

INOVASI PELAYANAN GADIS AYU (GERAKAN INDONESIA SADAR ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN KE POSYANDU) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LUMAJANG

Dewi Rahmawati

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum,
Universitas Negeri Surabaya
Email: dewi.17040674023@mhs.unesa.ac.id

Eva Hany Fanida

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum,
Universitas Negeri Surabaya
Email: evafanida@unesa.ac.id

Abstrak

Inovasi pelayanan Gadis Ayu (Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan ke Posyandu) merupakan sebuah inovasi yang digagas oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Lumajang yang bekerjasama dengan kader posyandu dalam memberikan pelayanan pengurusan semua jenis dokumen kependudukan dan pencatatan sipil yang akses layanannya lebih dekat dengan masyarakat. Pelayanan ini diciptakan untuk percepatan pelayanan dan mengatasi permasalahan pelayanan adminduk di desa-desa khususnya guna meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya pengurusan adminduk. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan inovasi pelayanan Gadis Ayu di Dispendukcapil Kabupaten Lumajang. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian menggunakan teori komponen kapasitas inovasi yang dikemukakan oleh Emery et al. (2015) yaitu 1) *innovative culture* (budaya inovasi), 2) *leadership* (kepemimpinan), 3) *expert knowledge* (pengetahuan ahli), 4) *stake holder engagement* (keterlibatan pemangku kepentingan), 5) *innovative work design* (desain kerja yang inovatif). Analisis data yang dilakukan adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Dispendukcapil Kabupaten Lumajang telah memenuhi lima komponen kapasitas inovasi serta pelaksanaannya sudah berjalan cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa kendala. Budaya inovatif telah diterapkan pada aktivitas sehari-hari. Kepemimpinan memiliki tanggung jawab yang besar dengan menempatkan dirinya sebagai fasilitator yang mampu mengkoordinir pegawainya dan sebagai motivator yang mampu memotivasi pegawainya. Pengetahuan ahli menunjukkan bahwa tanggung jawab dalam pelaksanaan sudah cukup baik dan mumpuni. Keterlibatan pemangku kepentingan menunjukkan bahwa semuanya telah mendukung. Desain kerja yang inovatif telah diterapkan dengan baik meskipun di beberapa desa pelayanan tuntas ditempat membutuhkan penambahan waktu karena antusias masyarakat.

Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan, Pelayanan Gadis Ayu

Abstract

The service innovation for Gadis Ayu (Indonesian Movement for Population Administration Awareness to Posyandu) is innovation initiated by the Lumajang Regency Population and Civil Registration Service (Dispendukcapil, which collaborates with Posyandu cadres in providing services for managing all type of population documents whose service access is closer to community. This service was created to solve problems and accelerate administrative services in villages to increase public awareness of the importance of managing population administration. The purpose of this research is to describe the service innovation of Gadis Ayu in the Dispendukcapil Lumajang Regency. This type of research uses a descriptive qualitative approach. The research focus uses the innovation capacity component theory proposed by Emery et al (2015) namely 1) *inovative culture*, 2) *leadership*, 3) *expert knowledge*, 4) *stakeholder engagement*, 5) *innovative work design*. Data analysis includes data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of this study indicate the Dispendukcapil Lumajang Regency has fulfilled the five components of innovation capacity and implementation is quite good, although there are several abstacles. Innovative culture has been applied in activities. Leadership has a

big responsibility that positions itself as a facilitator and as a motivator who is able to coordinate and motivate its employees. Expert knowledge shows that the responsibility for implementation is quite good and capable. Stakeholder involvement shows that everything has been supportive. Innovative work designs are good, although in some villages complete on-site services require additional time to community enthusiasm.

Keywords: Public Service, Service Innovation, Gadis Ayu Service

PENDAHULUAN

Pelayanan publik pada hakekatnya adalah pelayanan yang dibuat oleh pemerintah baik ditingkat pusat maupun daerah. Masyarakat akan selalu menuntut pemerintah untuk memberikan pelayanan yang sesuai standar pelayanan yang berlaku. Sebagai instansi penyelenggara pelayanan publik, pemerintah mempunyai peran penting dalam menyediakan pelayanan kepada semua penduduknya. Hal ini sesuai amanat dalam Undang-Undang pasal 1 Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan (Yayat, 2017). Pelayanan publik harus mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat sehingga pemberian pelayanan diarahkan pada pelayanan prima yang terdiri dari transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipasi, kesamaan hak, kesinambungan hak dan kewajiban (Sinambela, 2011).

Kualitas pelayanan publik di Indonesia saat ini masih tergolong rendah. Hal ini disebabkan karena masyarakat sering dikecewakan terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Potret buruknya pelayanan publik seperti ketidakpastian pelayanan, tidak adanya standar pelayanan yang jelas dan mudah dipahami sehingga masyarakat beranggapan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan yang diberikan kurang optimal, efektif dan efisien. Hal ini dibuktikan dalam laporan pengaduan masyarakat pada lembaga *Ombudsman* baik secara langsung maupun *online* (*website*). Salah satunya yaitu terkait pelayanan administrasi kependudukan (*adminduk*). Berikut adalah data laporan pengaduan masyarakat yang diterima oleh *Ombudsman*:

Tabel 1
Laporan Masyarakat
Berdasarkan Substansi Terlapor
Tahun 2020

No	Subtansi	Laporan
1	Agraria/Pertanahan	360
2	Kepegawaian	228
3	Kepolisian	206
4	Pendidikan	150
5	Perdesaan	105
6	Peradilan	100
7	Ketenagakerjaan	83
8	Perbankan	74
9	Administrasi Kependudukan	71
10	Perijinan (PTSP)	53

Sumber: Laporan Triwulan 1 *Ombudsman* RI Tahun 2020.

Dari data di atas dapat diketahui bahwa berdasarkan klasifikasi terlapor, substansi *adminduk* berada pada 10 urutan teratas yaitu sebanyak 71 laporan pengaduan masyarakat yang tidak puas terhadap pelayanan. Hal tersebut yang mendorong penyelenggara pelayanan *adminduk* untuk memperbaiki citranya dengan usaha yang lebih ekstra dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Pentingnya pelayanan *adminduk* tertuang dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang menyatakan bahwa:

“Pelayanan *adminduk* merupakan suatu kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain”.

Penyelenggaraan pelayanan *adminduk* sangat penting karena berkaitan dengan aktivitas kehidupan masyarakat mengenai dokumen kependudukan yang cepat, mudah, tanggap, dan transparan (Pratama, Yosua Ivan; Fanida, 2019). Di pemerintahan Indonesia dapat kita ketahui masih banyak dijumpai kasus permasalahan dalam pengurusan *adminduk* yang mengakibatkan citra pemerintah buruk dimata masyarakat. Hal ini

dibuktikan dalam Laporan Tahunan *Ombudsman RI Tahun 2019* terkait laporan masyarakat terhadap praktik mal administrasi di instansi pemerintah yaitu urutan terbanyak adalah penundaan berlarut sebanyak 33,62%, penyimpangan prosedur sebanyak 28,97%, tidak memberikan pelayanan sebanyak 17,70%, dan tidak kompeten sebanyak 5,87. Pernyataan tersebut sesuai dengan ungkapan dari (Nelvianti, 2015) menjelaskan bahwa pelayanan publik yang masih buruk adalah pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) mengenai pengurusan penerbitan akta kelahiran, adapun pernyataannya sebagai berikut:

“Komunikasi pegawai yang kurang baik yaitu kurang tanggapnya dalam melayani keluhan masyarakat dan memberikan informasi yang kurang jelas mengenai kelengkapan maupun kesalahan berkas persyaratan penerbitan akta kelahiran yang salah satu atau yang belum dilengkapi sehingga masyarakat yang bersangkutan mengeluhkan karna harus mengurus dan datang kembali berulang-ulang”.

Pelayanan adminduk ini terdiri dari pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK), Akta Pencatatan Sipil dan lainnya. Salah satu pengurusan adminduk yang tidak dapat dianggap remeh yaitu akta kelahiran karena termasuk pelayanan prioritas yang paling utama pada sektor kependudukan (Indarwati, 2016). Akta kelahiran merupakan dokumen hukum guna pemenuhan kebutuhan anak untuk mendapatkan nama dan identitas. Selain itu akta kelahiran berguna untuk melamar pekerjaan, syarat pembuatan KTP, KK, dan syarat untuk mendaftar sekolah, perkawinan, pengurusan paspor, dan pengurusan hak waris. Jadi akta kelahiran merupakan salah satu dokumen kependudukan yang sangat penting dan harus dimiliki setiap orang (Purnamasari, 2020).

Banyaknya permasalahan adminduk yang dialami pemerintah terus berupaya menekan Dispendukcapil di seluruh Indonesia untuk berinovasi dalam meningkatkan pelayanan dan mewujudkan kepuasan masyarakat. Inovasi dijadikan sebagai bentuk usaha untuk memecahkan masalah-masalah pada organisasi dengan cara baru yang akan membawa ke arah yang lebih baik. Sebab inovasi merupakan sesuatu yang implementatif dari gagasan-gagasan baru yang diciptakan oleh individu atau kelompok dalam sebuah organisasi (Asmara, Anugerah Yuka; Rahayu, 2019). Serta inovasi sebagai suatu terobosan untuk meningkatkan pelayanan publik

dimata masyarakat. Hal ini sejalan dengan yang dipaparkan oleh (Hakim et al., 2019) bahwa:

“Public service innovation can be said to be a breakthrough initiative from public agencies / institutions in an effort to improve the quality of public services and this initiative breakthrough lies in novelty” (Inovasi pelayanan publik dapat dikatakan sebagai terobosan inisiatif dari badan/lembaga publik dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dan terobosan inisiatif ini terletak pada kebaruan).”

Terobosan ini dimaksudkan untuk memperbaiki citra pelayanan publik di mata masyarakat sehingga secara perlahan dapat membaik dan sesuai harapan masyarakat. Permasalahan adminduk masih sering terjadi pada daerah-daerah di Indonesia, salah satunya Kabupaten Lumajang. Jumlah penduduk Kabupaten Lumajang yang meningkat pada setiap tahunnya dapat menimbulkan masalah-masalah dalam pelayanan publik. Berikut merupakan data jumlah penduduk di Kabupaten Lumajang pada Tahun 2016-2018:

Tabel 2

Jumlah Penduduk Kabupaten Lumajang

Tahun	Jumlah Penduduk
2016	1.033.698
2017	1.036.812
2018	1.039.794

Sumber: Data Badan Pusat Statistik Kabupaten Lumajang Tahun 2019 (Badan Pusat Statistik (BPS) 2019).

Berdasarkan tabel jumlah penduduk di atas, total keseluruhan jumlah penduduk di 21 kecamatan se-Kabupaten Lumajang dari tahun 2016-2018 mengalami peningkatan yang signifikan, dengan total 1.033.698 jiwa di tahun 2016 dan 1.039.794 jiwa di tahun 2018. Peningkatan jumlah penduduk tersebut mengakibatkan masalah pelayanan publik khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang terkait dengan pelayanan dokumen adminduk. Sebelumnya pelayanan pengurusan dokumen kependudukan di Dispendukcapil Kabupaten Lumajang dapat dikatakan masih tergolong rumit dan lama, dikarenakan memerlukan banyak persyaratan seperti harus membawa surat pengantar dari Desa/Kelurahan maupun Kecamatan. Selain itu mekanisme prosedur pelayanan juga tidak dapat menunjukkan kepastian penyelesaian pelayanan karena dokumen tidak dapat diterbitkan langsung ditempat sehingga membutuhkan waktu yang lama. Hal ini selaras dengan ungkapan Bapak Mishabul Hidayat

dalam layanan pengaduan Pemerintah Kabupaten Lumajang (Laporlumajang, 2019) pernyataannya sebagai berikut:

“Sangat kecewa dengan pelayanan Dispendukcapil, saya mengajukan layanan kehilangan KTP dan sudah mengurus persyaratan surat kehilangan sesuai dengan prosedur. Kemudian saya di suruh menunggu 2 minggu nanti dikabari melalaui via sms, namun setelah 2 minggu tidak ada kabar sama sekali, saya memutuskan untuk datang kembali ke Dispendukcapil ternyata KTP-nya pun belum jadi dengan alasan blanko habis, setelah 1 bulan lebih saya datang kembali untuk menanyakan kejelasan KTP tetapi masih belum jadi juga”.

Pelayanan adminduk ini hanya bersentral di Dispendukcapil Kabupaten Lumajang sedangkan Kabupaten Lumajang terdiri dari 21 kecamatan yang lokasi jarak tempuhnya beragam. Masyarakat yang lokasi rumahnya jauh harus mondar-mandir datang ke Kantor Dispendukcapil untuk mengurus dokumen kependudukan, sehingga masyarakat harus mengeluarkan biaya transportasi yang tidak sedikit. Hal tersebut yang membuat masyarakat malas untuk mengurus dokumen kependudukan, seperti yang dikemukakan Bapak Haryanto, S.AP selaku Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan (PDIP) Dispendukcapil Kabupaten Lumajang menyatakan bahwa:

“Dari data Dispendukcapil Kabupaten Lumajang keinginan masyarakat dalam kepengurusan adminduk masih rendah mbak 74,99%, sehingga Gadis Ayu ini kita fokuskan pada daerah-daerah yang jauh dari kantor Dispendukcapil, ini bertujuan agar masyarakat desa peduli terhadap surat-surat kependudukan dan beranggapan bahwa dokumen kependudukan penting dalam kehidupan sehari-hari mbak”. (Wawancara 28 Juli 2020)

Banyaknya masalah yang muncul menjadikan Dispendukcapil Kabupaten Lumajang berusaha untuk memperbaiki pelayanan publik khususnya pelayanan administrasi dokumen kependudukan. Usaha memperbaiki pelayanan tersebut dibuktikan dengan menciptakan inovasi-inovasi pelayanan. Inovasi pelayanan publik merupakan bagian dari upaya untuk memperbaiki atau mereformasi birokrasi (Hadi, 2020). Hal tersebut selaras dengan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 31 Tahun 2014 menyatakan bahwa inovasi pelayanan publik merupakan pelayanan

yang berupa gagasan/ide kreatif orisinil dan/atau adaptasi/modifikasi yang dapat memberikan arti atau manfaat bagi masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun usaha Dispendukcapil Kabupaten Lumajang diwujudkan dalam sebuah inovasi pelayanan bernama Gadis Ayu (Gerakan Indonesia Sadar Adminduk ke Posyandu) yang digagas pada tahun 2018. Gadis Ayu merupakan layanan unggulan dari Dispendukcapil Kabupaten Lumajang yang bekerja sama dengan kader posyandu se-kabupaten dalam pengurusan semua jenis dokumen pendudukan, baik Kartu Identitas Anak (KIA), KTP, KK, akta kelahiran maupun akta kematian. Inovasi ini menggandeng kader posyandu bertujuan untuk mewujudkan akses layanan yang dekat dengan masyarakat, dimana kegiatan rutin posyandu sekaligus dimanfaatkan untuk pemenuhan kepemilikan dokumen kependudukan sehingga para kader posyandu akan terlibat dalam pelaksanaan dengan membantu dan mengajak warganya untuk mengurus kelengkapan dokumen adminduk yang belum dimiliki. Adanya Inovasi Pelayanan Gadis Ayu ini diharapkan mampu memudahkan masyarakat Kabupaten Lumajang dalam mengurus dokumen kependudukan maupun pencatatan sipil yang dapat meningkatkan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan serta mampu menumbuhkan kesadaran masyarakat akan pentingnya administrasi kependudukan sehingga tercapainya desa sadar adminduk di Kabupaten Lumajang.

Berdasarkan penjabaran di atas maka peneliti memiliki maksud untuk mengetahui bagaimana penyelenggaraan inovasi pelayanan Gadis Ayu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Emzir menyatakan bahwa laporan yang berdasarkan metode kualitatif mencakup masalah deskripsi murni tentang program atau pengalaman orang dalam ruang lingkup peneliti (Ningties, 2018). Penelitian deskripsi kualitatif ini dipilih agar mampu memberikan gambaran yang jelas tentang bagaimana Inovasi Pelayanan Gadis Ayu di Dispendukcapil Kabupaten Lumajang. Penelitian ini menggunakan teknik penarikan Nonprobability Sampling yaitu dengan menggunakan Purposive Sampling karena pengambilan data dilakukan dengan pertimbangan

tertentu. Adapun subyek penelitian yang memiliki kewenangan untuk memberikan informasi terkait Inovasi Gadis Ayu ini yaitu staf Dispendukcapil Kabupaten Lumajang dan kader posyandu.

Fokus penelitian ini menggunakan teori komponen kapasitas inovasi yang terdiri dari 5 (lima) indikator dikemukakan oleh (Emery, 2015) yaitu sebagai berikut:

1. *Innovative Culture* (Budaya Inovasi)

“Innovation-oriented culture is a mixture of creativity, openness or recipients of new ideas, risk-taking, willingness to experiment, and entrepreneurial mind-set among leaders and employees and external stakeholders” (Budaya beorientasi inovasi merupakan campuran kreativitas, keterbukaan atau penerima ide-ide baru, pengambil resiko, bersedia untuk mencoba hal baru, dan pola pikir kewirausahaan diantara para pemimpin, karyawan dan pemangku kepentingan eksternal).

2. *Leadership* (Kepemimpinan)

“Leadership is very important in innovation. Leadership requires specific managerial skills and organizational processes. At the organizational level the leader must be able to create a new picture that is more comprehensive and able to facilitate change be generating benefits and sharing them with internal and external stakeholders”

(Kepemimpinan sangat penting dalam berinovasi. Kepemimpinan membutuhkan kemampuan manajerial dan proses organisasi yang spesifik. Pada tingkat organisasi pemimpin harus mampu menciptakan gambaran baru menjadi lebih komprehensif dan mampu memfasilitasi perubahan dengan menghasilkan manfaat dan membaginya dengan pemangku kepentingan internal dan eksternal”.

3. *Expert Knowledge* (Pengetahuan Ahli)

“From a resource perspective, innovation consists of developing a mix of resources. Among these resources one appears as more important than others: Knowledge” (Dari perspektif sumber daya, inovasi terdiri dari pengembangan perpaduan sumber daya. Sumber daya tersebut diantaranya salah satu muncul sebagai hal yang penting dari lainnya, yaitu: Pengetahuan.

4. *Stake Holder Engagement* (Keterlibatan Pemangku Kepentingan)

“The engagement of external stakeholders appears as one of the main factors in realizing Public

Administration. Citizen participation can guarantee the effectiveness of the services provided, thereby increasing the trust and support of citizens” (Keterlibatan pemangku kepentingan eksternal sebagai salah satu faktor utama dalam mewujudkan administrasi publik. Partisipasi warga dapat memberikan jaminan efektivitas atas layanan yang diberikan, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan dan dukungan dari warga).

5. *Innovative Work Design* (Desain Kerja yang Inovatif)

“The structured work design across the organization has an impact on innovation: innovative ways to break rules and collaborate between organizations and sectors, as well as creating new networks. All to these practices may be ineffective if the organizational design is inflexible” (Desain kerja yang terstruktur di seluruh organisasi berdampak pada inovasi: termasuk cara kerja inovatif untuk memecahkan aturan dan melakukan kerjasama antara organisasi maupun antara sektor, serta menciptakan jaringan yang baru. Semua praktik ini mungkin tidak efektif jika desain organisasi tidak fleksibel).

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu data primer dengan menggunakan teknik wawancara yang dilakukan secara *daring* melalui *WhatsApp* guna menggali lebih dalam mengenai inovasi pelayanan Gadis Ayu. Serta menggunakan data sekunder yaitu studi literatur melalui artikel, jurnal, berita, maupun *website* resmi diruang lingkup penelitian. Hal ini dilakukan karena keterbatasan ruang gerak peneliti dalam situasi pandemi Covid-19 dimana lokasi penelitian menerapkan protokol kesehatan salah satunya dengan pembatasan sosial atau menghindari pertemuan tatap muka/secara langsung. Adapun analisis data yang digunakan dalam penelitian ini ada empat teknik yaitu dikutip dari model Miles and Huberman (Sugiyono, 2016), keempat teknik tersebut adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan pemaparan / penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi Pelayanan Gadis Ayu digagas pada Tahun 2018, inovasi ini merupakan sebuah gagasan yang disampaikan dengan dasar agar layanan administrasi kependudukan di desa-desa khususnya dapat terdota dan terhimpun berkas adminduknya melalui kader

posyandu. Adapun tujuan dari diciptakannya Inovasi Pelayanan Gadis Ayu ini yaitu untuk merespons keluhan masyarakat mengenai mekanisme prosedur yang rumit dan waktu penyelesaian yang lama, kemudian dikarenakan tingkat kesadaran masyarakat khususnya masyarakat desa yang jauh dari Kantor Dispendukcapil terhadap adminduk masih rendah. Sehingga Dispendukcapil menggandeng posyandu untuk mewujudkan akses layanan yang dekat dengan masyarakat dan mewujudkan desa sadar adminduk. Inovasi Gadis Ayu dalam penelitian ini dianalisis menggunakan teori komponen kapasitas inovasi yang terdiri dari 5 (lima) indikator dikemukakan oleh Emery et al. dalam *Trends And Challenges Towards Innovative Public Services* (2015) yaitu sebagai berikut:

1. *Innovative Culture* (Budaya Inovasi)

Budaya berorientasi inovasi merupakan perpaduan antara kreativitas, keterbukaan dalam menerima ide-ide baru dan keberanian dalam mengambil resiko. Kemampuan berinovasi sebuah instansi dapat dijadikan sebagai wujud tindakan atau respon terhadap perubahan lingkungan. Inovasi pertama kali diperkenalkan melalui Oxford English Dictionary tahun 1939, menyatakan bahwa inovasi merupakan “*An act of introducing a new product to the market*” suatu tindakan memperkenalkan produk baru ke pasar). Hal ini selaras dengan yang dipaparkan oleh (Arundel, Bloch and Ferguson, 2019)

“*innovation relating to innovative organization: innovation must be new (new or significantly improved) for the organization, but there are no special requirements for innovation to be new in the market*” (inovasi yang berkaitan dengan organisasi inovatif: inovasi harus baru (baru atau ditingkatkan secara signifikan) bagi organisasi, tetapi tidak ada persyaratan khusus agar inovasi menjadi hal baru di pasar).

Berdasarkan hasil penelitian, penulis melihat bahwa Dispendukcapil Kabupaten Lumajang telah menerapkan budaya inovasi dalam kehidupan sehari-hari. Hal ini terlihat dari Dispendukcapil Kabupaten Lumajang menerapkan prinsip BISA (Berkarya, Inovatif, Semangat, dan Amanah) dalam melakukan kegiatan sehari-hari yaitu penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan maupun pencatatan sipil kepada masyarakat. Penerapan prinsip BISA ini terus dilakukan Dispendukcapil Kabupaten Lumajang untuk memperbaiki kualitas pelayanan guna memberikan pelayanan yang membahagiakan masyarakat. Dibuktikan dari hasil wawancara dengan Lubna Azizah,

S.H., M.M selaku Sekretaris Dispendukcapil Kabupaten Lumajang sebagai berikut:

“Strategi Dispendukcapil untuk membahagiakan masyarakat dan memberi pelayanan yang prima berpedoman pada prinsip BISA, prinsip ini sekaligus kami gunakan sebagai slogan yaitu “Dukcapil Cepat, Bisa, Bisa, Bisa” yang selalu diucapkan para pegawai setiap pagi sebagai bentuk motivasi dan semangat sebelum bekerja melayani masyarakat”. (Wawancara, 28 Juli 2020)

Selain itu penerapan budaya inovasi juga terlihat dari kegiatan setiap minggu yaitu rapat evaluasi mingguan setiap hari rabu. Melalui kegiatan ini para pegawai dapat mengutarakan atau menyampaikan berbagai permasalahan-permasalahan yang terjadi dan menjelaskan perkembangan pelayanan yang telah dilakukan. Hal ini dibuktikan dari hasil wawancara bersama Lubna Azizah, S.H., M.M selaku Sekretaris Dispendukcapil Kabupaten Lumajang sebagai berikut:

“Rapat rutin hari rabu ini merupakan kegiatan baru yang bertujuan untuk menjalin kebersamaan, saling bertukar pikiran mengenai permasalahan yang dihadapi dan saling memberikan saran, masukan ataupun ide-idenya untuk kemajuan pelayanan Dispendukcapil”. (Wawancara, 28 Juli 2020)

Berikut ini merupakan gambar kegiatan rapat evaluasi mingguan Dispendukcapil Kabupaten Lumajang:



Gambar 1: Kegiatan Rapat Evaluasi Mingguan

Sumber: Dokumentasi peneliti, 2020

Kegiatan rapat evaluasi mingguan dapat menunjukkan bahwa Dispendukcapil Kabupaten Lumajang sangat terbuka baik antara atasan dan bawahan maupun antar pegawai di bidang satu dengan bidang lainnya, mereka saling mengevaluasi, mendiskusikan serta menerima saran dan masukan yang diusulkan dari pegawai lain. Sehingga dari kegiatan ini dapat menciptakan kesepakatan ide-ide yang kreatif untuk strategi meningkatkan kualitas pelayanan

Dispendukcapil Kabupaten Lumajang kepada masyarakat. Salah satu wujud ide kreatif dari penerapan budaya inovatif ini yaitu diciptakannya Inovasi Pelayanan Gadis Ayu (Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan ke Posyandu) yang mana inovasi ini bekerja sama dengan kader posyandu untuk membantu pengurusan pelayanan semua jenis dokumen kependudukan. Seperti yang disampaikan Bapak Haryanto, S.AP selaku Kabid PDIP Dispendukcapil Kabupaten Lumajang:

“Gadis Ayu ini merupakan salah satu inovasi Dispendukcapil Kabupaten Lumajang bersama kader posyandu untuk meningkatkan pelayanan dan kesadaran masyarakat akan pentingnya pengurusan adminduk. Inovasi ini meluncurkan pada Tahun 2018, dan alhamdulillah masyarakat antusias dalam inovasi layanan ini karena akses layanan yang dekat dan mempermudah mereka dalam mengurus dokumen kependudukan.” (Wawancara, 28 Juli 2020)

Meskipun dalam pelaksanaannya telah mendapat penghargaan dan respon yang positif dari masyarakat, tetapi inovasi ini belum sepenuhnya efisien terutama dalam pengurusan dokumen kependudukan akta kelahiran. Dimana pihak kader posyandu memberikan datanya terlalu cepat sehingga kemungkinan besar bisa terjadi penumpukan data. Sehingga tidak hanya berhenti pada Inovasi Pelayanan Gadis Ayu, Dispendukcapil Kabupaten Lumajang terus berusaha untuk menciptakan inovasi-inovasi baru seperti Sipaluku (Sistem Integrasi Data Pengadilan Agama dan Data Kependudukan), Panadol antap (Pelayanan Adminduk Online Melalui Aplikasi *Whatsapp*), dan Antakusuma (Antar Dokumen Sampai ke Rumah). Mengingat dengan usaha menciptakan sebuah inovasi ini diharapkan dapat memperbaiki kondisi dan kebutuhan masyarakat menjadi lebih baik dari kondisi sebelumnya (Eprilianto; Sari; dan Saputra, 2019)

Dari penjelasan di atas dapat dilihat bahwa Dispendukcapil Kabupaten Lumajang sangat terbuka dan penerima ide-ide baru dari para pegawainya untuk mengatasi permasalahan yang ada. Budaya inovatif Dispendukcapil Kabupaten Lumajang diwujudkan melalui prinsip kegiatan sehari-hari dalam penyelenggaraan pelayanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil kepada masyarakat, serta melalui rapat evaluasi mingguan untuk menciptakan kesepakatan ide bersama yang baru dan kreatif guna menjawab ataupun mengatasi permasalahan yang terjadi di

masyarakat. Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa Dispendukcapil Kabupaten Lumajang terus berusaha mewujudkan pelayanan yang membahagiakan masyarakat dengan menerapkan budaya inovatif dalam kegiatan penyelenggaraan pelayanan sehari-hari. Inovasi Pelayanan Gadis Ayu ini merupakan salah satu wujud dari penerapan budaya inovatif di Dispendukcapil Kabupaten Lumajang.

2. Leadership (Kepemimpinan)

Kepemimpinan sangat penting dalam sebuah organisasi, karena dapat mempengaruhi keberhasilan suatu inovasi. Sehingga dibutuhkan pemimpin yang memiliki manajerial khusus dan proses berorganisasi yang mampu memfasilitasi perubahan, menghasilkan manfaat, dan melakukan pembagiannya dengan pemangku kepentingan baik secara lingkup internal maupun eksternal. Maka dapat dikatakan bahwa seorang pemimpin berperilaku untuk membantu organisasi dengan kemampuan yang maksimal dimilikinya dalam mencapai tujuan (Marjaya dan Pasaribu, 2019).

Dari hasil temuan penulis, Inovasi Pelayanan Gadis Ayu dicetuskan oleh Bapak Hariyanto, S.AP yang berkedudukan sebagai Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan di Dispendukcapil Kabupaten Lumajang. Beliau mencetuskan inovasi ini berdasarkan pada survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan, dimana hasil terendahnya terletak pada prosedur dan waktu penyelesaian pelayanan. Selain itu tingkat kesadaran masyarakat terhadap pentingnya pengurusan adminduk masih rendah khususnya masyarakat desa yang tempat tinggalnya jauh dari Kantor Dispendukcapil. Oleh karena itu diciptakannya Inovasi Pelayanan Gadis Ayu untuk memaksimalkan percepatan pelayanan adminduk dan sebagai salah satu program terobosan dari pemerintah pusat yaitu Gerakan Indonesia Sadar Adminduk (GISA). Seperti yang disampaikan Bapak Haryanto, S.AP selaku Kabid PDIP Dispendukcapil Kabupaten Lumajang:

“Iya mbak, saya sendiri yang mencetuskan inovasi pelayanan Gadis Ayu, bahan pertimbangan saya meluncurkan inovasi ini berawal dari hasil laporan IKM tahun 2018 dan persentase keinginan masyarakat Kabupaten Lumajang dalam mengurus adminduk masih rendah khususnya pengurusan akta kelahiran dan akta kematian apalagi masyarakat yang rumahnya jauh di daerah perbatasan”. (Wawancara, 28 Juli 2020)

Keberhasilan Bapak Hariyanto, S.AP dalam menciptakan suatu inovasi tidak lepas dari adanya peran dan tanggung jawab seorang pemimpin. Pemimpin dalam pelaksanaan Inovasi Pelayanan Gadis Ayu ini adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang yaitu Bapak Agus Warsito Utomo, S.Pd. Peran Kepala Dinas sebagai fasilitator yang berupaya merangkul, membina dan memberi arahan kepada semua pegawainya. Beliau selalu memberikan arahan dan dukungan kepada bawahannya bagaimana menciptakan sebuah inovasi pelayanan yang dapat mempermudah, membantu dan membahagiakan masyarakat. Di bawah kepemimpinan Bapak Agus Warsito Utomo, S.Pd, Inovasi Pelayanan Gadis Ayu Dispendukcapil Kabupaten Lumajang telah berhasil meraih penghargaan dari Pemerintah Provinsi Jawa Timur sebagai Top 45 Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (Konvablik) pada Tahun 2019. Hal ini dibuktikan dari hasil wawancara dengan Ibu Lubna Azizah S.H., M.M selaku Sekretaris Dispendukcapil Kabupaten Lumajang:

“Seorang pemimpin harus mempunyai tanggung jawab, loyalitas, dan integritas yang tinggi. Nah, di Dispendukcapil Kabupaten Lumajang ini dipimpin Pak Agus Warsito. Selama ini dari mulai beliau menjabat sampai sekarang tanggung jawabnya tinggi, orangnya disiplin dan juga tegas. Beliau juga sering memberikan arahan, masukan kepada bawahannya dalam peningkatan pelayanan agar masyarakat bisa puas. Puji syukur alhamdulillah di tahun 2019 ini inovasi pelayanan Gadis Ayu mendapatkan penghargaan dari Pemerintah Provinsi Jawa Timur terkait inovasi pelayanan publik”. (Wawancara, 28 Juli 2020)

Berikut ini merupakan gambar Pemerintah Kabupaten Lumajang mendapatkan penghargaan di bidang inovasi pelayanan dalam Kovablik Pemerintah Provinsi Jawa Timur Tahun 2019:



Gambar 2: Penghargaan dari Pemerintah Kabupaten Lumajang mendapatkan penghargaan di bidang inovasi pelayanan dalam Kovablik Pemerintah Provinsi Jawa Timur

Sumber: Dokumen Dukcapil Kabupaten Lumajang, 2019

3. Expert Knowledge (Pengetahuan Ahli)

Perolehan penghargaan tersebut tentunya tidak lepas dari usaha kerjasama antara seorang pemimpin dengan bawahannya. Seperti yang dipaparkan oleh (Nejjari and Aamoum, 2020):

“....mutual help behaviors are positively correlated to the ability of individuals to contribute to the achievement of team's objectives” (perilaku saling membantu secara positif berkorelasi dengan kemampuan individu untuk berkontribusi pada pencapaian tujuan tim).

Peluncuran Inovasi Pelayanan Gadis Ayu juga mendapatkan respon baik dari masyarakat, karena sebelumnya belum ada wujud inovasi pelayanan yang dekat dengan masyarakat. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa peran Kepala Dinas sebagai fasilitator yang mampu mengkoordinir seluruh kegiatan beserta pegawai-pegawainya dalam meningkatkan kualitas pelayanan Dispendukcapil Kabupaten Lumajang. Selain sebagai fasilitator Kepala Dispendukcapil Kabupaten Lumajang juga berperan sebagai motivator untuk para pegawainya agar selalu semangat dan tidak malas dalam bekerja melayani atau membantu masyarakat. Motivasi ini dijadikan sebagai dorongan untuk para pegawai agar terus berusaha mencapai impian atau keinginan yang akan dicapai. Mengingat motivasi merupakan tindakan yang mempengaruhi orang lain agar berperilaku secara teratur untuk mencapai tujuan (Hasibuan and Bahri, 2018).

“A reward and compensation system makes employees become more motivated to work” (sistem penghargaan dan kompensasi membuat karyawan menjadi lebih termotivasi untuk bekerja) (Zainon et al., 2020). Hal tersebut dilakukan kepala Dispendukcapil Kabupaten Lumajang kepada pegawainya yang berhasil menciptakan suatu inovasi ataupun yang berprestasi dalam bekerja, salah satunya yaitu Bapak Hariyanto, S.AP mendapat penghargaan karena telah mencetuskan Inovasi Pelayanan Gadis Ayu.

Berdasarkan uraian pembahasan terkait komponen kepemimpinan di Dispendukcapil Kabupaten Lumajang dapat dibuktikan bahwa kepala Dispendukcapil Kabupaten Lumajang yaitu Bapak Agus Warsito, S.Pd sangat berperan aktif baik sebagai fasilitator maupun motivator dalam keberhasilan Inovasi Pelayanan Gadis Ayu dan keberhasilan secara keseluruhan di Dispendukcapil Kabupaten Lumajang.

Dari perspektif sumber daya, inovasi terdiri dari pengembangan sumber daya atau perpaduan dari sumber daya terbaru, salah satunya yaitu menciptakan pengetahuan administrasi publik yang mampu meningkatkan keahlian berorganisasi dalam perbaikan layanan dengan melakukan pengembangan layanan yang baru. Inovasi Pelayanan Gadis Ayu merupakan sebuah inovasi yang diciptakan oleh Dispendukcapil Kabupaten Lumajang. Inovasi ini difokuskan pada daerah-daerah yang jauh dari Kantor Dispendukcapil, yang mana kesadaran masyarakat desa khususnya masih rendah terhadap pentingnya pengurusan adminduk. Sehingga dalam inovasi ini Dispendukcapil Kabupaten Lumajang menggandeng posyandu untuk mewujudkan akses layanan yang dekat dengan masyarakat. Seperti yang diungkap (Nurwarsito and Savitri, 2018) menyatakan bahwa *“posyandu activities are routine activities conducted by women in RT / RW / Kelurahan neighborhood”* (kegiatan posyandu merupakan kegiatan rutin yang dilakukan perempuan di lingkungan RT/RW/Kelurahan). Oleh karena itu kegiatan rutin posyandu sekaligus dimanfaatkan untuk pemenuhan kepemilikan dokumen adminduk. Dalam pelayanan ini seorang ahli yang dimaksud yaitu Kader Posyandu dan Staf Dispendukcapil karena termasuk ke dalam tupoksinya dan ahli dibidangnya.

Adapun penanggung jawab dari pelaksanaan Inovasi Pelayanan Gadis Ayu yaitu Bapak Hariyanto, S.AP yang merupakan pelapor dari inovasi tersebut dan sekaligus Kabid PDIP yang ahli dan menguasai bidang tersebut. Pemilihan penanggung jawaban ini berdasarkan atas kesepakatan bersama dengan Kepala Dinas, yang mana melihat bahwa bidang PDIP memiliki tanggung jawab utama untuk merumuskan suatu kebijakan, melakukan kerjasama adminduk dan menciptakan inovasi pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Terkait dengan kerjasama Inovasi Pelayanan Gadis Ayu ini bekerja sama dengan posyandu untuk memberikan pelayanan yang dekat dengan masyarakat dalam melayani pelayanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Seperti yang disampaikan Ibu Ninik Indriyanti, SH selaku Seksi Kerjasama Dispendukcapil Kabupaten Lumajang:

“Keberadaan posyandu di Indonesia yang relatif aktif melaksanakan kegiatan pelayanan, sehingga dapat dimanfaatkan untuk layanan kependudukan atau informasi penting lainnya.

Jadi sekarang masyarakat tidak perlu datang ke Kabupaten mbak, hanya ke posyandu terdekat dan tidak perlu lagi meninggalkan pekerjaan / cuti kerja”. (Wawancara, 28 Juli 2020)

Selanjutnya seorang pelaksana Inovasi Pelayanan Gadis Ayu yaitu para kader posyandu se-Kabupaten Lumajang. Kader posyandu merupakan anggota masyarakat yang bersedia secara sukarela, dan bisa menyediakan waktu untuk menyelenggarakan kegiatan posyandu (Husniyawati dan Wulandari, 2016). Dalam inovasi ini para kader posyandu terlibat langsung dalam pengamatan, pendataan, dan mengajak masyarakat untuk mengurus kelengkapan dokumen adminduk yang belum dimiliki. Pelaksanaan pendataan kepemilikan dokumen kependudukan ini sesuai dengan indikator posyandu Gerbang Mas Siaga sehingga selaras dengan tujuan dan target posyandu untuk mewujudkan masyarakat sehat dan sadar adminduk. Bentuk pelaksanaan layanan Gadis Ayu ini yaitu kader posyandu melakukan pendataan kepemilikan dokumen kependudukan kepada masyarakat di wilayah posyandunya, kemudian para kader posyandu melaporkan ke Desa untuk dilakukan pelayanan terpadu tuntas di tempat dan pengambilan dokumen saat itu juga. Dengan demikian pelaksanaan Inovasi Pelayanan Gadis Ayu juga membutuhkan para pegawai Dispendukcapil dari semua bidang yang telah ditunjuk langsung oleh Kepala Dispendukcapil Kabupaten Lumajang. Pegawai yang melayani pelayanan Gadis Ayu ini terdiri dari perwakilan pada setiap bidang yang ada di Dispendukcapil. Hal ini dikarenakan Inovasi Pelayanan Gadis Ayu memberikan pelayanan semua jenis dokumen kependudukan, sehingga dengan adanya perwakilan pegawai di setiap bidang dapat mempermudah layanan tuntas ditempat dan memperlancar jalannya inovasi dalam melayani masyarakat di desa.

Pelaksana dari Inovasi Pelayanan Gadis Ayu baik kader posyandu maupun pegawai Dispendukcapil tidak mendapatkan upah tambahan dari Dispendukcapil Kabupaten Lumajang. Kader posyandu menyadari dan memotivasi dirinya untuk ikhlas dalam melakukan kegiatan dan membantu masyarakat di sekitar yang mengalami kesulitan dalam pengurusan dokumen kependudukan. Dalam hal ini orang yang bergabung dalam posyandu merupakan orang yang memiliki intelegensi dan tingkat pendidikan yang tinggi sehingga dapat memotivasi dirinya untuk aktif dalam berbagai

kegiatan posyandu dan secara sadar pula melakukan perbuatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di sekitarnya (Nugroho, Haryanto Adi; Nurdiana, 2008).

Tidak hanya kader posyandu saja, para pegawai Dispendukcapil juga menyadari bahwa kegiatan tersebut sudah menjadi kewajibannya sebagai seorang pegawai dalam instansi pemerintah untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Sebagai pegawai dalam instansi pemerintah harus mampu mempelajari cara meningkatkan keterampilan dalam melayani, termasuk penguasaan terhadap pengetahuan jasa layanan yang diberikan. Sehingga dapat menunjukkan kepada masyarakat bahwa pegawai dalam instansi pemerintah adalah seorang yang profesional dan ahli di bidang pelayanan publik (Jayanti 2018).

Untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia, Dispendukcapil Kabupaten Lumajang rutin mengadakan sosialisasi dan rapat evaluasi antara penanggung jawab inovasi dengan kepala desa dan kader posyandu setiap empat bulan sekali. Hal ini dibuktikan dari hasil wawancara dengan Bapak Haryanto selaku Kabid PDIP Dispendukcapil Kabupaten Lumajang:

“Dispendukcapil terus melakukan evaluasi dengan mengadakan sosialisasi setiap empat bulan di kecamatan-kecamatan yang berada di Kabupaten Lumajang untuk mengetahui kendala apa saja yang terjadi di lapangan. Biasanya dalam sosialisasi inovasi Gadis Ayu mengundang kepala desa dan perwakilan kader posyandu sebanyak tujuh orang.”. (Wawancara, 28 Juli 2020)

Kegiatan sosialisasi ini bertujuan untuk mentransfer pengetahuan dari pihak Dispendukcapil kepada para kader posyandu dan sekaligus untuk mengetahui kendala dan permasalahan-permasalahan yang terjadi di setiap posyandu.



Gambar 3: Sosialisasi Inovasi Gadis Ayu di Kecamatan Pronojiwo

Sumber: Dokumentasi peneliti, 2020

Sedangkan untuk pegawainya, Dispendukcapil Kabupaten Lumajang mengambil langkah yaitu mengirim pegawainya untuk mengikuti kegiatan pembinaan pendidikan dan pelatihan. Karena pendidikan dan pelatihan ini merupakan salah satu usaha untuk membentuk sikap dan perilaku pegawai yang diarahkan pada profesionalisme. Sebab salah satu persyaratan yang mendasar aparatur/pegawai yaitu kemampuan dan keahlian secara profesional, serta diharapkan dengan cara tersebut pegawai dapat meningkatkan prestasi kerja dan mampu menghasilkan keluaran yang lebih baik ke depannya (Darmadi, Damai; Baharuddin, 2019). Sehingga diharapkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dispendukcapil dapat meningkat yang mampu memajukan dan memperbaiki citra Dispendukcapil Kabupaten Lumajang di mata masyarakat.

4. *Stakeholder Engagement* (Keterlibatan Pemangku Kepentingan)

Keterlibatan dari pemangku kepentingan eksternal merupakan salah satu hal yang sangat penting sebab keterlibatan ini mampu memberikan jaminan efektivitas atas layanan yang diberikan sehingga dapat meningkatkan rasa percaya dan dukungan dari masyarakat. Mengingat pemangku kepentingan merupakan salah satu pihak yang berkontribusi dan terkena dampak dari berbagai aktivitas organisasi (Prasetyo, 2018). Adapun *stakeholder* yang terlibat dalam Inovasi Pelayanan Gadis Ayu ini antara lain yang pertama, Camat dari masing-masing kecamatan di Kabupaten Lumajang, dimana kecamatan ini tidak terjun langsung dalam Inovasi Pelayanan Gadis Ayu hanya sebatas koordinasi. Sehingga peran kecamatan hanya mendukung pelaksanaan inovasi dan sebagai mediasi yang menjembatani antara desa dengan Dispendukcapil.

Kemudian pihak kedua yaitu Kepala Desa yang berperan sebagai motivator, dimana Kepala Desa berupaya untuk menginformasikan dan memotivasi warganya dalam meningkatkan kesadaran akan pentingnya pemanfaatan kepemilikan dokumen kependudukan dengan cara mengajak warganya untuk mengurus kelengkapan dokumen kependudukan maupun pencatatan sipil. Selain itu Kepala Desa juga berperan sebagai penggerak yaitu dalam hal membina kader posyandu agar dapat memberikan pelayanan yang baik kepada warganya pada saat melakukan pendata

maupun penghimpunan berkas-berkas adminduk di Posyandu. Dalam Inovasi Pelayanan Gadis Ayu kader posyandu diminta untuk mendataarganya terkait kepemilikan dokumen kependudukan. Namun beberapa kader posyandu mengalami kendala waktu pada saat proses pendataan, karena jumlah warga posyandunya lebih dari 100 KK sedangkan Dispendukcapil Kabupaten Lumajang memberi estimasi waktu dua minggu. Sehingga beberapa kader posyandu mengeluh kewalahan dan meminta penambahan waktu pendataan kepemilikan dokumen kependudukan. Hal ini selaras dengan yang disampaikan oleh Ibu Feni dalam Rapat Sosialisasi Gadis Ayu di Kecamatan Pronojiwo:

“Jadi begini pak, posyandu kami memiliki jumlah anggota posyandu yang banyak sekitar lebih dari 100KK, sehingga dalam pelaksanaan pendataan kami mengalami kebingungan dan keteteran pak kalau harus selesai 2 minggu. Karena di posyandu kami tidak seimbang antara petugas posyandu dengan jumlah anggota posyandunya pak”. (Kegiatan, 15 Juli 2020)

Stakeholder ketiga yaitu Bidan Desa, dalam Inovasi Pelayanan Gadis Ayu Bidang Desa ini khusus membantu ibu hamil dalam proses persalinan dan kelengkapan data bayi yang dibutuhkan untuk membuat akta kelahiran. *Stakeholder* selanjutnya yang tidak kalah penting yaitu keterlibatan atau partisipasi dari masyarakat, khususnya masyarakat desa di Kabupaten Lumajang yang merupakan sasaran utama dari Inovasi Pelayanan Gadis Ayu sekaligus berperan sebagai penerima manfaat dari pelayanan Gadis Ayu dalam pengurusan semua dokumen kependudukan.

Berdasarkan uraian pembahasan di atas, maka dapat dilihat komponen keterlibatan pemangku kepentingan terdiri dari berbagai pihak baik Kecamatan, Desa, Bidan Desa, Kader Posyandu serta masyarakat Kabupaten Lumajang, semua pihak-pihak yang terlibat tersebut sangat mendukung adanya Inovasi Pelayanan Gadis Ayu ini.

5. Innovative Work Design (Desain Kerja yang Inovatif)

Dari hasil temuan penulis, dapat diketahui bahwa Inovasi Pelayanan Gadis Ayu memiliki desain kerja yang lebih lengkap dimana melayani semua jenis dokumen kependudukan dengan akses layanan yang lebih mudah dan dekat dengan masyarakat. Selain itu juga waktu penyelesaian pelayanan yang cepat apabila dibandingkan dengan proses pelayanan dokumen

kependudukan yang sebelumnya. Masyarakat dibantu dan diamati langsung oleh kader posyandu dalam pengurusan kelengkapan dokumen kependudukan, misalnya ketika ibu hamil datang ke posyandu selain untuk memeriksa kesehatan kehamilannya, kader posyandu juga akan menanyakan terkait kelengkapan dokumen seperti KTP, KK, akta perkawinan dan persiapan dokumen lainnya untuk persyaratan pembuatan akta kelahiran, KIA, dan KK baru. Sehingga ketika ibu melahirkan tidak perlu repot lagi mengurus dokumen kependudukan karena sudah dipersiapkan dengan baik dan berkas-berkasnya sudah terdata dan terhimpun di posyandu yang tersimpan dalam bentuk tas yaitu Tas Ladata (Lahir Dapat Akta). Hal ini dibuktikan dari hasil wawancara dengan Bapak Haryanto, S.AP selaku Kabid PDIP Dispendukcapil Kabupaten Lumajang:

“Gini mbak, untuk ibu hamil kami beri kemudahan dalam mengurus akta kelahiran, para ibu hamil menyiapkan berkas-berkasnya dengan dibantu oleh kader posyandu sehingga waktu lahiran ibu/bapak tidak perlu repot mengurusnya lagi. Kami juga menyediakan tas khusus bernama Tas Ladata yang didesain untuk menyimpan dokumen kepengurusan akta kelahiran, KIA dan KK baru”. (Wawancara, 28 Juli 2020)

Adannya inovasi Gadis Ayu ini diharapkan para ibu hamil setelah melahirkan dapat memiliki kelengkapan dokumen baik untuk bayi dan keluarganya. Berikut ini merupakan gambar pelayanan Gadis Ayu



Gambar 4: Pelayanan Gadis Ayu

Sumber: Dokumen Dukcapil Kabupaten Lumajang, 2019

Tidak hanya masyarakat hamil, kader posyandu juga membantu semua warga di wilayah posyandunya. Para kader posyandu mendatangi rumah warganya

untuk melakukan pendataan terkait dengan kepemilikan dokumen kependudukan sesuai blanko pendataan. Sehingga nantinya dapat diketahui siapa saja yang belum memiliki atau kurang lengkap adminduk dan siapa saja yang adminduknya belum diperbaharui. Dikarenakan masih ditemukan beberapa masyarakat yang menggunakan KK berwarna merah, sehingga perlu dilakukan *update* data mulai dari status, pendidikan dan pekerjaan. Pemutakhiran data merupakan salah satu yang sangat penting mengingat biodata kependudukan dipakai untuk pelayanan publik dan pelayanan lainnya. Selain itu dapat menjadi sumber analisa data informasi kependudukan seperti analisa tingkat pendidikan akan mencerminkan keberhasilan penyelenggaraan pendidikan. Setelah melakukan pendataan, hasilnya nanti diajukan ke Kepala Desa untuk diadakan pelayanan tuntas ditempat bersama Dispendukcapil. Sehingga masyarakat yang belum memiliki kelengkapan adminduk atau masih belum diperbaharui bisa mengurus dokumen kependudukan secara langsung dan mandiri ke balai desa. Pelayanan yang berpusat di desa mengakibatkan antusias masyarakat menjadi lebih banyak dan dapat membuat masyarakat semakin sadar akan pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan. Namun karena antusias masyarakat tersebut membuat petugas Dispendukcapil kewalahan, dimana masyarakat datang secara bersamaan dan bahkan ada warga desa sebelah yang ikut bergabung dalam mengurus dokumen kependudukan. Untuk memberikan pelayanan semaksimal mungkin agar tidak mengecewakan masyarakat yang sudah datang ke tempat pelayanan, petugas sampai melaksanakan pelayanan hingga sore yakni pukul 17.00WIB. Selain itu kendala kecil seperti pada peralatan keras dan lunaknya serta jaringan.



Gambar 5: Pelayanan Tuntas Ditempat di Desa Wonocepokoayu Kecamatan Senduro
Sumber: Dokumen Dukcapil Kabupaten Lumajang, 2019

Dispendukcapil Kabupaten Lumajang terus berusaha memberikan pelayanan yang cepat dan mudah, hal ini terlihat dalam Inovasi Pelayanan Gadis Ayu yang mengacu pada sistem pelayanan digitalisasi seperti halnya tanda tangan elektronik. Tanda tangan elektronik sangat berguna dan mempermudah proses pelayanan sesuai harapan (Arvianty, Endira; Fanida, 2020). Sehingga ada atau tidak ada kepala dinas ditempat, pelayanan tetap berjalan dengan baik dan lancar serta masyarakat dapat langsung membawa pulang dokumen kependudukan dan pencatatan sipil Seperti yang disampaikan Bapak Haryanto, S.AP selaku Kabid PDIP Dispendukcapil Kabupaten Lumajang:

“Kami terus mencari cara dalam memberikan pelayanan yang membahagiakan masyarakat baik dari segi prosedur, persyaratan, waktu, maupun biaya. Jadi strategi kami yaitu pertama digitalisasi yang diimplementasikan pada TTE pada Dok-duk, kedua kepastian waktu serta sikat pungli dan calo, yang diimplementasikan pada pelayanan tuntas ditempat dalam Inovasi Gadis Ayu ini mbak”. (Wawancara, 28 Juli 2020)

Hal tersebut menunjukkan bahwa Dispendukcapil Kabupaten Lumajang terus berusaha meningkatkan kualitas pelayanan agar masyarakat tidak kecewa dengan jasa yang diberikan. Seperti yang diungkapkan oleh (Syihab, 2017) menyatakan bahwa dalam memberikan pelayanan suatu instansi harus mempunyai strategi dan program pelayanan, karena baik buruknya suatu instansi bukan hanya bagaimana produk ataupun jasa yang dihasilkan tetapi bagaimana suatu instansi menerapkan pelayanan sehingga dapat dipercaya oleh masyarakat.

Selain itu proses sosialisasi juga menggunakan media sosial seperti *youtube*, *instagram*, *website*, dan radio dengan cara mengunggah video atau foto-foto berkaitan dengan Inovasi Pelayanan Gadis Ayu Dispendukcapil Kabupaten Lumajang. Berdasarkan uraian pembahasan di atas, maka dapat dilihat komponen desain kerja inovatif dalam Inovasi Pelayanan Gadis Ayu Dispendukcapil Kabupaten Lumajang telah diterapkan. Hal ini dibuktikan dari inovasi pelayanan yang di desain secara lengkap dengan melayani semua jenis dokumen kependudukan. Serta akses layanan yang lebih dekat dengan masyarakat yakni melibatkan kader posyandu untuk membantu dan mengajak masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan. Sehingga masyarakat tidak

kebingungan dan kesusahan dalam mengurus adminduk. Selain itu Dispendukcapil Kabupaten Lumajang memanfaatkan digitalisasi dalam proses pelaksanaannya maupun sosialisasi, sehingga mempercepat pelayanan kepada masyarakat.

PENUTUP

Kesimpulan

Inovasi Pelayanan Gadis Ayu (Gerakan Indonesia Sadar Adminduk ke Posyandu) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang merupakan sebuah inovasi bersama kader posyandu untuk memaksimalkan percepatan pelayanan pengurusan semua jenis dokumen kependudukan dan pencatatan sipil yang akses layanan yang lebih dekat dengan masyarakat. Ada dua sasaran pelaksanaan yaitu pertama, masyarakat hamil dibantu kader posyandu dalam mengurus dokumen kependudukan seperti akta kelahiran, KIA, dan KK baru. Kedua, masyarakat umum yang di data kader posyandu terkait kepemilikan adminduk, sehingga dapat diajukan untuk pelaksanaan pelayanan tuntas di tempat.

Berikut ini merupakan analisis tentang Inovasi Pelayanan Gadis Ayu Dispendukcapil Kabupaten Lumajang dengan menggunakan teori Komponen Kapasitas Inovasi menurut Emery et al dalam *Trends and Challenges Towards Innovative Public Service* yang mengacu pada pembahasan sebelumnya. Adapun indikator yang pertama *Innovative Culture* (Budaya Inovatif) yang menunjukkan bahwa Dispendukcapil Kabupaten Lumajang telah menerapkan budaya kerja yang inovatif dalam kegiatan sehari-hari yaitu berpedoman pada prinsip BISA dalam melayani masyarakat, selalu berpikir kreatif dan inovatif terhadap permasalahan yang dihadapi, sangat terbuka dan menerima ide-ide baru serta rutin melaksanakan kegiatan rapat mingguan. Inovasi Pelayanan Gadis Ayu ini merupakan wujud dari penerapan budaya inovatif. Indikator ke dua yaitu *Leadership* (Kepemimpinan) yang menunjukkan bahwa Kepala Dispendukcapil Kabupaten Lumajang sangat berperan aktif baik sebagai fasilitator maupun motivator dalam keberhasilan Inovasi Pelayanan Gadis Ayu dan keberhasilan secara keseluruhan di Dispendukcapil Kabupaten Lumajang. Hal tersebut dibuktikan dari keberhasilan bawahannya yaitu Bapak Haryanto, S.AP yang telah mencetuskan Inovasi Pelayanan Gadis Ayu untuk mengatasi permasalahan pelayanan adminduk yang masih rendah.

Indikator ketiga yaitu *Expert Knowledge* (Pengetahuan Ahli) yang menunjukkan bahwa seorang ahli dalam Inovasi Pelayanan Gadis Ayu yaitu ahli di bidang pendataan dan di bidang dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Adapun penanggung jawabnya yaitu Kabid PDIP yang dibentuk berdasarkan kesepakatan bersama, Selanjutnya petugas pelaksana yaitu kader posyandu se-Kabupaten Lumajang dan pegawai Dispendukcapil dari semua bidang, untuk mengembangkan sumber daya dilakukan kegiatan sosialisasi dan pelatihan dan pendidikan. Indikator ke empat yaitu *Stake Holder Engagement* (Keterlibatan Pemangku Kepentingan) yang menunjukkan bahwa berbagai pihak yang terlibat baik dari Kecamatan, Desa, Bidan Desa, Kader Posyandu dan masyarakat sendiri sudah sangat mendukung adanya Inovasi Pelayanan Gadis Ayu. Indikator ke lima yaitu *Innovative Work Design* (Desain Kerja yang Inovatif) yang menunjukkan bahwa Dispendukcapil Kabupaten Lumajang telah menerapkan desain kerja yang inovatif dalam Inovasi Pelayanan Gadis Ayu dengan akses layanan yang lebih mudah, dekat dan cepat dengan masyarakat.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan Inovasi Pelayanan Gadis Ayu ini telah cukup mampu menjawab permasalahan terkait pengurusan adminduk khususnya masyarakat desa di Kabupaten Lumajang. Namun meskipun telah berjalan dengan cukup baik, masih ditemukan beberapa kendala dalam pelaksanaannya yaitu beberapa kader posyandu yang masih kewalahan dalam melakukan pendataan karena jumlah warganya banyak. Kendala lainya yaitu pada pelaksanaan pelayanan tuntas di tempat karena antusias masyarakat tinggi sehingga menyebabkan petugas harus melayani hingga sore.

Saran

Berdasarkan uraian hasil penelitian, maka peneliti memiliki beberapa saran yang dapat meningkatkan pelayanan di Dispendukcapil Kabupaten Lumajang dalam Inovasi Pelayanan Gadis Ayu. Adapun saran tersebut di antara lain sebagai berikut:

1. Diharapkan terkait dengan permasalahan antusias masyarakat yang banyak, maka sebaiknya diberi batasan pemohon per harinya dengan memberi nomor urut. Pembagian ini diberikan sehari sebelum pelaksanaan pelayanan tuntas di desa.
2. Diharapkan Dispendukcapil Kabupaten Lumajang agar dapat mengetahui bagaimana perkembangan

Inovasi Pelayanan Gadis Ayu tersebut maka perlu menyediakan wadah atau tempat khusus untuk masyarakat menyampaikan kritik dan saran terkait Inovasi Pelayanan Gadis Ayu.

3. Diharapkan Dispendukcapil Kabupaten Lumajang lebih gencar lagi dalam sosialisasi baik kepada kader posyandu dan masyarakat terkait dengan pemahaman pentingnya kepengurusan dan kepemilikan dokumen kependudukan.
4. Dispendukcapil Kabupaten Lumajang harus senantiasa berusaha meningkatkan pelayanan Gadis Ayu yang salam ini sudah berjalan cukup baik agar masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan yaitu misalnya dengan membentuk sebuah tim khusus yang bertugas untuk mengontrol posyandu-posyandu agar dapat mengetahui kendala atau permasalahan-apa saja yang terjadi di lapangan.

Ucapan Terima Kasih

1. Para dosen jurusan Administrasi Publik FISH Unesa
2. Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP. selaku dosen pembimbing dan kepala prodi S1 Ilmu Administrasi Negara FISH Unesa.
3. Dra. Meirinawati, M.AP. dan Galih Wahyu Pradana S.AP., M.Si. selaku dosen penilai.
4. Dan pihak-pihak lainnya yang memberikan dukungan moral maupun material kepada peneliti sehingga penulisan jurnal ini dapat terselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arundel, Anthony, Carter Bloch, and Barry Ferguson. 2019. Advancing Innovation in the Public Sector: Aligning Innovation Measurement with Policy Goals. *Research Policy*, 48(3):789–98. doi: 10.1016/j.respol.2018.12.001.
- Arvianty, Endira; Fanida, Eva Hany. 2020. Inovasi Sistem Pelayanan Masyarakat (SemPelMas) Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Di Kelurahan Jagalan Kecamatan Kragan Kota Mojokerto. *Jurnal Publika Administrasi Negara*, 2:1–8.
- Asmara, Anugerah Yuka; Rahayu, Amy Yayuk Sri. 2019. Inovasi Pelayanan Kesehatan Gancang Aron Di Kabupaten Banyuwangi Dalam Perspektif Matrik Inovasi Sektor Publik. *JPSI (Journal of Public Sector Innovation)*, 3(2):57–67.
- Badan Pusat Statistik (BPS). 2019. Kabupaten Lumajang Dalam Angka 2019. Pp. 1–410 in.

Darmadi, Damai; Baharuddin, Mugni. 2019. Korelasi Pendidikan Dan Pelatihan Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Pada Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Kutai Timur. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(2252):58–66.

Emery, et. al. 2015. Trends & Challenges Towards Innovative Public Services. 65:1–14.

Eprilianto, Deby Febriyan, Yuyun Eka Kartika Sari, and Boni Saputra. 2019. Mewujudkan Integrasi Data Melalui Implementasi Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Teknologi Digital. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 4(1):30. doi: 10.26740/jpsi.v4n1.p30-37.

Hadi, Krishno. dkk. 2020. Inovasi Dialogis: Menuju Transformasi Pelayanan Publik Yang Partisipatif (Kajian Sistem Pelayanan Malang Online). *Journal of Government Civil Society*, 4(April):1–144.

Hakim, Lukman, Johanes Basuki, Triyuni Soemartono, and Kusworo Kusworo. 2019. Licensing Services Innovation Establishing Buildings in One Stop Integrated Services in North Jakarta. *International Journal for Educational and Vocational Studies*, 1(7):667–75. doi: 10.29103/ijevs.v1i7.1773.

Hasibuan, Siti Maisarah, and Syaiful Bahri. 2018. Pengaruh Kepemimpinan , Lingkungan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 1(1):71–80.

Husniyawati, Yeni Rahmah, and Ratna Dwi Wulandari. 2016. Analisis Motivasi Terhadap Kinerja Kader Posyandu Berdasarkan Teori Victor Vroom. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 4(2):126. doi: 10.20473/jaki.v4i2.2016.126-135.

Indarwati, Yulia. 2016. Inovasi Program Kartu Keluargaku Data Ulang (Kakekku Datang) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 1–17.

Jayanti, Reni Tri. 2018. Pelayanan Publik Dalam Pemerintahan Yang Baik (Good Governance). Retrieved December 1, 2020 (<https://faktualnews.co/2018/07/22/pelayanan-publik-dalam-pemerintahan-yang-baik-good-governance/89698/>).

Laporlumajang. 2019. Layanan Pengaduan Pemerintah Kabupaten Lumajang. *Lumajangkab.Go.Id*. Retrieved December 2, 2020

- (<https://laporlumajang.lumajangkab.go.id/main/index?q=Dinas+Kependudukan+dan+Pencatatan+Sipil>).
- Marjaya, Indra, and Fajar Pasaribu. 2019. Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1):129–47.
- Nejjari, Zakaria, and Hanane Aamoum. 2020. The Organizational Citizenship Behavior Impact on the Adaptive Performance of Moroccan Employees. *International Journal of Organization Leadership*, 9:214–26.
- Nelvianti. 2015. Kualitas Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palu. *Jurnal Katalogis*, 3:190–95.
- Ningtias, Sovie Fajar; Meirinawati. 2018. Inovasi Layanan Anak Lahir Membawa Akta Kelahiran Dan Kartu Keluarga (Alamak) Di Kabupaten Sidoarjo Tahun 2017. *Jurnal Publika Administrasi Negara*, 6(4):1–7.
- Nugroho, Haryanto Adi; Nurdiana, Dewi. 2008. Hubungan Antara Pengetahuan Dan Motivasi Kader Posyandu Dengan Keaktifan Kader Posyandi Di Desa Dukuh Tengah Kecamatan Ketanggungan Kabupaten Brebes. *Jurnal Keperawatan*, 2(1):1–8.
- Nurwarsito, Heru, and Nadia Savitri. 2018. Development of Mobile Applications for Posyandu Administration Services Using Google Maps API Geolocation Tagging. *3rd International Conference on Sustainable Information Engineering and Technology*, 18:168–73. doi: 10.1109/SIET.2018.8693170.
- Prasetyo, EKo. 2020. Analisis Efektifitas Implementasi Kebijakan Pemerintah Dalam Konteks Keterlibatan Pemangku Kepentingan (Stakeholder Engagement): Studi Kasus Program Revaluasi Barang Milik Negara Pada Kementerian Keuangan. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 10(22):1–16.
- Pratama, Yosua Ivan; Fanida, Eva Hany. 2019. Inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo (Sakdino) Kecamatan Lowokwaru Kota Malang. *Jurnal Publika Administrasi Negara*, 9:1–7.
- Purnamasari, Lina. 2020. Efektivitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sumedang Tahun 2016-2019. *Diploma Thesis, UIN Sunan Gunung Djati Bandung*.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2016. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Syihab, Achmad Hinada Milatus. 2017. Tingkat Kepuasanmasyarakat Terhadap Pelayanan Ktp-El Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tuban Kabupaten Tuban. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(1):1–9.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- Yayat, Rukayat. 2017. Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, (2):56–65.
- Zainon, Saunah, Rina Fadhilah Ismail, Raja Adzrin, Raja Ahmad, and Roslina Mohamad. 2020. Factors of Human Resource Management Practices Affecting Organizational Performance. *International Journal of Organization Leadership*, 9:184–97.

