

Analisis Keberhasilan Inovasi Pelayanan Paket Hemat 1 (Penerbitan Akta Kelahiran Dan Kartu Keluarga) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

**ANALISIS KEBERHASILAN INOVASI PELAYANAN PAKET HEMAT 1
(PENERBITAN AKTA KELAHIRAN DAN KARTU KELUARGA)
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SURABAYA**

Vania Pravijanti

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

Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP.

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

Abstrak

Inovasi pelayanan Paket Hemat 1 merupakan sebuah pelayanan dalam menerbitkan akta kelahiran dan kartu keluarga sekaligus dalam sekali pelayanan dan dapat diakses melalui beberapa fasilitas kesehatan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Inovasi ini merupakan pembaharuan dari layanan penerbitan akta kelahiran yang sebelumnya dinilai belum efektif dan efisien bagi masyarakat Kota Surabaya. Tujuan penelitian yaitu untuk mendeskripsikan dan menganalisis faktor-faktor keberhasilan inovasi pelayanan Paket Hemat 1 di Dispendukcapil Kota Surabaya. Jenis penelitian yaitu deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik triangulasi yakni kombinasi antara teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada inovasi pelayanan Paket Hemat 1 sudah memiliki faktor-faktor keberhasilan inovasi (*Innovation Success Factors*) menurut Cook, Matthews, dan Irwin (dalam Grisna dan Wawan, 2013) yang terdiri dari *Leadership, Management/Organization, Risk Management, Human Capital, dan Technology*, sehingga dapat dikatakan berhasil walaupun masih memiliki kendala dalam pelaksanaannya. Saran yang dapat diberikan yaitu dengan terus berusaha semaksimal mungkin dalam meningkatkan kualitas pada inovasi pelayanan Paket Hemat 1.

Kata kunci: Pelayanan Publik, Inovasi, Paket Hemat 1.

Abstrack

Paket Hemat 1 service innovation is a service in publishing birth certificate and family card at once in one service and can be accessed through several health facilities by The Department of Population and Civil Registration of Surabaya. This service innovation is a renewal of the birth certificate publishing service that was previously considered not effective and efficient for the society in Surabaya. The purpose of this paper is to describe and to analyze about the innovation success factors of Paket Hemat 1 service innovation in the Department of Population and Civil Registration of Surabaya. The type of this research is descriptive research with qualitative approach. Data collection technique using triangulation technique which is a combination of observation technique, interviews, and documentation. Data analysis technique is done by data collection, data reduction, data display, and conclusion drawing/verification. The results of this research shows that Paket Hemat 1 service innovation already has the Innovation Success Factors by Cook, Matthews, and Irwin (in Grisna and Wawan, 2013) which consist of Leadership, Management/Organization, Risk Management, Human Capital, and Technology, so it can be said successful even though still have obstacles in its implementation. Suggestions that can be given is by continuing to strive as much as possible in improving the quality of Paket Hemat 1 service innovation.

Keywords: Public Service, Innovation, Paket Hemat 1.

Analisis Keberhasilan Inovasi Pelayanan Paket Hemat 1 (Penerbitan Akta Kelahiran Dan Kartu Keluarga) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

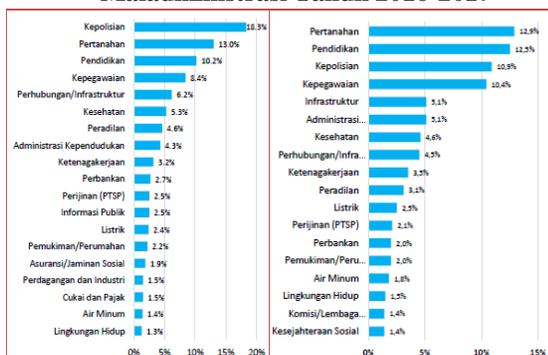
PENDAHULUAN

Sesuai dengan amanat Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, pelayanan publik merupakan suatu hak bagi setiap warga negara dan negara mempunyai kewajiban untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar warga negaranya dalam rangka pelayanan publik. Senada dengan yang dinyatakan oleh Mohamad (dalam Mahsyar, 2011) bahwa dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya. Atas dasar itu, pelayanan merupakan sesuatu yang sangat penting terutama bagi kelangsungan hidup warga negara dan juga dapat menjadi tolak ukur bagi kemajuan suatu pemerintahan negara.

Namun berdasarkan data laporan dari Ombudman Republik Indonesia (ORI) sebagai Lembaga Negara yang bertugas untuk mengawasi jalannya penyelenggaraan pelayanan publik membuktikan bahwa pada tahun 2011-2016 terjadi peningkatan jumlah laporan masyarakat dan pada triwulan I tahun 2017 jumlah laporan sudah mencapai 2762 laporan. Adanya laporan pengaduan tersebut menandakan masih terdapat adanya layanan yang berbelit-belit, lama, dan beresiko akibat dari panjangnya rantai birokrasi sehingga menyebabkan maladministrasi dalam pelayanan publik.

Salah satu jenis pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah adalah pelayanan adminisratif dalam bidang kependudukan. Tetapi, pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan ini tak luput dari maladministrasi. Hal tersebut dapat dilihat dalam gambar di bawah ini:

Gambar 1.1
Substansi Laporan
Maladministrasi Tahun 2016-2017

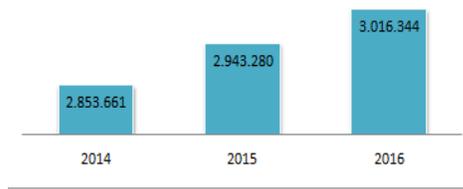


Sumber: www.ombudsman.go.id

Dalam gambar tersebut diketahui bahwa pada tahun 2016 hingga awal 2017, substansi laporan pengaduan mengenai administrasi kependudukan selalu berada pada peringkat 10 besar diantara pelayanan di bidang lain. Kemudian presentase jumlah laporan juga meningkat yaitu dari 4,3% pada tahun 2016 lalu meningkat menjadi 5,1% pada tahun 2017 awal. Maka dari itu, untuk meningkatkan kualitas sebuah pelayanan dari suatu instansi pemerintahan diciptakanlah sebuah inovasi yang bertujuan untuk mengembalikan kepercayaan publik kepada pemerintah dan memberikan kepuasan kepada masyarakat selaku penerima pelayanan publik yang diberikan.

Salah satu instansi publik yang melakukan inovasi dalam pelayanannya yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya (Dispendukcapil) merupakan suatu instansi pemerintahan yang memberikan fasilitas pelayanan pada bidang administrasi kependudukan dalam penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan bagi masyarakat Kota Surabaya. Kota Surabaya merupakan kota kedua terbesar di Indonesia setelah Jakarta dan pada tahun 2014-2016 jumlah penduduk Kota Surabaya meningkat, salah satunya dikarenakan tingkat kelahiran yang tinggi. Sehingga pemenuhan kebutuhan akan pelayanan bidang administratif sangat dibutuhkan.

Tabel 1.1
Jumlah Penduduk Kota Surabaya
Jumlah Penduduk Kota Surabaya
2014-2016



Sumber: Buku Demografi Dinas Kependudukan Sipil Kota Surabaya, 2017.

Inovasi yang digagas oleh Dispendukcapil Kota Surabaya adalah inovasi pelayanan Paket Hemat (PaHe) yang mulai resmi berjalan pada tanggal 1 April 2017. Inovasi PaHe terbagi menjadi 2 yaitu PaHe 1 yang merupakan penerbitan akta kelahiran dan penambahan anggota keluarga dikartu keluarga (KK), sedangkan yang kedua ialah PaHe 2 yaitu penerbitan akta kematian dan pengurangan anggota keluarga dikartu keluarga (KK). Inovasi

Analisis Keberhasilan Inovasi Pelayanan Paket Hemat 1 (Penerbitan Akta Kelahiran Dan Kartu Keluarga) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

pahe ini termasuk baru di Indonesia karena khususnya untuk pahe 1, Dispendukcapil selaku instansi publik bekerjasama dengan fasilitas kesehatan dan Kantor Pos dalam melayani masyarakat untuk mendapatkan akta kelahiran dan kartu keluarga. Sehingga inovasi pelayanan pahe 1 menjadi salah satu inovasi kota Surabaya yang mendapatkan penghargaan dari Singapura pada tahun 2017 lalu melalui *GovInsider Innovative Awards*, mendapatkan penghargaan tingkat Nasional di Riau pada tahun 2017 serta menjadi percontohan bagi Dispendukcapil kota lain.

Adanya inovasi Paket Hemat 1 ini dapat disebut merupakan pembaharuan dari inovasi sebelumnya yaitu e-lampid yang sebelumnya dinilai masih kurang efektif dan efisien. Kurang efektif karena hasil yang dikeluarkan hanya akta kelahiran saja. Kurang efisien karena pemohon harus mengurus lagi ke Kecamatan untuk kartu keluarga, pengerjaan sampai 14 hari kerja untuk mendapat akta kelahiran dan kartu keluarga, dan tempat pelayanan yang terbatas serta pengiriman hanya ke kelurahan saja. Kelebihan dari inovasi Paket Hemat 1 dengan yang sebelumnya yaitu Paket Hemat 1 outputnya adalah akta kelahiran dan KK, pelayanan dapat diakses melalui faskes yang bekerjasama dengan Dispendukcapil (RS Pemkot, RS Swasta, Puskesmas, bidan mandiri), pengerjaan maksimal 3 hari kerja, dan dapat diantar ke rumah pemohon atau faskes melalui Kantor Pos, sehingga inovasi Paket Hemat 1 ini lebih efektif dan efisien.

Menurut Kepala Dispendukcapil Kota Surabaya, Muhamad Suharto Wardoyo (Sumber: www.world-in-news.com), inovasi ini digelar agar warga kota Surabaya dapat menikmati kemudahan pelayanan yang diberikan oleh Dispendukcapil. Selanjutnya menurut Kepala Bidang pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Dispendukcapil Kota Surabaya, Irvan Dani Ananda menyampaikan bahwa: “paket hemat ini diharapkan dapat menekan keterlambatan pengurusan berkas karena selama ini, meski sudah memohon akta, masyarakat sering lalai mengurus KK”, (Press Reader Jawa Pos 22 April 2017). Senada dengan kedua narasumber di atas, Bapak Iswan Arief selaku koordinator dalam inovasi pelayanan Paket Hemat 1, menyatakan bahwa:

“awalnya itu dari dasar pengaduan, jadi kami menerima data pengaduan itu paling banyak adalah pengurusan akta (terutama akta kelahiran) dan KK terlalu lama. Dari dasar itu kami coba adakan kolaborasi antara bidang pendaftaran penduduk yaitu yang

mengeluarkan KK dan juga bidang pencatatan sipil untuk mengeluarkan aktanya”.

Dalam pelaksanaan inovasi Paket Hemat 1 ini tidak menutup kemungkinan menghadapi permasalahan di lapangan. Terlebih lagi inovasi pahe 1 ini memberikan kemudahan kepada masyarakat yaitu dengan mengantarkan akta kelahiran beserta kartu keluarga langsung ke rumah pemohon atau ke faskes dan pengerjaan maksimal 3 hari kerja. Tetapi berdasarkan pengaduan warga, masih terjadi keterlambatan.

Sehingga dalam pelaksanaan inovasi ini perlu juga diketahui faktor-faktor apa saja yang menjadikan inovasi ini berhasil dan tetap dilaksanakan hingga saat ini. Maka dari itu peneliti tertarik untuk mengambil judul “**Analisis Keberhasilan Inovasi Pelayanan Paket Hemat 1 (Penerbitan Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya**”.

METODE

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Lokasi penelitian berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Surabaya yang berada di Jalan Tunjungan Nomor 1-3 Surabaya. Dalam Analisis Keberhasilan Inovasi Pelayanan Paket Hemat 1 (Penerbitan Akta Kelahiran Dan Kartu Keluarga) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menggunakan faktor keberhasilan inovasi (*Innovation Success Factor*) menurut Cook, Matthews, dan Irwin dalam Anggadwita dan Dhewanto (2013) meliputi *Leadership, Management/Organization, Risk Management, Human Capital*, dan *Technology*.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah teknik triangulasi yang merupakan kombinasi dari teknik wawancara, observasi, dokumentasi. Dalam menganalisis data pada penelitian ini menggunakan teknik analisis data menurut Miles dan Hubberman (dalam Sugiyono, 2011:246) yaitu pengumpulan data, pengolahan data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya merupakan salah satu instansi yang melakukan inovasi terhadap pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan. Inovasi tersebut adalah inovasi pelayanan Paket Hemat 1 dalam penerbitan akta kelahiran dan kartu keluarga sekaligus dalam satu kali pelayanan dan pelayanan

Analisis Keberhasilan Inovasi Pelayanan Paket Hemat 1 (Penerbitan Akta Kelahiran Dan Kartu Keluarga) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

dapat diakses melalui fasilitas kesehatan dan kelurahan. Inovasi pelayanan Paket Hemat 1 merupakan pembaharuan dari layanan penerbitan akta kelahiran yang sebelumnya yaitu yang dilakukan secara online melalui e-lampid maupun yang manual (datang langsung ke Dispendukcapil). Sebelumnya, adanya inovasi pelayanan Paket Hemat 1 ini dikarenakan layanan e-lampid yang sebelumnya dinilai belum efektif dan efisien bagi masyarakat Kota Surabaya. Dengan mengevaluasi dari pelayanan yang sebelumnya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menciptakan sebuah inovasi agar kualitas pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan dapat meningkat yaitu dengan inovasi pelayanan Paket Hemat 1 tersebut. Untuk perbedaan antara e-lampid pelayanan akta kelahiran dengan inovasi pelayanan Paket Hemat 1 dapat dilihat melalui tabel di bawah ini:

Tabel 1.2
Perbandingan e-lampid dengan Inovasi Paket Hemat 1

Pembeda	e-lampid	Paket Hemat 1
Output/Hasil	Akta kelahiran	Akta kelahiran dan kartu keluarga
Waktu Pengerjaan	14 hari kerja (akta kelahiran+kartu keluarga)	3 hari kerja (akta kelahiran+kartu keluarga)
Tempat Pelayanan	Kelurahan dan Dispendukcapil	Kelurahan, Fasilitas Kesehatan (Rumah Sakit, Puskesmas, Bidan)
Pengiriman	Diantar ke Kelurahan	Diantar ke rumah pemohon dan fasilitas kesehatan
Berkas yang harus diupload	a. Surat keterangan lahir b. <i>Fotocopy</i> legalisir akta nikah c. <i>Fotocopy</i> KK d. <i>Fotocopy</i> KTP ayah dan ibu e. <i>Fotocopy</i> KTP saksi	a. Surat keterangan lahir b. <i>Fotocopy</i> legalisir akta nikah c. Bukti pembayaran denda (jika terlambat)

	1 dan saksi 2 f. Surat pengantar RT/RW	
Akses Login Aplikasi	RT/RW, Kelurahan, Kecamatan, Dispendukcapil	Kelurahan, Rumah Sakit, Puskesmas, Bidan, Dispendukcapil

Sumber: Data diolah penulis, 2018.

Untuk mewujudkan keberhasilan sebuah inovasi, tentunya terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi pada pelaksanaannya. Maka dari itu, dalam penelitian ini inovasi pelayanan Paket Hemat 1 dianalisis menggunakan teori faktor-faktor keberhasilan inovasi (*Innovation Success Factors*) yang dikemukakan oleh Cook, Mathews, dan Irwin dalam jurnal *Service Innovation in Public Sector: A Case Study on PT. Kereta Api Indonesia* (Anggadwita dan Dhewanto, 2013). Faktor-faktor keberhasilan inovasi tersebut terdiri dari *Leadership* (Kepemimpinan), *Management/Organization* (Manajemen/Organisasi), *Risk Management* (Manajemen Resiko), *Human Capital* (Kemampuan Sumber Daya Manusia), dan *Technology* (Teknologi). Berikut ini adalah penjelasannya:

1. *Leadership* (Kepemimpinan)

Pada inovasi pelayanan Paket Hemat 1 ini, Kepala Dinas sangat mendukung, interaktif, selalu memberikan arahan serta motivasi terhadap adanya inovasi pelayanan Paket Hemat 1, sehingga kualitas pelayanan di bidang administrasi kependudukan menjadi meningkat dan memudahkan masyarakat. Dari segi pertanggungjawaban dipegang oleh Kepala Dinas. Namun, dalam inovasi pelayanan Paket Hemat 1 ini, Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dipercaya oleh Kepala Dinas untuk menjadi koordinator secara langsung di lapangan, sehingga secara tidak langsung juga diberikan kewenangan untuk bertanggung jawab terhadap pelaksanaan hingga terhadap para pegawai pada inovasi pelayanan Paket Hemat 1. Lee *et al* (dalam Jun Hao dan Yazdanifard, 2015) mengatakan bahwa kepercayaan adalah isu penting dalam kepemimpinan bagi para pemimpin, karena mendapatkan kepercayaan dari anggota kelompok atau karyawan dapat membantu memperbaiki keseluruhan kinerja dan komitmen anggota

Analisis Keberhasilan Inovasi Pelayanan Paket Hemat 1 (Penerbitan Akta Kelahiran Dan Kartu Keluarga) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

kelompok atau karyawan. Keberhasilan suatu inovasi juga dapat dinilai melalui komitmen seorang pemimpin agar inovasi dapat terlaksana sesuai dengan tujuan serta harapan yang telah ditentukan. Dalam melaksanakan komitmen tersebut dapat diketahui melalui kepuasan masyarakat akan adanya inovasi tersebut dan juga melalui konsistensi dari pelaksanaan inovasi. Hal tersebut terbukti dengan pelayanan Paket Hemat 1 ini masih terus dijalankan hingga saat ini.

2. *Management/Organization* (Manajemen/Organisasi)

Dalam hal ini membahas mengenai strategi kebijakan, budaya organisasi melalui pembentukan kelompok kerja dan peningkatan jaringan inovasi, dan sosialisasi kepada masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dalam mewujudkan keberhasilan inovasi pelayanan Paket Hemat 1. Strategi kebijakan yang diterapkan yaitu bertujuan memberikan kemudahan pelayanan dalam mendapatkan akta kelahiran dan kartu keluarga dalam satu kali pelayanan kepada masyarakat Kota Surabaya dan dilakukan secara *online* serta pemohon dapat melakukan pelayanan di fasilitas kesehatan dan kelurahan dengan prinsip hemat waktu, hemat tenaga, dan hemat biaya.

Pembentukan kelompok kerja yang telah dilakukan dengan mengelompokkan staff dalam inovasi pelayanan Paket Hemat 1 ke dalam satu ruangan yang sama walaupun berasal dari bidang yang berbeda. Lalu untuk peningkatan jaringan inovasi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menggandeng 2 Rumah Sakit milik Pemerintah Kota dan 21 Puskesmas yang beroperasi selama 24 jam di Kota Surabaya. Lebih lanjut lagi untuk peningkatan jaringan inovasi dengan pihak eksternal/di luar pemerintah kota, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya bekerjasama dengan 30 Rumah Sakit Swasta, 3 Bidan mandiri, dan Kantor Pos untuk pengiriman akta kelahiran dan kartu keluarga. Untuk sosialisasi dilakukan dengan cara menyebarkan *leaflet*, memasang *rolling banner*, melalui iklan layanan masyarakat di tv, koran, radio, *youtube*.

3. *Risk Management* (Manajemen Resiko)

Damodaran (dalam Etges *et al*, 2017) mengatakan bahwa proses manajemen resiko bertujuan untuk membantu organisasi menganalisis resiko-resikonya dan juga membantu mengarahkan bagaimana bersikap yang baik tentang resiko mana yang harus dihindari, mana yang harus dihadapi

untuk memaksimalkan penyelenggaraan inovasi organisasi. Permasalahan yang pertama yaitu dalam hal distribusi yang terjadi dikarenakan pihak pemohon tidak mencantumkan alamat tinggal yang benar atau pemohon berpindah alamat tanpa konfirmasi ke Dispendukcapil. Permasalahan kedua yaitu ketika terjadi penolakan berkas yang *diupload*, pemohon tidak menyadari hal tersebut. Permasalahan yang ketiga yakni mengenai sumber daya manusia seperti kurang adanya koordinasi Antara 2 bidang, pegawai teledor, dan pegawai yang cuti. Permasalahan yang terakhir ialah terkait jaringan/koneksi. Karena pelayanan Paket Hemat 1 ini dilakukan secara *online* dari awal pemohon mendaftar sampai proses pencetakan, jadi tidak menutup kemungkinan kalau jaringan menjadi *down*.

Upaya yang dilakukan yaitu jika ada pengaduan dari pemohon terkait waktu penyelesaian yang tidak sesuai, pihak Dispendukcapil akan langsung menanggapi dan menanganinya sesegera mungkin. Lalu terkait pengiriman yang memiliki permasalahan di lapangan, upaya yang dilakukan adalah memutus kontrak dengan Kantor Pos dan membentuk Tim Caraka (tim pengiriman) internal serta pengiriman tidak dilakukan lagi ke rumah pemohon melainkan ke kelurahan dan fasilitas kesehatan mengingat sempat terjadinya permasalahan saat berkas dikirim agar lebih efektif dan efisien. Terkait dengan permasalahan sumber daya manusia, upaya yang dilakukan yaitu dengan melakukan penekanan dan briefing secara rutin agar kolaborasi antara 2 bidang menjadi lebih baik. Dan yang terakhir terkait masalah jaringan, upaya yang dilakukan yaitu dengan melakukan perawatan dan pemeliharaan secara rutin.

4. *Human Capital* (Kemampuan Sumber Daya Manusia)

Keberadaan manusia dalam organisasi memiliki posisi yang sangat vital. Hal itu karena keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh kualitas orang-orang yang bekerja di dalamnya (Rusdiana, 2014). Namasivayam dan Denizci (2006) berpendapat bahwa sumber daya manusia mengacu pada pengetahuan, edukasi, kompetensi kerja, dan evaluasi psikometrik (mental).

Karena inovasi pelayanan Paket Hemat 1 ini dilakukan secara *online*, maka petugas atau operator dituntut untuk bisa menguasai teknologi informasi sehingga diperlukan pelatihan yang disebut dengan bimbingan teknis. Operator dari pihak Dispendukcapil Kota Surabaya terdapat

Analisis Keberhasilan Inovasi Pelayanan Paket Hemat 1 (Penerbitan Akta Kelahiran Dan Kartu Keluarga) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

beberapa orang, sehingga dalam mengikuti bimbingan teknis tidak semuanya ikut, melainkan hanya 1-2 pegawai saja. Kemudian 2 orang yang mengikuti bimbingan teknis tersebut, akan mengajari kepada pegawai yang lainnya. Sedangkan untuk operator dari pihak fasilitas kesehatan, juga dibekali pengetahuan mengenai pelayanan Paket Hemat 1 dan bagaimana cara mengoperasikan aplikasi dengan bimbingan teknis tersebut. Bimbingan teknis dilakukan agar pelaksanaan pelayanan dapat berjalan efektif dan efisien sesuai dengan tujuan.

5. *Technology* (Teknologi)

Proses pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sebagai alat untuk membantu jalannya sistem pemerintahan dan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien (Sosiawan, 2008). Untuk inovasi pelayanan Paket Hemat 1 ini, menggunakan *software* (perangkat lunak) berupa aplikasi e-lampid, yaitu aplikasi berbasis *web*, yang sebelumnya sudah digunakan mulai tahun 2014 untuk pelayanan akta kelahiran. Kemudian untuk *hardware* (perangkat keras) yang digunakan antara lain komputer, *printer*, dan *scanner*. Kemudian untuk *hardware* (perangkat keras) yang digunakan antara lain komputer, *printer*, dan *scanner*.

Karena inovasi pelayanan Paket Hemat 1 ini merupakan pembaharuan dari pelayanan yang sebelumnya, maka terdapat sedikit perubahan pada aplikasi e-lampid yakni tampilan pada akses login bagi para operator di pihak Dispendukcapil, kelurahan, fasilitas kesehatan.

PENUTUP **Simpulan**

Berdasarkan pemaparan dari bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan bahwa inovasi pelayanan Paket Hemat 1 (penerbitan akta kelahiran dan kartu keluarga) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dapat dinyatakan berhasil karena dalam pelaksanaannya telah memiliki faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan sebuah inovasi. Faktor-faktor keberhasilan inovasi tersebut terdiri dari kepemimpinan, manajemen/organisasi, manajemen resiko, kemampuan sumber daya manusia, dan teknologi.

Pada faktor kepemimpinan ditunjukkan pada peran, tanggungjawab, dan komitmen seorang pemimpin. Dalam inovasi pelayanan Paket Hemat 1 ini peran dan tanggung jawab pemimpin ditunjukkan ketika pemimpin mendukung dan selalu interaktif terhadap pelaksanaan inovasi

pelayanan Paket Hemat 1. Peran pemimpin juga ditunjukkan ketika pemimpin telah mampu membangun kepercayaan dengan staff dan memberdayakan staff untuk mengambil inisiatif. Kemudian untuk komitmen pemimpin dapat dilihat ketika inovasi ini dapat mewujudkan tujuan dan harapan yakni memudahkan masyarakat dalam pelayanan akta kelahiran dan kartu keluarga dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pada faktor manajemen/organisasi dapat dilihat melalui strategi kebijakan, pembentukan budaya organisasi melalui pembentukan kelompok kerja dan peningkatan jaringan inovasi, dan sosialisasi kepada masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dalam mewujudkan keberhasilan inovasi pelayanan Paket Hemat 1. Strategi kebijakan yang diterapkan yaitu dengan memberikan kemudahan pelayanan dalam mendapatkan akta kelahiran dan kartu keluarga dalam satu kali pelayanan kepada masyarakat Kota Surabaya dan dilakukan secara *online*. Pembentukan kelompok kerja telah dilakukan dengan mengelompokkan staff dalam inovasi pelayanan Paket Hemat 1 ke dalam satu ruangan yang sama walaupun berasal dari bidang yang berbeda agar proses kolaborasi antar 2 bidang menjadi lebih mudah. Peningkatan jaringan inovasi dilihat melalui kerjasama dengan 30 Rumah Sakit Swasta, 2 Rumah Sakit Pemkot, 21 Puskesmas, 3 Bidan, dan Kantor Pos untuk pengiriman. Sosialisasi kepada masyarakat dilakukan dengan cara menyebarkan *leaflet*, memasang *rolling banner*, melalui iklan layanan masyarakat di tv, koran, radio, *youtube*.

Pada manajemen resiko dapat ditunjukkan melalui upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi sehingga tidak timbul masalah yang lebih besar di masa depan. Permasalahan yang terjadi yaitu terkait distribusi, pegawai yang teledor dan kurang koordinasi, pegawai yang cuti, dan masalah jaringan. Upaya yang dilakukan untuk menghadapi masalah tersebut yaitu dengan langsung menanggapi pengaduan pemohon secara cepat dan tepat, pemutusan kontrak dengan Kantor Pos dan membentuk tim dari internal, memberikan penekanan dan *briefing* secara rutin kepada para staff, dan melakukan pengecekan, perawatan, dan pemeliharaan agar jaringan tidak sering *error*.

Selanjutnya yaitu kemampuan sumber daya manusia yang dapat ditunjukkan melalui

Analisis Keberhasilan Inovasi Pelayanan Paket Hemat 1 (Penerbitan Akta Kelahiran Dan Kartu Keluarga) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

kompetensi atau kemampuan dari para pegawai yang menjalankan pekerjaan dalam inovasi pelayanan Paket Hemat 1. Agar dapat melakukan pekerjaan dengan baik maka dilakukan pelatihan atau bimbingan teknis kepada seluruh operator di pihak Dispendukcapil maupun pihak fasilitas kesehatan.

Faktor yang terakhir ialah berkenaan dengan teknologi yang digunakan dalam melakukan pelayanan Paket Hemat 1. Dalam inovasi pelayanan Paket Hemat 1 menggunakan aplikasi berbasis *web* bernama e-lampid, yang sebelumnya sudah digunakan dalam pelayanan akta kelahiran sebelum adanya inovasi Paket Hemat 1 ini. Tidak ada perbedaan yang terlalu signifikan dalam aplikasi tersebut, namun tetap memiliki perbedaan yaitu pada tampilan untuk login bagi para operator. Adanya perbedaan tampilan login tersebut karena operator yang diberi tugas untuk memverifikasi berkas dari pemohon berubah menjadi Kelurahan, Rumah Sakit, Puskesmas, Bidan, dan Dispenduk.

Saran

Berdasarkan penjabaran mengenai hasil penelitian dan pembahasan dalam penelitian ini, maka dari itu peneliti memiliki beberapa saran yang kemungkinan bisa bermanfaat agar inovasi pelayanan Paket Hemat 1 (penerbitan akta kelahiran dan kartu keluarga) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dapat lebih meningkat lagi kualitasnya. Saran yang diberikan peneliti yaitu:

- a. Untuk pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya agar memberikan pengertian dan melakukan pendekatan dengan fasilitas kesehatan yang belum bekerjasama pada inovasi ini melalui Dinas Kesehatan atau didukung dengan adanya regulasi supaya masyarakat Kota Surabaya dapat melakukan pelayanan ini dengan lebih mudah lagi.
- b. Terkait aplikasi e-lampid untuk bisa diupgrade lebih canggih lagi, misalnya ketika terjadi penolakan berkas maka pemohon akan menerima pemberitahuan secara langsung, jadi tidak perlu membuka aplikasi terlebih dahulu. Dilakukannya penyempurnaan sistem aplikasi agar dapat terkoneksi antar bidang ataupun fasilitas kesehatan.
- c. Agar tidak terjadi kesalahan dalam pengiriman, maka hendaknya pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya melakukan sosialisasi lebih dalam

kepada masyarakat agar masyarakat/pemohon dapat memberikan alamat yang sesuai dan nomor telepon yang dapat dihubungi. Sehingga pengiriman ke rumah pemohon dapat dilakukan kembali seperti yang dijanjikan inovasi ini.

- d. Perlu dilakukan pengawasan rutin dan bimtek kepada seluruh pegawai dalam pelaksanaan pelayanan Paket Hemat 1 untuk meminimalisir *human error*.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti ucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penulisan jurnal ini diantaranya:

- a. Seluruh Dosen S1 Ilmu Administrasi Negara FISH Unesa,
- b. Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP, selaku dosen pembimbing,
- c. Fitritun Niswah, S.AP, M.AP., Trena Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP selaku dosen penguji,
- 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 baik secara moral maupun materil kepada peneliti sehingga penulisan jurnal ini dapat terselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- A.A, Anwar Prabu Mangkunegara. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : Rosda
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. 2016. *Buku Demografi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya*. Surabaya.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik; Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Lembaga Administrasi Negara. 2004. *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI); Dalam landasan dan pedoman pokok penyelenggaraan dan pengembangan sistem administrasi negara*. Jakarta.
- Lembaga Administrasi Negara. 2007. *Modul*

Analisis Keberhasilan Inovasi Pelayanan Paket Hemat 1 (Penerbitan Akta Kelahiran Dan Kartu Keluarga) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

- Manajemen Strategis dalam Proses Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Jakarta : LAN
- Moleong, Lexy J. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, Cetakan Ke-29.
- Muluk, Khairul. 2008. *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: Banyumedia Publishing.
- Ratminto & Septi Winarsih A. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rusdiana, H.A. 2014. *Asas-Asas Manajemen Berwawasan Global*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Pasolong, Harbani, 2008, *Kepemimpinan Birokrasi*, Bandung : Alfabeta
- Sangkala. 2014. *Innovative Governance Konsep dan aplikasi*. Surabaya: Capiya Publishing.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Jurnal dan Skripsi**
- Anggadwita, Grisna dan Dhewanto, Wawan. 2013. *Service Innovation in Public Sector: A Case Study on PT. Kereta Api Indonesia*. [Online]. Volume. 4, Nomor 7. (<http://researchgate.net/> , diunduh pada 3 Oktober 2017)
- Etges, A. P. B. S., Souza, J. S., & Kleimann Neto, F. J. 2017. *Risk Management For Companies Focused On Innovation Processes. Production*, 27,[Online],e2016 2209. (<http://dx.doi.org/10.1590/0103-6513.220916/>, diunduh pada 17 Februari 2018)
- Jabbar et. al. 2017. *The Role Of Leadership In Strategic Management. International Journal of Research – GRANTHAALAYAH*. [Online], Vol.5 (Iss.5) (<http://www.granthaalayah.com/>, diunduh pada 17 Februari 2018)
- Jun Hao, Moo., dan Yazdanifard, Rashad. 2015. *How Effective Leadership Can Facilitate Change In Organizations Through Improvement And Innovation*. Global Journal of Management and Business Research: A Administration and Management [Online], Volume 15, Issue 9 (<https://globaljournals.org/>, diunduh pada 17 Februari 2018)
- Mahsyar, Abdul. 2011. *Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik*. Jurnal Universitas Muhammadiyah Makassar [Online], Volume. 1, Nomor. 2. (<http://journal.unismuh.ac.id/> , diunduh pada 1 Februari 2018)
- Namasivayam, Karthik dan Denizci, Basak . 2006. *Human Capital In Service Organizations: Identifying Value Drivers*. Journal of Intellectual Capital [Online], Vol. 7 Issue: 3, pp.381-393, (<https://doi.org/10.1108/14691930610681465/>, diunduh pada 17 Februari 2018) 7. (<http://researchgate.net/> , diunduh pada 3 Oktober 2017)
- Internet**
- www.dispendukcapil.surabaya.go.id , diakses pada 2 September 2017.
- www.hukumonline.com , diakses pada 11 September 2017.
- www.kbbi.web.id , diakses pada 11 September 2017.
- www.kpai.go.id, diakses pada 11 September 2017.
- www.ombudsman.go.id , diakses pada 12 September 2017.
- www.pressreader.com, diakses pada 2 September 2017.
- www.world-in-news.com , diakses pada 2 September 2017.
- www.pubinfo.id, diakses pada 12 Februari 2018.
- www.jawapos.com, diakses pada 12 Februari 2018.