

INOVASI LAYANAN ANAK LAHIR MEMBAWA AKTA KELAHIRAN DAN KARTU KELUARGA (ALAMAK) DI KABUPATEN SIDOARJO TAHUN 2017

Sovie Fajar Ningtias

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya
Soviefajar7@gmail.com

Dra. Meirinawati, M.AP.

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya
Meirinawati@yahoo.com

Abstrak

Sebagai instansi penyelenggara layanan publik di tingkat kabupaten, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, berusaha memberikan pelayanan yang mudah dalam kepengurusan akta kelahiran dan Kartu Keluarga dengan membuat inovasi layanan Anak Lahir Membawa Akta Kelahiran dan KK (ALAMAK). Inovasi ini merupakan inovasi pertama di Kabupaten Sidoarjo dengan pengurusan akta kelahiran dan kartu keluarga secara mudah dan bekerjasama dengan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Sidoarjo. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan Inovasi Layanan Anak Lahir Membawa Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga (ALAMAK) di Kabupaten Sidoarjo. Jenis penelitian yang digunakan yaitu deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Subyek penelitian terdiri dari Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, Kasubbag Umum, Kepala Bidang Pencatatan Sipil, dan masyarakat Kabupaten Sidoarjo yang menggunakan layanan Anak Lahir Membawa Akta Kelahiran dan KK (ALAMAK). Fokus penelitian berdasarkan 5 (Lima) Faktor Keberhasilan Inovasi menurut Cook, Matthews dan Irwin dalam Grisna dan Wawan (2013) yang meliputi *Leadership* (Kepemimpinan), *Management / Organization* (Manajemen / Organisasi), *Risk Management* (Manajemen Risiko), *Human Capital* (Sumber Daya Manusia) dan *Technology* (Teknologi). Teknik analisis data terdiri Dari observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian inovasi Anak Lahir Membawa Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga (ALAMAK). 1) *Leadership*, pemimpin Dispendukcapil memiliki komitmen yang tinggi terhadap pekerjaan, bisa bekerja dalam tim serta mempunyai sikap ramah, dan disiplin. 2) *Management/Organization*, dilakukan mulai dari proses perencanaan dan penetapan strategi yang digunakan dalam layanan inovasi ALAMAK yaitu bekerjasama dengan RSUD Kabupaten Sidoarjo. 3) *Risk Management*, Dispendukcapil memiliki solusi untuk mengatasi dan mencegah risiko yang bisa muncul dalam inovasi ALAMAK yaitu terkait kesalahan data dan teknis. 4) *Human Capital*, Pegawai DispendukCapil mengemban tugas dengan penuh tanggungjawab, serta dilakukan Bimbingan Teknis (BIMTEK) terkait proses pembuatan Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga. 5) *Technology*, DispendukCapil menggunakan teknologi berupa web Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) dan web DispendukCapil Kabupaten Sidoarjo. Dapat disimpulkan bahwa inovasi layanan ALAMAK di Kabupaten Sidoarjo sudah berjalan dengan baik. Saran dari peneliti adalah menambahkan jumlah pegawai agar dalam proses pembuatan dokumen tidak telat dalam menyerahkannya, menyediakan aplikasi online yang terhubung dengan pihak RSUD, serta memaksimalkan sosialisasi.

Kata Kunci :Inovasi,Layanan, (ALAMAK)

Abstract

As the public service providers at the district level, the Sidoarjo District Population and Civil Registry Office, trying to provide easy service in the management of birth certificate and KK by making innovation of Birth Children Bringing Birth Certificate and Family Card (ALAMAK). This innovation is the first innovation in Sidoarjo regency with easy birth certificate and family card handling and in cooperation with Regional General Hospital (RSUD) of Sidoarjo Regency. The purpose of this research is to describe Innovation of Child Service Birth Bringing Birth Certificate and Family Card (ALAMAK) in Sidoarjo Regency. The type of research used is descriptive with qualitative approach. The research subjects consisted of the Head of Population and Civil Registry of Sidoarjo Regency, General Head of Sub-Division, Head of Civil Registration Division, and community of Sidoarjo Regency who use the services of Birth Children Bringing Birth Certificate and Family Card (ALAMAK). The research focus is based on 5 (Five) Innovation Success Factors according to Cook, Matthews and Irwin in Grisna and Wawan (2013) include Leadership,

Management / Organization, Risk Management, Human Capital and Technology .Data analysis techniques consist of observation, interview and documentation. Data analysis technique is done by data collection, data reduction, data presentation and conclusion. The results describe the innovation of Birth Children Bringing Birth Certificate and Family Card (ALAMAK). 1) Leadership, the leader of DispendukCapil has a high commitment to work, can work in teams and have a friendly attitude, and discipline. 2) Management / Organization, done starting from planning process and determination of strategy used in service of innovation of ALAMAK is in cooperation with Regional General Hospital (RSUD) Sidoarjo Regency. 3) Risk Management, DispendukCapil has a solution to overcome and prevent risiko that can emerge in the innovation of ALAMAK that is related to data and technical errors. 4) Human Capital, Personnel DispendukCapil assumed the task with full responsibility, and conducted Technical Guidance (BIMTEK) related to the process of making Birth Certificate and Family Card. 5) Technology, DispendukCapil using technology in the form of web Administration Information System (SIAM) and web DispendukCapil Sidoarjo. The innovation of ALAMAK in Sidoarjo regency is going well. Suggestion from the researcher is to add employees in the process of making the document not late in submitting it, providing online application connected with the RSUD, and maximizing the socialization.

Keywords: Innovation, Service, ALAMAK

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam kinerja pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Indikator pelayanan publik menurut Sinambella (2006:6) bahwa indikator pelayanan publik terdiri dari transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipasi, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban. Indikator pelayanan publik merupakan tolak ukur suatu pelayanan publik yang berkualitas. Penyelenggaraan pemerintah dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Menurut Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diuraikan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Pelayanan publik yang ada di Indonesia saat ini masih dirasa kurang oleh beberapa masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan masih banyaknya aduan/laporan dari berbagai kalangan masyarakat kepada lembaga Ombudsman yang dalam hal ini adalah untuk menangani keluhan/laporan yang disampaikan oleh berbagai kalangan terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintahan. Berikut adalah data laporan keluhan yang di terima oleh Ombudsman yang bahwa :

No.	Tahun	Jumlah Pengaduan	Presentase
1.	2015	1973 aduan	7,35 %
2.	2016	2025 aduan	8,41 %
3.	2017	6858 aduan	78,9 %

Dari data tersebut Ombudsman RI dapat diketahui bahwa jumlah laporan pengaduan masyarakat yang diterima oleh Ombudsman RI pada tahun 2015 sampai dengan tahun 2017 mengalami peningkatan

jumlah laporan tentang pengaduan masyarakat yang tidak puas akan pelayanan instansi pemerintahan. Maka pelayanan publik di Indonesia masih perlu perbaikan yang ekstra yang lebih baik. Jadi pemerintah harus lebih bekerja keras agar dapat terwujudnya pelayanan publik yang berstandar tinggi sehingga dapat memuaskan dan mensejahterahkan masyarakat dalam hal pelayanan publik.

Agar dapat terwujud pelayanan publik yang optimal masyarakat mempunyai hak dan kewajiban yaitu mengawasi kegiatan pemerintah dalam penyelenggaraan negara serta pada proses pengambilan keputusan. Banyaknya tuntutan dari masyarakat sehingga pemerintah membuat terobosan baru untuk memperbaiki pelayanan publik, terobosan tersebut berupa inovasi pelayanan. Inovasi menurut Rogers dalam Suwarno (2008:17) menyebutkan bahwa inovasi sebagai sebuah ide, praktek, objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya.

Saat ini berbagai terobosan inovasi pelayanan publik sedang marak digalakkan di berbagai penjuru Indonesia sebagai bentuk komitmen pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Begitu juga dengan Provinsi Jawa Timur yang terus menghimbau kepada Kabupaten/Kota agar terus meningkatkan inovasi pelayanan publik. Sejak tahun 2016, sudah banyak inovasi-inovasi yang lahir dari berbagai pemerintahan Kabupaten/Kota di Jawa Timur. Hal ini dibuktikan dengan adanya berita dengan diterimanya penghargaan TOP 99 Inovasi Pelayanan Publik tahun 2016, bahwa :

“Pemprov Jatim berhasil menjadi yang terbaik dari 3.054 inovasi-inovasi yang masuk menjadi peserta kompetisi, baik dari kementerian, lembaga, provinsi, BUMN/BUMD lainnya. Keberhasilan Pemprov Jatim juga diikuti sembilan inovasi dari pemerintah kabupaten atau kota di Jatim yang juga mendapat penghargaan, yakni Kabupaten Banyuwangi, Probolinggo, Bojonegoro, Pasuruan, Sampang, Pamekasan,

Sidoarjo, Kota Surabaya dan Kota Malang” . (<http://kominfo.jatimprov.go.id/> diakses pada tanggal 24 Oktober 2017).

Salah satu inovasi yang diciptakan oleh Kabupaten Sidoarjo yaitu dalam hal pelayanan kependudukan yang berupa penerbitan kartu keluarga dan penerbitan akta kelahiran. Pentingnya akta kelahiran tertuang dalam Undang-Undang No.23 Tahun 2002 tentang perlindungan anak,dalam pasal 5 menyatakan bahwa :

“setiap anak berhak atas suatu nama sebagai identitas diri dan status kewarganegaraan” yang dipertegas lagi pada pasal 27 ayat (1) dan (2) yang menyatakan , ayat (1) “identitas diri setiap anak harus diberikan sejak kelahirannya” dan ayat (2) berbunyi “identitas sebagaimana dimaksud ayat (1) dituangkan dalam akta kelahiran”.

Mencatat identitas setiap warga merupakan kewajiban dari suatu negara sehingga negara dapat memberikan hak-hak yang seharusnya didapat warganya. Akta kelahiran bersifat universal karena hal ini terkait dengan pengakuan negara atas status keperdataan seseorang. Pentingnya mencatat identitas atau kelahiran warga adalah untuk melindungi warga dari bahaya atau ancaman baik itu melalui serangan dalam atau luar negeri.

Salah satu permasalahan yang terjadi di Kabupaten Sidoarjo dalam hal pelayanan administrasi kependudukan yaitu lamanya dalam pembuatan akta kelahiran dan kartu keluarga yaitu 28 hari yang masing-masing 14 hari untuk pembuatan akta kelahiran dan 14 hari untuk pembuatan Kartu Keluarga(KK). Hal ini di juga disampaikan oleh Bapak Medi Yulianto selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Sidoarjo, bahwa :

“Mungkin masyarakat merasakan dalam hal kepengurusan Akta Kelahiran untuk anaknya dan Kartu Keluarga itu memakan waktu yang lama, totalnya butuh 28 hari dan mengurusnya pun tidak bisa jadi satu. Jadi mengurus Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga sendiri-sendiri tidak jadi satu, sehingga para pemohon mengurus bolak-balik ke birokrasi”. (Wawancara pada 23 Oktober 2017)

Dari permasalahan diatas Kabupaten Sidoarjo melakukan terobosan baru agar permasalahan tersebut dapat teratasi yaitu dalam hal kependudukan. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Sidoarjo merupakan instansi pemerintahan memberikan pelayanan administrasi kependudukan sehingga harus memperhatikan setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Inovasi yang digalakkan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten

Sidoarjo adalah Layanan Anak Lahir Membawa Akte dan KK (ALAMAK) yang dapat mempermudah masyarakat dalam kepengurusan akte kelahiran dan Kartu Keluarga (KK).

Dengan adanya inovasi ALAMAK sangat bisa untuk dijadikan percontohan bagi daerah-daerah lainnya. Begitu juga manfaatnya untuk memperkecil praktek percaloan dan juga dalam hal efiesinsi waktu yang tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mengurus surat-surat kependudukan seperti Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga tersebut. Sehingga berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ Inovasi Layanan Anak Lahir Membawa Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga (ALAMAK) di Kabupaten Sidoarjo”.

METODE

Pada penelitian tentang “Inovasi Layanan Layanan Anak Lahir Membawa Akte dan KK (ALAMAK) di Kabupaten Sidoarjo” merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif dapat diartikan sebagai penelitian yang menghasilkan data deskriptif mengenai kata-kata lisan maupun tertulis dan tingkah laku yang dapat diamati dari orang-orang yang diteliti. Penelitian kualitatif yang diterapkan pada penelitian ini bersifat deskriptif. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif. Menurut Emzir (2007) laporan berdasarkan metode kualitatif mencakup masalah deskripsi murni tentang program dan atau pengalaman orang di lingkungan penelitian. Penelitian deskriptif kualitatif ini dipilih agar mampu memberikan gambaran yang jelas tentang bagaimana Inovasi Layanan Layanan Anak Lahir Membawa Akte dan KK (ALAMAK) di Kabupaten Sidoarjo ini berjalan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil data yang telah penelitian terkait Inovasi layanan Anak Lahir Membawa Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga (ALAMAK) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, maka dapat dilakukan analisis inovasi pelayanan yang telah dilakukan dengan menggunakan teori yang dijadikan sebagai dasar penelitian untuk mendeskripsikan lebih dalam mengenai Inovasi layanan Anak Lahir Membawa Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga (ALAMAK) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, yaitu dengan menggunakan teori Faktor Keberhasilan Inovasi menurut Cook, Matthews dan Irwin (dalam Grisna dan Wawan, 2013) yang terdapat 5 (lima) aspek meliputi *Leadership* (Kepemimpinan), *Management /Organization* (Manajemen /Organisasi), *Risk Management* (Manajemen Risiko), *Human Capital* (Sumber Daya Manusia) dan *Technology* (Teknologi). Untuk mendapat penjelasan yang lebih dalam mengenai Inovasi layanan Anak Lahir Membawa Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga (ALAMAK) Dinas Kependudukan

dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, maka dapat dikaji lebih mendalam dengan menggunakan faktor keberhasilan inovasi yang telah disebutkan yaitu :

a. Leadership (Kepemimpinan)

Kepemimpinan merupakan sesuatu hal yang sangat penting dalam keberhasilan suatu inovasi. Seorang pemimpinlah yang akan membawa perubahan besar terhadap instansi pemerintah yang dalam hal ini yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo yang memiliki pemimpin yaitu yang bernama Bapak Medi Yulianto. Beliau memiliki komitmen yang tinggi terhadap pekerjaan, serta mempunyai tanggungjawab dan tugas yang tidak mudah untuk dilaksanakan. Seorang pemimpin merupakan model utama dalam sebuah organisasi yang dalam kesehariannya menjadi panutan bagi pegawai yang lainnya. Oleh karena itu pemimpin yang baik ialah pemimpin yang dapat menjadi contoh yang baik pula untuk organisasi.

Pemimpin harus mempunyai loyalitas dan integritas yang tinggi terhadap organisasi. Sebab dengan loyalitas dan integritaslah pemimpin dapat dipercaya semua pegawainya. Pemimpin harus dapat berinovasi untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang dilakukan oleh organisasi, dalam hal ini pemimpin yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo harus berbekal pandai berinovasi agar menciptakan ide-ide baru, inovasi yang sangat banyak manfaatnya yaitu guna untuk memperbaiki kualitas pelayanan, dan untuk menjawab tuntutan dari masyarakat tentang keluhan pelayanan yang kurang baik, serta memudahkan masyarakat dalam mendapatkan akta kelahiran dan akta kematian dengan cepat, mudah dan murah tanpa dipungut biaya.

Dalam inovasi layanan Anak Lahir Membawa Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga (ALAMAK) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, pemimpin harus bisa bekerja dalam tim. Dalam hal ini karena semua pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo semuanya dilakukan dengan tim, karena untuk pekerjaan yakni melayani masyarakat pastilah dibutuhkan kerjasama yang baik antar sesama pegawai untuk dapat melayani masyarakat dengan baik. Pemimpin Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo mempunyai sikap ramah kepada pegawai nya maupun kepada masyarakat yang mengurus surat/dokumen kependudukan, tegas dan bertanggungjawab.

b. Management / Organization (Manajemen / Organisasi)

Keberhasilan sebuah inovasi dapat dipengaruhi oleh manajemen dari organisasi. Manajemen terdiri dari strategi organisasi yang digunakan dalam mewujudkan tujuan dari inovasi itu sendiri. Manajemen ataupun organisasi yang ada di Dinas Kependudukan dan

Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo bisa dikatakan sudah baik. Salah satu manajemen yang dilakukan yaitu dengan membuat terobosan terbaru yang berupa Inovasi layanan Anak Lahir Membawa Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga (ALAMAK), hal ini sudah dapat membuktikan salah satu bukti bahwa manajemen yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo sudah baik dalam menangani tuntutan dari masyarakat.

Dengan adanya manajemen di organisasi maka semua dapat tertata dengan baik sesuai dengan keinginan organisasi. Dalam inovasi layanan Anak Lahir Membawa Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga (ALAMAK), maka dilakukan strategi dalam pelaksanaannya. Adapun strategi yang digunakan dalam layanan inovasi Anak Lahir Membawa Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga (ALAMAK) yaitu dengan bekerjasama dengan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Sidoarjo. Untuk Strategi kebijakan yang dilakukan Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo dalam pelaksanaan inovasi layanan ALAMAK adalah dengan upaya semaksimal mungkin agar bisa membantu masyarakat dalam percepatan pembuatan surat kependudukan, sosialisasi dalam inovasi ALAMAK ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo mempunyai sebuah Tim yang akan bersosialisasi mengenalkan bahwa ada layanan ALAMAK, Tim dari Dispendukcapil Sidoarjo ini terjun di kecamatan-kecamatan yang ada diwilayah Kabupaten Sidoarjo agar masyarakat mengetahui tentang inovasi layanan ALAMAK ini. Dalam inovasi layanan Anak Lahir Membawa Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga (ALAMAK) manajemen dilakukan oleh pegawai di bidang pencatatan sipil dan bidang kependudukan

POAC (*Planning, Organizing, Actuating dan Controlling*) sudah dapat dikatakan baik karena dengan adanya persiapan yang matang maka semua pelaksanaan dapat dikoordinasikan dengan baik dan juga dapat dilaksanakan sesuai dengan rencana yang sebelumnya dibuat oleh seluruh pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dan juga seiring berjalannya inovasi layanan Anak Lahir Membawa Akta Kelahiran dan Kartu keluarga (ALAMAK) ada kontrol yang dilakukan baik dari Kepala Dinas maupun Kepala bidang yang menangani layanan ALAMAK sehingga dapat mengevaluasi dalam jangka pendek dan dapat ditambahkan kekurangan ataupun menyempurnaan yang lebih baik lagi.

c. Risk Management (Manajemen Resiko)

Keberhasilan inovasi dapat dipengaruhi juga oleh manajemen resiko. Untuk memfasilitasi inovasi perlu untuk mengidentifikasi manajemen risiko, kebijakan dan prosedur yang diambil di bawah pertimbangan dan informasi yang tersedia. Budaya penghindaran risiko di sektor publik dapat mencegah permasalahan dalam inovasi. Menghadapi risiko akan

lebih baik dari menghindari karena akan menghambat inovasi.

Inovasi layanan Anak Lahir Membawa Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga (ALAMAK) mempunyai beberapa manajemen risiko terkait dengan pelaksanaan inovasi layanan Anak Lahir Membawa Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga (ALAMAK) antara lain yaitu beberapa penemuan masalah dan juga pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo mencari solusi untuk permasalahan yang muncul maupun yang diperkirakan akan muncul tersebut. Banyak risiko yang terjadi yakni salah satunya adalah karena adanya masalah-masalah. Permasalahan yang pertama yaitu adanya penulisan EYD yang kurang tepat pada nama. Kedua yaitu apabila ada listrik padam memungkinkan sistem komputer juga mati. Hal ini menyebabkan pelayanan tidak berjalan dengan lancar, dan yang ketiga yaitu banyaknya pemohon pengurusan dokumen sehingga terkadang telat dalam pengerjaannya.

Untuk mengatasi permasalahan yang ada, pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo telah mengantisipasi semua risiko yang mungkin terjadi dengan solusi yang baik untuk menjawab risiko tersebut, yakni yang pertama yaitu masalah dokumen atau data yang dibawa oleh penduduk yang sering mengalami kesalahan maka pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo mengatasinya dengan cara memberitahukan dimana letak kesalahannya dan juga bagaimana memperbaikinya sehingga data atau dokumen penduduk tersebut dapat digunakan sebagai persyaratan dalam mengurus akta kelahiran maupun Kartu Keluarga. Risiko yang kedua yakni apabila ada pemadaman listrik yang menyebabkan adanya kematian pada sistem komputer yang menghambat proses pelayanan. Dan cara untuk mengatasinya yaitu dengan menggunakan janset yang dapat menyalakan listrik kembali, sehingga pelayanan dapat berjalan dengan lancar karena listrik sudah menyala dengan bantuan janset. Yang ketiga yaitu apabila terjadi hambatan yang mengakibatkan dokumen tidak bisa dicetak, pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo akan dibuatkan dalam bentuk *print preview* dahulu yang selanjutnya bendel yang berisi berkas pengajuan dokumen yang belum ditandatangani atau *print preview* akan diserahkan pada bidang Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

d. Human Capital (Kemampuan Sumber Daya Manusia)

Dalam sebuah inovasi potensi sumber daya manusia yang berkualitas dan kompeten di bidang mereka diperlukan untuk dapat merespon persaingan pasar, tidak hanya informasi teknologi yang diperlukan tetapi juga dorongan dan komitmen dari semua personil organisasi. Pelatihan dan pengembangan staf adalah kesempatan untuk

meningkatkan kapasitas inovasi dalam suatu organisasi. Kebutuhan untuk mengidentifikasi keterampilan karyawan sebagai sumber daya terbaik harus menjadi prioritas perusahaan.

Dalam Inovasi layanan Anak Lahir Membawa Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga (ALAMAK), adapun factor yang menjadi suatu keberhasilan inovasi dari segi sumber daya manusia yang berkaitan dengan bagaimana sumber manusia yaitu para pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan bagaimana kompetensi yang dimiliki oleh para pegawai sehingga mendukung performa mereka dalam pelayanan yang harus dilaksanakan dengan maksimal.

Pada Inovasi layanan Anak Lahir Membawa Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga (ALAMAK) dalam proses pelayanan dapat dilakukan dengan baik karena Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo memiliki sumber daya manusia yakni pegawai yang berkualitas. Pegawai semua mengemban tugas dengan penuh tanggungjawab.

e. Technology (Teknologi)

Kemajuan teknologi dapat mempermudah manajemen perusahaan dalam proses inovasi untuk masyarakat. Memanfaatkan teknologi informasi meningkatkan pengembangan inovasi produk layanan teknologi adalah alat antar penyedia layanan dan kemudahan kepada pengguna untuk mengakses informasi yang di inginkan. Dalam Inovasi layanan Anak Lahir Membawa Akta dan KK (ALAMAK) teknologi merupakan hal yang paling penting dalam memproses pembuatan akta kelahiran dan kartu keluarga, teknologi juga merupakan kunci keberhasilan inovasi.

Dengan adanya inovasi layanan Anak Lahir Membawa Akta dan Kartu Keluarga (ALAMAK), dalam teknologi salah satunya dengan menggunakan aplikasi dan alat yang digunakan adalah menggunakan komputer. Aplikasi yang digunakan untuk kepengurusan kependudukan yaitu aplikasi berbasis web. Aplikasi web yang digunakan yaitu Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Aplikasi ini di seluruh Indonesia ini sudah dipakai oleh atau dibuat dan direncanakan oleh Dirjen Kemendagri. Aplikasi SIAK tersebut tidak semua pegawai yang mengoperasikan dikarenakan menyangkut data penduduk yang sifatnya rahasia. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten juga mempunyai web resmi yaitu dispendukcapil.sidoarjokab.go.id yang didalamnya berisi informasi mengenai kependudukan.

PENUTUP

Simpulan

Inovasi layanan Anak Lahir Membawa Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga (ALAMAK) adalah inovasi yang dibuat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Inovasi layanan Anak Lahir Membawa Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga (ALAMAK) bekerjasama dengan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Sidoarjo. Inovasi Layanan Anak Lahir Membawa Akte dan KK (ALAMAK) di *launching* pada 01 Maret 2017 di RSUD Sidoarjo. Inovasi Layanan Anak Lahir Membawa Akta dan Kartu Keluarga di Kabupaten Sidoarjo menjadi salah satu inovasi yang mendapatkan penghargaan dari pusat yakni dari Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan anak, penghargaan tersebut diberikan langsung oleh Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, sebagai kota percepatan dalam pembuatan Akta Kelahiran.

Berdasarkan 5 (Lima) Faktor Keberhasilan Inovasi menurut Cook, Matthews dan Irwin (2009) terkait Inovasi layanan Anak Lahir Membawa Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, yaitu : Berdasarkan faktor *Leadership* (Kepemimpinan) Kepemimpinan yang ada di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dipimpin oleh Bapak Medi Yulianto. Pemimpin yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo harus pandai berinovasi, karena inovasi yang sangat banyak manfaatnya yaitu untuk memperbaiki kualitas pelayanan. Dalam inovasi layanan Anak Lahir Membawa Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga (ALAMAK) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, pemimpin bisa bekerja dalam tim. Dalam hal ini karena semua pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo semuanya dilakukan dengan tim. Pemimpin Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo mempunyai sikap ramah, disiplin.

Berdasarkan faktor *management/Organization* (Manajemen/Organisasi) yaitu dalam inovasi layanan Anak Lahir Membawa Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga (ALAMAK), maka dilakukan strategi dalam pelaksanaannya. Adapun strateginya yaitu dengan bekerjasama dengan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Sidoarjo. Untuk Strategi kebijakan yang dilakukan Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo dalam pelaksanaan inovasi layanan ALAMAK adalah sosialisasi dalam inovasi ALAMAK. Inovasi layanan Anak Lahir Membawa Akta dan Kartu Keluarga (ALAMAK) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo mempunyai manajemen yang dapat dikatakan baik. Dengan manajemen yang dilaksanakan dalam inovasi pelayanan Anak Lahir Membawa Akta dan Kartu Keluarga (ALAMAK) ini masyarakat sangatlah terbantu dengan memperoleh

akta dan kartu keluarga dengan lebih cepat. Sehingga tidak berbelit-belit dan juga tidak mempersulit masyarakat.

Berdasarkan faktor *Risk Management* (Manajemen Risiko) yaitu Semua risiko yang mungkin terjadi dengan solusi yang baik untuk menjawab risiko tersebut. yakni yang pertama yaitu yakni yang pertama yaitu masalah dokumen atau data yang dibawa oleh penduduk yang sering mengalami kesalahan maka pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo mengatasinya dengan cara memberitahukan dimana letak kesalahannya dan juga bagaimana memperbaikinya sehingga data atau dokumen penduduk tersebut dapat digunakan sebagai persyaratan dalam mengurus akta kelahiran maupun Kartu Keluarga. Risiko yang kedua yakni apabila ada pemadaman listrik yang menyebabkan adanya kematian pada sistem computer yang menghambat proses pelayanan. Dan cara untuk mengatasinya yaitu dengan menggunakan janset yang dapat menyalakan listrik kembali, sehingga pelayanan dapat berjalan dengan lancar karena listrik sudah menyala dengan bantuan janset. Yang ketiga yaitu apabila terjadi hambatan yang mengakibatkan dokumen tidak bisa dicetak, pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo akan dibuatkan dalam bentuk print preview dahulu yang selanjutnya bendel yang berisi berkas pengajuan dokumen yang belum ditandatangani atau print preview akan diserahkan pada bidang Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

Berdasarkan faktor *Human Capital* (Sumber Daya Manusia). Pada Inovasi layanan Anak Lahir Membawa Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga (ALAMAK) dalam proses pelayanan dapat dilakukan dengan baik karena Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo memiliki Sumber Daya Manusia yakni pegawai yang berkualitas. Pegawai semua mengemban tugas dengan penuh tanggungjawab. Untuk pelatihan pelayanan publik tidak ada pelayanan khusus karena Inovasi layanan Anak Lahir Membawa Akta dan KK (ALAMAK) ini adalah proses percepatan saja jadi pelayanan prosesnya berjalan seperti biasa akan tetapi waktunya ini yang dipercepat. Akan tetapi untuk pegawai yang baru pasti ada yang namanya Bimbingan Teknis (BIMTEK) terkait dengan proses pembuatan Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga sesuai sistem aplikasinya. Pegawai dilatih dalam mengoperasikan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)

Berdasarkan faktor *Technology* (Teknologi). Inovasi layanan Anak Lahir Membawa Akta dan KK (ALAMAK), dalam teknologi salah satunya dengan menggunakan aplikasi dan alat yang digunakan adalah menggunakan komputer. Aplikasi yang digunakan untuk kepengurusan kependudukan yaitu aplikasi berbasis web. Aplikasi web yang digunakan yaitu

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Aplikasi ini di seluruh Indonesia ini sudah dipakai oleh atau dibuat dan direncanakan oleh Dirjen Kemendagri. Aplikasi SIAK tersebut tidak semua pegawai yang mengoperasikan dikarenakan menyangkut data penduduk yang sifatnya rahasia. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten juga mempunyai web resmi yaitu dispendukcapil.sidoarjokab.go.id yang didalamnya berisi informasi mengenai kependudukan.

Saran

Berdasarkan uraian hasil penelitian, maka peneliti memiliki beberapa saran yang dapat meningkatkan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam Inovasi layanan Anak Lahir membawa Akta Kelahiran dan Akta Keluarga agar ke depannya lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Saran tersebut antara lain :

1. Berdasarkan hasil penelitian, pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo sebaiknya menambahkan jumlah pegawai, agar dalam proses pembuatan dokumen tidak telat dalam menyerahkannya sehingga dapat berjalan dengan baik dan lancar
2. Berdasarkan hasil penelitian, peneliti merekomendasikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam Inovasi layanan Anak Lahir Membawa Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga (ALAMAK) agar bisa menjadi online yang terhubung dengan pihak RSUD Kabupaten Sidoarjo sehingga menjadikan Inovasi ini lebih efektif dan efisien lagi.
3. Berdasarkan hasil penelitian, terkait sosialisasi diharapkan pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo lebih gencar lagi dalam sosialisasi terkait Inovasi layanan Anak Lahir Membawa Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada pihak yang berkontribusi dalam penulisan jurnal ini diantaranya :

- a. Para dosen S1 Ilmu Administrasi Negara FISH UNESA,
- b. Dra Meirinawati, M.AP. selaku dosen pembimbing
- c. Dian Arlupi Utami, S.sos., M.AP. dan Eva Hany Fanida S.AP, M.AP. selaku dosen penguji skripsi
- d. M. Farid Ma'ruf S.Sos, M.AP. yang telah membimbing dan menelaah jurnal yang ditulis peneliti.
- e. Dan pihak-pihak lainnya yang memberi dukungan moral maupun material kepada

peneliti sehingga penulisan jurnal ini dapat terselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andiyana, Citra Ayu. 2016. *Inovasi Layanan Administrasi 30 Detik Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Desa Pangkahkulon Kecamatan Ujungpangkah Kabupaten Gresik*. Skripsi tidak diterbitkan. Surabaya: PPs Universitas Negeri Surabaya.
- Anggadwita, Grisna dan Dhewanto, Wawan. 2013. *Service Innovation in Public Sector: A Case Study on PT. Kereta Api Indonesia*. Volume 4, Nomor 7. Bandung: Institut Teknologi Bandung.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Barata, Atep. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media. Komputindo.
- Bungin, H.M Burhan, 2007. *Penelitian Kualitatif: Komunika, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial lainnya*. Jakarta: Kencana
- Emzir, 2007. *Metodeologi Penelitian Pendidikan Kuantitatif dan Kualitatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Fadilla, Atika Nur. 2016. *Inovasi Layanan Informasi Perkara Gebang Pesan Singkat (GPS) Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Pengadilan Agama Mojokerto*. Skripsi tidak diterbitkan. Surabaya: PPs Universitas Negeri Surabaya.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Meleong, Lexy J, 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mirnasari, Rina Mei. 2013. *Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya- Bungurasih*. Volume 1
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Riant, Nugroho. (2003). *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi dan Formulasi*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sinambela, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. BumiAksara.
- Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press. Tatiek, Suryani. 2008. *Perilaku Konsumen: Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Syafiie, Inu Kencana. 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI)*. Jakarta: PT Bumi Aksara