hubungan dengan tingkat yang sedang. Dari hasil uji koefisien determinasi, didapatkan nilai  $r^2$  sebesar 35,3%. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi layanan Dukcapil Ceria Digital mempengaruhi kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman sebesar 35,3%. Sedangkan 64,7% kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman dipengaruhi oleh hal lainnya yang tidak menjadi variabel dalam penelitian ini

Hasil penelitian melalui indikator berdampak kegiatan pelayanan di era new normal secara online atau dalam jaringan memiliki dampak positive dan negative. Walaupun pelayanan daring dapat mengurangi beban biaya dari masyarakat namun bagi

pemerintah tetap perlu meningkatkan keamanan situs website agar tidak terjadi pencurian data. Kejelasan dokumen informasi juga lebih dipahami masyarakat. Namun masih banyak masyarakat Kota Makassar yang belum memahami penggunaan teknologi sehingga pelaksanaan secara keseluruhan belum bisa dikatakan efektif.

Berdasarkan teori dan hasil penelitian penggunaan teknologi dalam rangka pelaksanaan pelayanan publik memberikan kemudahan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan. Masyarakat dapat mengakses dimanapun dan kapanpun terkait kebutuhan administrasi yang dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan. Namun, kegiatan pelayanan dengan pendekatan media dalam jaringan harus dipersiapkan dengan baik mulai dari sarana dan prasarana, sosialisasi terhadap masyarakat, dan perlindungan data kependudukan yang rawan diakses oleh pihak-pihak tidak bertanggung jawab. Sehingga pemerintah tetap perlu berhati-hati dalam penyelenggaraan pelayanan publik berbasis online.

#### 4. Berkelanjutan

Sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, pemerintah telah melakukan berbagai langkah peningkatan pelayanan publik secara berkesinambungan demi terwujudnya pelayanan publik yang prima. Salah satu upaya untuk meningkatkan pelayanan publik adalah dengan melakukan inovasi pelayanan publik. Dengan adanya inovasi pelayanan publik diharapkan dapat



membuat masyarakat semakin sadar akan terwujudnya pelayanan publik yang prima. Sesuai pada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi bahwa dalam rangka percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia, setiap instansi baik di pemerintah pusat maupun daerah harus terus menciptakan dan mengembangkan inovasi yang berkelanjutan.

Hasil penelitian melalui indikator berkelanjutan dimana kegiatan pelayanan secara online merupakan salah satu kebutuhan dalam meningkatkan pelayanan publik. Segala kebutuhan masyarakat yang terintegritasi dengan data kependudukan akan lebih mudah jika dilaksanakan secara online. Pelaksanaan pelayanan secara online juga sendiri sebagai upaya mendukung visi pemerintah kota dalam membentuk *smart city*.

Berdasarkan teori dan hasil penelitian dapat dilihat bahwa inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus senantiasa berkelanjutan dengan melihat dampak positive dan negative dari hadirnya pola pelayanan secara online di masyarakat. Selain peningkatan SDM aparatur pemerintah juga perlu dilengkapi sarana dan prasarana yang memadai sehingga kualitas pelayanan tetap berdasarkan target yang telah ditetapkan. Kegiatan pelayanan secara online sendiri di Kota Makassar akan terus dilakukan sebagai bagian dari visi pemerintah kota Makassar menuju kota dunia.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang Inovasi Pelayanan Publik secara online Pada Kantor Catatan Sipil Kota Makassar maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kebaruan, dampak covid-19 di Kota Makassar serta kebijakan pembatasan sosial yang dilakukan pemerintah mendorong perubahan kegiatan pelayanan kearah yang baru dengan pendekatan teknologi untuk mendukung pelayanan secara online.
2. Produktifitas, melalui kegiatan pelayanan secara online di Dukcapil Kota Makassar, setiap aparatur telah diarahkan dan dibimbing agar dapat memberikan kegiatan pelayanan maksimal kepada masyarakat melalui pendekatan teknologi.
3. Berdampak, secara positive pelayanan secara online di dukcapil Kota Makassar dapat mempermudah kegiatan pelayanan kepada masyarakat serta meminimalisir penyebaran covid-19. Namun dampak secara negative rentan terjadinya kebocoran informasi publik serta masih minim masyarakat beradaptasi dengan pola pelayanan yang baru.
4. Berkelanjutan, dinas kependudukan dan catatan sipil Kota Makassar telah menyusun strategi peningkatan pelayanan

secara online untuk terus dilakukan pembaharuan dan peningkatan pelayanan sebagai upaya mendukung visi pemerintah Kota Makassar menjadi *smart city*.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan oleh peneliti tentang Inovasi Pelayanan Publik secara online Pada Kantor Catatan Sipil Kota Makassar. Untuk meningkatkan kualitas layanan dalam inovasi pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar, peneliti memberi saran agar:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar mampu memberikan sosialisasi secara menyeluruh pada masyarakat tentang inovasi-inovasi yang sudah dibuat sehingga tujuan yang ingin dicapai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat terwujud sesuai yang diharapkan.
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar seharusnya memiliki aplikasi resmi yang dapat memudahkan masyarakat yang ingin mencari tau tentang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.
3. Bagi masyarakat harus membiasakan diri dengan pola pelayanan secara online sehingga kegiatan pelayanan dapat berjalan secara efektif dan efisien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agranoff, R. (2014). *Reconstructing Bureaucracy For Service: Innovation In The Governance Era. In Public Innovation Through Collaboration And Design*. Routledge: New York.
- Alburi, D. (2003). *inovasi di sektor publik*. Jakarta: PT elex mediakomputindo.
- Atmojo, M. ., Fridayani, H. ., & Pratiwi, V. . (2021). Komparasi Penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Publik Di Era New Normal. *Jurnal Transformasi Administrasi*, 11(02).
- Cahyanti, A. ., & Purnama, B. . (2012). Pembangunan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas Pakis Baru Nawangan. *Journal Speed - Sentra Penelitian Engineering Dan Edukasi*, 4(4), 1979–9330.
- De, J. J., & Hartog, D. . (2003). *Leadership As A Determinant Of Innovative Behavior. A Conceptual Framework*.
- Djamrut, D. . (2015). Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 3(3), 1472–1486.
- Dwiyanto, I. (2009). *kebijakan publik berbasis dynamic policy analysis*. Yogyakarta: Gava media.
- Everett, M. . (2003). *Diffusion Of Innovation*. New York: Free Press.
- Fandy, T. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima* (Edisi 2). Yogyakarta: Andi.
- Fitriana, D. N. (2014). Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif Tentang Inovasi Boarding Pass System Dalam Meningkatkan Kualitas Kereta Api PT KAI Di Stasiun Gubeng Surabaya). *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen*, 2(1).
- Gumular, P. C. (2016). *Inovasi Pelayanan Administrasi Terpadu*

Kecamatan Kota Sumenep, Kabupaten Sumenep. *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen*, 4(3).

Heriani, F. . (2020). *Kebijakan dan Kesigapan Pemerintah Kunci Tangani dampak Covid-19*. Hukumonline.Com.

Lanin, D., & Nailuredha, H. (2016). The Analysis Of Foreigner Satisfaction And Service Quality Of Immigration Office Padang. *Proceeding Of International Conference On Ethics In Governance (ICONEG 2016)*, 84.

Larassaty, L. (2020). *Kunci Sukses Ridwan Kamil Lindungi Jawa Barat Dari Covid-19 Hingga Dinilai Sebagai Wilayah Paling Responsif*. Gridhealth.

Lewin. (1951). *Field Theory In Social Science*. Harper: New York.

Mirnasari, R. . (2013). Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya Bungurasih. *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(1).

Moenie, A. . (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara: Jakarta.

Nawawi, H. (2005). *Penelitian terapan*. Gajah mada universitas press.

Niskanen, W. A. (2017). *Bureaucracy & Representative Government*. Routledge.

Osborn, S. ., & Brown, K. . (2005). *Managingf change and innivation in public service organization*. Routledge: New York.

Pasolong. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Prakarsa, K. N. . (2022). *Pengaruh Inovasi Pelayanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Belakang Padang Kota Batam*.

- Putra, rRzvanda. M. D. (2018). Inovasi pelayanan publik di ere disruptsi (studi tentang keberlanjutan inovasi e-health di kota surabaya). *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 6(2), 1–13.
- Raharjo, R. (2020). *7 Langkah Pitulungan Untuk Percepatan Pencegahan Dan Penanganan Covid-19 Di DIY*. Tribunnews.Com.
- Rahmat, S. (2021). *Perubahan Dan Inovasi Pelayanan Publik Di Era New Normal Pandemi Covid 19*. Universitas Muhammadiyah Jakarta. Indonesia.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV.Afabeta.
- Sumarwan, U. (2011). *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. PT. Ghalia Indonesia: Bogor.
- Suprihatini, A. (2017). *Panduan Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Pusat Inovasi Pelayanan Publik, LAN RI.
- Surjadi. (2009). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Rafika Aditama.
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di sektor publik*. STIA-LAN.Jakarta.
- Widodo, J. (2001). *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Malang: CV. Citra Malang.



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN**

Alamat kantor: Jl.Sultan Alauddin NO.259 Makassar 90221 Tlp.(0411) 866972,881593, Fax.(0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT**

**UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,  
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:**

Nama : Sri Devi

NIM : 105031103720

Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	9 %	10 %
2	Bab 2	17 %	25 %
3	Bab 3	10 %	15 %
4	Bab 4	10 %	10 %
5	Bab 5	5 %	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 25 Mei 2023

Mengetahui

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,

Nursinah, S.Hum.,M.I.P

NBM. 964 591

Jl. Sultan Alauddin no 259 makassar 90222  
Telepon (0411)866972,881 593,fax (0411)865 588  
Website: [www.library.unismuh.ac.id](http://www.library.unismuh.ac.id)  
E-mail : [perpustakaan@unismuh.ac.id](mailto:perpustakaan@unismuh.ac.id)