

Skripsi

**INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN LUWU TIMUR**

PUJI ASTUTI

Nomor Stambuk : 10561 05347 15



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2019

**INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN LUWU TIMUR**

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Administrasi Negara

Disusun dan Diajukan Oleh
PUJI ASTUTI

Nomor Stambuk : 10561 05347 15

Kepada

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2019

PERSETUJUAN

Judul Proposal Penelitian : Inovasi Pelayanan Administrasi Di Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten
Luwu Timur
Nama Mahasiswa : Puji Astuti
Nomor Stambuk : 10561 05347 15
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara




Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Hj. Budi Setiawati, M.Si.


Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si

Mengetahui:

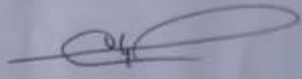
Dekan

Ketua Jurusan



Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si

Ilmu Administrasi Negara



Nasrul Haq, S.Sos, M.PA

PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh TIM Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Fakultas Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan Surat Keputusan/undangan menguji ujian skripsi Dekan Fisipol Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor: 0005/FSP/A.4-II/41/2019 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S.1) dalam program studi Ilmu Administrasi Negara di Makassar pada hari Jumat tanggal 30 bulan September tahun 2019.



Ketua,

Sekretaris,


Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si


Dr. Burhanuddin, S.Sos, M.Si

Penguji:

1. Dr. H. Mappamiring, M.Si (Ketua)

2. Drs. Alimuddin Said, M.Pd

3. Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si

\ ABSTRAK

PUJI ASTUTI. Inovasi Pelayanan Administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Timur (dibimbing oleh Budi Setiawati dan Ihyani Malik).

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh banyaknya inovasi baru yang terus muncul. Adanya ketidakpastian, seperti jadwal pelaksanaan program, alat pendukung baik materi maupun non materi dan masalah jaringan sebagai penyebabnya. Berdasarkan hal tersebut, penulis terdorong untuk mencoba menggambarkan dan menjelaskan tentang inovasi pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Luwu Timur.

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif, dengan informan sebanyak 10 orang yang di pilih berdasarkan pandangan dari penulis bahwa informan tersebut memiliki pengetahuan dan informasi mengenai masalah penulis teliti: Staf Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur, Staf Kecamatan Tomoni, Mangkutana dan Wotu serta Masyarakat yang menetap tinggal di Kabupaten Luwu Timur di tiga Kecamatan yaitu Kecamatan Tomoni, Mangkutana dan Wotu.

Hasil penelitian, menunjukkan bahwa terdapat beberapa inovasi pelayanan yang berjalan diawal tahun 2017, 2018, dan 2019. Semua inovasi masih di berlakukan sampai saat ini. Data menunjukkan bahwa hanya beberapa inovasi yang berjalan normal seperti, inovasi pelayanan *face to face* yang diterapkan di Kantor, reli KTP-el, pembuatan dokumen kependudukan secara daring, pelayanan keliling dan pelayanan *on the street* yang merupakan program baru di tahun ini. Disebabkan banyak kendala yang dihadapi, seperti kurangnya sumber daya manusianya paham teknologi, informasi dan komunikasi (TIK), banyaknya alat yang butuh peremajaan dan ketidak pastian anggaran. Selain itu, paradigma masyarakat yang masih bersifat tradisional menjadi tantangan tersendiri dalam mengubah pandangan masyarakat menghadapi kemajuan TIK saat ini.

Kata kunci: Inovasi, Pelayanan, Administrasi Kependudukan.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Inovasi Pelayanan Administrasi Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Timur”.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, terkhusus oleh Ibu Dr. Hj. Budi Setiawati, M.Si selaku pembimbing I dan Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktunya, tenaga, dan juga arahan dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Abd. Rahman Rahim, SE., MM. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Ibu Dr. Hj. Budi Setiawati, M.Si selaku Pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat di selesaikan.

3. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar sekaligus pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat di selesaikan.
4. Bapak Nasrul Haq. S.Sos, M.PA Selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara dan ibu Nurbiah Tahir S.Sos, M.AP selaku Sekertaris Jurusan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
5. Para dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara dan seluruh staff Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
6. Kedua orang tua saya, ayahanda Saman dan ibunda Suginem yang selalu memberikan doa, semangat, motivasi, cinta dan kasih sayangnya serta memfasilitasi penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Saudara saya Suprayetno, Umi Lestari, Elsa Purwaningsih dan Widia Mayang Sari, terima kasih atas kesabarannya mau menemani penulis saat penelitian dan terima kasih sudah memberikan saran-saran serta motivasi kepada penulis.
8. Kakanda Muh Irvangi yang telah sabar membimbing, mengarahkan dan memberikan motivasi serta dukungan kepada penulis sampai saat ini.
9. Teman-teman ADN kelas C dan D, serta teman-teman seperjuangan Jurusan Ilmu Administrasi Negara 2015 terima kasih atas kebersamaannya.
10. Teman-teman Kos Putri Pojok Tallasalapang III yang selalu mendukung dan memberi semangat penulis serta terima kasih atas kebersamaannya.

11. Para sahabat sekaligus teman-teman seperjuangan dari Kabupaten Luwu Timur, penulis ucapkan terima kasih atas dukungan, motivasi dan kebersamaannya selama ini.
12. Para Kakanda Senior Fisipol, Kakanda Hardiyanti dan yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu terima kasih telah berbagi banyak ilmu, pengalaman dan cerita kehidupan.
13. Keluarga besar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Timur dan seluruh staf-staf yang telah membantu penulis selama penelitian.

Demikian kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Makassar, 30 September 2019

Puji Astuti

DAFTAR ISI

Halaman Pengajuan Skripsi.....	ii
Halaman Persetujuan	iii
Halaman Penerimaan Tim	iv
Halaman Pernyataan Keaslian Karya Ilmiah	v
Abstrak.....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi	x
Daftar Gambar	xii
Daftar Tabel.....	xiii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Inovasi.....	10
B. Konsep Pelayanan	17
C. Konsep Administrasi Kependudukan.....	26
D. Kerangka Pikir	28
E. Fokus Penelitian	30
F. Deskripsi Fokus Penelitian.....	31

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian	33
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	34
C. Sumber Data.....	34
D. Informan Penelitian	35
E. Teknik Pengumpulan Data	36
F. Teknik Analisis Data.....	37
G. Keabsahan Data.....	38

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi atau Karakteristik Obyek Penelitian	39
B. Inovasi Pelayanan Administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Timur	55
C. Hasil Penelitian	96

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	108
B. Saran.....	109
Daftar Pustaka.....	111



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Bagan Kerangka Pikir	29
Gambar 2 Struktur Organisasi.....	46



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Informan Penelitian.....	35
Tabel 2.1 Jumlah Jenis Kelamin Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Timur	47
Tabel 2.2 Tingkat Golongan atau Pangkat Pegawai	48
Tabel 2.3 Realisasi Capaian Kinerja Tahun 2016-2018 Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Luwu Timur	49
Tabel 2.4 Jumlah Penduduk Kabupaten Luwu Timur	50
Tabel 2.5 Inovasi di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Timur	52
Tabel 2.6 Data Inovasi SKPD Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Timur	53
Tabel 2.7 Penduduk Kabupaten Luwu Timur Menurut Agama.....	63
Tabel 2.8 Perbandingan Capaian Realisasi Sasaran Strategis.....	90

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Inovasi Pelayanan Administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Timur mengalami perubahan yang sangat dinamis. Hal ini disebabkan karena banyaknya inovasi baru yang terus muncul sekitar 2 (dua) tahun terakhir ini, tepatnya pada bulan Januari tahun 2017. Inovasi pelayanan tersebut yaitu, Dukcapil masuk desa, pelayanan keliling, aplikasi e-report, pelayanan 4 *in* 1, pembuatan akta nikah *on the spot*, penerbitan KIA, reli KTP- el, program jemput bola, pembuatan dokumen kependudukan secara daring, *face to face*, pelayanan stesel aktif dan *on the street*.

Persoalan pelayanan menjadi masalah yang tiada hentinya sehingga harus terus menerus dicarikan solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Program yang diimplementasikan tidak semua direspon baik oleh masyarakat. Terdapat beberapa inovasi yang menuai kritikan, karena dianggap kurang efektif. Kritikan tersebut mengarah pada program baru yang terus bermunculan dan diterapkan kepada masyarakat, sehingga menimbulkan ketidakpastian.

Penyebab ketidakpastian dalam pelayanan menjadi salah satu masalah yang paling berpengaruh dari banyaknya pengguna perantara atau biro jasa di kalangan masyarakat dalam mengakses layanan tertentu (Dwiyanto, 2015:39). Banyak keluhan masyarakat dari tahun ke tahun di Luwu Timur yang

mengeluhkan masalah pelayanan administrasi kependudukannya. Hal ini menjadi penyebab banyaknya masyarakat yang malas mengurus dokumen kependudukan karena dianggap prosesnya yang terlalu lama dan rumit, belum lagi faktor lain, seperti waktu dan jarak yang ditempuh cukup lama yaitu kurang lebih 2 (dua) jam untuk perjalanan dari desa ke Kota.

Sejak tahun 2016 pelayanan administrasi yang diberikan dikatakan belum maksimal, terutama pelayanan kartu tanda penduduk (KTP) dalam pembuatan KTP elektronik (e-KTP), dikarenakan banyaknya alat perekam foto yang rusak, jaringan yang buruk, belum lagi tinta, blanko KTP habis dan anggaran operasional yang minim. Hal ini disampaikan Luthfi selaku anggota DPR RI dalam Resesnya saat mengecek jumlah warga yang mengurus KTP di Kelurahan Malili (Rahim, 2016).

Pada bulan November tahun 2017, diadakannya inovasi baru yaitu program Dukupil masuk Desa, dengan cara masing-masing Kepala Desa memasukkan permohonan agar desanya didatangi. Program ini bertujuan untuk mendekatkan pelayanan kependudukan ke warga sekaligus mengurangi jumlah wajib KTP yang tidak ber e-KTP (Ismar, 2017). Program ini berjalan belum cukup satu bulan sudah menuai kritikan, sehingga dianggap kurang efektif. Hal ini disebabkan banyak masyarakat dan aparat Desa yang belum merespon baik program ini.

Bahri Suli selaku Sekertaris Daerah (SEKDA) Kabupaten Luwu Timur pada bulan Desember dalam sosialisasinya mengatakan, bahwa data yang diperolehnya menunjukkan banyak masyarakat yang belum mengurus berkas-

berkas administrasi kependudukan, yang dilihat dari data jumlah penduduk yaitu sebanyak 294.383 jiwa, yang wajib memiliki KTP sebanyak 196.368 jiwa, sedangkan yang belum perekaman 18.816 jiwa dan yang belum memiliki Kartu Keluarga (KK) sebanyak 3.368 jiwa (Yd, 2017).

Pelayanan menjadi hal yang sangat penting untuk dibahas dan terus-menerus diperbaharui, karena pelayanan merupakan salah satu kunci tolak ukur kinerja Pemerintah. Sejalan dengan hal tersebut, saat ini Pemerintah Kabupaten Luwu Timur terus mengeluarkan inovasi baru untuk mengatasi masalah Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau biasa disingkat menjadi DISDUKCAPIL Kabupaten Luwu Timur.

Inovasi tersebut mulai muncul pada tahun 2018 tepatnya pada bulan Juni dalam rangka mengadakan pelayanan keliling dengan menggunakan mobil khusus untuk menjangkau di desa hingga ke dusun di setiap Kecamatan yang ada di Kabupaten Luwu Timur (Ikp, 2018). Pada tahun yang sama tepatnya di bulan September, Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur mengadakan inovasi pelayanan baru yaitu pelayanan *out door*. Hal ini di adakan karena jaringan yang buruk. Ungkap Bija selaku pelaksana tugas (Plt) Kepala Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur (Ikp, 2018).

Disdukcapil merilis program baru sebagai cara memaksimalkan pelayanan di tahun 2019 ini, yaitu program jemput bola atau pelayanan langsung ke Desa. Hal ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat memperoleh dokumen kependudukan. Selain itu, inovasi ini bertujuan untuk mengakomodir warga transmigran yang belum tercatat sebagai masyarakat Luwu Timur (Muliady,

2019). Dalam memaksimalkan pelayanan, sangat dibutuhkan adanya standar Pelayanan untuk melihat bagaimana *input*, *proses*, *output*, dan *outcome* yang akan dihasilkan.

Dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang terdapat pada pasal 1 ayat 7 menjelaskan bahwa standar pelayanan merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian untuk melihat kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Standar Pelayanan yang diberikan telah diatur dalam peraturan Pemerintah (PP) Nomor 2 Tahun 2018 ayat (1, 2 dan 3) disebutkan bahwa, “standar pelayanan minimal yang disingkat SPM merupakan ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan Pemerintahan wajib yang berhak diperoleh setiap warga Negara secara minimal”. Kedua, “pelayanan dasar adalah pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dasar warga Negara”. Pada ayat ketiga berbunyi “jenis pelayanan dasar adalah jenis pelayanan dalam rangka penyediaan barang atau jasa kebutuhan dasar yang berhak diperoleh oleh setiap warga Negara secara minimal”. Dalam hal ini, Pemerintah Daerah sangat berperan penting untuk mewujudkan kebijakan dari Pemerintah Pusat. Pemerintah Daerah merupakan ujung tombak struktur Pemerintahan Daerah yang memiliki kekuasaan untuk bertindak dalam mengelola praktek penyelenggaraan Pemerintahan. (Yamil, 2014:1).

Agar Pelayanan Publik berjalan dengan baik, sangat diperlukan adanya *responsivitas* (kepekaan dan kemampuan pemerintah) dalam pelayanan. Untuk mewujudkan tata laksana penyelenggaraan pelayanan publik yang struktural dan partisipatif, Pemerintah Kabupaten Luwu Timur telah mengemasnya dalam Peraturan Daerah Nomor 40 Tahun 2011 tentang pelayanan Publik dan partisipasi masyarakat.

Salah satu dari Pelayanan umum untuk memenuhi kebutuhan Publik adalah pelayanan struktural. Selama perubahan administrasi tidak berjalan sebagaimana mestinya, maka diperlukan inovasi untuk menyelamatkan kegiatan administrasi.

Pelayanan yang diberikan oleh instansi Pemerintah di Kabupaten Luwu Timur sangat beraneka ragam. Antara satu instansi dengan instansi yang lain tidaklah sama Pelayanan yang dibutuhkan, adapun kesamaannya sangatlah jarang ditemukan.

Banyak organisasi-organisasi sektor publik yang merasa kurang tertantang untuk menumbuhkan kemampuan bersaing. Hal ini di picu karena mereka berada dalam iklim nonkompetitif dan bahkan tidak merasa bermasalah dalam hal kelangsungan hidupnya. Jadi, wajar apabila konsep inovasi kurang berkembang di organisasi instansi Pemerintahan.

Menurut Suwarno (Anggraeny, 2013:1), Inovasi pada saat ini menjadi sebuah keharusan untuk membuat ketersediaan layanan yang semakin mudah, murah, terjangkau, dan merata. Terciptanya suatu inovasi merupakan ukuran nyata keberhasilan dari otonomi daerah. Keberadaan inovasi sangatlah penting

untuk pelayanan, karena dapat memberikan terobosan baru untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Kepuasan masyarakat semenjak adanya otonomi daerah semakin meningkat, karena setiap pemerintah daerah berkewajiban untuk melakukan inovasi yang dibutuhkan oleh daerahnya (Anggraeny, 2013:1).

Desentralisasi di era reformasi telah mendorong semakin kuatnya otonomi daerah sehingga keanekaragaman dalam pelayanan dan pembangunan menjadi suatu keniscayaan. Kemampuan membentuk lingkungan didasarkan pada kemampuan organisasi dalam melakukan inovasi sehingga produk dan jasa yang dihasilkan dapat diterima oleh lingkungan. Inovasi dibutuhkan untuk memberikan layanan yang mencerminkan ketersediaan bagi pilihan-pilihan dan menciptakan keanekaragaman metode pelayanan (Muluk, 2008).

Mengatur Pelayanan sangatlah penting terutama dalam reformasi birokrasi sebagai salah satu Instrumen pengendalian korupsi. Banyak program baru muncul tetapi masalah pelayanan terkadang belum bisa terhindari. Kegagalan birokrasi merespons dinamika lingkungannya secara wajar sering kali mendorong warga dan pemangku kepentingan yang membutuhkan pelayanan dari birokrasi mencari jalan pintas agar dapat memenuhi kebutuhannya dengan cara seperti yang diharapkannya. Dikarenakan, proses kerja dalam birokrasi pemerintah sangat panjang dan kompleks. Sehingga, kelembagaan yang buruk dapat mempermudah terjadinya transaksi korupsi dengan mempertemukan aktor yang memiliki kesanggupan membayar pungli dan aktor pemburu rente (mencari dan memperoleh keuntungan) (Dwiyanto, 2015:166-167). Ketika salah satu yang

terdapat didalam manajemen tersebut ada yang bermasalah, maka akan bermasalah pula *output* yang akan dihasilkan dari program tersebut.

Kendala yang dihadapi dalam pelayanan publik bukanlah hal yang asing lagi untuk didengar, apalagi pada era modern saat ini. Inilah sebagai tugas dari pemerintah untuk meminimalisir masalah yang terjadi. Dalam hal ini, pemerintah juga butuh respon dari masyarakat. Ketika pemerintah sudah tidak mampu dalam menangani kebutuhan warganya yang semakin meningkat, maka disitulah pemerintah sangat membutuhkan adanya kerja sama dengan instansi atau organisasi lain yang mendukung program kerjanya. Hal ini dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat.

Memuaskan hati masyarakat bukanlah suatu hal yang mudah terutama dalam merencanakan yang akan dilakukan untuk meminimalisir permasalahan, tidak bisa dipandang sebelah mata saja. khususnya di Kabupaten Luwu Timur, banyak masyarakat yang mengeluhkan tentang pelayanannya. Untuk mengatasi persoalan ini, Pemerintah Kabupaten Luwu Timur terus membuat inovasi baru dalam menangani pelayanan di Disdukcapil guna untuk mengatur kembali Pelayanan yang ada di Kabupaten Luwu Timur. Apalagi, menata pelayanan sangat penting dalam reformasi birokrasi Pemerintah sebagai salah satu langkah pengendalian korupsi. Dilihat dari permasalahan diatas, maka penelitian ini akan mengangkat judul **Inovasi Pelayanan Administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Timur.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana *Relative Advantage* Inovasi Pelayanan Administrasi di Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur?
2. Bagaimana *Compatibility* Inovasi Pelayanan Administrasi di Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur?
3. Bagaimana *Complexity* Inovasi Pelayanan Administrasi di Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur?
4. Bagaimana *Triability* Inovasi Pelayanan Administrasi di Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur?
5. Bagaimana *Observability* Inovasi Pelayanan Administrasi di Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu, sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana *Relative Advantage* atau keuntungan relatif Inovasi Pelayanan Administrasi di Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur.
2. Untuk mengetahui bagaimana *Compatibility* atau kesesuaian Inovasi Pelayanan Administrasi di Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur.
3. Untuk mengetahui bagaimana *Complexity* atau kerumitan Inovasi Pelayanan Administrasi di Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur.

4. Untuk mengetahui bagaimana *Triability* atau kemungkinan Inovasi Pelayanan Administrasi di Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur.
5. Untuk mengetahui bagaimana *Observability* atau kemudahan Inovasi Pelayanan Administrasi di Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur.

D. Manfaat Penelitian

Sesuai dengan tujuan dan rumusan masalah di atas, maka manfaat dari penelitian ini yaitu:

1. Manfaat teoritis

- a. Memberikan sumbangan pemikiran bagi ilmu pengetahuan dalam bidang inovasi pelayanan.
- b. Sebagai referensi atau pijakan untuk peneliti selanjutnya yang berhubungan dengan inovasi pelayanan.

2. Manfaat praktis

- a. Selain untuk memperluas wawasan dan pengetahuan serta pengalaman, juga sebagai sarana berfikir untuk bahan pembelajaran dan berlatih bagi penulis.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran bagi Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur sebagai bahan pertimbangan untuk mengambil keputusan dalam penataan kembali Pelayanan Administrasi guna untuk meminimalisir permasalahan dalam Pelayanan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Inovasi

1. Pengertian inovasi

Inovasi merupakan konsep yang berkembang dari waktu ke waktu, sehingga dapat menyesuaikan dengan kebutuhan serta perkembangan zaman (Ilismawati, 2016). Dari segi bahasa menurut *Oxford Learner's Pocket Dictionary* dalam Suharsaputra (2016: 243) Inovasi/*innovation* berarti “*new idea, methods, etc, to innovate*” (ide baru, metode, untuk berinovasi) berarti “*make changes, introduce new things*” (membuat perubahan, memperkenalkan hal-hal baru).

Menurut Drucker dan Hesselbein (Suharsaputra, 2016: 243-244) mengatakan ide baru tumbuh dari kreativitas maupun kelompok, kemudian ide-ide baru dalam bentuk tertentu itu di praktikan untuk kepentingan manusia, individu, kelompok atau organisasi dan penerapan itu akan mengakibatkan perubahan pada individu, kelompok, atau organisasi, dengan kata lain inovasi adalah perubahan yang menciptakan dimensi kinerja yang baru. Sedangkan Albury dalam Ilismawati (2016) secara sederhana mendefinisikan inovasi sebagai *new ideas that work* yang berarti bahwa inovasi adalah berhubungan erat dengan ide-ide baru yang bermanfaat. Dapat dikatakan bahwa inovasi merupakan suatu konsep pemikiran yang didasarkan pada kebutuhan individu maupun kelompok.

Menurut PERMENPAN dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 inovasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut inovasi adalah terobosan jenis pelayanan, baik merupakan suatu gagasan atau ide kreatif

orisinal dan/atau adaptasi atau modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Sedangkan inovasi daerah menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.

Hurley and Hult (Sartika, 2015: 5) mendefinisikan inovasi merupakan sebuah mekanisme dari perusahaan agar dapat menyesuaikan diri dengan lingkungannya, hal ini menuntut perusahaan agar mampu menciptakan pemikiran dan gagasan baru serta dapat menawarkan produk yang inovatif untuk meningkatkan pelayanan yang akan memuaskan pelanggan.

Schiemann dalam Sartika (2015: 135) menjelaskan inovasi sebagai kemampuan mengembangkan dan melaksanakan ide-ide baru, kreatifitas yang mendorong pelayanan jasa dan produk yang lebih baik, serta ketangkasan beradaptasi dengan lingkungan yang berubah atau lanskap yang kompetitif. Dengan pengertian lain Inovasi adalah mekanisme suatu lembaga yang bertujuan untuk beradaptasi di dalam lingkungan yang sangat dinamis dan berkelanjutan, melalui upaya untuk menciptakan suatu pemikiran yang baru, gagasan baru dan memberikan solusi yang dapat menyelesaikan persoalan secara lebih efektif dan efisien. (Sartika, 2015: 148).

Dari banyaknya pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa inovasi merupakan suatu sistem baru yang muncul dari kreatifitas, ide ataupun gagasan baru yang bertujuan untuk memodifikasi ataupun memberikan solusi atas suatu persoalan yang ingin dicari jalan keluarnya di lingkungan tersebut.

2. Ciri-ciri inovasi

Ciri-ciri inovasi menurut Sari (2017:11-12) ada 4 (empat), yaitu:

- a. Khas, adanya kekhasan atau ciri khas yang dimiliki dalam sebuah inovasi berguna untuk membedakan antara satu inovasi dengan inovasi lainnya.
- b. Baru, yaitu setiap inovasi haruslah merupakan ide ataupun gagasan baru yang memang belum pernah diungkapkan ataupun dipublikasikan sebelumnya.
- c. Terencana, yaitu sebuah inovasi yang akan dikembangkan terlebih dahulu akan melalui proses dan banyak pertimbangan yang sudah direncanakan sebelumnya.
- d. Memiliki tujuan, yaitu seperti yang telah di jelaskan sebelumnya, inovasi merupakan aktivitas terencana untuk mengembangkan objek-objek tertentu.

3. Tujuan inovasi

Inovasi dibuat pasti memiliki tujuan, secara umum tujuan dari inovasi sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kualitas, yaitu meningkatkan nilai sesuatu hal yang sudah ada, agar memiliki keunggulan dan manfaat yang lebih bernilai dari sebelumnya.
- b. Mengurangi biaya, yaitu inovasi dapat membantu mengurangi biaya, khususnya biaya tenaga kerja.
- c. Menciptakan pasar baru, yaitu produk yang lebih bernilai tinggi sebagai hasil dari inovasi, maka hal ini akan menciptakan pasar baru di masyarakat.

- d. Memperluas jangkauan produk, yaitu dengan menghadirkan alat atau teknologi baru yang dapat memperluas informasi atau jangkauan produk layanan akan memudahkan sebuah inovasi untuk diadopsi masyarakat.
- e. Mengganti produk atau layanan, yaitu untuk mengganti inovasi yang kurang efektif dan efisien.
- f. Mengurangi konsumsi energi, yaitu penghematan pemakaian dan penggunaan tenaga.

4. Jenis atau tipe inovasi

Menurut UNDESA (Saenab, 2017:17) inovasi dalam kajian administrasi publik dapat dibedakan dalam beberapa tipe atau jenis, yang meliputi:

- a. *Institutional innovations*, yaitu inovasi kelembagaan berfokus pada pembaruan lembaga yang sudah dibangun atau menciptakan lembaga yang benar-benar baru (*focus on the renewal of established institutions and/or the creation of new institutions*).
- b. *Organizational innovation*, yakni inovasi organisasi berkaitan dengan memperkernalkan prosedur atau teknik manajemen yang baru dalam Administrasi Publik (*the introduction of new working procedures or management techniques in public administration*).
- c. *Process innovation*, yaitu inovasi proses di mana fokus pada peningkatan kualitas penyediaan pelayanan (*focuses on the improvement of the quality of public service delivery*).

d. *Conceptual innovation*, yaitu inovasi konseptual yang diarahkan pada pengenalan bentuk baru pemerintahan (*the introduction of newforms of governance*) misalnya *interactive policy-making*, *engaged governance*, *people's budget reforms*, *horizontal networks* (pembuatan kebijakan interaktif, tata kelola yang terlibat, reformasi anggaran rakyat, jaringan horisontal).

5. Karakteristik inovasi

Karakteristik inovasi merupakan sifat dari difusi inovasi, dimana karakteristik inovasi merupakan salah satu yang menentukan kecepatan suatu proses inovasi. Menurut Roger (Suharsaputra, 2016:246-248) terdapat lima karakteristik/atribut inovasi "*five attributes of innovations*" yaitu:

- a. *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif adalah tingkat kelebihan dari suatu inovasi. Seseorang akan lebih mudah menerima sebuah inovasi jika itu lebih menguntungkan baginya, baik itu dari segi ekonomi, waktu, kepuasan, kenyamanan dan tingkat prestasi sosial. Semakin meningkatnya efektivitas dan efisiensi dalam sebuah inovasi akan menjadi tolak ukur dalam inovasi tersebut. Semakin tinggi manfaat, semakin tinggi dan cepat kemungkinan diadopsi.
- b. *Compatibility* atau Kesesuaian, untuk menunjukkan tingkat kesesuaian antar inovasi, kondisi dan harapan masyarakat atau organisasi, perlu adanya pertimbangan dari sosial budaya di tempat di mana inovasi itu akan diterapkan.

- c. *Complexity* atau Kerumitan, merupakan suatu tingkatan kerumitan sebuah inovasi. Semakin sederhana inovasi tersebut maka semakin mudah masyarakat menerimanya dan sebaliknya semakin sulit tingkat kerumitan inovasi tersebut maka semakin sulit masyarakat mengadopsi inovasi tersebut. Oleh karena itu, inovasi perlu diformulasikan dalam bentuk yang sederhana (paling tidak sama kerumitannya dengan yang sudah ada), semakin sederhana suatu inovasi semakin tinggi dan cepat diadopsi.
- d. *Triability* atau Kemungkinan, menunjukkan kedapatdicobaan suatu inovasi. Suatu inovasi yang dapat di implementasikan dengan mudah akan memudahkan masyarakat mengadopsi inovasi tersebut. Hal ini dilakukan untuk melihat apakah inovasi itu dapat diuji cobakan dan pantas diterapkan di masyarakat. Semakin bisa dicobakan suatu inovasi semakin tinggi dan cepat diadopsi.
- e. *Observability* atau Kemudahan, hal ini menunjukkan tingkat kemudahan dari hasil sebuah inovasi yang dapat diamati dengan mudah dan cepat.

6. Faktor yang mendorong inovasi

Faktor-faktor yang mendorong inovasi menurut Nasution dan Kartajaya (2018:28-29) mengatakan ada tiga yaitu:

- a. Efisiensi merupakan perbandingan anatara *output* dengan *input* yang telah dikaitkan dengan standar kinerja atau target yang telah ditetapkan. Proses yang efisien dapat tercapai dengan proses, sehingga produk/jasa menjadi lebih murah, lebih cepat dan mendukung tingkat produktivitas.

- b. Efektivitas merupakan perbandingan antara *outcome* dengan *output*. *Outcome* yang dimaksud yaitu, hasil akhir yang dicapai sedangkan *output* yaitu, aktivitas/program yang dijalankan agar *outcome* tercapai. Suatu organisasi, program, atau kegiatan dinilai efektif apabila *output* yang dihasilkan bisa memenuhi tujuan yang diharapkan dengan biaya yang *reasonable* (masuk akal) atau dikatakan *spending wisely* (menyelesaikan dengan bijak).
- c. *Need and want* (butuh dan lingkungan) merupakan suatu keunggulan kompetitif untuk menciptakan nilai ekonomis yang lebih tinggi dibandingkan sebelumnya dengan mempertimbangkan kebutuhan lingkungan atau masyarakat. Akan tetapi, kualifikasi sumber daya manusia (SDM) merupakan aspek *output* terpenting dalam menentukan hasil.

7. Proses inovasi

Atribut yang tercakup dalam suatu inovasi merupakan dasar penting bagi seseorang atau organisasi untuk menentukan apakah inovasi tersebut akan diadopsi atau tidak. Pemahaman akan karakteristik atau atribut inovasi akan diperoleh melalui komunikasi inovasi/difusi inovasi dari satu pihak keada pihak lain melalui saluran tertentu. Dalam setiap difusi tercakup inovasi, saluran komunikasi, waktu dan sistem sosial. Adopsi inovasi oleh unit adopsi akan ditentukan oleh bagaimana unsur-unsur tersebut dipandang oleh masyarakat secara individual atau secara organisasi, proses tersebut akan melibatkan

keputusan unit adopsi inovasi (*innovation decision process*). (Rogers dalam Suharsaputra, 2016:248).

Difusi Inovasi terdiri dari kata difusi dan inovasi. Everett M. Rogers mendefinisikan difusi sebagai proses dimana suatu inovasi dikomunikasikan melalui saluran tertentu dalam jangka waktu tertentu di antara para anggota, sosial atau perubahan sosial. Sedangkan inovasi yaitu suatu gagasan yang dianggap baru oleh individu atau kelompok masyarakat. Jadi, difusi inovasi adalah proses penyebaran informasi mengenai ide-ide baru yang bertujuan untuk memudahkan dan mengubah sistem sosial tertentu. Tujuan utama dari difusi inovasi adalah diadopsinya suatu inovasi (ilmu pengetahuan, teknologi dan bidang pengembangan masyarakat) oleh anggota sosial tertentu. Sistem sosial dapat berupa individu, kelompok informal, organisasi sampai kepada masyarakat.

B. Konsep Pelayanan Publik

1. Pengertian pelayanan publik

Menurut Kasmir (Sari, 2017:20) mengartikan pelayanan sebagai tindakan kepada pelanggan atau nasabah. Pengertian pelayanan menurut Davidow dalam Achmad (2010:180) mengatakan bahwa pelayanan merupakan suatu hal yang jika diterapkan dalam suatu produk dapat meningkatkan daya dan nilai terhadap pelanggan). Sedangkan menurut Barata dalam Sari (2017:20) pelayanan merupakan rangkaian kegiatan berinteraksi secara langsung antara satu orang dengan orang lain untuk menyediakan kepuasan pelanggan. Dapat diartikan pelayanan merupakan suatu aktivitas tertentu yang dilakukan seseorang untuk

memenuhi kebutuhan orang lain baik bersifat material berupa barang maupun non material berupa jasa.

Menurut Setijanigrun (Pratama, 2013:220) mengartikan pelayanan publik (*public service*) sebagai suatu perwujudan dari fungsi-fungsi aparatur sipil yang menjadi abdi masyarakat disamping sebagai abdi Negara. Pelayanan publik merupakan kegiatan untuk pemenuhan kebutuhan setiap manusia sebagai penerima pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara Negara (Mirnasari 2013:4). Agung Kurniawan (Dalam Pratama, 2013:220) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang memiliki kepentingan tertentu sesuai dengan aturan dan tata cara yang sudah ada. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan (Mahmudi, 2013:234).

Pelayanan publik menurut Undang-undang RI Nomor 25 Tahun 2009 yaitu suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang telah sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan yang dimaksud penyelenggara pelayanan publik telah dijelaskan pada pasal 1 ayat 2 yaitu penyelenggaraan pelayanan yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan lain yang dibentuk semata-mata hanya untuk kegiatan pelayanan.

Monir mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. (Ilismawati, 2016:5-6). Sedangkan Sinambela dalam Saenab (2017:13) mengatakan tentang pelayanan public merupakan suatu kegiatan yang dilakukan pemerintah untuk mencapai suatu kegiatan yang menguntungkan hasilnya dalam setiap kegiatan baik itu kepuasan yang terikat pada suatu produk secara fisik maupun non fisik.

Dari berbagai pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu tindakan atau aktivitas yang dilakukan oleh penyelenggara dalam memenuhi atau melayani kebutuhan masyarakat yang sesuai dengan tata cara yang sudah ditetapkan sebelumnya.

2. Standar pelayanan

Standar pelayanan menurut Mahmudi (2013:230) mengatakan bahwa spesifikasi teknis pelayanan yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan pelayanan. Menurutnya, standar pelayanan publik harus wajib dimiliki oleh penyelenggara pelayanan, hal ini dikarenakan untuk menghindari terjadinya ketidak sesuaian pemberian harapan dengan yang diharapkan publik yang memungkinkan akan timbulnya kesenjangan harapan (*expectation gap*) yang tinggi.

Dalam Undang-undang RI Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat 7 menjelaskan bahwa standar pelayanan merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas

pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Cakupan standar pelayanan menurut Mahmudi (2013: 230-231), sekurang-kurangnya meliputi: prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana dan kompetensi petugas pemberi pelayanan. Bentuk pemenuhan standar pelayanan institusi penyedia di Indonesia, baik ditingkat pemerintah pusat maupun daerah adalah kewajiban untuk melaksanakan standar pelayanan minimal (SPM). (Mahmudi, 2013:233).

Dalam PP Nomor 2 Tahun 2018 menjelaskan standar pelayanan minimal yang disingkat SPM adalah ketentuan mengenai suatu jenis dan mutu dari pelayanan dasar yang merupakan suatu urusan dari Pemerintahan wajib yang berhak diperoleh kepada setiap warga Negara secara minimal. Dijelaskan juga yang dimaksud pelayanan dasar adalah pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dasar warga Negara.

SPM mencakup kewenangan wajib instansi penyedia pelayanan, jenis pelayanan, dan nilai (*benchmark*). Kewenangan wajib merupakan suatu bentuk kewenangan instansi yang menyediakan pelayanan sehingga penyelenggaraannya diwajibkan oleh pemerintah agar pelayanan dasar ini dapat terlaksana di masyarakat. Jenis pelayanan yaitu bentuk pelayanan yang merupakan pelaksanaan kewenangan wajib yang diberikan oleh instansi. Sedangkan jenis pelayanan yang ditentukan indikatornya tersebut ditetapkan nilai (*benchmark*). Nilai inilah yang menjadi SPM yang harus dipenuhi (Mahmudi, 2013:233).

3. Asas pelayanan

Dalam memberikan pelayanan, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan, yaitu: (Mahmudi, 2013:228)

- a. Transparansi, yaitu pemberian pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan bisa diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai agar mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, yaitu pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, yaitu pemberian pelayanan publik yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan sesuai dengan prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, merupakan suatu peran serta masyarakat dalam mengikuti penyelenggaraan pelayanan dengan melihat bagaimana aspirasi, kebutuhan dan harapan dari masyarakat.
- e. Tidak diskriminatif (kesamaan hak), yaitu pemberian pelayanan publik tidak boleh bersifat diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial dan ekonomi.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, merupakan suatu pemberi dan penerima pelayanan yang harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing bagi setiap pihak.

4. Prinsip pelayanan publik

Prinsip-prinsip pelayanan publik menurut Mahmudi (2013:229) adalah sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan prosedur. Prosedur pelayanan hendaknya mudah dan tidak berbeli-belit. Hal ini untuk memudahkan masyarakat dan mengefisienkan waktu.
- b. Kejelasan, dalam hal ini yaitu meliputi persyaratan teknis dan administratif dalam pelayanan publik, pejabat yang memiliki kewenangan dan bisa bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, persoalan, sengketa, atau tuntutan dalam pelaksanaan pelayanan publik, serta rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayarannya.
- c. Kepastian waktu. Pelaksanaan pelayanan publik harus memiliki kejelasan dan proses pelayanan bisa diselesaikan dalam kurun waktu tertentu yang sudah ditentukan.
- d. Akurasi produk pelayanan publik yaitu produk pelayanan publik yang akan diberikan kepada masyarakat harus akurat, benar, tepat, dan sah.
- e. Kelengkapan sarana dan prasarana. Tersedianya perlengkapan sarana dan prasarana kerja berupa peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk dalam penyediaan sarana teknologi informasi dan komunikasi.
- f. Keamanan. Proses dan produk pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum tanpa ada penekanan atau intimidasi kepada masyarakat dalam pemberian layanan.

- g. Tanggung jawab. Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang diberikan amanah harus bisa bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- h. Kemudahan akses. Pelayanan yang diberikan harus bisa memudahkan masyarakat terutama tempat dan lokasi yang mudah dijangkau oleh masyarakat serta dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika yang ada.
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus disiplin, sopan, santun, ramah, dan ikhlas.
- j. Kenyamanan. Dalam memberikan pelayanan harus melihat aspek lingkungan. Karena pelayanan teratur, ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, dan fasilitas yang lengkap sebagai pendukung pelayanan, seperti toilet, tempat ibadah, dan sebagainya.

5. Indikator produk pelayanan

Menurut Lenvine (Mirnasari 2013:6), untuk mengukur kepuasan pelayanan paling tidak harus memenuhi tiga indikator, yakni:

- a. *Responsiveness* atau responsivitas adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.
- b. *Responsibility* atau tanggung jawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.

- c. *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan *stakeholder* dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

6. Pola penyelenggaraan pelayanan

Terdapat 4 (empat) pola penyelenggaraan pelayanan publik menurut Mahmudi (2013) yaitu:

- a. Pola fungsional, yaitu pelayanan publik yang harus diberikan oleh penyelenggara pelayanan harus sesuai tugas, fungsi dan kewenangannya.
- b. Pola terpusat, yaitu pelayanan publik yang diberikan secara tunggal dari penyelenggara pelayanan yang diberikan wewenang dari penyelenggara pelayanan yang bersangkutan.
- c. Pola terpadu, terdiri atas 2 (dua) bentuk:
 - 1) Terpadu satu atap. Pola pelayanan ini dilaksanakan pada satu tempat meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai hubungan untuk dilayani melalui beberapa pintu.
 - 2) Terpadu satu pintu. Pola pelayanan terpadu satu pintu ini dilaksanakan pada satu tempat yang mencakup berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.
- d. Pola gugus tugas, yaitu pola pelayanan yang dilakukan petugas pelayanan publik secara perorangan yang ditempatkan pada instansi pemberi layanan

tertentu. Selain itu, pola penyelenggaraan pelayanan dapat di kembangkan dalam rangka menemukan dan menciptakan inovasi peningkatan pelayanan.

7. Klasifikasi pelayanan

Klasifikasi pelayanan menurut Mahmudi (2013) terdapat 2 (dua) kategori utama, yaitu:

- a. Pelayanan kebutuhan dasar yang meliputi: kesehatan, pendidikan dasar, dan kebutuhan pokok masyarakat.
- b. Pelayanan umum yang terbagi dalam tiga kelompok:
 - 1) Pelayanan administrative adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya: pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), akta kelahiran, akta kematian, paspor dan lain-lainnya.
 - 2) Pelayanan barang merupakan pelayanan yang memiliki bentuk atau jenis barang yang menjadi kebutuhan, misalnya: jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, dan penyediaan air bersih.
 - 3) Pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, drainase, dan sebagainya.

C. Konsep Administrasi Kependudukan

Menurut The Liang Gie (Mulyono, 2013:376) administrasi adalah segenap rangkaian perbuatan penyelenggaraan dalam setiap usaha kerjasama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan tertentu. Administrasi juga diartikan sebagai suatu proses pengorganisasian sumber kegiatan sehingga tugas pekerjaan dalam organisasi tingkat apapun dapat dilaksanakan dengan baik (Anggara, 2012: 11). Sedangkan menurut Siagian (2014: 2) administrasi merupakan keseluruhan proses kerja sama yang dilakukan antara dua orang tau lebih yang didasarkan pada rasionalitas agar tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai. Jadi, dapat disimpulkan bahwa administrasi merupakan rangkaian suatu kegiatan kerja sama antara dua orang atau lebih berdasarkan rasionalitas agar tujuan yang sudah ditetapkan dapat tercapai.

Kerja sama dalam kehidupan sosial sangat penting, karena manusia sebagai makhluk sosial tidak bisa hidup tanpa adanya hubungan dengan manusia lain baik itu urusan kecil ataupun besar kita tetap membutuhkan orang lain agar dapat membantu atau bekerja sama (Nasution, dkk, 2015: 50).

Pengertian administrasi kependudukan menurut Rohman, dkk (2013: 965) mengatakan bahwa administrasi kependudukan merupakan suatu rangkaian sebuah kegiatan yang dilakukan untuk menata dan menertibkan dokumen serta data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan yang hasilnya akan digunakan untuk pelayanan dan untuk pembangunan lainnya. Menurut Widjaja dalam (Mulyono, 2013:377) administrasi kependudukan adalah kegiatan

pencatatan data kependudukan pada buku administrasi kependudukan di desa dan kelurahan.

Penyelenggaraan administrasi kependudukan menurut Perda Kabupaten Luwu Timur Nomor 1 Tahun 2012 menjelaskan bahwa yang dimaksud dokumen kependudukan yaitu dokumen resmi yang diterbitkan oleh suatu instansi pemerintah yang dalam pelaksanaannya mempunyai kekuatan sebagai alat bukti aotentik yang dihasilkan dari sebuah pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Dalam hal ini yang dimaksud data kependudukan merupakan data perseorangan terstruktur yang merupakan hasil dari kegiatan pendaftaran tersebut. Sedangkan yang dimaksud pendaftaran penduduk yaitu pencatatan, pelaporan, pendataan serta penerbitan dokumen kependudukan. Pelaksanaan administrasi kependudukan ini akan dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil disingkat (Disdukcapil), atau dalam bahasa inggris *Department of Population and Civil Registration*, adalah sebuah organisasi perangkat daerah yang dibentuk dari peraturan daerah atau biasa disebut dinas yang memiliki pelaksana dari Pemerintah daerah dibidang kependudukan dan pencatatan sipil yang dipimpin oleh kepala dinas yang memiliki tanggungjawab dari Bupati melalui sekretaris daerah.

Disdukcapil merupakan organisasi Daerah dimana setiap pegawainya memiliki fungsi dan tugas pokok masing-masing sesuai amanah yang dibebankan kepada mereka. Pelayanan yang diberikan diantaranya yaitu penerbitan berupa KTP, KK, surat kependudukan, dan akta pencatatan sipil, sedangkan pelayanan

lain yang biasa diberikan seperti pendaftaran kependudukan, izin tinggal terbatas atau tinggal tetap, pindah datang penduduk, penduduk pendatang atau musiman, dan register akta pencatatan sipil yang meliputi 5 (lima) jenis yaitu kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian dan pengakuan anak.

Kewajiban Disdukcapil dalam melaksanakan administrasi kependudukan, yaitu:

1. Mendaftar peristiwa kependudukan dan mencatat peristiwa penting.
2. Memberikan pelayanan yang sama kepada setiap penduduk atau pelaporan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting.
3. Menerbitkan dokumen kependudukan.
4. Menjaga kerahasiaan dan keamanan data atas peristiwa kependudukan dan peristiwa penting.

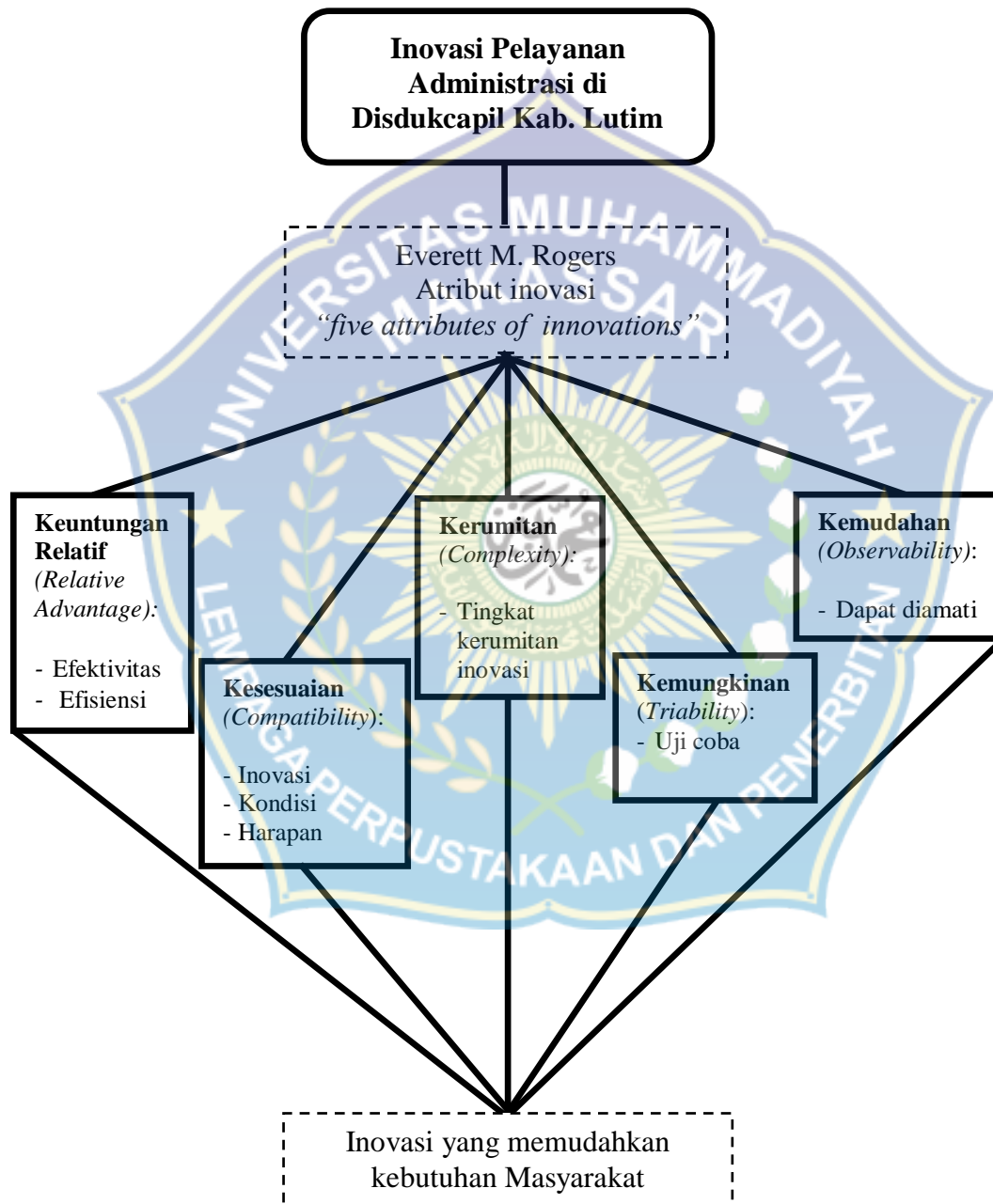
D. Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan suatu gambaran penelitian yang berlandaskan teori tentang apa yang akan digunakan. Hal ini dapat memudahkan seseorang untuk mengetahui fokus dari sebuah penelitian ini.

Penelitian ini berfokus pada teori Everett M. Rogers yang membahas tentang atribut inovasi "*five attributes of innovations*". Kreativitas muncul karna adanya ide baru untuk menjadi inovasi yang akan di implementasikan. Dari implementasi atau adopsi inovasi di lihat menggunakan 5 (lima) atribut inovasi yaitu, *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif), *Compatibility* (Kesesuaian), *Complexity* (Kerumitan), *Triability* (Kemungkinan) dan *Observability*

(Kemudahan). Atribut inovasi tersebut akan digunakan sebagai alat atau langkah untuk mengkaji inovasi pelayanan administrasi di Disdukcail Kabupaten Luwu Timur. Adapun gambaran kerangka pemikiran tersebut adalah sebagai berikut.

Gambar 1
Bagan Kerangka Pikir



E. Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan inti dari apa yang ingin diteliti oleh peneliti. Karena adanya keterbatasan, baik tenaga, dana, dan waktu, agar penelitian lebih terfokus, maka peneliti tidak akan melakukan penelitian terhadap keseluruhan yang ada pada objek atau situasi sosial tertentu, tetapi perlu menentukan fokus (Sugiyono, 2016: 290). Sesuai dengan hal tersebut, penelitian ini difokuskan pada inovasi pelayanan administrasi di Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur. Tujuannya untuk mendeskripsikan layanan inovatif di Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur dengan melihat bagaimana inovasi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat setelah banyaknya inovasi baru yang muncul. Untuk melihat itu semua, peneliti menggunakan teori Everett M. Rogers yang membahas atribut inovasi atau "*five attributes of innovations*". Dari fokus penelitian ini dibagi menjadi 5 (lima) sub fokus yaitu, *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif), *Compatibility* (Kesesuaian), *Complexity* (Kerumitan), *Triability* (Kemungkinan) dan *Observability* (Kemudahan). Sub fokus inilah yang akan digunakan sebagai alat atau bahan untuk mengkaji inovasi pelayanan administrasi di Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur.

F. Deskripsi Fokus Penelitian

1. *Relative Advantage* atau keuntungan relatif yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu bagaimana tingkat kelebihan dari suatu inovasi yang mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan inovasi pelayanan administrasi sebelumnya di Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur. Hal ini akan menitik beratkan pada tingkat efektivitas dan efisiensi dalam sebuah inovasi. Karena semakin tinggi manfaat maka semakin tinggi dan cepat kemungkinan inovasi itu diadopsi.
2. *Compatibility* atau kesesuaian yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu menunjukkan tingkat kesesuaian antara inovasi, kondisi dan harapan masyarakat dengan mempertimbangkan sosial budaya yang ada di Kabupaten Luwu Timur. Budaya organisasi yang terbuka dan berorientasi perubahan tentu akan menjadi modal penting bagi berkembangnya inovasi dalam organisasi, untuk itu prinsip-prinsip inovasi dan kondisinya (persyaratan) harus mendapat perhatian.
3. *Complexity* atau Kerumitan yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu tingkat kerumitan dari sebuah inovasi pelayanan administrasi di Disdukcapil yang diterapkan ke masyarakat Kabupaten Luwu Timur. Pada hakikatnya inovasi hadir untuk menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, karena semakin sederhana suatu inovasi semakin tinggi dan cepat diadopsi oleh masyarakat.
4. *Triability* atau Kemungkinan yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu tingkat apakah suatu inovasi dapat dicoba terlebih dahulu atau harus terikat untuk menggunakannya. Karena, suatu inovasi harus mampu menunjukkan

keunggulannya. Semakin bisa dicobakan suatu inovasi maka semakin tinggi dan cepat diadopsi. Hal ini dilakukan peneliti untuk melihat apakah inovasi itu dapat diuji cobakan dan pantas diterapkan di masyarakat yang ada di Kabupaten Luwu Timur.

5. *Observability* atau Kemudahan yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu sebuah inovasi yang dapat diamati dari bagaimana inovasi tersebut bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Hal ini di tekankan pada tingkat kemudahan dari hasil sebuah inovasi pelayanan administrasi di Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur yang dapat diamati dengan mudah dan cepat.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan kurang lebih selama 2 (dua) bulan setelah keluarnya surat izin penelitian dari LP3M, yaitu pada tanggal 25 Mei sampai 25 Juli tahun 2019. Penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Luwu Timur Provinsi Sulawesi Selatan, tepatnya di Kantor Disdukcapil dan di tiga Kecamatan yaitu Kecamatan Tomoni, Kecamatan Mangkutana dan Kecamatan Wotu. Tiga Kecamatan ini, peneliti jadikan tempat penelitian dengan pertimbangan baik tenaga, dana, waktu dan jarak tempat penelitian dengan tempat tinggal peneliti yang dapat dijangkau dalam waktu kurang dari satu jam.

Peneliti mengambil tempat penelitian di Kantor Disdukcapil untuk mengambil data-data yang berkaitan dengan penelitian ini dan memastikan data-data tersebut apakah sudah sesuai atau belum dengan yang di lapangan. Sedangkan di Kecamatan, penelitian ini berfungsi untuk mengetahui bagaimana inovasi tersebut di implementasikan, dengan pertimbangan memilih beberapa Kecamatan yang memiliki kategori jumlah penduduk terbanyak, sedang dan terendah. Bukan hanya itu, peneliti juga melihat Kecamatan yang telah diterapkan inovasi tersebut. Hal ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana inovasi Disdukcapil yang diterapkan di kantor dan disetiap Kecamatan yang ada di Kabupaten Luwu Timur.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kualitatif. Dimana peneliti akan mendeskripsikan secara utuh dan mendalam tentang realitas sosial dan fenomena yang terjadi di masyarakat.

Adapun tipe penelitian yang digunakan yaitu penelitian fenomenologi. Tipe penelitian ini digunakan untuk memberikan gambaran mengenai masalah yang diteliti dan untuk memperoleh data berdasarkan dari sumber objek langsung di lapangan.

C. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini ada 2 (dua) yaitu, data primer dan data sekunder.

1. Data primer

Dimana sumber data primer dalam penelitian ini di dapatkan dari data-data yang diperoleh dari hasil wawancara langsung dan berupa dokumentasi atau foto.

2. Data sekunder

Sumber data sekunder peneliti peroleh dari berbagai arsip, laporan, buku, skripsi, jurnal dan di berbagai media massa.

D. Informan Penelitian

Informan yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat Kabupaten Luwu Timur yang sudah menikah dan sudah pernah merasakan inovasi yang diberikan Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan *sampling purposive* yang merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalnya, responden merupakan orang yang telah menetap tinggal di daerah tersebut. Penelitian ini tidak menggunakan informan yang belum menikah. Karena, orang yang belum menikah dianggap belum memiliki data yang cukup valid bila dibandingkan dengan tujuan dari penelitian ini.

Tabel 1.1
Informan penelitian

No.	Informan
1.	Staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Timur`
2.	Staf Kecamatan Tomoni, Mangkutana dan Wotu
3.	Masyarakat

Di lihat dari tabel 1.1 diatas dapat di jelaskan sebagai berikut:

1. Staf Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur yang di maksud pada penelitian ini yaitu, Kepala Dinas yang memiliki fungsi sebagai penyelenggara perumusan pelaksanaan kebijakan teknis di semua bidang yang terkait dengan urusan kependudukan dan pencatatan sipil, pelaksanaan administrasi dinas, dan dia yang bertanggung jawab penuh kepada Bupati terkait tugas dan fungsinya

sebagai Kepala Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur. Jadi, peneliti menganggap dialah yang lebih mengetahui urusan-urusan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

2. Staf Kecamatan yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu, staf yang bekerja di setiap Kecamatan yang ada di Kabupaten Luwu Timur dan yang dianggap memiliki informasi keterkaitan dengan penelitian ini. Penelitian ini dilaksanakan di tiga Kecamatan yaitu, Kecamatan Tomoni, Kecamatan Mangkutana dan Kecamatan Wotu.
3. Masyarakat yang di maksud dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menetap dan bertempat tinggal di Kabupaten Luwu Timur. Dalam hal ini, masyarakat Kabupaten Luwu Timur yang sudah menikah dan sudah pernah merasakan inovasi yang diberikan Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu, observasi, wawancara, dan dokumentasi.

1. Observasi

Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini bertujuan untuk melihat langsung antara kesesuaian dengan kondisi yang terjadi dilapangan.

2. Wawancara

Wawancara yang dilakukan peneliti bertujuan untuk memperoleh informasi sebanyak-banyaknya dari narasumber.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan peneliti bertujuan sebagai bukti peneliti bahwa telah melakukan penelitian dan mengambil data yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Seperti, berupa foto, buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan dan di website resmi Kabupaten Luwu Timur dan di Kantor Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan suatu analisis yang didasarkan oleh data yang diperoleh, dikembangkan, disusun dan disimpulkan dalam sebuah penelitian sehingga mudah dipahami (Sugiyono, 2016:246-253). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tiga teknik analisis data yaitu, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi data.

1. Data *Reduction* atau reduksi data, dalam penelitian ini dilakukan untuk memilah data-data yang perlu atau tidak perlu dimasukkan dalam penelitian ini. Dalam artian merangkum, memilih hal-hal yang pokok dan memfokuskan pada hal-hal yang penting saja.
2. Penyajian data atau Data *Display* dalam penelitian ini dilakukan dalam bentuk uraian singkat bersifat naratif yang memberikan penyajian data dalam bentuk matriks dan grafik, dengan begitu penelitian dapat menguasai data.
3. Penarikan kesimpulan atau verifikasi yang dilakukan yaitu untuk menyimpulkan hasil penelitian yang mewakili secara keseluruhan dari penelitian yang telah dilakukan.

G. Keabsahan Data

Salah satu cara untuk mengetahui keabsahan data yaitu, menguji kredibilitas data dengan cara *triangulasi* (bermacam-macam). Terdapat tiga *triangulasi* dalam penelitian yaitu, *triangulasi* sumber, *triangulasi* teknik dan *triangulasi* waktu. Hal ini dilakukan peneliti dengan mempertimbangkan baik tenaga dan waktu penelitian.

1. *Triangulasi* sumber dilakukan peneliti untuk mengecek kembali data-data yang telah dikumpulkan dari berbagai sumber. Dalam artian teknik keabsahan data dengan membandingkan hasil wawancara dengan isi dokumen.
2. *Triangulasi* teknik di gunakan peneliti untuk mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Apabila dengan teknik kredibilitas data, menghasilkan data yang berbeda maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan karena sudut pandangnya berbeda-beda.
3. *Triangulasi* waktu dilakukan peneliti untuk mengecek kembali data-data yang diperoleh dengan cara menggunakan teknik wawancara atau teknik lain dalam waktu dan situasi yang berbeda sampai di temukan kepastian datanya. Seperti, data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari belum tentu sama pada sore harinya.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi atau Karakteristik Obyek Penelitian

1. Gambaran umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Timur

Indonesia merupakan Negara yang memiliki keberagaman dan heterogenitas yang sangat kompleks, terutama suku dan kebudayaannya yang tersebar luas di berbagai wilayah. Salah satunya di Sulawesi Selatan khususnya di Kabupaten Luwu Timur.

Kabupaten Luwu Timur secara geografis berada di sebelah ujung Timur Sulawesi Selatan. Wilayah ini merupakan hasil pemekaran dari Kabupaten Luwu Utara yang disahkan dengan Undang-undang Nomor 7 Tahun 2003 pada tanggal 25 Februari 2003. Salah satu Kabupaten yang memiliki heterogenitas penduduk, beragam suku dan kebudayaan. Agar terwujudnya pemerintahan yang baik di Negara ini, sangat dibutuhkan adanya pelaksanaan kegiatan secara efektif dan efisien, sehingga kebijakan yang dibuat benar-benar bermanfaat untuk kepentingan masyarakat.

Pengelolaan secara cepat tentunya tidak terlepas dari data kependudukan yang *ter-update*. Komitmen pemerintah Kabupaten Luwu Timur untuk melakukan pelayanan di bidang kependudukan di wujudkan dengan dibentuknya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Timur melalui peraturan daerah Kabupaten Luwu Timur Nomor 8 Tahun 2016. Dalam mempertanggung

jawabkan kinerjanya, sangat dibutuhkan adanya laporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah.

Adanya penyusunan laporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah (LAKIP) merupakan bentuk komitmen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Timur untuk secara konsisten mengelolah setiap program secara professional dan dapat dipertanggung jawabkan secara akuntabel.

Dalam pelayanan dan mekanisme administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, Pemerintah Kabupaten Luwu Timur berpedoman pada Undang-undang Negera Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang pencabutan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2008 tentang persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Luwu Timur Nomor 8 Tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat daerah. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil memiliki tugas pokok dan kewajiban dalam melaksanakan urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil atau biasa sering disebut Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur merupakan satuan kerja perangkat Daerah Kabupaten, yang memiliki tugas membantu Bupati dalam menyelenggarakan urusan bidang kependudukan dan pencatatan sipil.

Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2017 tentang unit pelaksana teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota, menjelaskan tentang Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kabupaten atau Kota (UPT Disdukcapil Kabupaten/Kota) merupakan unit pelayanan urusan administrasi kependudukan di tingkat Kecamatan yang berkedudukan di bawah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten.

Pelaksanaan tugas Disdukcapil Kabupaten atau Kota berada dibawah pengawasan Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau biasa disebut Ditjen Dukcapil. Merekalah yang memiliki kewenangan dalam pengadaan atau penyelenggaraan yang dibutuhkan dalam pelayanan administrasi kependudukan. Ditjen Dukcapil merupakan unsur pelaksana Kementerian dalam Negeri di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.

2. Kondisi geografis kantor Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Luwu Timur terletak di Kecamatan Malili yang merupakan Ibukota Kabupaten Luwu Timur. Secara geografis, Kabupaten Luwu Timur memiliki sebelas Kecamatan yaitu, Kecamatan Burau, Wotu, Tomoni, Tomoni Timur, Angkona, Malili, Towuti, Nuha, Wasuponda, Mangkutana dan Kalaena. Kecamatan Malili merupakan kecamatan yang paling strategis dimana Kantor Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur terletak di tengah-tengah Kabupaten. Secara topografis wilayah ini merupakan daerah berbukit-bukit. Kantor Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur berada di jalan Dr. Soekarno Hatta. Berdasarkan kondisi wilayah tersebut, dapat dikatakan bahwa kantor Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya mempunyai posisi yang strategis dalam memberikan kontribusinya terhadap pembangunan daerah.

3. Visi dan misi kantor Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur

Untuk mewujudkan pelayanan yang prima, efektif dan efisien, Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur memiliki visi dan misi, yaitu sebagai berikut:

a. Visi

“Luwu Timur Terkemuka 2021”. Visi ini merupakan visi Pemerintah Kabupaten Luwu Timur yang dijabarkan sesuai dengan urusan Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur yang diuraikan sebagai berikut:

- 1) Sistem administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan pendataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.
- 2) Pencatatan sipil adalah pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang dalam registrasi pencatatan sipil pada instansi pelaksana.
- 3) Tertib dimaknai bahwa dalam melaksanakan kegiatan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil selalu menjalankan tahapan ataupun prosedur yang berlaku melewati tahapan yang sudah ditentukan dan tidak menyimpang dari aturan-aturan yang berlaku.
- 4) Akurat dimaknai bahwa dalam pelaksanaan kegiatan pencatatan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, data yang ada dan yang diberikan harus benar, tidak memberikan data palsu, harus otentik dan tidak memanipulasi data sehingga data tersebut dapat dipertanggung jawabkan.

5) Dinamis dimaknai bahwa dalam melaksanakan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, data yang ada harus mengikuti perkembangan waktu yang terakhir, sehingga perubahannya kelihatan setiap waktu, apakah data yang ada itu statis atau tidak atau misalkan dokumen yang di miliki masih berlaku atau tidak.

b. Misi

“Mendorong reformasi Birokrasi untuk tata kelola Pemerintahan yang baik”.

Misi ini merupakan misi ke enam dari misi Pemerintah Kabupaten Luwu Timur. Tekad Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang semaksimal mungkin, guna tertib dalam penertiban dokumen kependudukan di bidang pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta pengelolaan database kependudukan di Kabupaten Luwu Timur untuk kepentingan perencanaan pembangunan dan pihak lain dalam skala waktu yang ditentukan. Misi ini memiliki tujuan, sebagai berikut:

- 1) Mewujudkan setiap penduduk memiliki dokumen kependudukan yang akurat dan dinamis.
- 2) Mewujudkan kinerja pelayanan perangkat daerah yang efektif, efisien dan akuntabel.

4. Sarana dan prasarana kantor Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur

a. Sarana

Sarana kegiatan yang dimiliki oleh Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur sebagai penunjang proses pelayanan prima kepada Masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan termasuk perbaikan, pemeliharaan kebersihan dan kenyamanan dalam melakukan aktivitas ditunjang dengan tersedianya gedung yang telah dilengkapi dengan ruang tunggu, mesin antrian, loket stempel, tujuh loket pelayanan yang siap menerima berkas, alat perekam foto, monitor, *ac*, papan pengumuman, tv monitor, kursi besi, *harddisk* eksternal, printer, *scanner* dan mobil pelayanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil.

b. Prasarana

Dalam rangka meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan, aspek kecukupan dan kewajaran penyediaan prasarana pada dasarnya telah memenuhi standar. Untuk menjamin penyelenggaraan proses pelayanan kepada masyarakat yang mengurus administrasi kependudukannya. Ruangan ini cukup memadai dan memberikan kenyamanan masyarakat yang akan mengurus KTP-el, kartu keluarga, akta kelahiran, akta nikah, dan akta kematian dengan tersedianya fasilitas yang dilengkapi dengan gedung, ruang tunggu, WC pria dan wanita yang cukup terjaga kebersihannya, halaman parkir yang memadai dan mushallah. Ruangan tunggu pelayanan administrasi kependudukan ini dilengkapi dengan layar monitor yang digunakan untuk menampilkan nomor urut, nomor kasir antrian, status proses pendaftaran serta dilengkapi sistem suara sebagai pemanggil nomor antrian. Dalam pengurusannya tidak dipungut biaya apapun.

Hal ini sangat mendukung tertibnya pelayanan administrasi kependudukan yang ada di Kantor Disdukcapil untuk mewujudkan setiap penduduk memiliki dokumen kependudukan yang akurat, dinamis dan mewujudkan kinerja pelayanan perangkat daerah yang efektif, efisien dan akuntabel.

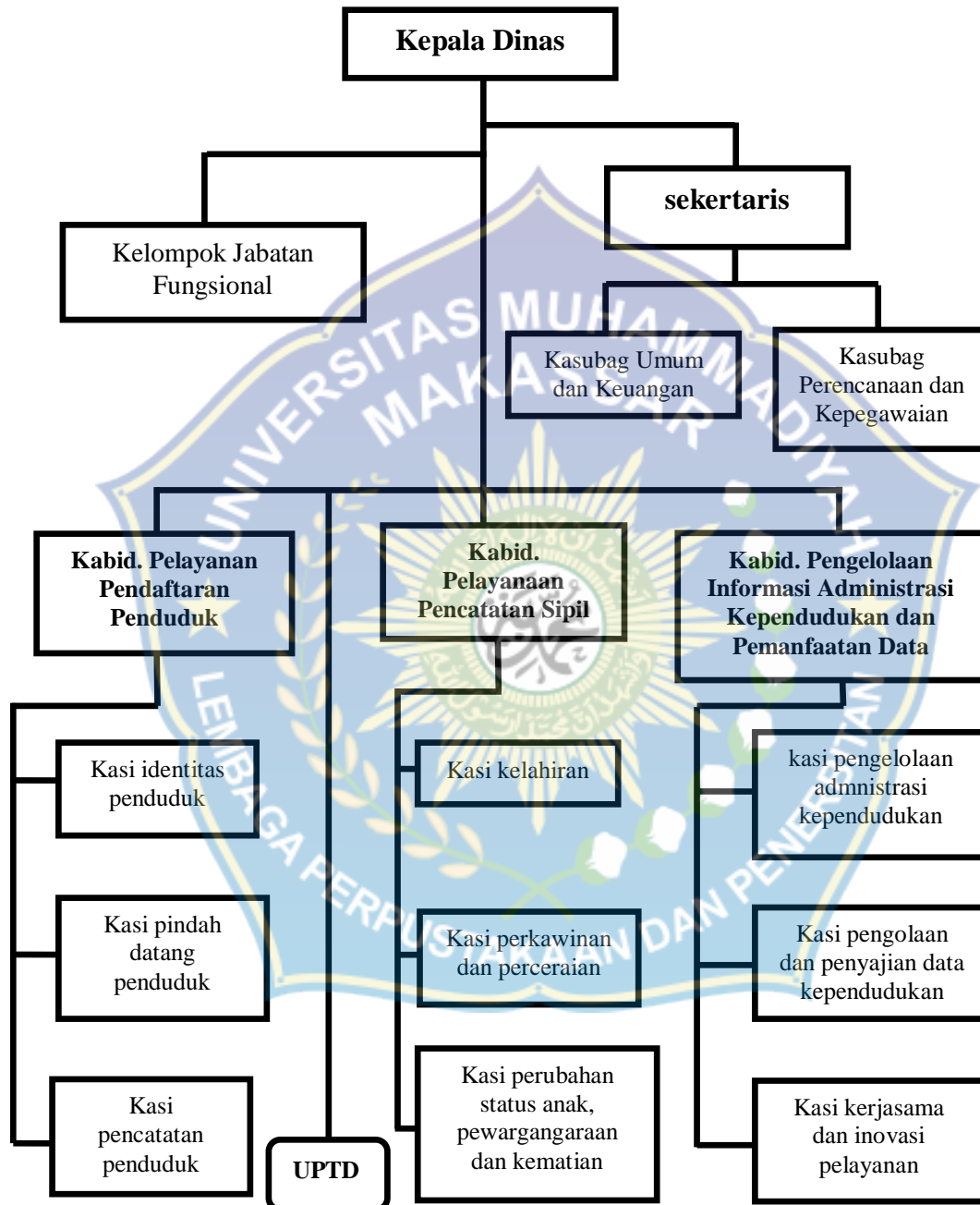
5. Tugas dan fungsi Disdukcapil

Tugas pokok Disdukcapil yaitu melaksanakan urusan Pemerintah di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang meliputi fasilitas pelayanan administrasi kependudukan, pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan pemanfaatan data. Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. Perumusan kebijakan Dinas
- b. Penyusunan rencana strategis Dinas
- c. Penyelenggaraan pelayanan umum di bidang kependudukan dan pencatatan sipil
- d. Penyelenggaraan evaluasi program dan kegiatan Dinas.

6. Struktur organisasi Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur

Gambar 2
STRUKTUR ORGANISASI
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Timur



Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Timur 2019.

7. Sumber daya manusia

Sumber daya manusia (SDM) sangat penting dalam menunjang kinerja organisasi. Untuk melaksanakan dan menjalankan suatu program sangatlah dibutuhkan adanya SDM guna mendukung terlaksananya program dengan baik. Oleh karena itu, SDM yang cukup dan berkompotensi akan mendorong keberhasilan suatu program. Untuk mengetahui keadaan sumber daya aparatur pada Kantor Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 2.1
Jumlah jenis kelamin pegawai
kantor Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur

No.	Jenis Kelamin	Jumlah
1.	Laki-laki	19
2.	Perempuan	22
	Total	41

Sumber: *Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur*, 2019.

Dari tabel 2.1 diatas dapat dilihat bahwa jumlah sumber daya aparatur pada Kantor Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur, dilihat dari jenis kelamin laki-laki berjumlah 19 (Sembilan belas) orang dan perempuan 22 (dua puluh dua) orang. Pegawai di Kantor Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur dominan perempuan. Hal ini sangat berpengaruh pada pengelolaan pekerjaan yang lebih bersifat membutuhkan keahlian, kompeten dalam masing-masing bidang.

Hingga akhir tahun 2018, jumlah pegawai Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur sebanyak 19 (Sembilan belas) orang PNS dan 22 (dua puluh dua) orang upah jasa. Berdasarkan keadaan sumber daya aparatur pada kantor Disdukcapil

Kabupaten Luwu Timur, maka dapat dilihat pangkat atau golongan sebagai berikut:

Tabel 2.2
Tingkat golongan atau pangkat pegawai

No	Golongan	Jumlah (Orang)
Golongan IV		
1.	Golongan IV/d	-
2.	Golongan IV/c	-
3.	Golongan IV/b	1
4.	Golongan IV/a	4
Golongan III		
1.	Golongan III/d	6
2.	Golongan III/c	1
3.	Golongan III/b	2
4.	Golongan III/a	3
Golongan II		
1.	Golongan II/d	-
2.	Golongan III/c	2
3.	Golongan III/b	-
4.	Golongan III/a	-
Upah Jasa		22
Total		41

Sumber: *Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur*, 2019.

Dari tabel 2.2 diatas dapat dilihat bahwa jumlah pegawai yang memiliki tingkat golongan IV (empat) terdapat 5 (lima) orang, jumlah pegawai tingkat golongan III (tiga) sebanyak 12 (dua belas) orang dan tingkat golongan II (dua) berjumlah 2 (dua) orang. Sedangkan yang bekerja sebagai upah jasa sebanyak 22 (dua puluh dua) orang. Jadi, total keseluruhan pegawai yang ada di Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur sebanyak 41 (empat puluh satu) orang.

Secara terperinci pejabat struktural berjumlah 14 (empat belas) orang dengan rincian eselon III terdapat 6 (enam) orang dan eselon IV sebanyak 8 (delapan) orang. Sedangkan pejabat fungsional berjumlah 5 (lima) orang, operator

computer sebanyak 13 (tiga belas) orang, staf terdapat 4 (empat) orang, cleaning service 2 (dua) orang, sopir 2 (dua) orang dan penjaga malam terdapat 1 (satu) orang. Jadi, dapat dikatakan sumber daya manusia yang ada di Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur lebih dari cukup.

8. Data Kependudukan Kabupaten Luwu Timur

Sebelum mengetahui lebih lanjut apa saja inovasi yang dihadirkan Disdukcapil, terlebih dahulu melihat bagaimana realisasi capaian kinerja Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur, sebagai berikut:

Tabel 2.3
Realisasi Capaian Kinerja Tahun 2016-2018 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Timur

Pelayanan	No	Keterangan	2016	2017	2018
Bidang Pendaftar	1	Jumlah Penduduk	293,978	295,904	299,975
	2	Wajib KTP	195,956	198,622	200,534
	3	Kepemilikan KTP	175,927	181,355	191,879
	4	Kepala Keluarga	81,122	82,259	85,028
	5	Kepemilikan Kartu Keluarga	68,547	78,434	80,956
	6	Penduduk Merekam	6,448	6,337	11,248
	7	Migrasi Masuk	9,276	9,114	8,279
	8	Migrasi Keluar	6,816	7,745	9,032
Bidang Pencatatan	9	Jumlah Kelahiran	3,575	3,821	8,124
	10	Memiliki Akta Kelahiran	3,210	3,516	3,809
	11	Jumlah Usia 0-18 Tahun	109,808	109,461	111,476
	12	Usia 0-18 Tahun ber Akta Kelahiran	74,218	77,880	84,223
	13	Jumlah Kematian	1,312	995	1,266
	14	Memiliki Akta Kematian	621	985	993
	15	Penerbitan Akta Kelahiran	9,932	10,479	9,830
	16	Penerbitan Akta Perkawinan Non Muslim	701	638	566

	17	Kepemilikan Akta Kelahiran	96,761	107,871	120,592
	18	Jumlah Pasangan Nikah	67,425	68,281	69,889
	19	Penerbitan Akta Perkawinan/Buku Nikah	10,800	12,873	17,054
	20	Penerbitan Akta Perceraian Non Muslim	23	22	29

Sumber: *Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur, 2019.*

Dari tabel 2.3 diatas, dapat di lihat bahwa realisasi capaian kinerja tahun 2016 sampai 2018 Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur mengalami kenaikan. Pelayanan yang dilakukan pada bidang pendaftaran dan bidang pencatatan dari tiga tahun terakhir ini terus mengalami peningkatan secara signifikan.

Untuk melihat banyaknya jumlah kependudukan di setiap Kecamatan dalam tiga tahun terakhir ini di Kabupaten Luwu Timur, sebagai berikut:

Tabel 2.4
Jumlah Penduduk Kabupaten Luwu Timur
Tahun 2016-2018

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk					
		Tahun 2016		Tahun 2017		Tahun 2018	
		(jiwa)	(%)	(jiwa)	(%)	(jiwa)	(%)
1.	Mangkutana	22.925	7,80	22,868	7,73	22.827	7,61
2.	Nuha	23.709	8,06	23,867	8,07	24.003	8,00
3.	Towuti	37.750	12,84	39,542	13,36	41.510	13,84
4.	Malili	41.475	14,11	41,653	14,08	42.610	14,20
5.	Angkona	24.813	8,44	24,955	8,43	25.297	8,43
6.	Wotu	33.728	11,47	33,531	11,33	33.694	11,23
7.	Burau	36.247	12,33	35,753	12,08	35.463	11,82
8.	Tomoni	26.011	8,85	26,220	8,86	26.489	8,83
9.	Tomoni Timur	13.55	4,61	13,63	4,61	13.80	4,60

		9		4			
10.	Kalaena	12.01 4	4,09	12.12 9	4,10	12.33 4	4,11
11.	Wasuponda	21.74 7	7,40	21.75 2	7,35	21,94 6	7,32
Jumlah		293.978		295.904		299.975	

Sumber: *Data Kependudukan Semester II, Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur, 2019.*

Dari tabel 2.4 diatas, dapat diketahui bahwa angka jumlah penduduk di Kabupaten Luwu Timur dari tiga tahun terakhir ini mengalami naik turun. Dari sebelas Kecamatan yang ada di Kabupaten Luwu Timur, kategori jumlah penduduk terbanyak terdapat di Kecamatan Malili, Towuti, Burau, Wotu dan jumlah penduduk kategori sedang terdapat di Kecamatan Tomoni, Angkona, dan Nuha. Sedangkan jumlah penduduk kategori terendah terdapat di Kecamatan Wasuponda, Kalaena, Tomoni Timur, dan Mangkutana.

Dalam penelitian ini peneliti hanya fokus di tiga Kecamatan yang ada di Kabupaten Luwu Timur. Hal ini dikarenakan bukan semata-mata hanya asal memilih tempat, akan tetapi semua sudah di pertimbangkan dengan matang oleh peneliti baik itu tempat, waktu dan tenaga. Ketiga Kecamatan tersebut yaitu, Kecamatan Wotu memiliki jumlah penduduk kategori terbanyak di tahun 2018 sebanyak 33.694 jiwa dan Kecamatan Tomoni memiliki jumlah penduduk kategori sedang di tahun 2018 sebanyak 26.489 jiwa, serta Kecamatan Mangkutana yang memilki jumlah penduduk kategori terendah di tahun 2018 yaitu 22.827 jiwa.

Untuk melihat bagaimana inovasi di Disdukcapil ini diterapkan maka peneliti mengambil Kecamatan yang memiliki kategori jumlah penduduk terbanyak, sedang atau rata-rata dan yang paling rendah. Hal ini dilakukan agar

data yang diperoleh dapat mewakili bagaimana inovasi tersebut di implementasikan di seluruh Kecamatan yang ada di Kabupaten Luwu Timur.

9. Inovasi yang di hadirkan

Inovasi pelayanan administrasi di Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur yang hadir dua tahun terakhir ini, cukup banyak dan semua masih berjalan sampai saat ini. Inovasi ini termasuk jenis inovasi *process innovation*, dimana inovasi fokus pada peningkatan kualitas penyediaan pelayanan publik. Inovasi tersebut antara lain:

Tabel 2.5
Inovasi di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Luwu Timur

No	Nama Inovasi	Mulai di berlakukannya	Penjelasan/gambaran umum
1.	Aplikasi <i>e-report</i>	2017	Aplikasi yang dapat mengetahui secara langsung berapa dokumen kependudukan yang dibuat berdasarkan harian, mingguan sesuai kebutuhan.
2.	<i>Face to face</i>	2017	<i>Face to face</i> atau tatap muka langsung. Dengan kecepatan layanan <i>one day service</i> dan tersedianya tujuh loket pelayanan yang siap untuk menerima berkas sesuai kebutuhan masyarakat.

Sumber: *Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur, 2019.*

Dari tabel 2.5 di atas dapat dilihat bahwa terdapat dua inovasi yang diterapkan di Kantor Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur. Inovasi tersebut adalah aplikasi *e-report* dan *Face to face* yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Inovasi ini mulai diberlakukan pada tahun 2017.

Inovasi aplikasi *e-report* tidak termasuk dalam fokus penelitian ini. Karena, inovasi ini di tujukan untuk pegawai Disdukcapil agar dapat memudahkan tugas pegawai dalam hal untuk mengetahui secara langsung berapa dokumen kependudukan yang dibuat berdasarkan harian, mingguan sesuai yang dibutuhkannya. Sedangkan penelitian ini melihat bagaimana inovasi pelayanan administrasi ini diterapkan di masyarakat.

Terdapat dua macam inovasi yang di hadirkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Timur, yang pertama yaitu inovasi yang diterapkan di Kantor Disdukcapil dan yang kedua merupakan inovasi yang diterapkan di lapangan langsung. Dalam hal ini, inovasi yang diterapkan di lapangan langsung yaitu sebagai berikut:

Tabel 2.6
Data Inovasi SKPD

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Timur

No	Nama Inovasi	Mulai diberlak- u-kan	Penerima manfaat	Penjelasan/Gambaran umum
1.	Reli KTP-el	Januari 2017	Masyarakat Kab. Luwu Timur	Pelayanan langsung yang dilaksanakan di hari tertentu diluar jam kerja tepatnya dilaksanakan pada hari Sabtu dan Minggu. <i>Rely</i> KTP-el merupakan pelayanan rekam langsung jadi.
2.	Pembuatan Akta Nikah <i>On The Spot</i>	Januari 2017	Masyarakat Kab. Luwu Timur	Pembuatan akta nikah yang langsung jadi di tempat kejadian atau peristiwa pernikahan.
3.	Dukcapil Masuk Desa	2017	Masyarakat Kab. Luwu Timur	Pelayanan pembuatan dokumen kependudukan secara daring langsung ke Kantor Desa seperti pelayanan di Kantor Dinas

4.	Kerjasama Pelayanan <i>4 in 1</i>	2017	Masyarakat Kab. Luwu Timur	Kegiatan pembuatan akta kelahiran, pemberian Nik, kartu keluarga baru dan kartu identitas anak yang baru lahir.
5.	Pembuatan Dokumen Kependudukan Secara Daring	2017	Masyarakat Kab. Luwu Timur	Pelayanan setiap hari di Kecamatan. Kegiatan ini biasanya dapat terlaksana apabila pelayanan langsung dilaksanakan namun dengan inovasi yang dilakukan maka pembuatan dokumen kependudukan dapat dilaksanakan pula di Kantor Camat setiap hari.
6.	Pelayanan Keliling	Juni 2018	Masyarakat Kab. Luwu Timur	Pelayanan keliling dilakukan dengan menggunakan mobil khusus untuk menjangkau Desa hingga ke Dusun di setiap Kecamatan yang ada di Kabupaten Luwu Timur.
7.	Pelayanan Stelsel Aktif	September 2018	Masyarakat Kab. Luwu Timur	Pelayanan jemput bola atau pelayanan langsung ke Desa di Daerah yang terisolir/jaringan terbatas, bertujuan untuk mempermudah masyarakat memperoleh dokumen kependudukan. Selain itu, inovasi ini bertujuan untuk mengakomodir warga transmigran yang belum tercatat sebagai masyarakat Luwu Timur
8.	<i>on the street</i>	Mei 2019	Masyarakat Kab. Luwu Timur	Merupakan program gabungan bidang kependudukan dan pencatatan sipil. <i>on the street</i> adalah program jalan yang tidak hanya perekaman dan pencetakan KTP saja tapi juga seluruh akte.

Sumber: *Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur*, 2019.

Dari tabel 2.6 diatas, dapat di lihat bahwa inovasi pelayanan administrasi di Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur dalam dua tahun terakhir ini cukup banyak. Inovasi pelayanan administrasi tersebut antara lain, Reli KTP-el, akta

nikah *on the spot*, dukcapil masuk Desa, kerjasama pelayanan *4 in 1*, pelayanan keliling, pelayanan stelsel aktif, pembuatan dokumen kependudukan secara daring dan *on the street*.

Dari data yang ditemukan di lapangan dapat diketahui bahwa yang melatarbelakangi Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur melakukan inovasi adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Inovasi memiliki sifat yang mendasar yaitu kebaruan. Sifat ini merupakan salah satu ciri dari inovasi dalam menggantikan pengetahuan, teknologi yang lama dan cara yang sudah tidak efektif lagi dalam memecahkan permasalahan.

B. Inovasi Pelayanan Administrasi Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Timur

1. *Relative advantage* atau keuntungan relatif

Relative Advantage atau keuntungan relatif yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu bagaimana tingkat kelebihan inovasi dibandingkan inovasi pelayanan administrasi sebelumnya di Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur. Hal ini akan menitik beratkan pada tingkat efektivitas dan efisiensi dalam sebuah

inovasi. Karena, semakin tinggi inovasi tersebut memberi manfaat maka semakin tinggi dan cepat kemungkinan inovasi itu diadopsi.

Dari hasil interview yang dilakukan peneliti pada obyek penelitian, semua inovasi yang di hadirkan dua tahun terakhir ini, oleh Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur masih berjalan dan masih di implementasikan sampai saat ini. Berikut hasil pernyataan Kepala Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur, sebagai berikut:

“Semua inovasi masih berjalan dengan baik sampai sekarang. Inovasi muncul karena untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, bagaimana memberikan pelayanan kepada masyarakat agar masyarakat puas. Makanya, kita harus berinovasi terus. Kapan kita tidak berinovasi, kita tidak akan bisa mengikuti peradaban dan kita akan ketinggalan. Inovasi itu daya kreatif yang di kembangkan untuk mencapai suatu tujuan. Tugas pokok kami memberikan pelayanan di Kantor, bukan di lapangan yang di lapangan itulah inovasi, program yang dikembangkan yang tidak bertentangan dengan pelayanan pokok. Intinya, kegiatan yang di lapangan jalan dan kegiatan di kantor jalan, itu lebih bagus karena itulah inovasi.” (hasil wawancara O.B 20 Juni 2019).

Berdasarkan pemaparan diatas, dapat disimpulkan bahwa semua inovasi dikatakan berjalan dengan baik sampai saat ini. Kepuasan masyarakatlah yang melatar belakangi munculnya inovasi ini. Semua program yang dikembangkan bersifat akuntabilitas atau dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan berjalan seimbang antara kegiatan di lapangan dan di kantor.

Dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik yang digunakan di Disdukcapil yaitu pola terpusat. Maksudnya, pelayanan publik yang diberikan secara tunggal dari penyelenggara pelayanan yang diberikan wewenang dari

penyelenggara pelayanan yang bersangkutan. Lebih lanjut beliau mengatakan sebagai berikut:

“Semua inovasi bagus dan akan saya tingkatkan semua. Masalah mana yang lebih unggul atau bagus, semua inovasi yang kita buat itu bagus, buktinya semua masih kita pakai sampai sekarang. Target nanti di bulan Juli untuk pengimplementasian semua inovasi diharapkan mulai berjalan normal. Kita akan buat *website*, agar semua orang bisa mengakses dan memberikan sarana di *website* kita. Artinya, kitakan terbuka untuk meningkatkan pelayanan. Nanti juga kita akan adakan *call center*. Dalam pengadaanya belum tahu pasti kapan karna barang belum datang. Jadi, untuk sementara kita pasang *microtik*-nya terlebih dahulu untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat.” (hasil wawancara O.B 20 Juni 2019).

Berdasarkan pemaparan diatas, peneliti menarik kesimpulan bahwa semua inovasi yang di hadirkan oleh Disdukcapil dikatakan bagus dan akan terus di tingkatkan. Di bulan Juli, semua kegiatan yang di programkan mulai berjalan dengan normal. Untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat, Disdukcapil akan mengadakan *website* resmi dan *call center* agar masyarakat mendapatkan berita ter *up date* dan terbaru. Semua ini bertujuan untuk menciptakan pelayanan yang transparasi (terbuka) kepada masyarakat.

Dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas dalam pelayanan publik seperti pelayanan yang transparan/transparansi. Untuk melihat bagaimana *Relative advantage* atau keuntungan relatif inovasi yang diterapkan di lapangan oleh Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur, terlebih dahulu kita melihat hasil wawancara terhadap narasumber yang telah di tunjuk menjadi informan dalam penelitian ini. Berikut pernyataan wawancara masyarakat:

“Pelayanan sekarang lebih memuaskan, tapi untuk di Kantor Disdukcapil. Karena di sana sudah banyak loketnya dan memakai nomor antrian juga,

dulu waktu mengurus berkas belum ada dan sangat susah, ribet dan lama. Sistemnya begini, siapa yang punya orang dalam dan berani bayar dialah yang lebih cepat selesai padahal kita yang duluan sampai, dengan begitu mau gak mau disuruh datang besoknya lagi. Tapi kalau sekarang sudah lebih tertib, karena mengikuti nomor antrian, nanti di panggil”. (hasil wawancara I 16 Juli 2019).

Dari hasil wawancara diatas dapat di lihat bahwa untuk pelayanan sekarang di Kantor Disdukcapil sangat memuaskan. Dengan adanya penambahan loket dan mesin tiket, membuat pengurusan lebih tertib di bandingkan yang lalu. Dikatakan bahwa sebelum adanya inovasi yang sekarang, pengurusan hanya berpihak kepada orang yang memiliki kenalan dan materi. Lanjut informan yang sama:

“Alasan kenapa saya memilih lebih baik mengurus di Capil langsung, jujur saja saya trauma, karena dulu sering mengurus di Kantor Camat dan itu sudah beberapa kali saya mengurus salah terus datanya biarpun mau *online* atau *offline*, belum lagi jadinya hampir satu Mingguan sendiri. Jadinya lama baru salah lagi datanya, sampe bosen juga padahal persyaratan dan segala macamnya dari Desa itu benar semua, belum lagi saya tekor karna harus bayar mahal tapi salah-salah, lebih baik nunggu waktu luangku untuk mengurus sendiri. Biaya tersebut sebenarnya dia tidak minta, tapi dari kita sendiri, tidak enak kalau masyarakat yang lain kasi terus kita tidak, apa lagi kita tahu berapa jam memang perjalanan dari sini ke Malili, tapi mengecewakan untuk saya pribadi”. (hasil wawancara I 16 Juli 2019).

Dari wawancara diatas dapat di simpulkan bahwa, sebagian masyarakat lebih memilih mengurus di Kantor Disdukcapil langsung, hal ini di karenakan pengurusan di Kantor Camat dianggap lama dan bertele-tele serta pengimputan data yang asal jadi. Ketidak enakan masyarakat menjadi salah satu kebiasaan pungli itu muncul. Hal ini bisa membuat masyarakat yang tidak mempunyai cukup materi malas mengurus dan melengkapi dokumen kependudukannya. Tambah informan yang sama:

“Untuk adanya pelayanan keliling atau di Kecamatan yang langsung jadi saya pribadi tidak pernah dengar dan tidak ada himbauan disini, padahal ini rumah hanya berapa meter dari Kantor Camat, tapi tidak ada pemberitahuan kalau ada Capil turun di Kecamatan, padahal saya ada di rumah terus”. (hasil wawancara I 16 Juni 2019).

Dari hasil wawancara diatas, dapat di ketahui bahwa, masih banyak masyarakat yang belum tahu akan adanya kemudahan pelayanan yang di berikan kepada mereka. Kurangnya informasi menjadi hambatan tersendiri bagi inovasi yang di keluarkan oleh Disdukcapil. Kewajiban Disdukcapil untuk memberikan sosialisasi agar *mindset* masyarakat dapat berubah.

Melihat responbilitas pelayanan publik, Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur juga mempunyai inovasi pelayanan administrasi yang diterapkan di lapangan secara langsung. Dalam pengimplementasiannya Disdukcapil akan turun langsung keseluruh Kecamatan ataupun Desa yang ada di Kabupaten Luwu Timur. Berikut hasil wawancara dengan salah satu staf di Kecamatan

“Berbicara mengenai keuntungan tidak bisa di pungkiri lagi, sangat menguntungkan terutama bagi masyarakat, untuk menempuh perjalanan berapa jam kalau mau ke Capil, ongkosnya habis berapa, belum lagi makan dan kalau ada berkas belum lengkap harus bolak balikkan gak mungkin, karena banyak waktu yang terbuang sia-sia. Keuntungan bagi Capil sendiri pastinya program ini memudahkan bagi mereka untuk mencapai visi misinya dalam menertibkan administrasi kependudukan”. (hasil wawancara A 22 Juli 2019).

Hasil wawancara diatas, dapat di katakana bahwa inovasi yang di hadirkan oleh Disdukcapil sangat menguntungkan bagi kedua belah pihak, baik dari pihak pemberi jasa maupun pihak penerima jasa. Dengan adanya inovasi yang turun langsung di setiap Kecamatan sangat memudahkan masyarakat.

Di Kantor Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur terdapat dua inovasi yaitu aplikasi *e-report* dan *face to face* yang di berlakukan mulai pada tahun 2017.

Menurut Rogers sebuah inovasi didalamnya ada atribut yang melekat. Atribut pada inovasi pelayanan administrasi salah satunya *relative advantage* atau keuntungan relatif.

Untuk mengetahui lebih lanjut pelayanan yang di maksud, berikut penjelasan Kepala Disdukcapil mengenai persyaratan yang harus di penuhi:

“Sebelum kita turun di Desa maupun di Kecamatan, terlebih dahulu harus ada surat permohonan resmi dari Kecamatan atau Desa yang akan kita kunjungi. Artinya, misalnya kalau ada masyarakat kita target umpama pelayanan akta kelahiran diatas dua puluh orang maka kami turun, karena kalau satu yang minta kasian uang Negara, penghamburan. Tapi kalau dia dengan jumlah yang banyak maka kita turun itu menolong masyarakat”. (hasil wawancara O.B 20 Juni 2019).

Pemahaman penulis dari wawancara diatas yaitu, tujuan umum adanya inovasi selain meningkatkan kualitas, mengurangi biaya, juga untuk mengurangi konsumsi energy. Maksudnya, penghematan pemakaian penggunaan uang Negara. Jadi, Disdukcapil akan turun langsung di Kecamatan ataupun Desa, jika ada surat pemohonan resmi dari Kecamatan atau Desa yang akan di kunjungi, hal ini juga sebagai bahan pertimbangan untuk menindak lanjuti atau tidak dari surat tersebut. Berikut tambahan dari narasumber yang sama:

“Satu minggu sebelum turun, kami sudah memberikan surat di Kantor Desa atau di Kantor Camat agar diumumkan ke masyarakat bahwa ada pelayanan ini di tempat ini pada hari ini. Satu kali dalam sebulan kami turun di Kecamatan dan di Desa. Jadi, kami turun pelayanan langsung jadi di tempat di hari itu juga”. (hasil wawancara O.B 20 Juni 2019).

Dari wawancara diatas dapat dikatakan bahwa, dalam seminggu sekali Disdukcapil akan turun di Kecamatan atau Desa yang ada di Kabupaten Luwu Timur untuk menyelenggarakan pelayanan langsung satu hari selesai (*one day*

service). Hal ini dilakukan karna adanya inovasi baru yang dihadirkan untuk di implementasikan di Kecamatan maupun di Desa.

Suatu inovasi harus memiliki ciri khas, baru, terencana dan pastinya memiliki tujuan. Reli KTP-el ini merupakan salah satu inovasi dari sekian banyak inovasi yang ada dan masih berjalan sampai sekarang. Pelayanan ini merupakan pelayanan rekam langsung jadi yang di laksanakan di hari tertentu di luar jam kerja tepatnya di laksanakan di hari Sabtu dan Minggu. Dari data target kinerja semester II (dua) tahun 2018 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Timur (per tanggal 31 Desember 2018), dapat di ketahui inovasi ini telah terealisasi tepatnya setiap hari Sabtu.

Relative Advantage atau keuntungan relatif dari inovasi reli KTP-el yaitu, memudahkan masyarakat untuk mengurus KTP-el, dengan adanya inovasi tersebut, pembuatan KTP-el akan lebih cepat dan mudah. Pelayanan pembuatan KTP-el sangat efektif bagi masyarakat, karena tidak perlu lagi pergi ke Kantor Disdukcapil atau mengurus di Kecamatan yang prosesnya ber hari-hari untuk mendapatkan KTP. Program ini akan berjalan ketika ada responsivitas dari pejabat Desa. Karena, pelayanan ini akan berlangsung ketika ada surat permohonan resmi dari Kepala Desa yang di tujukan untuk Disdukcapil. Agar lebih efisien pelayanan ini dilakukan ketika permohonan dalam pengurusan KTP-el minimal 20 (dua puluh) orang. Hal ini dilakukan agar hemat energy atau biaya APBD atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Inovasi tersebut hampir sama pelaksanaannya dengan inovasi pelayanan keliling dengan menggunakan mobil khusus untuk menjangkau ke Desa hingga ke

Dusun di setiap Kecamatan yang ada di Kabupaten Luwu Timur. Inovasi ini di laksanakan ketika Desa memberikan permohonan surat resmi untuk Disdukcapil agar turun langsung ke Desa atau Dusunnya. Pelayanan ini di laksanakan datang kerumah-rumah warga lansia atau cacat baik fisik maupun mental. Dari data di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil semester II (dua) tahun 2018, penduduk yang tercatat mengalami penyandang cacat sebanyak 225 jiwa, diantaranya yaitu, cacat fisik sebanyak 72 jiwa, cacat netra/buta sebanyak 34 jiwa, rungu/wicara sebanyak 35 jiwa, cacat mental 41 jiwa, cacat fisik dan mental 15 jiwa dan cacat lainnya sebanyak 28 jiwa. Dari sebelas Kecamatan yang ada di Kabupaten Luwu Timur, Kecamatan Wotu memiliki jumlah penduduk keterbatasan terbanyak yaitu, 38 jiwa. Berikut pernyataan salah satu masyarakat:

“Memang benar ada pelayanan yang di berikan Capil di Desa ini, bagus sekali sekarang karena orang yang sudah tua selalu di utamakan seperti belum lama ini di sini Capil turun langsung kesini dia keliling mendatangi orang yang sudah Lansia, yang susah jalan, gerak begitu, dia buat KTP langsung jadi di saat itu juga. Jadi mereka tidak perlu lagi jauh-jauh antri terus jalan kan kesian juga kalau sampai begitu. Di Desa ini sudah beberapa kali Capil kesini melakukan pelayanan langsung jadi di tempat”.(hasil wawancara A.M 31 Juli 2019).

Hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa dengan adanya pelayanan keliling ini masyarakat yang sudah Lansia tidak perlu lagi pergi ikut mengantri. Semua ini tergantung bagaimana aparat daerah memperhatikan masyarakatnya, terutama Lansia yang belum memiliki lengkap dokumen kependudukannya. Karena, Capil akan turun ke Desa maupun Dusun jika ada surat permohonan resmi dari Kepala Daerah.

Relative Advantage atau keuntungan relatif dari inovasi pelayanan keliling adalah memudahkan masyarakat lanjut usia atau Lansia dan penyandang cacat

untuk mendapatkan pelayanan yang lebih cepat dan tepat. Inovasi ini sangat efektif, selain menguntungkan bagi rakyat Lansia dan penyandang cacat dalam melengkapi dokumen kependudukannya, juga sangat efektif untuk menertibkan administrasi kependudukannya. Inovasi ini dilakukan ketika ada surat permohonan resmi dari Kepala Desa atau Kecamatan yang di tujukan untuk Disdukcapil. Agar lebih efisien pelayanan ini dilakukan ketika permohonan dalam pengurusan KTP-el minimal 20 (dua puluh) orang.

Inovasi selanjutnya yaitu pelayanan stesel aktif yang merupakan pelayanan langsung ke Desa di daerah yang terisolir atau jaringan terbatas. Dari data target kinerja semester II (dua) tahun 2018 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Timur (per tanggal 31 Desember 2018), pelayanan ini sudah terealisasi di dua desa yang memiliki jaringan terbatas seperti di desa batas Provinsi antara Sulawesi Selatan dan Sulawesi Tengah. *Relative Advantage* atau keuntungan relatif dari inovasi pelayanan stesel aktif yaitu memudahkan masyarakat tinggal di daerah yang terisolir memperoleh dokumen kependudukan, selain menguntungkan untuk penggunaan jasanya, staf Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur juga turut diuntungkan karena dengan adanya pelayanan stesel aktif ini dapat mengakomodir warga transmigran yang belum tercatat sebagai masyarakat Kabupaten Luwu Timur untuk mewujudkan Luwu Timur tertib administrasi.

Inovasi pembuatan akta nikah *on the spot* merupakan pembuatan akta nikah langsung dilaksanakan di gedung gereja dan langsung menerima akta nikah. Dari data target kinerja semester II (dua) tahun 2018 di Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Timur (per tanggal 31 Desember 2018), inovasi ini sudah terealisasi bersamaan pemberian akta nikah, KK dan KTP jadi di hari tersebut. Pelayanan pembuatan akta nikah *on the spot* di tujukan untuk yang beragama non muslim, terkhususnya di agama Kristen dan Khatolik. Karena, jumlah penduduk non muslim terbanyak di Kabupaten Luwu Timur menganut agama Kristen. Inovasi ini sebagai langkah awal untuk menertibkan administrasi kependudukan, terutama penduduk yang sudah berkeluarga yang tercatat sah oleh agama tetapi belum terecat secara sah oleh Negara (tidak memiliki akta pernikahan). Di Kabupaten Luwu Timur memiliki berbagai keragaman adat, budaya dan agama. Keragaman agama ini dapat dilihat tabel dibawah ini:

Tabel 2.7
Penduduk Kabupaten Luwu Timur Menurut Agama

No	Agama	Tahun 2016	Tahun 2017	Tahun 2018
1.	Islam	62.034	226.080	228.827
2.	Kristen	12.723	47.339	47.359
3.	Katholik	1.703	6.782	6.859
4.	Hindu	4.661	16.701	16.922
5.	Budha	1	2	2
6.	Kepercayaan terhadap Tuhan YME	-	-	6

Sumber: *Data Kependudukan Semester II, Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur, 2019.*

Dari tabel 2.7 diatas, dapat di lihat bahwa di Kabupaten Luwu Timur memiliki beragam agama. Sampai saat ini, terdapat enam agama yaitu, Islam, Kristen, Katholik, Hindu, Budha dan Kepercayaan terhadap Tuhan YME. Dari ke enam agama tersebut, penduduk Kabupaten Luwu Timur mayoritas beragama Islam. Penduduk yang memeluk agama non muslim terbanyak yaitu, Kristen

sedangkan agama Budha masih tercatat sebagai agama minoritas di Kabupaten Luwu Timur.

Peningkatan pelayanan publik dalam bidang kependudukan adalah kegiatan yang mendukung tupoksi Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur dalam melayani masyarakat untuk penyediaan dokumen kependudukan meliputi, akta kelahiran, akta kematian, akta perceraian, dan akta nikah bagi masyarakat non muslim. Berikut hasil wawancara dengan Masyarakat, sebagai berikut:

“Pelayanan untuk membuat akta nikah sekarang sudah enak sekali pengurusannya, saya tahu karena saya juga pengurus gereja. Sekarang pemerintah lebih memudahkan dalam pengurusan akta nikah bagi kami non muslim. Dulu itu susah sekali, ribet dan banyak dari kita-kita dulu lebih memilih menikah saja”. (hasil wawancara M.Y 30 Juli 2019).

Hasil wawancara diatas dapat di simpulkan bahwa pelayanan pembuatan akta nikah untuk agama non muslim lebih mudah dibandingkan pelayanan sebelumnya. Bahwasannya masyarakat saat ini dapat mengurus di pengurus gereja mereka masing-masing tanpa harus pergi ke kantor Disdukcapil langsung. Lebih lanjut beliau mengatakan:

“Masalah akta nikah jadi di tempat langsung belum saya tahu, kecuali kita yang urus ke Capil itupun tidak langsung jadi kok, ada beberapa hari baru ada dan walaupun pengurusan yang Capil turun di Kecamatan itu baru ada yang langsung jadi akta nikahnya tapi bagi masyarakat uang udah menikah tapi belum diakui Negara”. (hasil wawancara M.Y 30 Juli 2019).

Di lihat dari hasil wawancara diatas dapat di simpulkan bahwa pembuatan akta nikah yang langsung jadi hanya pada saat Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur turun langsung menggelar pelayanan di setiap Kecamatan. Pelayanan itu juga di tujukan untuk masyarakat yang sudah menikah dan belum memiliki akta pernikahan atau belum tercatat pernikahannya di Negara/pernikahan siri.

Sedangkan pelayanan pembuatan akta nikah langsung jadi di tempat bagi masyarakat yang akan menikah dapat di katakan belum ada diterapkan di setiap gereja. Lebih lanjut wawancara masyarakat sebagai berikut:

“Sekarang bagus sekali pelayanannya untuk mengurus akta nikah, walaupun tidak langsung jadi tapi lumayanlah dari pada dulu, sebab dulu itu susah sekali dan kalau orang yang tidak punya banyak uang susah mengurusnya, karena biayanya yang tidak sedikit. Biaya itu buat member ongkos ke orang yang jadi saksi pernikahan belum lagi uang makan dan banyaklah. Kalau sekarang mudah, belum lama ini saya menguruskan anak saya kita tinggal lengkapi berkas ke pengurus gereja, ada yang bertanggung jawab masalah itu, jadi lebih gampang tidak buang banyak uang karena kita juga selain menikah di gereja kita juga ada acara adat yang bukan main banyak sekali uang di kasi keluar”. (hasil wawancara S.J 2 Juli 2019).

Hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa, banyak masyarakat yang belum mengetahui akan adanya pelayanan pembuatan akta nikah langsung jadi di tempat yang dilaksanakan di setiap gereja yang ada di Kabupaten Luwu Timur. Akan tetapi masyarakat sudah merasa puas dengan adanya perubahan dalam pelayanan pengurusan akta nikah dan dianggap lebih menghemat biaya.

Data realisasi perbandingan capaian strategis sasaran Disdukcapil inovasi akta nikah *on the spot* untuk tahun 2016, dalam hal indikator utama cakupan penerbitan kutipan akta nikah sebesar 16,02%, tahun 2017 meningkat sebesar 18,85%, dan tahun 2018 meningkat sebesar 20,25%. Data tersebut menunjukkan meningkatnya penerbitan kutipan akta nikah Kabupaten Luwu Timur dari tahun ke tahun setelah di implementasikannya inovasi ini. *Relative Advantage* atau keuntungan relatif dari inovasi pelayanan pembuatan akta nikah *on the spot* yaitu, membantu masyarakat memiliki akta nikah, agar pernikahannya diakui Negara. Akan tetapi inovasi ini belum bisa di katakan efektif dan efisien, karena, tidak

sesuai target yaitu untuk turun ke gereja-gereja dan pembuatan langsung jadi di tempat, walaupun sudah tepat sasaran yaitu untuk meminimalisir masalah masyarakat yang belum mengurus akta nikah.

Dukcapil masuk desa merupakan pelayanan pembuatan dokumen kependudukan secara daring langsung ke Kantor desa seperti pelayanan di kantor Dinas. Pelayanan ini dilakukan setelah ada permohonan masuk dari pemerintah desa. Pelayanan ini di katakana masih berjalan, sejauh ini baru desa Margomulyo Kecamatan Tomoni Timur, Desa Tarengge Timur Kecamatan Wotu, Desa Rinjani Kecamatan Wotu dan Desa Bangun Jaya Kecamatan Tomoni. Dalam inovasi ini Kepala Desa yang harus bersifat pro aktif. Berikut pernyataan masyarakat”

“beberapa Minggu yang lalu Capil datang ke Desa ini, tepatnya di Kantor Desa, disana bisa mengurus KTP langsung jadi di hari itu juga tanpa jauh-jauh pergi ke Malili, ke Kantor Camat. Kemarin itu kebanyakan anak-anak remaja yang sudah cukup umur belum punya KTP yang mengurus. Saya tahu krena saya yang punya kewajiban informasikan kepada mereka, bahkan saya yang biasa urus berkas-berkas mereka ke Malili”. (hasil wawancara AM 31 Juli 2019).

Hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa Dukcapil masuk Desa sangat memudahkan masyarakatnya tanpa pergi jauh ke Kantor Disdukcapil dan Kantor Camat, dengan begitu banyak masyarakat terbantu akan ini. Akan tetapi inovasi ini berjalan ketika aparat Daerah bersikap proaktif.

Relative Advantage atau keuntungan relatif yang di dapatkan dari inovasi Dukcapil masuk desa ini adalah masyarakat terbantu dengan adanya program ini, karena pelayanan semakin di dekatkan dengan mereka. Inovasi ini sebenarnya sangat efektif tapi kurang efisien di karenakan banyak Kepala Desa yang tidak proaktif untuk kegiatan ini.

Inovasi selanjutnya yaitu Kerjasama pelayanan *4 in 1* yang merupakan Kegiatan pembuatan akta kelahiran, pemberian Nik, kartu keluarga baru dan kartu identitas anak yang baru lahir. Dari data target kinerja semester II (dua) tahun 2018 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Timur (per tanggal 31 Desember 2018), inovasi ini bekerja sama dengan rumah sakit PT. Vale yang diberlakukan sejak tahun 2017. *Relative Advantage* atau keuntungan relatif yang di dapatkan dari inovasi Kerjasama pelayanan *4 in 1* yaitu dapat membantu masyarakat untuk dalam mengurus dokumen kependudukannya, karena dengan begitu masyarakat yang bertambah anggota keluarganya dan belum tercatat di kenegaraan dapat terbantu. Selain itu, inovasi ini juga menguntungkan bagi Disdukcapil sebagai langkah untuk mewujudkan misinya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang semaksimal mungkin, guna tertib dalam penertiban dokumen kependudukan.

Selanjutnya, inovasi pembuatan dokumen kependudukan secara daring yang berlaku pada tahun 2017. Keuntungan relatif yang terdapat dalam inovasi ini yaitu memudahkan dan mendekatkan masyarakat dengan pelayanan. Dengan adanya inovasi ini, masyarakat tidak perlu pergi jauh mengurus ke Kantor Disdukcapil dengan jarak yang lumayan jauh. Pelayanan ini sangat efektif diterapkan karena dengan adanya daring masyarakat bisa mengurus KK dan surat keterangan lainnya kecuali cetak KTP-el. Program ini dianggap sangat efisien, karena dapat menghemat energy atau biaya dan hemat waktu baik waktu perjalanan maupun waktu kerja.

Inovasi terakhir yaitu pelayanan *on the street* (di jalan) merupakan pelayanan gabungan bidang kependudukan dan pencatatan sipil. *on the street* adalah program jalan yang tidak hanya perekaman dan pencetakan KTP saja tapi juga seluruh akta, baik itu akta kelahiran, perkawinan, perceraian maupun akta kematian. Berikut pernyataan wawancara Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk:

“Dukcapil *on the street* itu hampir sama dengan reli KTP-el. Kalau Dukcapil *on the street* yang baru-baru ini kami lakukan itu bukan saja perekaman dan pencetakan KTP tapi seluruh akte. Inovasi ini dua kali kemaren kita laksanakan. Kalau Kecamatan mana saya juga lupa ya, seingat saya sudah dua kali”. (hasil wawancara O.B 20 Juni 2019).

Dari hasil wawancara diatas dapat di katakana bahwa, inovasi pelayanan *on the street* dalam pelaksanaannya hampir sama dengan reli KTP-el, perbedaanya terletak pada pelayanan yang diberikan inovasi tersebut. Reli KTP-el hanya melakukan perekaman dan pencetakan KTP saja, sedangkan pelayanan *on the street* merupakan penggabungan keseluruhannya. Jadi, bukan hanya pencetakan KTP saja, akan tetapi pembuatan seluruh akte dan semua sama-sama jadi di tempat atau *one day service*.

Inovasi tersebut merupakan inovasi yang baru hadir tahun 2019 dan sudah diterapkan di bulan Mei. Keuntungan relatif dari inovasi ini yaitu: lebih menguntungkan dan mendekatkan masyarakat dengan berbagai kemudahan dalam mengurus dokumen kependudukannya, karena dengan inovasi ini berbagai kebutuhan masyarakat yang ingin di urus dapat terselesaikan dengan mudah dan cepat. Pelayanan ini sangat efektif untuk di implementasikan ke masyarakat, karena semua kebutuhan masyarakat untuk melengkapi dokumen

kependudukannya tersedia melalui program ini. Lebih lanjut wawancara Kepala

Disdukcapil:

“Inisiatif atau tujuan kedepan untuk mengatasi masalah pelayanan yang pertama harus ada perencanaan yang matang dalam hal ini kemampuan yang diperoleh penyelenggara dengan kondisi di lapangan seperti sumber daya manusia untuk membuat pelayanan yang maksimal, kedua mampu memahami kondisi fisik masyarakat atau yang dibutuhkan masyarakat setelah itu kita mendesain suatu program sesuai yang dibutuhkan masyarakat, berikutnya yaitu kemampuan sumber daya manusianya untuk menggerakkan harus orang-orang yang mempunyai ilmu, yang terakhir yaitu fasilitas memadai untuk menggerakkan sumber daya manusianya”. (hasil wawancara O.B 20 Juni 2019).

Hasil wawancara diatas dapat di katakana bahwa, inisiatif Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur untuk mengatasi masalah dalam pelayanan terdapat empat, pertama perencanaan yang matang, kedua mampu memahami kondisi fisik atau yang dibutuhkan masyarakat sebelum mendesain suatu program, ketiga kemampuan sumber daya manusia dan yang terakhir yaitu adanya fasilitas yang memadai.

Sesuai hasil pengamatan penulis di lapangan, semua inovasi masih diberlakukan sampai saat ini juga, terdapat beberapa inovasi yang berjalan dengan optimal diantaranya yaitu inovasi yang di terapkan langsung di Kantor Disdukcapil dan beberapa inovasi yang dilakukan turun langsung ke lapangan seperti reli KTP, pembuatan dokumen secara daring, pelayanan keliling dan pelayanan *on the street*. Semua inovasi ini di ketahui memiliki tujuan dan fungsi yang sama yaitu lebih mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dan untuk menertibkan administrasi kependudukan. Saat peneliti melakukan penelusuran lebih dalam lagi terhadap objek penelitian dengan membandingkan data dan temuan peneliti di lapangan, program inovasi yang lainnya dapat dikatakan belum

optimal. Hal ini dikarenakan terdapat beberapa data yang dianggap belum sesuai dengan gambaran umum yang telah dibuat dan menjadi kesepakatan. Maksudnya yaitu, terdapat beberapa inovasi yang berjalan belum sesuai dengan apa yang telah menjadi gambaran umum kegiatan tersebut, seperti pembuatan akta nikah langsung jadi di tempat kejadian atau peristiwa pernikahan. Selain itu, terdapat beberapa inovasi yang memiliki pelaksanaan kegiatan yang hampir sama bahkan sama dalam pelaksanaannya seperti, reli KTP-el, dukcapil masuk Desa dan pelayanan keliling. Inovasi tersebut sama dalam pelaksanaannya yaitu turun di Kecamatan secara langsung bahkan ke Desa dan Dusun yang ada di Kabupaten Luwu Timur. Inovasi ini hampir sama pelaksanaannya dengan program yang baru saat ini, yaitu *on the street* yang merupakan program gabungan bidang kependudukan dan catatan sipil.

Relative advantage atau keuntungan relatif inovasi yang diterapkan di lapangan oleh Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur yaitu pelayanan yang diberikan oleh pengguna jasa menjadi lebih beragam dan masyarakat mendapat pelayanan lebih mudah dan hemat biaya serta waktu, karena tidak perlu lagi pergi ke Kantor untuk mengurus dokumen kependudukannya. Sedangkan keuntungan bagi pemberi jasa yaitu dengan adanya inovasi ini, masyarakat lebih tertib administratif dan terdapat beberapa tantangan dalam pengimplementasiannya yaitu masyarakat yang dianggap kurang pro aktif dan masa bodoh untuk mengurus dokumen kependudukannya.

Dalam hal ini, dapat dikatakan bahwa semua inovasi yang di hadirkan oleh Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur dapat di katakana efektif terutama inovasi

yang diterapkan di setiap Kecamatan, karena masyarakat lebih di mudahkan dan di dekatkan kepada pelayanan. Tetapi, akan lebih efektif lagi jika di perhatikan masalah teknisnya seperti, penetapan jadwal yang pasti. Untuk menghindari adanya pungli liar, sebaiknya di sosialisasikan langsung ke masyarakat, agar masyarakat lebih paham dan lebih mengerti pentingnya dokumen kependudukan bagi mereka dan masyarakat agar paham dalam pengurusannya semua dana di tanggung pemerintah. Jadi, dalam pengurusannya tanpa di pungut biaya apapun.

2. *Compatibility* atau kesesuaian

Compatibility atau kesesuaian yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu menunjukkan tingkat kesesuaian antara inovasi, kondisi dan harapan masyarakat dengan mempertimbangkan faktor sosial budaya yang ada di Kabupaten Luwu Timur. Budaya organisasi yang terbuka dan berorientasi perubahan tentu akan menjadi modal penting bagi berkembangnya inovasi dalam organisasi, untuk itu prinsip-prinsip pelayanan dan kondisi-kondisinya (persyaratan) harus mendapat perhatian.

Produk dalam pelayanan publik harus ada *responsiveness* atau *responsivitas* terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan. Untuk menciptakan itu semua, harus ada tingkat kesesuaian antara inovasi dengan kondisi masyarakat. Hasil wawancara Kepala Disdukapil sebagai berikut:

“Semua inovasi yang kita berlakukan sampai saat ini sudah sesuai dengan masyarakat, artinya cocoklah untuk masyarakat yang malas mengurus jauh-jauh kesini jadi kita mendekat kedia. Kita itu untuk membuat suatu program, terlebih dahulu kita melihat bagaimana sumber pendukungnya

seperti sumber daya manusia, juganya harus didukung perangkat-perangkat mulai dari perlengkapan alat sampai ke dananya”. (hasil wawancara O.B 20 Juni 2019).

Dalam hal ini dapat di simpulkan bahwa, semua inovasi dianggap sudah sesuai dengan kondisi dan harapan masyarakat. Karena, masyarakat banyak yang tidak mau repot mengurus dan inginnya mudah serta cepat. Akan tetapi kegiatan ini juga harus di dukung sumber daya manusia yang ada di Disdukcapil dan peralatan serta dari segi materi juga harus mendukung dalam pelaksanaannya.

Berikut wawancara dengan masyarakat:

“Pelayanan seperti ini yang datang langsung di Kecamatan memang sangat di harapkan masyarakat karena kita tidak lagi banyak tanya orang dimana itu kantor Capil bagaimana urusnya dan tidak jauh-jauh lagi urus yang penting berkas lengkap itu sudah beres semua. Tapi itu lagi antrinya tetap ya, bagusya bagus tapi antrinya menurutku sama saja”. (hasil wawancara S.M 8 Juli).

Dari hasil wawancara diatas dapat di simpulkan bahwa, masyarakat sangat mengharapkan pelayanan seperti saat ini yang langsung datang di Kecamatan mereka. Masyarakat akan lebih mudah dan terbantu. Walaupun tetap mengantri lama akan tetapi tidak jauh dari rumah mereka. Narasumber yang sama mengatakan:

“Pelayanan di Kantor Capil juga sekarang mengalami kemajuan, sudah bagus sekali, ya sesuai dengan apa yang di harapkan masyarakat dari pada yang dulu. Hanya saja saranku sekarang kan tuh banyak sekali loket pelayanan, kalau masih kosong dan tidak ada di kerja mending bantu loket lain yang lagi banyak ngantri biar lebih cepat. Bayangkan saja saya dari Wotu pergi ke Malili jauh-jauh berapa kilometer sendiri perjalanan, mengantri dari jam satuan sampai sore kok malah di suruh balik suruh datang besok lagi, ya jangan begitulah banyak kok pegawai loket lain yang nganggur Cuma santai makan sambil main *handphone* kenapa tidak saling bantu toh itu tetap saja tugasnya untuk melayani biar lebih cepat dan efektif jadi masyarakat merasa puas”. (hasil wawancara S.M 8 Juli).

Dari wawancara di atas dapat di lihat bahwa pelayanan yang di berikan Disdukcapil saat ini sangat mengalami kemajuan. Dengan adanya nomor antrian dan bertambahnya loket pelayanan sangat membantu proses pelayanan lebih cepat jika semua loket bisa bekerja sama dalam proses pelayanan. Loket pelayanan yang ada hanya terbatas pada tugasnya saja, misalnya loket pembuatan akta kelahiran yang hanya mengurus masyarakat mengurus akta kelahiran saja dan sedikit masyarakat yang mengurus, sedangkan loket yang lain memiliki antrian *full* maka harapan masyarakat untuk mengefisienkan waktu, setiap loket harus bisa saling membantu agar semua tetap bekerja dan masyarakat dapat di layani dengan cepat.

Untuk menilai bagaimana inovasi yang di gunakan di Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur, peneliti melihat teori Rogers yang kedua yaitu *Compatibility* atau kesesuaian dalam inovasi.

Compatibility atau kesesuaian dalam inovasi *face to face* yaitu menunjukkan bahwa dengan kecepatan layanana *one day service* dan penambahan loket pelayanan serta mesin tiket telah di sesuaikan dengan mengikuti perkembangan zaman dan harapan atau kebiasaan masyarakat yang tidak mau repot mengurus serta inginnya cepat dilayani. Wawancara dengan Masyarakat:

“Menurut kita disini dulu sudah rumit sekarang tambah rumit ya pengurusannya, karena di sini rata-rata dokumen kependudukannya masyarakat itu dokumen dulu yang *offline*, dan pastinya banyak data yang tidak sama dan walaupun di urus harus ikut sidang, ya tambah runyam lagi pulang balik ke malili, rata-rata masyarakat disini yang mengurus yang punya saudara di bawah saja, jadinya menginap di tempat saudara, bahaya perjalanan kalau pulang balik”. (hasil wawancara M.Y 30 Juli 2019).

Dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Disdukcapil sekarang tambah rumit. Hal ini di karenakan banyak penduduk di

daerah pegunungan yang belum terjangkau jaringan. Selain itu, faktor lain penduduk di sana minim yang bisa menaiki kendaraan dan akses jalan yang sulit untuk menjangkau Desa tersebut dengan mobil. Banyak masyarakat memiliki dokumen kependudukan yang tidak sinkron, artinya banyak datanya tidak sesuai. Jika mereka mengurus ke pengadilan, baginya butuh waktu yang cukup lama dan butuh tempat tinggal untuk menginap, hal ini di karenakan jarak yang cukup jauh dan tidak memungkinkan untuk pulang balik ke rumah mereka. Wawancara dengan Masyarakat:

“Kami di sini berharap pemerintah bisa mencari jalan keluar tentang masalah ini untuk mengatasi masalah jaringan agar Desa kita tidak jadi Desa yang tertinggal, kami juga ingin Desa kita jadi Desa yang maju”. (hasil wawancara M.Y 30 Juli 2019).

Dari hasil wawancara diatas dapat di lihat bahwa, masyarakat sangat berharap Pemerintah untuk berusaha lagi dalam menangani masalah jaringan, apalagi pada jaman sekarang ini semua serba internet. Hal ini di karenakan agar masyarakat agar tidak ketinggalan dan dapat mengenali ilmu teknologi yang terus berkembang pada saat ini.

Inovasi yang diterapkan di lapangan atau turun di Kecamatan dan Desa langsung, terdapat delapan inovasi yaitu: reli KTP-el, pembuatan akta nikah *on the spot*, dukcapil masuk Desa, kerjasama pelayanan 4 *in 1*, pembuatan dokumen pendudukan secara daring, pelayanan keliling, pelayanan stesel aktif dan *on the street*. Salah satu staf Kecamatan mengatakan sebagai berikut:

“Dari Capil ini di usulkan di DPRD, biasanya kalau mengiyakan cair baru turun. Kalau tidak cair ya enggak. Masalah jadwal tidak ada jadwal yang pasti, karena biasa nabrak hari minggu, hari Sabtu dan Minggu libur biar pelayanan tetap libur dia. Turun di Kecamatan itu hari kerja Senin sampai

Jumat jam 8-4 (delapan sampai jam empat), diluar jam kerja tidak". (hasil wawancara H 1 Juli 2019).

Dari pernyataan diatas dapat dilihat bahwa masalah anggaran untuk melaksanakan pelayanan langsung ke lapangan adalah dana dari pemerintah yang diusulkan oleh Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD). Tidak ada jadwal yang pasti untuk kegiatan ini. Staf Disdukcapil melaksanakan pelayanan hanya di hari dan jam kerja saja. hari Sabtu dan Minggu mereka tetap libur.

Ketika pelaksanaan kegiatan hanya dilakukan pada hari kerja saja yaitu hari Senin sampai Jumat, maka terdapat salah satu inovasi yang tidak berjalan sesuai tujuan inovasi tersebut.

Inovasi yang dimaksud yaitu, reli KTP-el merupakan program rekam langsung jadi yang di laksanakan di luar jam kerja, tepatnya hari Sabtu dan Minggu. Data ini peneliti dapatkan dari dokumen tertulis. Sedangkan realita yang di dapatkan peneliti di lapangan, dalam pelaksanaannya, pelayanan yang dilakukan setiap Kecamatan hanya berlaku di hari dan jam kerja saja, yaitu hari Senin sampai Jumat. *Compatibility* atau kesesuaian inovasi reli KTP-el yaitu kesesuaian dengan produk sebelumnya adalah sama-sama merupakan pelayanan pembuatan KTP, yang membedakan adalah system dalam pelayanan tersebut. Dulu menggunakan system *offline* sekarang *online*. Sebagian masyarakat menerima inovasi ini dengan system *online*, akan tetapi bagi masyarakat yang daerahnya sulit mendapatkan sinyal menjadi kendala tersendiri. Mereka menganggap system *online* lebih rumit.

Inovasi selanjutnya yaitu, Pembuatan akta nikah *on the spot*. Inovasi ini di tujukan untuk non muslim khususnya beragama Kristen, karena agama ini menjadi

mayoritas non muslim terbanyak di Kabupaten Luwu Timur. Wawancara masyarakat sebagai berikut:

“Untuk pembuatan akta nikah sendiri bagi kita nasrani, saat ini sangat mudah dan sesuai dengan kebiasaan kita yang tidak mau terlalu ribet dan mengeluarkan biaya yang banyak, apalagi kita setelah pemberkatan di gereja ada namanya acara adat dan di situ juga kita keluarkan banyak biaya”.(hasil wawancara S.J 2 Juli 2019).

Dapat disimpulkan bahwa, pembuatan akta nikah bagi non muslim saat ini sudah di permudah dan sesuai dengan keinginan masyarakat. Kebiasaan masyarakat yang tidak mau ribet dan rumit dalam mengurus akta nikah sangat mendukung pelayanan yang sekarang.

Compatibility atau kesesuaian inovasi Pembuatan akta nikah *on the spot* yaitu inovasi ini sesuai dengan kondisi masyarakat yang tidak ingin ribet dan lama mengurusnya. Pada penerapan inovasi pelayanan jasa baru dilakukan di Dukcapil Kabupaten Luwu Timur dan tidak ada inovasi di gantikan sebelumnya. Masyarakat sangat senang menerima hadirnya program ini hanya saja tidak sesuai dengan SOP yang di keluarkan yaitu, pembuatan akta nikah langsung jadi di tempat kejadian atau peristiwa.

Dukcapil masuk desa merupakan pembuatan dokumen kependudukan secara langsung di kantor Desa. *Compatibility* atau kesesuaian inovasi Dukcapil masuk desa yaitu penerapan inovasi baru akan tetapi dalam pelaksanaannya hampir mirip dengan reli KTP-el yaitu turun ke Desa. Pelayanan yang di berikan hampir sama pelayanan di kantor Dinas. Keberadaan inovasi ini sangat sesuai dengan kebiasaan masyarakat yang ingin di dekatkan kepada mereka.

Kerjasama pelayanan *4 in 1* yang merupakan Kegiatan pembuatan akta kelahiran, pemberian Nik, kartu keluarga baru dan kartu identitas anak yang baru lahir. *Compatibility* atau kesesuaian inovasi ini yaitu inovasi ini telah sesuai dengan kondisi dan harapan masyarakat, akan tetapi banyak masyarakat yang tidak tahu akan inovasi ini. Kurangnya sosialisai menjadi salah satu penyebabnya.

Pembuatan dokumen kependudukan secara daring merupakan pelayanan setiap hari di Kecamatan. *Compatibility* atau kesesuaian inovasi Pembuatan dokumen kependudukan secara daring yaitu pelayanan yang di berikan di Kantor Kecamatan membuat masyarakat menjadi lebih mudah hanya saja banyak masyarakat yang malas mengurus di karenakan pembuatan dokumennya terlalu lama. Faktor lain seperti budaya belas kasih untuk upah capek yang membuat masyarakat yang tidak mampu atau tidak berkecukupan menjadi masalah tersendiri.

Inovasi berikutnya yaitu pelayanan keliling yang merupakan pelayanan ke Desa hingga ke Dusun-dusun menggunakan mobil khusus. *Compatibility* atau kesesuaian yaitu memiliki kesesuaian dengan rodok sebelumnya yaitu reli KTP-el dan Dukcapil masuk Desa. Inovasi ini untuk kelompok Lansia dan penyandang cacat. Adanya inovasi tersebut kelompok Lansia dan penyandang cacat mendapatkan kenyamanan dan pelayanan dengan cepat sehingga mereka tidak perlu mengantri dan menunggu lama.

Berikutnya pelayanan stesel aktif yang merupakan pelayanan langsung ke Desa di daerah yang terisolir atau jaringan terbatas. Berikut pernyataan wawancara dengan Masyarakat:

“Pelayanan yang diberikan Capil sekarang cukup bagus, tapi bagaimana kendala kami disini banyak warga yang tidak bisa naik motor, kita tahu sendiri bagaimana jalan disini yang di pegunungan. Kalaupun kita panggil pihak Capil kesini, ya sama aja disini tidak ada jaringan, apalagi sekarang *online* ya peraturannya pun baru. Kalaupun kita pergi di Kantor Camat turunpun kita sama saja kalau mau pulang balik pasti capek karena berapa jam memang kita sampai di Kantor Camat apalagi ke Kantor Capil”. (hasil wawancara M.Y 30 Juli 2019).

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa, pelayanan yang diberikan cukup bagus, hanya saja terdapat beberapa Desa yang berada di daerah pegunungan, susah terjangkau jaringan dan jarak tempuh yang cukup jauh menganggap sistem pelayanan saat ini lebih rumit.

Compatibility atau kesesuaian inovasi stesel aktif yaitu, program ini sangat sesuai di implementasikan dengan baik agar tidak hanya menjadi wacana. Karena, inovasi ini merupakan harapan masyarakat yang tinggal di Desa yang memiliki jaringan terbatas, yang masyarakatnya masih minim pengetahuan tentang internet. Soialisasi sangat dibutuhkan dalam hal ini.

Inovasi terakhir yaitu pelayanan *on the street* (di jalan) merupakan pelayanan gabungan bidang kependudukan dan pencatatan sipil. *Compatibility* atau kesesuaian inovasi ini yaitu sangat diharapkan masyarakat agar inovasi ini berjalan optimal. Semua kebutuhan masyarakat di hadirkan dalam inovasi ini. Pelayanan menjadi lebih dekat kepada masyarakat.

Sesuai hasil pengamatan peneliti di lapangan, semua inovasi yang di terapkan oleh Disdukcapil sangat sesuai antara inovasi yang dibuat, kondisi masyarakat yang tidak ingin ribet pengurusannya dan budaya atau kebiasaan masyarakat yang inginnya instan, yaitu dekat, cepat dan tanpa di pungut biaya

apapun. Hal ini juga sudah sesuai mencukupi dilihat dari kondisi sumber daya manusia yang menjalankan program ini.

Jadi, *Compatibility* atau kesesuaian inovasi pelayanan administrasi di Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur dapat di simpulkan bahwa semua inovasi cukup sesuai diterapkan di masyarakat sesuai tujuan dari inovasi itu, untuk masyarakat yang sulit terjangkau jaringan menjadi kendala tersendiri dalam penertiban administrasi kependudukan. Karena, inovasi Pelayanan Stelsel Aktif yang di berikan belum mampu di implementasikan secara sempurna. Inovasi ini sangat sesuai diterapkan jika berjalan dengan baik. Sesuai dengan tujuan inovasi ini yaitu Pelayanan jemput bola atau pelayanan langsung ke Desa di daerah yang terisolir atau memiliki jaringan terbatas yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat memperoleh dokumen kependudukan. Selain itu, inovasi ini bertujuan untuk mengakomodir warga transmigran yang belum tercatat sebagai masyarakat Luwu Timur.

3. *Complexity* atau kerumitan

Complexity atau Kerumitan yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu tingkat kerumitan dari sebuah inovasi pelayanan administrasi di Disdukcapil yang diterapkan ke masyarakat Kabupaten Luwu Timur. Pada hakikatnya inovasi hadir untuk menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, karena semakin sederhana suatu inovasi semakin tinggi dan cepat diadopsi oleh masyarakat.

Kerumitan ini terjadi manakala adanya faktor penghambat seperti, keengganan menutup program yang gagal, ketidak mampuan penyedia pelayanan

dalam menghadapi resiko, perubahan dan anggaran jangka pendek serta perencanaan. Berikut pernyataan Kepala Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur:

“Kita melihat prosedur dalam pelayanan dokumen kependudukan itu harus ada SOP, jadi jangan masyarakat datang tidak melengkapi persyaratan kependudukannya. Bagaimana mau di layani, kita sudah kasi tahu tapi dia tidak bawa jadi kita tidak mungkin uruskan itu ke Desa. Kita dimana-mana ada papan bicara untuk mengurus dokumen kependudukan apapun terdapat disitu. Ini ada persyaratannya karena ini dokumen Negara”. (hasil wawancara O.B 20 Juni 2019).

Dari hasil wawancara tersebut dapat di katakana bahwa dalam pengurusan dokumen kependudukan ada standar operasional prosedur (SOP). Semua persyaratan telah di perlihatkan jelas di papan pengumuman. Jadi, masyarakat tidak bisa mengurus dokumen kependudukannya jika persyaratan administratif tidak terpenuhi. Lanjut salah satu Staf Kecamatan:

“Disini setiap bulan datang Capil. Kadang setiap tanggal 15 disini tapi kadang juga jadwalnya tidak pasti. Nanti disini datang lagi tanggal 15 kalau tidak salah bulan 8, ada jadwalnya terkadang di grup *whatsaap* tapi gak beratur. Dia nanti keliling dulu di Kecamatan yang lain, nanti disini selalunya dapat jadwal terakhir”. (hasil wawancara S.N 29 Juli 2019).

Dillihat hasil wawancara diatas dapat di katakana bahwa Disdukcapil keliling dan datang ke setiap Kecamatan hampir setiap bulan, akan tetapi memiliki jadwal yang tidak teratur dan tidak pasti. Beliau menambahkan:

“Terakhir kesini bulan Mei. Enggak pasti juga tanggalnya tapi ada terus setiap bulan, awalan bulan atau akhiran bulan dan gak menentu. kalau di Kecamatan pelaksanaanya di aula, alat dari Kabupaten yang di bawa Kabupaten memang bukan yang disini yang di pake, karena ini khusus untuk rekam tapi sekarang sudah bisa cetak kartu keluarga”. (hasil wawancara S.N 29 Juli 2019).

Dari wawancara diatas dapat di simpulkan bahwa terakhir pelayanan bulan Mei tahun 2019, akan ada pelayanan berikutnya akan tetapi belum ada

kepastian waktu dan jadwal. Pelayanan di laksanakan di aula Kecamatan dan alat yang digunakanpun bukan alat yang di siapkan di Kecamatan melainkan alat yang ada di Kantor Disdukcapil.

Lebih lanjut Kepala Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur mengatakan:

“Banyak kelebihan inovasi ini, yang pertama memotong rentang kendali dari pada prosedur, yang kedua membuatkan masyarakat untuk mendapatkan hak kependudukannya dan yang ketiga mengurangi biaya masyarakat. Sekalipun kita disini tidak melakukan pungutan dalam pengurusan dokumen. Semua dokumen Pemerintah Daerah yang tanggung dan program itu dituangkan di APBD. Tetapi dengan adanya reli pelayanan itu dapat memotong rentang kendali dan mengurangi biaya transport masyarakat karna kami turun melaksanakan itu, turun di Kecamatan bahkan Desa”. (hasil wawancara O.B 20 Juni 2019).

Seperti pernyataan diatas bahwa penulis melihat adanya kesederhanaan prosedur dan kemudahan akses yang ingin di ciptakan oleh Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur untuk mengatasi masalah pelayanan dan menciptakan tertib administratif dokumen kependudukan masyarakat Kabupaten Luwu Timur. Adanya pemotongan rentang kendali, akan membuatkan masyarakat lebih mudah untuk mendapatkan hak-hak kependudukannya dan mengurangi biaya transportasi masyarakat, karena pengurusan ini tidak di pungut biaya apapun atau gratis.

Di Indonesia sudah di tetapkan adanya standar pelayan publik. Dianggap sebagai patokan dalam pelaksanaan pelayanan maka standar pelayanan ini wajib di penuhi bagi penyelenggara pelayanan atau penyedia jasa. Lanjut lagi tambahan informan yang sama:

“Sekarang itu kita di mudahkan pengurusannya sudah gak serumit dulu, kalau dulukan mengurus di Kabupaten ambil nomor antrian, loket cuma satu dan belum tentu satu hari selesai”. (hasil wawancara OB 20 Juni 2019).

Dari wawancara diatas dapat dikatakan bahwa saat ini segala pengurusan pelayanan sudah di mudahkan tidak serumit dulu dengan sistem *offline* sehingga harus mengurus ke Kantor Disdukcapil yang harus mengantri lama. Lamanya antrian disebabkan kurangnya loket pelayanan yang di sediakan sehingga membuat antrian tidak tertib. Lebih lanjut Kepala Disdukcapil mengatakan:

“Inovasi ini berjalan dengan baik tetapi tidak ada sesuatu yang sempurna, semua punya kekurangan. Kalau kita cerita kekurangan itu ada-ada saja, diantaranya yaitu, masalah jaringan karena jaringan itu dari sananya kita tidak bisa membuat jaringan, kalau jaringannya bagus ya bagus tapi kalau jaringannya jelek ya dari telkomsel bukan kita”. (hasil wawancara OB 20 Juni 2019).

Pernyataan diatas menjelaskan bahwa kekurangan terdapat di jaringan karena sistem yang digunakan saat ini adalah *online*, tetapi semua inovasi dikatakan berjalan dengan baik. Tambahnya,

“Kerumitan dan kendala kita tidak ada, sedangkan tantangan kita itu yang pertama tenaga-tenaga yang kita gunakan harus orang-orang yang paham IT karena IT berkembang terus sepanjang massa. Pelayanan pemerintah juga sudah berbasis IT, yang kedua cara membangkitkan kesadaran masyarakat untuk memenuhi dokumen kependudukannya untuk kelangsungan pemerintahan dan kehidupan mereka”. (hasil wawancara OB 20 Juni 2019).

Pernyataan diatas dapat di simpulkan bahwa tidak ada kerumitan dan kendala dalam pengimplementasian semua program yang di jalankan, akan tetapi tantangan yang di hadapi banyak, mulai dari sumber daya manusia sampai kesadaran masyarakat. Sumber daya manusia yang di bekerjakan harus paham teknologi dan sulitnya membangkitkan kesadaran masyarakat untuk melengkapi dokumen kependudukannya. Salah satu staf Kecamatan mengatakan sebagai berikut:

“Dari Capil ini di usulkan di DPRD, biasanya kalau mengiyakan cair baru turun. Kalau tidak cair ya enggak. Masalah jadwal tidak ada jadwal yang pasti, karena biasa nabrak hari minggu, hari Sabtu dan Minggu libur biar pelayanan tetap libur dia. Turun di Kecamatan itu hari kerja Senin sampai Jumat jam 8-4 (delapan sampai jam empat), diluar jam kerja tidak”. (hasil wawancara H 1 Juli 2019).

Dari pernyataan diatas dapat dilihat bahwa masalah anggaran untuk melaksanakan pelayanan langsung ke lapangan adalah dana dari pemerintah yang diusulkan oleh Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD). Tidak ada jadwal yang pasti untuk kegiatan ini. Staf Disdukcapil melaksanakan pelayanan hanya di hari dan jam kerja saja. hari Sabtu dan Minggu mereka tetap libur.

Ketika pelaksanaan kegiatan hanya dilakukan pada hari kerja saja yaitu hari Senin sampai Jumat, maka terdapat salah satu inovasi yang tidak berjalan sesuai tujuan inovasi tersebut.

Inovasi yang dimaksud yaitu, reli KTP-el merupakan program rekam langsung jadi yang di laksanakan di luar jam kerja, tepatnya hari Sabtu dan Minggu. Data ini peneliti dapatkan dari dokumen tertulis. Sedangkan realita yang di dapatkan peneliti di lapangan, dalam pelaksanaannya, pelayanan yang dilakukan setiap Kecamatan hanya berlaku di hari dan jam kerja saja, yaitu hari Senin sampai Jumat. *Complexity* atau Kerumitan dari sebuah inovasi pelayanan ini saat diterapkan ke masyarakat yaitu, system ini tidak ada kendala yang terjadi karena program ini sudah sangat jelas dan mudah di pahami. Hanya saja SOP pelaksanaannya tidak sesuai dengan realita yang ada. Berikut pernyataan wawancara dengan Masyarakat:

“Pelayanan yang diberikan Capil sekarang cukup bagus, tapi bagaimana kendala kami disini banyak warga yang tidak bisa naik motor, kita tahu sendiri bagaimana jalan disini yang di pegunungan. Kalaupun kita panggil

pihak Capil kesini, ya sama aja disini tidak ada jaringan, apalagi sekarang *online* ya peraturannya pun baru. Kalaupun kita pergi di Kantor Camat turunpun kita sama saja kalau mau pulang balik pasti capek karena berapa jam memang kita sampai di Kantor Camat apalagi ke Kantor Capil”. (hasil wawancara M.Y 30 Juli 2019).

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa, pelayanan yang diberikan cukup bagus, hanya saja terdapat beberapa Desa yang berada di daerah pegunungan, susah terjangkau jaringan dan jarak tempuh yang cukup jauh sehingga menganggap sistem pelayanan saat ini lebih rumit. Lebih lanjut beliau mengatakan:

“Menurut kita disini dulu sudah rumit sekarang tambah rumit ya pengurusannya, karena di sini rata-rata dokumen kependudukannya masyarakat itu dokumen dulu yang *offline*, dan pastinya banyak data yang tidak sama dan kalaupun di urus harus ikut sidang, ya tambah runyam lagi pulang balik ke malili, rata-rata masyarakat disini yang mengurus yang punya saudara di bawah saja, jadinya menginap di tempat saudara, bahaya perjalanan kalau pulang balik”. (hasil wawancara M.Y 30 Juli 2019).

Dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Disdukcapil sekarang tambah rumit. Hal ini di karenakan banyak penduduk di daerah pegunungan yang belum terjangkau jaringan. Selain itu, faktor lain penduduk di sana minim yang bisa menaiki kendaraan dan akses jalan yang sulit untuk menjangkau Desa tersebut dengan mobil. Banyak masyarakat memiliki dokumen kependudukan yang tidak sinkron, artinya banyak datanya tidak sesuai. Jika mereka mengurus ke pengadilan, baginya butuh waktu yang cukup lama dan butuh tempat tinggal untuk menginap, hal ini di karenakan jarak yang cukup jauh dan tidak memungkinkan untuk pulang balik ke rumah mereka. Lebih lanjut beliau juga mengatakan:

“Kami di sini berharap pemerintah bisa mencarikan jalan keluar tentang masalah ini untuk mengatasi masalah jaringan agar Desa kita tidak jadi

Desa yang tertinggal, kami juga ingin Desa kita jadi Desa yang maju”. (hasil wawancara M.Y 30 Juli 2019).

Dari hasil wawancara diatas dapat di lihat bahwa, masyarakat sangat berharap Pemerintah untuk berusaha lagi dalam menangani masalah jaringan, apalagi pada era modern sekarang ini semua serba internet. Hal ini di karenakan agar masyarakat agar tidak ketinggalan dan dapat mengenali ilmu teknologi yang terus berkembang pada saat ini. Hasil wawancara dengan masyarakat yang lain:

“Bagi saya pribadi yang saya rasakan, pelayanan di Kantor Capil sudah baik dan bagus, loket yang di sediakan cukup banyak karena terdapat tujuh loket. Masing-masing loket memilki peran, hanya saja ketika salah satu loket *full* pendaftaran dan loket yang lainnya menganggur, dia tidak mau bantu bahkan cuma fokus di handphone saja. Sehingga kita ini mengantri sampai sore bahkan di suruh balik lagi besok”. (hasil wawancara S.M 8 Juli).

Hasil wawancara diatas dapat di simpulkan bahwa pelayanan di Kantor Disdukcapil dianggap sudah baik. Banyaknya loket pelayanan tidak menuntut kemungkinan pelayanan yang di berikan sudah efektif. Masing-masing loket memiliki peran yang berbeda. Ketika salah satu loket *full* antrian dan loket yang lain kosong mereka biarkan tanpa ada kerjasama untuk saling membantu loket lain. Hal ini yang membuat kurang tercapai tujuan diterapkannya *one day service*.

Complexity atau Kerumitan *face to face* dengan kecepatan layanan *one day service* dan tersedianya tujuh loket pelayanan yang siap menerima berkas yaitu pada pelayanan loket tersebut. Karena, Banyaknya loket pelayanan tidak menuntut kemungkinan pelayanan yang di berikan sudah efektif. Masing-masing loket memiliki peran yang berbeda. Ketika salah satu loket *full* antrian dan loket yang lain kosong mereka biarkan tanpa ada kerjasama untuk saling membantu loket

lain. Hal ini yang membuat kurang tercapai tujuan diterapkannya *one day service*.

Lebih lanjut beliau mengatakan:

“Bagi saya pelayanan yang diberikan langsung di Kecamatan saat mereka datang itu lebih menguntungkan, terutama bagi saya. Tapi dalam proses pelayanannya ya sama aja gak jauh berbeda, maksud saya disini tetap sama-sama mengantri. Bagaimana tidak mengantri, alat yang di gunakan aja kurang dan tidak sebanding dengan banyaknya masyarakat yang mengantri”. (hasil wawancara S.M 8 Juli).

Hasil wawancara diatas di simpulkan bahwa lamanya pelayanan yang di implementasikan disetiap Kecamatan disebabkan keterbatasannya alat pendukung. Sehingga masyarakat menganggap pelayanan yang di berikan tidak jauh berbeda dengan pelayanan yang biasanya. Dengan informan yang sama:

“Saya mengantri dari jam setengah sepuluh sampainya jam empat, karena berdesak-desakan dan antrian yang panjang. Itupun kalau bisa langsung jadi, ada yang tidak langsung jadi di tempat. Kemungkinan pegawainya kewalahan. Jadi, dokumen yang belum jadi itu besok diantar di Kecamatan dan dari Kecamatan itu di berikan ke Masyarakat”. (hasil wawancara S.M 8 Juli).

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa tidak semua pelayanan yang di berikan Disdukcapil secara langsung di setiap Kecamatan langsung jadi di tempat atau *one day service*. Antrian yang panjang menjadi salah satu penyebabnya. Akan tetapi ketika dokumen atau berkas yang telah di urus belum selesai pada saat itu juga, maka akan diantarkan ke esokan harinya. Berikut lanjut wawancara dengan salah satu masyarakat:

“Kalau saya pribadi memilih mengurus langsung di Capil Malili. Karena, kalau di Kecamatan yang mengurus langsung itu saya rasa lama, harus antri, panas-panasan dan belum lagi kalau hujan. Di sinikan cuacanya tidak menentu kadang tiba-tiba hujan. Walaupun pelayanannya di dilaksanakan di dalam gedung tapi tetap saja, gedung itu belum bisa nampung semuanya”. (hasil wawancara I 16 Juli 2019).

Wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa dalam pengurusannya Disdukcapil menyelenggarakan kegiatannya di Kecamatan tepatnya di dalam gedung serba guna. Masyarakat mengeluhkan antriannya yang cukup panjang.

Sesuai hasil pengamatan penulis dari hasil observasi di lapangan, kerumitan atau *Complexity* mayoritas terjadi saat pengimplementasian di lapangan secara langsung. Kerumitan bagi pemberi jasa ketika masyarakat meminta di layani dengan cepat akan tetapi dia tidak memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan dan kerumitan yang lain terdapat pada masalah teknis seperti jaringan dan alat-alat yang butuh peremajaan. Sedangkan kerumitan bagi penerima jasa terdapat pada masalah teknis yaitu miskomunikasi atau kurangnya sosialisasi dan pemahaman kepada masyarakat.

Jadi dapat di simpulkan bahwa tingkat kerumitan atau *Complexity* atau Kerumitan inovasi Disdukcapil saat diterapkan di lapangan terdapat pada masalah teknis seperti penyediaan peralatan yang mendukung dan jaringan untuk proses pelayanan atau perlengkapan sarana dan prasarana. Ketidak pastian waktu juga menjadi kendala tersendiri bagi masyarakat karena dianggap pelayanan yang tiba-tiba sehingga partisipasi masyarakat kurang.

4. *Triability* atau kemungkinan

Triability atau Kemungkinan yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu kedapatdicobaan, apakah suatu inovasi dapat dicoba terlebih dahulu atau harus terikat untuk menggunakannya. Karena, suatu inovasi harus mampu untuk menunjukkan keunggulannya. Semakin bisa dicobakan suatu inovasi maka

semakin tinggi dan cepat diadopsi. Hal ini dilakukan peneliti untuk melihat apakah inovasi itu dapat di uji cobakan dan pantas diterapkan di masyarakat yang ada di Kabupaten Luwu Timur.

Untuk menciptakan pelayanan yang prima, Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur terus meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal ini berkaitan dengan salah satu tipe inovasi yaitu, *process innovation* dimana fokus pada peningkatan kualitas penyediaan pelayanan publik.

Dari data survey yang di dapat peneliti, semua inovasi yang diterapkan oleh Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur tidak dilakukan adanya uji coba sebelum di implementasikan. Berikut hasil wawancara kepada Kepala Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur, beliau mengatakan:

“Tidak ada uji coba dalam pembuatan inovasi ini, dalam penyusunan program itu kita kaji dalam-dalam sebelum di implementasikan karena kita lihat juga manfaatnya. Misalnya kita habiskan anggaran sekian terus kita lihat apa manfaatnya, ada tidak?, disitulah perencanaan agar tepat sasaran”. (hasil wawancara OB 20 Juni 2019).

Hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam pembuatan inovasi yang di tujuan kemasyarakat dan untuk masyarakat, tidak perlu adanya uji coba yang dilakukan, karena sudah melalui *planning* yang matang agar inovasi tersebut tepat sasaran. Lanjut beliau mengatakan:

“Inovasi yang kita buat ini tidak pernah ada uji coba, kita langsung turun langsung terapkan, bahkan saya ikut turun langsung ke lapangan”. (hasil wawancara OB 20 Juni 2019).

Dari hasil wawancara tersebut dapat dikatakan bahwa inovasi yang dibuat langsung di implementasikan ke masyarakat. Untuk menciptakan inovasi sangat dibutuhkan adanya *planning* yang matang. Maksudnya, harus terencana agar

inovasi yang akan di kembangkan, terlebih dahulu akan melalui proses dan banyak pertimbangan yang sudah di rencanakan sebelumnya. Dalam mengembangkan setiap objek-objek tersebut, memiliki tujuan yang jelas agar nantinya dapat tepat sasaran.

Menurut pengamatan peneliti hasil survey lapangan, semua inovasi tidak di uji cobakan terlebih dahulu sebelum di implementasikan. Proses inovasi ini berkaitan dengan atribut yang tercakup dalam suatu inovasi untuk menentukan apakah inovasi tersebut akan diadopsi atau tidak. Pemahaman ini akan diperoleh melalui komunikasi inovasi/difusi inovasi dari satu pihak ke pihak lain melalui saluran tertentu. Dalam setiap difusi tercakup inovasi, saluran komunikasi, waktu dan sistem sosial. Adopsi inovasi oleh unit adopsi akan ditentukan oleh bagaimana unsur-unsur tersebut dipandang oleh masyarakat secara individual atau secara organisasi, proses tersebut akan melibatkan keputusan unit adopsi inovasi (*innovation decision process*) yang pada akhirnya akan di tetapkan atau di keluarkan menjadi produk inovasi tersebut setelah itu diterapkan ke masyarakat.

5. *Observability* atau kemudahan

Observability atau Kemudahan, hal ini menunjukkan tingkat kemudahan dari hasil sebuah inovasi yang dapat diamati dengan mudah dan cepat. Kemudahan yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu sebuah inovasi yang dapat diamati dari bagaimana inovasi tersebut bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Hal ini di tekankan pada tingkat kemudahan dari hasil sebuah inovasi

pelayanan administrasi di Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur yang dapat diamati dengan mudah dan cepat.

Inovasi yang di sediakan Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur cukup beragam, dari inovasi yang diterapkan di kantor sampai inovasi yang diterapkan langsung ke Kecamatan maupun Desa, bahkan sampai ke Dusun-dusun. Inovasi tersebut yaitu, aplikasi *e-report*, *face to face*, *rely* KTP-el, pembuatan akta nikah *on the spot*, dukcapil masuk desa, kerjasama pelayanan *4 in1*, pembuatan dokumen kependudukan secara daring, pelayanan keliling, pelayanan stelsel aktif dan pelayanan *on the street*. Untuk melihat bagaimana perkembangan inovasi tersebut dapat kita lihat di tabel bawah ini, sebagai berikut:

Tabel 2.8
Perbandingan Capaian Realisasi Sasaran Strategis Tahun 2016-2018

No.	Indikator Kinerja Utama (IKU)	Capaian Realisasi		
		2016	2017	2018
1.	Cakupan penerbitan kartu keluarga	98,42%	111,19%	115,21%
2.	Cakupan penerbitan KTP-el	105,10%	106,91%	108,20%
3.	Cakupan penerbitan kutipan akta kelahiran	111,07%	120,43%	126,80%
4.	Cakupan penerbitan kutipan akta nikah	109,92%	126,93%	132,46%
5.	Cakupan penerbitan kutipan akta kematian	85,72%	109,80%	112,20%

Sumber: *Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur*, 2019.

Dari tabel 2.8 diatas dapat di lihat bahwa, perbandingan capaian realisasi sasaran strategis tahun 2016, 2017 dan 2018, Nampak bahwa, realisasi kinerja dan capaian realisasi dari tahun 2016 sampai tahun 2018 terus meningkat. Hal ini disebabkan kesadaran penduduk untuk mengurus dan memiliki dokumen kependudukan yang merupakan hasil pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil sudah meningkat. Kesadaran penduduk meningkat dikarenakan

hampir semua lini atau sector disemua bidang kegiatan masyarakat membutuhkan dokumen kependudukan. Tanpa dokumen kependudukan masyarakat tidak bisa mengakses kegiatan yang dimaksud. Contoh, mendaftarkan sekolah, mengurus BPJS, membuka rekening, dan lain sebagainya. Selain itu, peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur semakin meningkat dari tahun ketahun.

Inovasi-inovasi yang dihadirkan semua hadir untuk memudahkan masyarakat. Berikut hasil wawancara dengan Kepala Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur:

“Dengan inovasi ini masyarakat tidak perlu lagi jauh-jauh kesini ngurus ini ngurus itu, kita sekarang lebih memudahkan masyarakat, karna memang itu tujuan kita. Selama saya disini belum pernah orang datang kesini tidak ada blanko, tapi kalo saya jalan begitu kita cek kita periksa mereka masih banyak yang belum mempunyai KTP”. (hasil wawancara O.B 20 Juni 2019).

Dari hasil wawancara diatas dapat di lihat bahwa, inovasi-inovasi ini hadir untuk masyarakat dan memudahkan masyarakat. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat. Dengan narasumber yang sama:

“Untuk mengimplementasikan inovasi-inovasi itu, dalam satu minggu sebelum turun saya sudah memberikan surat ke Kantor Camat untuk diumumkan ke Masyarakat bahwa ada pelayanan ini, di tempat ini, jadi harus datang”. (hasil wawancara O.B 20 Juni 2019).

Dari interview tersebut dapat di katakana bahwa satu minggu sebelum pelaksanaan kegiatan pelayanan, staf Disdukcapil terlebih dahulu menyampaikan kepada masyarakat melalui surat yang diberikan di semua Kantor Camat yang akan di kunjungi. Berikutnya pernyataan wawancara masyarakat:

“Saya perjalanan hampir satu jam untuk ke Capil. Pelayanan saat ini cukup lumayanlah artinya ya susah-susah gampang. Gampangnya kalau semua berkas lengkap. Susahnya ya kalau tidak lengkap. Kita kan sebelum kesini urus dulu persyaratannya, ngurusnya ke Desa dulu ambil surat pengantar setelah itu ke Kecamatan baru ke Kantor. Kalau masalah enak mana yang dulu dengan sekarang ya jelas enak sekarang gak seribet yang dulu dan lebih tertib. Tapi ya itu lagi lama antriannya. Sama juga sebenarnya kalau ngurus di Capil langsung dengan di Kecamatan lama antriannya”. (hasil wawancara S.J 2 JuLi 2019).

Di lihat dari pernyataan masyarakat diatas, penulis melihat bahwa pelayanan yang sekarang lebih baik dan lebih tertib, persyaratan menjadi pokok utama yang harus di lengkapi sebelum ikut pengurusan, masalah antrian yang cukup lama yang membuat masyarakat merasa malas untuk mengurus dokumen kependudukannya. Lebih lanjut masyarakat yang lain mengatakan sebagai berikut:

“Sebenarnya pengurusan begini tidak susah, hanya itu saja orang yang malas dan kurang kemauan jadi kesannya susah dan di persulit. Kalau sekarang lumayan meringankan beban masyarakat kalau mengurus gak kayak dulu susah sekali. Enak juga sudah ada nomor antriannya, tinggal pencet, tunggu terus di panggil”. (hasil wawancara M.Y 31 Juli 2019).

Dari hasil wawancara tersebut terlihat bahwa dalam pengurusan dokumen kependudukan untuk saat ini tidaklah susah asalkan lengkap persyaratannya. Apalagi sekarang sudah lebih di permudah karena adanya mesin *ticketing* setelah pintu masuk untuk mengambil nomor antrian.

Seperti yang telah di jelaskan sebelumnya, administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan untuk menata dan menertibkan dokumen kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan yang hasilnya akan digunakan untuk pelayanan publik. Berikut pernyataan salah satu staf Kecamatan:

“Pelayanan langsung sekarang sangat membantu dan memudahkan masyarakat. Cara penyampaiannya dari Capil kasi surat ke Kecamatan, terus dari Kecamatan kasi tembusan ke semua Desa, terus Desa lagi beri tembusan ke Dusun. Dari Desa di sampaikan ke tempat-tempat ibadah. Masyarakat di sini sangat senang sekali dengan adanya program ini, sudah gak pergi-pergi lagi Kecapil Kabupaten. Disini KK sudah langsung jadi gak perlu lagi ke Kabupaten tetapi kalau KTP ke Kabupaten disini yang ngimput disana yang cetak”. (hasil wawancara A 23 Juli 2019).

Dari hasil wawancara diatas dapat dikatakan bahwa, dengan adanya pelayanan langsung masyarakat tidak perlu lagi pergi jauh-jauh ke Kantor Disdukcapil. Untuk menghimbau masyarakat akan adanya pelayanan administrasi kependudukan langsung jadi di tempat, pertama-tama dari Capil Kabupaten memberikan surat ke Kantor Camat dan di teruskan di Desa kemudian di umumkan di tempat ibadah. Untuk pengurusan Kartu Keluarga saat ini bisa langsung jadi di Kantor Kecamatan, kecuali KTP. Lebih lanjut, beliau mengatakan:

“Kegiatan-kegiatan itu dari dulu sudah ada memang tapi waktu itu masih *offline*. Kalau di bilang enak mana *offline* dengan *online* ya pasti *online*, Cuma kelemahannya online, wilayah tidak ada signal itu susah. Kayak dibatas Sulawesi Tengah lalu ada yang minta di fotokan karna sakit, kalau kami kesana sama saja bohong karena tidak ada signal. Tapi kita tetap harus cari cara lain lagi. Tapi itu hanya dilakukan kalau benar-benar kepepet betul”. (hasil wawancara A 23 Juli 2019).

Dilihat dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa, inovasi ini ada sebelum tahun 2017 akan tetapi belum berjalan dengan baik karena sistem yang digunakan masi *offline*. Setelah sistem *online* inovasi ini mulai di berlakukan kembali. Berikut pernyataan salah satu masyarakat:

“Saya sudah pernah mengurus di Kantor Capil Kabupaten dan di Kecamatan, pelayanannya saat ini bagus artinya sangat memuaskanlah menurut saya dari pada yang dulu ribet bikin pusing kepala, banyak sekali di urus baru susah dan menyita waktu banyak. Sekarang saya buat KK

sudah bisa di Kecamatan. Kita sudah tidak perlu repot-repot lagi kesana, bayangkan aja jaraknya dari sini 40 km lebihkan”. (hasil wawancara SK 19 Juli 2019).

Dari hasil wawancara diatas dapat di katakana bahwa, dengan hadirnya inovasi-inovasi ini, masyarakat dapat terbantu, karena tidak perlu jauh-jauh lagi Ke Kantor Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur yang menempuh jarak kurang lebih empat puluh kilo meter. Berikut hasil wawancara masyarakat yang membahas kemudahan pembuatan akta nikah:

“Untuk pengurusannya sekarang masyarakat bisa langsung lewat gereja, dalam artian pengurus gereja yang uruskan. Jadi mereka tidak perlu bolak-balik ke Capil Malili, nanti kita kasi formulir, mereka isi, lengkapi berkas yang tertera terus kumpul di kita, lalu kita yang pergi mengurus. Kalau dulu pengurusannya kita harus bawa saksi-saksi pernikahan ke Capil Malili, belum lagi melengkapi berkas itu yang susah ya ribet, belum lagi masalah biaya karna kita sendiri itu yang nanggung uang makan, ongkos pulang pergi untuk orang-orang yang kita bawa menjadi saksi pernikahan”. (hasil wawancara M.Y 30 Juli 2019).

Hasil wawancara diatas dapat di simpulkan bahwa dalam pengurusan pengurusan akta nikah saat ini lebih mudah jika di bandingkan dengan yang dulu. hal ini dapat di lihat bahwa masyarakat lebih merasa terbantu dan hemat biaya. Saat ini, masyarakat hanya perlu mengurus dan melengkapi berkas di pengurus gereja mereka masing-masing tanpa harus mengurus di Kantor Disdukcapil.

“Pembuatan KTP, akta dan lain-lain, ya memang ada yang langsung jadi. Saya rasa lebih menguntungkan dan memudahkan karena saya tidak perlu lagi pergi ke Malili urus itu semua. Saya yang biasa informasikan untuk Dusun-dusun disini jadi saya tahu”. (hasil wawancara A.M 31 Juli 2019).

Untuk pengurusan saat ini lebih mudah dibandingkan dengan dulu. Sudah menjadi kewajiban seorang abdi Negara harus bisa melayani masyarakatnya. Dalam hal ini, pelayan publik berkewajiban menciptakan pelayanan yang prima

untuk masyarakat. Inovasi itu penting untuk terus memperbaiki masalah-masalah yang di hadapi dalam memberikan pelayanan. Lebih lanjut, salah satu staf Kecamatan memberi tanggapan sebagai berikut:

“Tapi pelayanan di Kecamatan itu masih terbatas, yang selama ini hanya perekaman tapi sekarang setelah ada pelayanan daring itu sudah pelayanan KK, surat pindah dan keluar itu sudah bisa di Kecamatan, jadi tidak perlu disini”. (hasil wawancara S.N 29 Juli 2019).

Dapat di lihat dari hasil wawancara diatas, bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan dulu masih terbatas, setelah adanya daring (pengiriman data atau berkas persyaratan dilakukan dengan media elektronik berbasis web dengan memanfaatkan ilmu teknologi) hampir semua bisa diurus di Kecamatan kecuali pencetakan KTP-el. Pada dasarnya tujuan inovasi di ciptakan memang untuk meningkatkan kualitas pelayanan, mengurangi biaya dan mengganti produk atau pelayanan yang sudah kurang efektif dan efisien serta kemudahan akses menjadi salah satu prinsip dari pelayanan publik.

Sesuai hasil pengamatan penulis semua inovasi yang di hadirkan untuk memudahkan masyarakat. Kemudahan itu dapat dilihat dari kecepatan pelayanan yang di berikan dan masyarakat lebih merasa di mudahkan dari segi materi dan non materi, karena tidak lagi banyak buang biaya untuk perjalanan dan pengurusan sekarang tidak di pungut biaya sepeserpun, serta lokasi yang lebih mudah dijangkau sehingga lebih mengefisienkan waktu.

C. Hasil Penelitian

1. Inovasi yang diterapkan di kantor Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur

Inovasi yang diterapkan di Kantor Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur terdapat dua inovasi yang mulai di berlakukan pada tahun 2017. Inovasi yang pertama yaitu aplikasi *e-report* merupakan aplikasi yang dapat mengetahui secara langsung berapa dokumen kependudukan yang telah dibuat berdasarkan harian, mingguan sesuai kebutuhan. Inovasi yang kedua yaitu *face to face* merupakan inovasi tatap muka langsung dengan kecepatan layanan *one day service* dan tersediannya tujuh loket pelayanan yang siap untuk menerima berkas sesuai kebutuhan masyarakat. Agar pelayanan lebih tertib administratif, pihak pemberi jasa mengadakan mesin *ticketing* untuk penerima jasa yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Inovasi aplikasi *e-report* tidak termasuk dalam fokus penelitian ini. Karena, inovasi ini di tujukan untuk pegawai Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur. Sedangkan penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana inovasi pelayanan administrasi yang diterapkan di masyarakat.

Untuk melihat bagaimana inovasi pelayanan administrasi yang diterapkan di Kantor, peneliti menggunakan teori Rogers yang membahas lima atribut inovasi. Atribut-atribut tersebut adalah *relative advantage* (keuntungan relative), *compatibility* (kesesuaian), *complexity* (kerumitan), *triability* (kemungkinan), *observability* (kemudahan). Dari temuan data di lapangan ketika menganalisis inovasi yang diterapkan di Kantor Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur, maka dapat di ketahui kelebihan maupun kekurangan dari sebuah inovasi sehingga

dapat dilakukan pembenahan dan dapat benar-benar menguntungkan bagi pengguna jasanya.

Atribut pada inovasi yang diterapkan di Kantor Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur pada inovasi *face to face* adalah sebagai berikut: pertama *relative advantage* atau keuntungan relatif yaitu layanan administrasi kependudukan menjadi lebih puas, lebih cepat, lebih mudah dan lebih tertib di bandingkan yang lalu, serta bebas biaya administratif. Sebelum adanya inovasi yang sekarang, pengurusan hanya berpihak kepada orang yang memiliki kenalan dan materi. Sehingga pelayanan saat ini dapat dikatakan lebih efektif, karena sesuai dengan nomor urut antrian. Selain menguntungkan untuk pengguna jasanya, staf Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur juga turut diuntungkan karena dengan adanya sistem ini, pelaporan administratif menjadi lebih rapi. Sehingga dapat mengefisienkan waktu kinerjanya tanpa kerja ulang. Kedua *Compatibility* atau kesesuaian dalam inovasi *face to face* yaitu menunjukkan bahwa dengan kecepatan layanana *one day service* dan penambahan loket pelayanan serta mesin tiket telah di sesuaikan dengan mengikuti perkembangan zaman dan harapan atau kebiasaan masyarakat yang tidak mau repot mengurus serta inginnya cepat dilayani. Ketiga, *Complexity* atau Kerumitan *face to face* dengan kecepatan layanan *one day service* atau satu hari selesai dan tersedianya tujuh loket pelayanan yang siap menerima berkas yaitu pada pelayanan loket tersebut. Karena, Banyaknya loket pelayanan tidak menuntut kemungkinan pelayanan yang di berikan sudah efektif. Masing-masing loket memiliki peran yang berbeda. Ketika salah satu loket *full* antrian dan loket yang lain kosong mereka biarkan

tanpa ada kerjasama untuk saling membantu loket lain atau dengan kata lain semua orang harus kerja. Hal ini yang membuat kurang tercapai tujuan diterapkannya *one day service* (satu hari selesai) hal ini digunakan untuk menciptakan tata kelola pelayanan publik yang prima yaitu mengefisienkan waktu dan kecepatan pemberi jasa. Ke empat, *Triability* atau Kemungkinan Dari data survey yang di dapat peneliti, semua inovasi yang diterapkan oleh Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur tidak dilakukan adanya uji coba sebelum di implementasikan. Ke lima *Observability* atau Kemudahan di amati yaitu, memudahkan masyarakat dapat pelayanan yang lebih baik dan lebih transparan sehingga tidak berbelit-belit dalam pemberian pelayanannya.

2. Inovasi yang diterapkan di lapangan langsung

Inovasi yang diterapkan di lapangan atau turun di Kecamatan dan Desa langsung, terdapat delapan inovasi yaitu, reli KTP-el, pembuatan akta nikah *on the spot*, dukcapil masuk Desa, kerjasama pelayanan 4 *in 1*, pembuatan dokumen pendudukan secara daring, pelayanan keliling, pelayanan stesel aktif dan *on the street*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan reli KTP-el, pembuatan akta nikah *on the spot*, Dukcapil masuk desa, pembuatan dokumen kependudukan secara daring, pelayanan 4 *in 1*, merupakan program yang mulai berjalan diawal tahun 2017 dan inovasi pelayanan keliling, pelayanan stesel aktif merupakan program yang telah berjalan pada tahun 2018, serta inovasi pelayanan

on the street merupakan salah satu program yang baru muncul dan terlaksana pada tahun 2019. Semua inovasi tersebut masih di berlakukan sampai saat ini.

Untuk melihat bagaimana inovasi pelayanan administrasi yang diterapkan di Kantor, peneliti menggunakan teori Rogers yang membahas lima atribut inovasi. Atribut-atribut tersebut adalah *relative advantage* (keuntungan relative), *compatibility* (kesesuaian), *complexity* (kerumitan), *trialability* (kemungkinan), *observability* (kemudahan). Dari temuan data di lapangan ketika menganalisis inovasi yang diterapkan di Kantor Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur, maka dapat di ketahui kelebihan maupun kekurangan dari sebuah inovasi sehingga dapat dilakukan pembenahan dan dapat benar-benar menguntungkan bagi pengguna jasanya.

Atribut pada inovasi yang diterapkan di Kantor Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur pada inovasi reli KTP-el adalah sebagai berikut: pertama *relative advantage* atau keuntungan relatif yaitu memudahkan masyarakat untuk mengurus KTP-el, dengan adanya inovasi tersebut, pembuatan KTP-el akan lebih cepat dan mudah. Pelayanan pembuatan KTP-el sangat efektif bagi masyarakat, karena tidak perlu lagi pergi ke Kantor Disdukcapil atau mengurus di Kecamatan yang prosesnya ber hari-hari untuk mendapatkan KTP. Program ini akan berjalan ketika ada responsivitas dari pejabat Desa. Karena, pelayanan ini akan berlangsung ketika ada surat permohonan resmi dari Kepala Desa yang di tujukan untuk Disdukcapil. Agar lebih efisien pelayanan ini dilakukan ketika permohonan dalam pengurusan KTP-el minimal 20 (dua puluh) orang. Hal ini dilakukan agar hemat energy atau biaya APBD atau anggaran pendapatan dan belanja daerah. Kedua,

Compatibility atau kesesuaian inovasi reli KTP-el yaitu kesesuaian dengan produk sebelumnya adalah sama-sama merupakan pelayanan pembuatan KTP, yang membedakan adalah system dalam pelayanan tersebut. Dulu menggunakan system *offline* sekarang *online*. Sebagian masyarakat menerima inovasi ini dengan system *online*, akan tetapi bagi masyarakat yang daerahnya sulit mendapatkan singal menjadi kendala tersendiri. Mereka menganggap system *online* lebih rumit. reli KTP-el merupakan program yang di laksanakan di luar jam kerja, tepatnya hari Sabtu dan Minggu. Data ini peneliti dapatkan dari dokumen tertulis. Sedangkan realita yang di dapatkan peneliti di lapangan, dalam pelaksanaannya, pelayanan yang dilakukan setiap Kecamatan hanya berlaku di hari dan jam kerja saja, yaitu hari Senin sampai Jumat. Ketiga. *Complexity* atau Kerumitan dari sebuah inovasi pelayanan ini saat diterapkan ke masyarakat yaitu, system ini tidak ada kendala yang terjadi karena program ini sudah sangat jelas dan mudah di pahami. Hanya saja SOP pelaksanaannya tidak sesuai dengan realita yang ada. Ke empat, *Triability* atau Kemungkinan Dari data survey yang di dapat peneliti, semua inovasi yang diterapkan oleh Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur tidak dilakukan adanya uji coba sebelum di implementasikan. Ke lima *Observability* atau Kemudahan diamati: pada saat inovasi ini diterapkan kemudahan mengamati inovasi ini dapat memberikan keuntungan adalah adanya rasa kepuasan dari masyarakat dan Disdukcapil dalam memberikan pelayanan.

Pembuatan akta nikah *on the spot*. Atribut yang diterapkan pada inovasi ini yaitu, pertama *relative advantage* atau keuntungan relatif yaitu membantu masyarakat memiliki akta nikah, agar pernikahannya diakui Negara. Hal ini akan

membantu dan memudahkan masyarakat dalam melengkapi dokumen kependudukannya. Tetapi inovasi ini belum bisa dikatakan efektif dan efisien, karena tidak sesuai target yaitu untuk turun ke gereja-gereja dan pembuatan akta nikah langsung jadi di tempat kejadian atau peristiwa. Walaupun sudah tepat sasaran yaitu untuk meminimalisir masalah masyarakat yang belum mengurus akta nikah. Kedua, *Compatibility* atau kesesuaian inovasi Pembuatan akta nikah *on the spot* yaitu inovasi ini sesuai dengan kondisi masyarakat yang tidak ingin ribet dan lama mengurusnya. Pada penerapan inovasi pelayanan jasa baru dilakukan di Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur dan tidak ada inovasi di gantikan sebelumnya. Masyarakat sangat senang menerima hadirnya program ini hanya saja tidak sesuai dengan SOP yang di keluarkan yaitu, pembuatan akta nikah langsung jadi di tempat kejadian atau peristiwa. Ketiga, *Complexity* atau Kerumitan inovasi akta nikah *on the spot* yaitu, tidak ada kerumitan dari pelayanan ini hanya saja ketidak sesuaian SOP yang ada dalam program ini dengan realita. Karena, program ini pembuatan akta nikah langsung jadi di tempat kejadian atau peristiwa sedangkan realitanya akta nikah ini jadi setelah dua hari pengurusan. Akta nikah jadi di tempat ketika mengikuti pernikahan masal dan pengadaan pelayanan program gabungan dari Disdukcapil. Ke empat, *Triability* atau Kemungkinan Dari data survey yang di dapat peneliti, semua inovasi yang diterapkan oleh Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur tidak dilakukan adanya uji coba sebelum di implementasikan. Ke lima *Observability* atau Kemudahan diamati: mudah dan cepatnya inovasi ini dalam pengurusan pembuatan akta perkawinan dan dapat mengurangi biaya transportasi.

Dukcapil masuk desa. Atribut yang diterapkan pada inovasi ini yaitu, pertama *relative advantage* atau keuntungan relatif yaitu masyarakat terbantu dengan adanya program ini, karena pelayanan semakin di dekatkan dengan mereka. Inovasi ini sebenarnya sangat efektif tapi kurang efisien di karenakan banyak Kepala Desa yang tidak proaktif untuk kegiatan ini. Kedua *Compatibility* atau kesesuaian inovasi Dukcapil masuk desa yaitu penerapan inovasi baru akan tetapi dalam pelaksanaannya hampir mirip dengan reli KTP-el yaitu turun ke Desa. Pelayanan yang di berikan hampir sama pelayanan di kantor Dinas. Keberadaan inovasi ini sangat sesuai dengan kebiasaan masyarakat yang ingin di dekatkan kepada mereka. Ketiga yaitu, *Complexity* atau Kerumitan Dukcapil masuk desa yaitu kurangnya sosialisasi kepada masyarakat dan pejabat Desa yang kurang pro aktif. Ke empat, *Triability* atau Kemungkinan Dari data survey yang di dapat peneliti, semua inovasi yang diterapkan oleh Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur tidak dilakukan adanya uji coba sebelum di implementasikan. Ke lima *Observability* atau Kemudahan diamati yaitu dapat dilihat dari kelengkapan sarana dan prasarannya dan kemudahan dalam pengurusannya.

Inovasi selanjutnya yaitu Kerjasama pelayanan *4 in 1* yang merupakan Kegiatan pembuatan akta kelahiran, pemberian Nik, kartu keluarga baru dan kartu identitas anak yang baru lahir. Atribut yang diterapkan pada inovasi ini yaitu, pertama *relative advantage* atau keuntungan relative: dapat membantu masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukannya, karena dengan begitu masyarakat yang bertambah anggota keluarganya dan belum tercatat di kenegaraan dapat terbantu. Selain itu, inovasi ini juga menguntungkan bagi Disdukcapil sebagai

langkah untuk mewujudkan misinya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang semaksimal mungkin, guna tertib dalam penertiban dokumen kependudukan. Pelayanan ini dianggap cukup efektif karena dengan program ini banyak masyarakat terbantu untuk mengurus akta kelahiran, pemberian Nik, kartu keluarga baru dan kartu identitas anak mereka yang baru lahir. Kerjasama pelayanan *4 in 1* yang merupakan Kegiatan pembuatan akta kelahiran, pemberian Nik, kartu keluarga baru dan kartu identitas anak yang baru lahir. Kedua, *Compatibility* atau kesesuaian inovasi ini yaitu inovasi ini telah sesuai dengan kondisi dan harapan masyarakat, akan tetapi banyak masyarakat yang tidak tahu akan inovasi ini. Kurangnya sosialisasi menjadi salah satu penyebabnya. Ketiga yaitu, *Complexity* atau Kerumitan dalam inovasi ini yaitu kurangnya sosialisasi kepada masyarakat dan kurang optimalnya inovasi ini di implementasikan. Ke empat, *Triability* atau Kemungkinan Dari data survey yang di dapat peneliti, semua inovasi yang diterapkan oleh Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur tidak dilakukan adanya uji coba sebelum di implementasikan. Ke lima *Observability* atau Kemudahan diamati program ini adalah masyarakat yang memiliki anggota keluarga baru akan dengan mudah mengurus langsung dokumen kependudukan anaknya seperti, akta kelahiran, NIK, kartu keluarga yang baru dan kartu identitas anak yang baru lahir.

Selanjutnya, inovasi pembuatan dokumen kependudukan secara daring yang berlaku pada tahun 2017. Keuntungan relatif yang terdapat dalam inovasi ini yaitu memudahkan dan mendekatkan masyarakat dengan pelayanan. Dengan adanya inovasi ini, masyarakat tidak perlu pergi jauh mengurus ke Kantor

Disdukcapil dengan jarak yang lumayan jauh. Pelayanan ini sangat efektif diterapkan karena dengan adanya daring masyarakat bisa mengurus KK dan surat keterangan lainnya kecuali cetak KTP-el. Program ini dianggap sangat efisien, karena dapat menghemat energy atau biaya dan hemat waktu baik waktu perjalanan maupun waktu kerja. Kedua *Compatibility* atau kesesuaian inovasi Pembuatan dokumen kependudukan secara daring yaitu pelayanan yang di berikan di Kantor Kecamatan membuat masyarakat menjadi lebih mudah hanya saja banyak masyarakat yang malas mengurus di karenakan pembuatan dokumennya terlalu lama. Faktor lain seperti budaya belas kasih untuk upah capek yang membuat masyarakat yang tidak mampu atau tidak berkecukupan menjadi masalah tersendiri. Ketiga yaitu, *Complexity* atau Kerumitan pada inovasi ini biasa terletak pada buruknya sinyal yang menimbulkan kendala dalam pelaksanaannya. Ke empat, *Triability* atau Kemungkinan Dari data survey yang di dapat peneliti, semua inovasi yang diterapkan oleh Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur tidak dilakukan adanya uji coba sebelum di implementasikan. Ke lima *Observability* atau Kemudahan diamati yaitu kemudahan akses, pelayanan yang di berikan harus bisa memudahkan masyarakat terutama tempat dan lokasi yang mudah di jangkau.

Inovasi pelayanan keliling yang hampir sama pelaksanaannya dengan inovasi reli KTP-el dengan menggunakan mobil khusus untuk menjangkau ke Desa hingga ke Dusun di setiap Kecamatan yang ada di Kabupaten Luwu Timur. Pertama *relative advantage* atau keuntungan relatif yaitu memudahkan para kelompok masyarakat lanjut usia atau Lansia dan penyandang cacat untuk

mendapatkan pelayanan yang lebih cepat dan tepat. Inovasi ini sangat efektif, selain menguntungkan bagi rakyat Lansia dan penyandang cacat dalam melengkapi dokumen kependudukannya, juga sangat efektif untuk menertibkan administrasi kependudukannya. Inovasi ini dilakukan ketika ada surat permohonan resmi dari Kepala Desa atau Kecamatan yang di tujukan untuk Disdukcapil. Agar lebih efisien pelayanan ini dilakukan ketika permohonan dalam pengurusan KTP-el minimal 20 (dua puluh) orang. Kedua, *Compatibility* atau kesesuaian yaitu memiliki kesesuaian dengan rodok sebelumnya yaitu reli KTP-el dan Dukcapil masuk Desa. Inovasi ini untuk kelompok Lansia dan penyandang cacat. Adanya inovasi tersebut kelompok Lansia dan penyandang cacat mendapatkan kenyamanan dan pelayanan dengan cepat sehingga mereka tidak perlu mengantri dan menunggu lama. Ketiga yaitu, *Complexity* atau Kerumitan inovasi pelayanan keliling terdapat pada sinyal atau jaringan yang buruk. Ketika jaringan menjadi masalah langkah menanggulangnya yaitu dengan cara manual *offline* jika dibutuhkan untuk kepentingan mendesak. Ke empat, *Triability* atau Kemungkinan Dari data survey yang di dapat peneliti, semua inovasi yang diterapkan oleh Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur tidak dilakukan adanya uji coba sebelum di implementasikan. Ke lima *Observability* atau Kemudahan di amati yaitu dapat di lihat dari mudah dan cepatnya pelayanan yang termasuk dalam kategori kelompok Lansia dan penyandang cacat.

Inovasi selanjutnya yaitu pelayanan stesel aktif yang merupakan pelayanan langsung ke Desa di daerah yang terisolir atau jaringan terbatas. Pertama *relative advantage* atau keuntungan relatif yaitu, memudahkan masyarakat tinggal di

daerah yang terisolir memperoleh dokumen kependudukan, selain menguntungkan untuk penggunaan jasanya, staf Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur juga turut diuntungkan karena dengan adanya pelayanan stesel aktif ini dapat mengakomodir warga transmigran yang belum tercatat sebagai masyarakat Kabupaten Luwu Timur untuk mewujudkan Luwu Timur tertib administrasi. Program ini dianggap efektif karena pro rakyat atau berpihak kepada rakyat. Kedua *Compatibility* atau kesesuaian inovasi stesel aktif yaitu, program ini sangat sesuai diimplementasikan dengan baik agar tidak hanya menjadi wacana. Karena, inovasi ini merupakan harapan masyarakat yang tinggal di Desa yang memiliki jaringan terbatas, yang masyarakatnya masih minim pengetahuan tentang internet. Sosialisasi sangat dibutuhkan dalam hal ini. Ketiga yaitu, *Complexity* atau Kerumitan dalam inovasi stesel aktif yaitu pada masalah teknis seperti persiapan alat dan lain-lain, baik itu materi maupun non materi. Untuk masalah krusial sendiri dalam tidak ada kerumitan yang terdapat pada program ini. Ke empat, *Triability* atau Kemungkinan Dari data survey yang di dapat peneliti, semua inovasi yang diterapkan oleh Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur tidak dilakukan adanya uji coba sebelum di implementasikan. Ke lima *Observability* atau Kemudahan diamati yaitu kemudahan pengurusan atau akses pelayanan.

Inovasi terakhir yaitu pelayanan *on the street* (di jalan) merupakan pelayanan gabungan bidang kependudukan dan pencatatan sipil. *on the street* adalah program jalan yang tidak hanya perekaman dan pencetakan KTP saja tapi juga seluruh akta, baik itu akta kelahiran, perkawinan, perceraian maupun akta kematian. Inovasi tersebut merupakan inovasi yang baru hadir tahun 2019 dan

sudah diterapkan di bulan Mei. Keuntungan relatif dari inovasi ini yaitu: lebih menguntungkan dan mendekatkan masyarakat dengan berbagai kemudahan dalam mengurus dokumen kependudukannya, karena dengan inovasi ini berbagai kebutuhan masyarakat yang ingin di urus dapat terselesaikan dengan mudah dan cepat. Pelayanan ini sangat efektif untuk di implementasikan ke masyarakat, karena semua kebutuhan masyarakat untuk melengkapi dokumen kependudukannya tersedia melalui program ini. Kedua, *Compatibility* atau kesesuaian inovasi ini yaitu sangat diharapkan masyarakat agar inovasi ini berjalan optimal. Semua kebutuhan masyarakat di hadirkan dalam inovasi ini. Pelayanan menjadi lebih dekat kepada masyarakat. Ketiga yaitu, *Complexity* atau Kerumitan *on the street* yaitu tidak ada kerumitan dalam program ini kecuali masalah teknis dalam penelitian ini. Ke empat, *Triability* atau Kemungkinan Dari data survey yang di dapat peneliti, semua inovasi yang diterapkan oleh Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur tidak dilakukan adanya uji coba sebelum di implementasikan. Ke lima *Observability* atau Kemudahan diamati yaitu terdapat pada kemudahan akses, kesederhanaan prosedur, kelengkapan sarana dan prasarananya.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan data yang telah di sajikan dan dianalisis sebelumnya, dapat di simpulkan bahwa penerapan inovasi pelayanan yang dilakukan Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur, terlaksana sesuai seperti tujuan yang telah di inginkan Disdukcapil dalam memberikan pelayanan. Walaupun masih terdapat beberapa kendala dalam pengimplementasiannya dalam pelaksanaan teknis, seperti masalah peremajaan peralatan, penambahan jumlah perlengkapan dan masalah jaringan. Penerapan inovasi yang dilakukan Disdukcapil merupakan penerusan inovasi sebelumnya dan perbaikan dari sistem yang sudah ada.

Inovasi yang dilakukan Disdukcapil terbagi menjadi dua yaitu inovasi yang diterapkan di Kantor dan inovasi yang diterapkan di lapangan atau seluruh Kecamatan yang ada di Kabupaten Luwu Timur. Inovasi-inovasi yang di berlakukan tersebut cukup banyak, diantaranya yaitu, aplikasi *e-report*, *face to face*, reli KTP-el, pembuatan akta nikah *on the spot*, dukcapil masuk desa, kerjasama pelayanan *4 in1*, pembuatan dokumen kependudukan secara daring, pelayanan keliling, pelayanan stelsel aktif dan pelayanan *on the street*.

Dilihat dari pendapat Rogers tentang atribut-atribut inovassi, dapat di ketahui bahwa inovasi-inovasi yang dilakukan Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur memiliki karakteristik yang berbeda-beda antara satu inovasi dengan inovasi yang

lainnya, akan tetapi memiliki fungsi dan tujuan yang sama. Sehingga dapat meningkatkan kepuasan bagi pengguna jasa pelayanan. Untuk itu, dapat di ketahui inovasi pelayanan yang telah dilakukan Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur sangat memberikan kontribusi yang positif untuk pengguna jasanya maupun Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur dalam menertibkan dokumen kependudukan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah di lakukan, ada beberapa masalah yang belum bisa terpecahkan. Sehingga peneliti memberikan beberapa saran, sebagai berikut:

1. Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur harus lebih gencar lagi melaksanakan sosialisasi dan memberikan pemahaman terkait sistem inovasi, kegiatan atau program baru yang akan di berikan kepada masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung seperti melalui media sosial dan media cetak, karena banyaknya miskomunikasi yang terjadi antara masyarakat dan aparat pemerintahan, kurangnya manajemen waktu juga membuat banyak ketidakpastian dalam pelaksanaannya.
2. Dalam menjalankan beberapa program sekaligus yang begitu banyak, sebaiknya Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur lebih mengkondisionalkan lagi, untuk program yang hampir sama dalam pelaksanaan tujuan dan sasarannya akan lebih baik di perbaharui kembali atau dihentikan, sehingga tidak hanya menjadi wacana. Berinovasi terus boleh bahkan itu sangat bagus,

bahkan patut diapresiasi, akan tetapi disesuaikan dengan kondisi dan anggaran yang ada agar tidak terjadi pemborosan uang Kas Daerah.

3. Masyarakat sebagai pelanggan atau pengguna jasa layanan seharusnya mulai menyadari dan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, sehingga program layanan yang di berikan Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur dapat di maksimalkan secara menyeluruh.





L

A



M

P

I

R

A

N

Dokumentasi



(Dokumentasi 1): Wawancara pada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Timur



(Dokumentasi 2): Pengambilan Data-data pada Kasi Pengolahan Data



(Dokumentasi 3): Pengambilan Data pada Kasubag. Perencanaan dan Kepegawaian



(Dokumentasi 4): Wawancara pada Operator Kecamatan Mangkutana



(Dokumentasi 5): Wawancara pada Operator Kecamatan Wotu



(Dokumentasi 6): Wawancara pada Kasi Pemerintahan Kecamatan Tomoni



(Dokumentasi 7): Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur



(Dokumentasi 8): Ruang Tunggu Pada Pelayanan di Kantor Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur



(Dokumentasi 9): Ruang Loker Stempel dan Pengambilan Nomor Antrian di Kantor Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur



(Dokumentasi 10): Ruang Pengimputan Data Pembuatan KTP-el di Kantor Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur



(Dokumentasi 11): Ruang Foto dan Perekaman Pembuatan KTP-el di Kantor Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur



(Dokumentasi 12): Halaman Parkir dan Lapangan di Kantor Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur



(Dokumentasi 13): Mobil Pelayanan Dokumen Kependudukan dan Pечатatan Sipil