

INOVASI PELAYANAN DALAM PEMBUATAN KARTU KELUARGA (KK) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SURABAYA

Oleh

Yosi Elga Pramita dan Drs. Adi Soesiantoro, M.Si

Email: yosielga31@gmail.com

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui inovasi pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya terkait dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK). Pada penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Fokus penelitian ini yaitu pelaksanaan inovasi dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK) dan faktor pendukung dan penghambat dari inovasi tersebut. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah aparatur pemerintah Surabaya yang terkait dengan kepengurusan administrasi kependudukan yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Sedangkan yang menjadi informan dalam penelitian ini yaitu pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dan masyarakat yang mengurus perubahan Kartu Keluarga (KK). Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah mengolah dan mempersiapkan data untuk dianalisis, membaca keseluruhan data, menganalisis lebih detail dengan mengcoding data, menerapkan proses coding yang akan dianalisis, dan menginterpretasi data.

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat ditarik kesimpulan bahwa inovasi pelayanan dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menunjukkan bahwa inovasi Pahe dapat mewujudkan pelayanan prima. Inovasi tersebut memiliki banyak keuntungan, diantaranya dapat mempersingkat waktu dan juga hemat tenaga serta biaya. Namun pada inovasi Pahe juga memiliki faktor penghambat yaitu rendahnya koneksi jaringan sehingga dapat menjadi penghambat jalannya sebuah inovasi.

Kata kunci: Inovasi, Pelayanan Publik

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the innovation of services provided by the Department of Population and Civil Registration of the city of Surabaya associated in the making of the Family Card (KK). In this study the authors use qualitative research methods with case study approach. Focus of this

research is the implementation of innovation in the making of Family Card (KK) and the supporting and inhibiting factors of the innovation. The primary data source in this study is the Surabaya government apparatus associated with the administration of population administration of the Department of Population and Civil Registration Surabaya. While who became informants in this study that is the employee of the Department of Population and Listing Civil Surabaya city and people who manage Family Card Change (KK). Data collected through interview, observation and document. Teknik data analysis used is to process and prepare data to be analyzed, read all data, analyze more detail by co-coding data, applying the process of coding to be analyzed, and interpret data.

Based on the results of research then it can be concluded that the innovation of service in the making of the Family Card (KK) on the Department of Population and Civil Registration Surabaya indicate that Pahe innovation can realize excellent service . Innovation has many advantages, such as can shorten the time and also save energy and costs. But the innovation Pahe also has a factor inhibiting the low network connection so that it can be a barrier of the way an innovation.

Keywords: Innovation, Public Service

Latar Belakang

Pelayanan publik diberikan dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan warga Negara secara keseluruhan, seperti yang telah diungkapkan oleh Moenir bahwa pelayanan publik sebagai proses pemenuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung (Sinambela, 2006:42-43). Ungkapan Moenir tersebut menerangkan bahwa suatu pelayanan publik dapat dipenuhi oleh orang lain. Era dari *New Public Service* menghendaki bahwa birokrasi sebagai pihak memberi layanan publik harus mampu memberikan pelayanan yang efektif dan efisien dengan peningkatan kinerja dalam pelayanan publik.

Menurut UU No. 23 Tahun 2014 pasal 386 menjelaskan bahwa dalam rangka peningkatan kinerja penyelenggaraan Pemerintah Daerah, Pemerintah Daerah dapat melakukan inovasi. Inovasi tersebut sebagaimana yang dimaksud adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan Pemerintah Daerah. Pada pasal 387 dalam merumuskan kebijakan inovasi, Pemerintah Daerah mengacu pada prinsip peningkatan efisiensi, perbaikan efektivitas, perbaikan kualitas pelayanan, tidak ada konflik kepentingan, berorientasi pada kepentingan umum, dilakukan secara terbuka, memenuhi nilai-nilai kepatuhan dan dapat dipertanggungjawabkan hasilnya tidak untuk kepentingan sendiri. Inovasi merupakan suatu hal yang sangat penting dilakukan instansi pemerintahan untuk

mewujudkan pelayanan prima. Menurut Muluk yang dimaksud inovasi berarti mengubah sesuatu hal sehingga menjadi sesuatu yang baru (Muluk, 2008:43). Tujuan inovasi adalah sebagai solusi untuk mengatasi persoalan yang dimiliki organisasi dan mengembangkan kemampuan bersaingnya agar kesejahteraan masyarakat dapat terjaga. Inovasi dalam sektor publik sangat diperlukan dalam rangka meningkatkan efisiensi dan mengurangi biaya, meningkatkan kualitas pelayanan dan mengembangkan penggunaan.

Salah satu pemerintah daerah yang telah melakukan inovasi pada pelayanan publik pada bidang kependudukan adalah Kota Surabaya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya merupakan salah satu dinas yang melayani administrasi kependudukan. Pelayanan tersebut diantaranya pembuatan E-KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Nikah dan pengelolaan data penduduk lainnya.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sebagai lembaga pelayanan masyarakat dituntut untuk dapat memberikan pelayanan prima. Namun, fakta di lapangan masih banyak masyarakat Kota Surabaya yang terlambat dalam pengurusan perubahan Kartu Keluarga. Hal tersebut disebabkan kurangnya kesadaran masyarakat untuk mengurus berkas tepat waktu. Kebanyakan masyarakat baru mengurus perubahan Kartu Keluarga saat dokumen tersebut dibutuhkan. Sedangkan, pemerintah Kota Surabaya sudah memberikan kemudahan pelayanan berupa pembebasan administrasi bagi yang mengurus perubahan Kartu Keluarga tepat waktu. Hal ini dilihat dari jumlah banyaknya berkas keterlambatan pengurusan Kartu Keluarga sebanyak 4.914 (Surabaya.tribunnews.com/2015/12/29), dan juga yang membuat masyarakat enggan mengurus Kartu Keluarga ini karena dalam pengurusan harus melalui Kelurahan terlebih dahulu kemudian Kecamatan sehingga membuat masyarakat merasa malas harus berbolak-balik kesana kemari. Hal ini mengakibatkan munculnya masalah-masalah publik seperti keterlambatan pembuatan Kartu Keluarga (KK) dan terjadi mal administrasi. Sejalan dengan hal tersebut Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menciptakan inovasi layanan baru yaitu inovasi dalam pembuatan Kartu Keluarga yang disediakan dalam bentuk paket, yang dinamakan Pahe (paket hemat) pelayanan administrasi kependudukan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana inovasi pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK)?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dari pelaksanaan inovasi pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK)?

Tujuan dari penelitian adalah Untuk mengetahui inovasi pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya terkait dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK) dan faktor pendukung dan penghambat dari pelaksanaan inovasi pelayanan tersebut.

Manfaat Praktis dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan bagi pelaksanaan dan pengembangan inovasi daerah yang ada di Indonesia dengan memberikan pelayanan yang lebih inovatif serta efisien.

Manfaat Akademis dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perkembangan Teori Administrasi Negara dalam bidang kajian Kebijakan Manajemen Pelayanan Publik dan dapat memberikan suatu informasi dan menambah wawasan untuk referensi di lingkungan akademis sehingga nantinya dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Tinjauan Pustaka

Pelayanan Publik

Menurut Sinambela (2006: 42-43) menyimpulkan pelayanan publik sebagai pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Pelayanan merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan dasar yang sesuai dengan hak-hak setiap warga Negara atas suatu barang, jasa atau pelayanan administratif oleh penyedia atau penyelenggara pelayanan publik.

Inovasi Pelayanan Publik

Menurut Muluk (2008: 43) yang dimaksud inovasi berarti mengubah sesuatu hal sehingga menjadi sesuatu yang baru. Tujuan inovasi adalah sebagai solusi untuk mengatasi persoalan yang dimiliki organisasi dan mengembangkan kemampuan bersaingnya agar kesejahteraan masyarakat dapat terjaga.

Pendapat lain diungkapkan Everret M.Rogers mendefinisikan inovasi merupakan suatu ide, gagasan, praktek, atau objek/benda yang disadari dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang atau kelompok untuk diadopsi. (Suwarno, 2008:9).

Tipologi Inovasi dalam Sektor Publik

Menurut Muluk (2008: 46) terdapat lima tipologi inovasi yang ada dalam sektor publik yaitu :

- a. Inovasi Produk/jasa pelayanan : perubahan bentuk dan desain produk atau layanan baru atau memperbaiki layanan yang sudah ada.
- b. Inovasi proses pelayanan : pembaharuan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebutuhan kebijakan untuk berinovasi.

- c. Inovasi metode pelayanan : perubahan baru dalam hal berinteraksi dengan pelanggan atau cara baru dalam memberikan pelayanan.
- d. Inovasi kebijakan : mengacu pada visi, misi, tujuan dan strategi baru.
- e. Inovasi sistem : cara baru atau yang diperbarui dalam interaksi dengan aktor lain dengan kata.

Dilihat dari lima tipologi inovasi diatas, maka Inovasi dalam proses pembuatan kartu keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya termasuk dalam tipologi inovasi system, hal yang membedakan dimana layanan administrasi pembuatan kartu keluarga ini dengan pelayanan administrasi sebelumnya adalah masih manual dan yang sekarang sudah online dan pada waktu proses pembuatannya dibarengkan dengan pembuatan Akta Kelahiran atau Akta Kematian dan hasilnya yang awalnya masih melibatkan masyarakat untuk mengambil hasilnya sendiri dan cara terbaru atau pembaharuan dalam pelayanan ini adalah hanya menunggu dirumah dan hasilnya akan diantar oleh petugas layanan.

Kategori Inovasi

Menurut (Muluk, 2008:48) mengklasifikasikan ada dua kategori inovasi yang dilihat dari segi proses yaitu :

- a. *Sustaining innovation* (inovasi terusan)

Merupakan proses inovasi yang membawa perubahan baru namun dengan tetap mendasarkan diri pada kondisi pelayanan dan system yang sedang berjalan atau produk yang sudah ada.

- b. *Discontinues innovation* (inovasi terputus)

Merupakan proses inovasi yang membawa perubahan yang sama sekali baru dan tidak lagi berdasar pada kondisi yang sudah ada sebelumnya.

Dilihat dari kategori Inovasi tersebut maka inovasi pelayanan dalam proses pembuatan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya termasuk dalam kategori *Sustaining innovation* (inovasi terusan) dimana inovasi pelayanan dalam pembuatan kartu keluarga ini membawa perubahan baru namun dengan tetap mendasarkan diri pada kondisi pelayanan dan system yang sedang berjalan atau produk yang sudah ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

Level Inovasi

Level inovasi sebagai tolak ukur sejauh mana inovasi layanan yang diciptakan memberikan perubahan-perubahan baik pada organisasi maupun pada masyarakat. Untuk itu level inovasi sangat penting di dalam kajian inovasi. Menurut Mulgan dan Alburry yang dikutip Muluk (2008: 46) mengklasifikasikan level inovasi sebagai berikut :

- a. Inovasi Inkremental, yaitu inovasi yang membawa perubahan-perubahan kecil terhadap proses atau layanan yang ada.
- b. Inovasi Radikal, yaitu perubahan mendasar dalam pelayanan publik atau pengenalan cara-cara yang sama sekali baru dalam proses keorganisasian atau pelayanan.
- c. Inovasi Transformatif, yaitu inovasi yang membawa perubahan dalam struktur angkatan kerja dan keorganisasian dengan menransformasikan semua sektor secara dramatis mengubah hubungan keorganisasian.

Jika dilihat dari level inovasi tersebut, maka Inovasi dalam proses pembuatan kartu keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya termasuk dalam level inovasi inkremental. Dimana pada inovasi ini membawa perubahan pada hal proses pembuatan Kartu Keluarga yang dibarengkan dengan proses pembuatan Akta Kelahiran atau Akta Kematian.

Atribut Inovasi

Inovasi merupakan hal sangat penting untuk dilaksanakan bagi instansi pemerintahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mewujudkan pelayanan prima. Dalam pelaksanaannya memiliki atribut didalamnya.

Menurut Rogers (2003) dalam Yogi Suwarno, atribut inovasi yaitu :

1. *Relative advantage* atau keuntungan relative
Sebuah inovasi harus memiliki keuntungan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya.
2. *Compatibility* atau kesesuaian
Inovasi harus memiliki sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang diganti.
3. *Complexity* atau kerumitan
Dengan sifatnya yang baru maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya.
4. *Triablity* atau kemungkinan dicoba
Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama.
5. *Observability* atau kemudahan diamati
Sebuah inovasi harus dapat diamati dari segi bagaimana dia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Lokasi penelitian dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang berada di Jl. Tunjungan No. 1-3, Genteng, Kota Surabaya. Jenis dan sumber data yang digunakan adalah data primer dan data

sekunder. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Hasil penelitian dan pembahasan mengenai inovasi pelayanan dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dilihat dari atribut inovasi yaitu :

a. *Relative Advantages* (keuntungan relatif)

Hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Antonius selaku staf Inovasi Pelayanan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menunjukkan bahwa keuntungan atau nilai lebih dari inovasi Pahe ini adalah prosesnya hanya 7 (tujuh) hari kerja, dan juga hemat waktu karena satu kali kepengurusan sehingga tidak harus berbolak-balik mengurus, hemat biaya karena tanpa dipungut biaya apapun termasuk biaya kepengurusan. Hal yang sama juga diungkapkan oleh Ibu Riski Nurul warga Waru Gunung berumur 35 tahun, selaku pengguna layanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya saat dilakukan wawancara, berikut kutipannya:

“Menurut saya, dengan adanya inovasi Pahe ini dapat membantu masyarakat Surabaya. Kalo dilihat dari keuntungannya sih untung banget karena pelayanannya juga sederhana nggak perlu ribet kesana kemari hanya ngisi-ngisi di web e-lampid dan hasilnya nunggu dirumah. Ngurusnya juga jadi satu nggak pakai nunggu-nunggu jadi hemat waktu”. (Sumber: Riski Nurul, pada 25 Juni 2018)

Dari hasil pada penelitian diatas mengenai atribut *relative advantages* atau keuntungan relatif terdapat beberapa keuntungan atau nilai lebih yang dimiliki inovasi Pahe. Keuntungannya yaitu dilihat dari waktu pelayanannya terbilang cepat hanya 7 (tujuh) hari kerja. Dimana ketepatan waktu ini disesuaikan dengan pemenuhan persyaratan-persyaratan yang lengkap. Lalu hemat waktu karena satu kali kepengurusan, dan hemat tenaga karena dikirim langsung ke rumah serta hemat biaya karena gratis ongkos kirim.

b. *Compatibility* (kesesuaian)

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti terkait keputusan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya membentuk inovasi pelayanan dalam proses pembuatan Kartu Keluarga berupa inovasi Pahe sudah sesuai dengan kebutuhan dan kondisi masyarakat. Hal ini sebagaimana telah diungkapkan oleh Bapak

Antonius, selaku staf Inovasi Pelayanan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Berikut kutipannya:

“Kita menerapkan sebuah inovasi tidak lain bertujuan untuk mewujudkan pelayanan prima serta meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan juga menerapkannya sesuai dengan kebutuhan serta kondisi masyarakat Surabaya. Inovasi Pahe ini dapat menjawab kebutuhan masyarakat akan pelayanannya yang mudah, cepat serta hemat waktu, tenaga dan biaya. Masyarakat Surabaya kebanyakan sibuk dengan aktivitasnya masing-masing jadi, inovasi Pahe ini menurut kami sudah sesuai karena sama sekali tidak menyusahakan masyarakat. Karena dulunya seseorang yang punya anak kemudian mengurus akta kelahiran dan ingin menambahkan ke Kartu Keluarga harus menunggu satu persatu selesai. Dengan adanya Inovasi Pahe ini cukup mempersingkat waktu dalam proses pembuatannya”. (Sumber: Bapak Antonius, pada 25 Juni 2018)

Pendapat yang sama yang diungkapkan oleh Ibu Reni Indah Wati berumur 31 tahun selaku pengguna layanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, berikut kutipannya:

“Inovasi Paket hemat ini sudah sesuai karena masyarakat Surabaya ini kan tergolong masyarakat yang sibuk dengan aktivitasnya masing-masing jadi cukup memudahkan masyarakat karena itu tadi hemat segala macam dari hemat waktu, hemat tenaga serta hemat biaya”. (Sumber: Reni Indah Wati, pada 26 Juni 2018)

Dari pernyataan tersebut yang telah dilakukan wawancara dengan Bapak Antonius selaku staf Inovasi Pelayanan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, Ibu Reni Indah Wati terkait atribut compability atau kesesuaian membuktikan bahwa pembentukan inovasi Pahe oleh pihak Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya telah mempertimbangkan kebutuhan dan kondisi masyarakat Surabaya. Sehingga dapat memudahkan masyarakat Surabaya dalam kepengurusan Kartu Keluarga (KK).

c. *Complexity* (kerumitan)

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti terkait dengan ada atau tidaknya perbedaan mekanisme, tata cara atau prosedur pelayanan terkait dengan proses pembuatan Kartu Keluarga, dapat diketahui bahwa terdapat perbedaan pada mekanisme, yaitu cara kerja yang

dulu nya tidak ditentukan oleh waktu dan sekarang prosesnya hanya 7 (tujuh) hari kerja. Mengenai tata cara atau prosedur pembuatan Kartu Keluarga tetap sama dengan sebelum adanya inovasi Pahe. Berikut kutipan wawancara terkait penjelasan mekanisme, tata cara atau prosedur dari inovasi Pahe oleh Bapak Drs. Ec. M. Ilyas, selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian pada saat dilakukan wawancara, berikut kutipannya:

“Terkait dengan mekanisme itu ada perbedaan mbak. Dulu kan mekanisme cara kerjanya lama dan sekarang kan bisa ditentukan waktu yaitu hanya 7 (tujuh) hari kerja. Kalau tata cara atau prosedur itu terbilang mudah mbak, masyarakat yang saat ingin mengurus Akta Kelahiran atau Akta Kematian beserta Kartu Keluarga harus melengkapi data-data yang sudah tertera pada brosur yang telah disediakan, kalau sudah memenuhi syarat-syaratnya baru petugas kami yang memprosesnya dan masyarakat hanya menunggu hasilnya dirumah. Bahkan ada juga yang cukup mengurus di Kelurahan saja. Mengenai prosedur itu tetap sama seperti sediakala tanpa ada perbedaan sedikitpun. Kalau ingin mengurus Akta Kelahiran beserta Kartu Keluarga atau Pahe 1 maka data yang harus dilengkapi yaitu syarat pertama adalah warga Surabaya, NIK anak belum masuk KK, dan NIK orang tua anak sudah ada dalam satu KK, foto copy orang tua anak, foto copy akta perkawinan, foto copy dua orang saksi, surat keterangan kelahiran. Sedangkan pengurusan Akta Kematian beserta Kartu Keluarga atau Pahe 2 yaitu NIK yang dilaporkan meninggal sudah masuk dalam KK, surat kematian (visum), syarat selebihnya sama dengan Pahe 1”. (Sumber: Drs. Ec. M. Ilyas, pada 25 Juni 2018)

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Ibu Anisa Pratiwi warga Bendul Mrisi berumur 26 tahun, selaku pengguna layanan Inovasi Pahe 1 di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, berikut kutipannya:

“Menurut saya nggak ada kerumitan dalam proses Pahe 1, karena prosedurnya tetap sama kelengkapan berkas-berkas datanya pun sama seperti sebelumnya. Yang membedakannya pada mekanisme yaitu hanya lebih cepat dan bisa menghemat waktu, tenaga dan biaya”. (Sumber: Anisa Pratiwi, pada 25 Juni 2018)

Dari penjelasan tersebut yang telah dilakukan penelitian berdasarkan hasil wawancara membuktikan bahwa terkait atribut *complexity* atau kerumitan pada mekanisme, tata cara atau prosedur proses pembuatan Kartu Keluarga

(KK) melalui inovasi Pahe tidak terdapat kerumitan dan dapat dengan mudah dimengerti oleh masyarakat Surabaya.

d. *Triability* (kemungkinan dicoba)

Pada Inovasi Pahe yang dilaksanakan oleh pihak Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, tidak melakukan uji coba namun inovasi ini sudah berjalan sejak setahun yang lalu. Namun demikian sosialisasi kepada masyarakat mengenai inovasi Pahe ini sudah tersebar di setiap Kelurahan setempat. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh Bapak Antonius, selaku Staf Inovasi Pelayanan Publik Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, berikut kutipannya:

“Dari awal memang kita belum melakukan uji coba kepada masyarakat, namun langsung melakukan praktek dilapangan dan saat ini sudah berjalan setahun mbak. Jadi awalnya kita melihat masyarakat harus berbolak-balik dalam mengurus Akta Kelahiran dan setelah itu mengurus Kartu Keluarga. Nah, dari hal tersebut maka kita mencetuskan sebuah ide baru yaitu inovasi dalam paket pembuatan Kartu Keluarga yang disebut dengan Pahe 1 dan Pahe 2. Walaupun tidak melakukan uji coba tetapi kita sudah sosialisasikan di kelurahan-kelurahan setempat jadi masyarakat sudah banyak mengetahuinya”. (Sumber: Antonius, pada 25 Juni 2018)

Hal yang sama diungkapkan oleh Ibu Anisa Pratiwi warga Bendul Mrisi berumur 26 tahun selaku masyarakat pengguna layanan pada saat dilakukan wawancara, berikut kutipannya:

“Seingat saya memang nggk ada uji coba gitu mbak, tapi sudah disosialisasikan di Kelurahan setempat. Jadi saya tau ya dari Kelurahan itu waktu dulu mengurus E-KTP. Yang dibutuhkan masyarakat itu kan prosesnya yang cepat tanpa berbelit-belit jadi ya masyarakat pasti menerimanya dengan baik dengan anggapan inovasi ini bisa mencukupi kebutuhan masyarakat yang disibukkan dengan aktivitasnya”. (Sumber: Anisa Pratiwi, pada 25 Juni 2018)

Berdasarkan penjelasan dari hasil wawancara, membuktikan bahwa terkait atribut *triability* atau kemungkinan dicoba. Inovasi Pahe hadir tanpa fase uji coba akan tetapi pihak Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sudah melakukan sosialisasi yang berkelanjutan yang bertujuan untuk mengenalkan inovasi tersebut. Respon masyarakat terkait hadirnya inovasi pahe dikatakan baik.

e. *Observability* (kemudahan diamati)

Inovasi Pahe yang telah diselenggarakan oleh pihak Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, atribut *observability* berkenaan dengan bagaimana inovasi tersebut dapat dengan mudah diamati oleh orang lain dan apakah dari hasil pengamatan tersebut menunjukkan bahwa proses pelayanan yang ada sudah berjalan dengan baik.

Berdasarkan pendapat dari Bapak Drs. Ec. M. Ilyas, selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, berikut kutipannya:

“Inovasi Pahe 1 dan Pahe 2 ini mudah sekali diamati, karena kan persyaratannya juga sudah tertera pada selebaran brosur yang terdapat di loket-loket. Prosedurnya juga masih sama. Jadi ya mudah banget untuk diamati oleh masyarakat Surabaya dan juga masyarakat hanya perlu antri lalu memberikannya kepada petugas pelayanan setelah itu mengenai hasilnya menunggu dirumah”. (Sumber: Drs. Ec. M. Ilyas, pada 25 Juni 2018)

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Ibu Yuni Kumala Sari berumur 29 tahun selaku pengguna layanan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, berikut kutipannya:

“Menurut saya sih mudah sekali diamati, waktu itu kan saya lagi ngurus pembaruan E-ktip. Saya melihat bagaimana bapak-bapak itu sedang mengambil brosur yang berisi syarat-syarat prosedur pembuatan KK karena ingin melakukan pengurangan jiwa, nah saat itu Bapak tersebut dapat langsung mengumpulkan berkas-berkasnya karena sebelumnya sudah tau dari selebaran brosur yang berisi syarat-syarat tersebut”. (Sumber: Ibu Yuni Kumala Sari, pada 26 Juni 2018)

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan penelitian, membuktikan bahwa berkenaan dengan atribut *observability* atau kemudahan diamati pada inovasi Pahe dapat dikatakan mudah diamati oleh orang lain. Hal ini karena prosedur yang dan kecepatan dalam proses pelayanan yang dibuat oleh pihak Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

2. Hasil penelitian dan pembahasan mengenai faktor pendukung dan penghambat

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dapat diketahui faktor yang menjadi pendukung dan penghambat dari inovasi Pahe yaitu:

Faktor pendukung

a. Sumber Daya Manusia

Pendapat dari Ibu Sri Wahyuni berumur 30 tahun selaku pengguna layanan inovasi Pahe 2 kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, berikut kutipannya:

“Sikap petugasnya itu baik, ramah dan sopan mbak. Cepat dalam melayani responnya juga cepat tanggap mbak. Dan juga tetap sapa dan senyum meskipun lagi rame-rame nya pelayanan”.
(Sumber: Ibu Sri Wahyuni , pada 25 Juni 2018)

Hal yang sama diungkapkan oleh Ibu Reni Indah Wati berumur 31 tahun selaku pengguna layanan inovasi Pahe 1 kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, berikut kutipannya:

“Kalau sikap petugasnya sih baik mbak sopan juga, cara kerjanya cepet terus teliti juga. Jadi ya nggak perlu antri lama-lama. Terus cara pelayanannya itu ya bagus, soalnya petugasnya ramah-ramah”. (Sumber: Reni Indah Wati, pada 26 Juni 2018)

Berdasarkan penjelasan dari hasil wawancara, menunjukkan bahwa dari pelaksanaan inovasi dalam proses pembuatan Kartu Keluarga (KK) atau inovasi Pahe terkait sumber daya manusia berasal dari dua pelayanan yaitu petugas pelayanan administrasi kependudukan dan petugas dalam pelaksanaan inovasi Pahe dalam proses pembuatan Kartu Keluarga. Dalam hal ini setiap petugas memiliki pengetahuan dan kemampuan sesuai dengan keahlian yang dimiliki.

b. Kemajuan Teknologi

Kemajuan teknologi menjadi faktor pendukung adanya inovasi Pahe. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh Bapak Antonius selaku staf Inovasi Pelayanan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, berikut kutipannya:

“Inovasi ini di dukung oleh adanya kemajuan teknologi yang sekarang ini semakin berkembang pesat. Dari percepatan teknologi ini maka kita pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dapat meluncurkan program baru dari proses pembuatan Kartu Keluarga, sekarang kan zaman nya online jadi semua kepengurusan diusahakan untuk online”.
(Sumber: Antonius, pada 25 Juni 2018)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan saat penelitian, menunjukkan bahwa kemajuan teknologi merupakan faktor pendukung adanya inovasi Pahe. Kemajuan teknologi sangat membantu dalam proses pembuatan

Kartu Keluarga (KK) sehingga hasil yang didapat dalam proses tersebut dapat cepat terselesaikan hal ini dibuktikan dengan cara kerja yang hanya 7 (tujuh) hari kerja.

Faktor Penghambat

Hasil wawancara dengan Ibu Yuni Kumala Sari menganggap bahwa koneksi jaringan bisa menjadi faktor penghambat karena dapat menyita banyak waktu sehingga menjadi tidak efektif dalam prosesnya. Seperti yang telah dijelaskan.

“Waktu itu kan saya lagi ngurus Akta Kelahiran di Kelurahan sekitar setahun lalu, nah pegawainya mengeluh karna e-kios yang dibuat proses memasukkan data itu koneksi jaringannya lelet alias lemot jadi ya harus banyak nunggu lama berminggu-minggu”.

(Sumber: Yuni Kumala Sari pada 26 Juni 2018)

Berdasarkan penjelasan dari hasil wawancara, mengenai faktor penghambat, bahwa koneksi jaringan bisa mempengaruhi jalannya proses pembuatan Kartu Keluarga (KK).

Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dijelaskan pertama, mengenai bagaimana Inovasi pelayanan dalam pembuatan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, inovasi Pahe yang terdiri dari pahe 1 (satu) dan pahe 2 (dua) yang telah diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya memiliki banyak keuntungan yaitu hemat waktu, tenaga, dan juga biaya. Inovasi Pahe ini juga sudah sesuai untuk masyarakat Kota Surabaya, karena inovasi Pahe tersebut dapat memperpendek waktu kepengurusan. Dalam inovasi tersebut tidak terdapat kerumitan, karena tata cara atau prosedur persyaratan masih sama dengan sebelumnya hanya saja yang membedakan mekanisme kerjanya yang dulunya masih manual dan sekarang sudah *online*. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya memang tidak melakukan fase uji coba terkait peluncuran inovasi Pahe, namun dalam inovasi Pahe tersebut sudah dilakukan sosialisasi kepada masyarakat melalui kelurahan setempat dan dapat mudah sekali untuk diamati.

Yang kedua, mengenai faktor pendukung dan penghambat dari pelaksanaan inovasi pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK). Inovasi Pahe yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya ini memiliki faktor pendukung dalam inovasi tersebut yaitu Sumber daya manusia dan kemajuan teknologi. Dan Faktor penghambat dari inovasi Pahe berdasarkan hasil penelitian yang dirasakan masyarakat Kota Surabaya adalah

koneksi jaringan yang sering terganggu dalam prosesnya sehingga dapat menghambat proses pembuatan Kartu Keluarga.

Saran

Berdasarkan penelitian mengenai inovasi pelayanan dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, maka peneliti memiliki saran sebagai berikut:

1. Mengenai sosialisasi, maka peneliti memiliki saran kepada pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya untuk lebih meningkatkan sosialisasi menyeluruh secara rutin kepada masyarakat mengenai inovasi-inovasi baru yang akan diselenggarakan oleh pihak Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya melalui kecamatan dan kelurahan untuk mewujudkan pelayanan prima.
2. Dari adanya faktor penghambat mengenai koneksi jaringan, peneliti memiliki saran kepada pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya untuk memperbaiki dan meningkatkan sistem koneksi jaringan internet agar masyarakat tidak terganggu dalam proses pembuatan Kartu Keluarga

Daftar Pustaka

- Creswell, John W. (2009). *Research Design Pendekatan Penelitian Kualitatif*
- Muluk, Khairul.(2008). *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*. Malang: Bayu Media.
- Sinambela, L.P, dkk.(2006). *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA LAN
- Undang-undang No.23 Tahun 2014 pasal 386 tentang Inovasi Daerah