



Artikel

Inovasi Pelayanan Publik “Salam Sapa Ke Pintu Rumah” Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan

Vany Anathasyia¹, Roni Ekha Putera^{1*} and Wewen Kusumi Rahayu¹

¹ Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Indonesia

* Korespondensi : roniekhaputera@soc.unand.ac.id

Abstract: Pesisir Selatan Regency with a very long area makes it difficult for the community to get access to effective and efficient services. To overcome this, the Pesisir Selatan Regency Government in 2017 established a Service Work Unit in each sub-district and was followed by the launch of the Salam Sapa Ke Pintu Rumah innovation (Community Service Administration System To The Door House) in 2018. The Salam Greet Ke Pintu Rumah innovation consists of of several services, one of which is the “Nikah Pass service” where this service is intended for couples who have just got married. The method used in this research is descriptive qualitative using data collection techniques, namely interviews and documentation. The results of the study indicate that the Greetings to the Door of the House Innovation (Pass Nikah Service) is a very good breakthrough in making it easier for people who have just got married to get residence documents with new statuses while also providing benefits for the Population and Civil Registration Office. itself in the acceleration of data updates. In the implementation of the Marriage Pass Service, there are complications if there are people whose partner is not in the same sub-district, besides that there are also obstacles such as the lack of human resources and problematic networks so that it can hinder the passage of the marriage pass service.

Keywords: Public Service, Innovation, Greetings to the Door of the House, Marriage Pass Service

Abstrak: Kabupaten Pesisir Selatan dengan daerah yang sangat panjang membuat masyarakat sulit untuk mendapatkan akses pelayanan yang efektif dan efisien. Untuk mengatasi hal tersebut, Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan pada tahun 2017 mendirikan Unit Kerja Layanan di setiap kecamatan dan diikuti dengan diluncurkannya inovasi Salam Sapa Ke Pintu Rumah (Sistem Administrasi Pelayanan Masyarakat Sampai Ke Pintu Rumah) pada tahun 2018. Inovasi Salam Sapa Ke Pintu Rumah terdiri dari beberapa layanan, salah satunya yaitu “layanan Pass Nikah” dimana layanan ini ditujukan untuk pasangan yang baru saja melangsungkan pernikahan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah kualitatif deskriptif dengan menggunakan teknik pengumpulan data yaitu wawancara dan dokumentasi. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa Inovasi Salam Sapa Ke Pintu Rumah (Layanan Pass Nikah) merupakan suatu terobosan yang sangat baik dalam memudahkan masyarakat yang baru saja melangsungkan pernikahan untuk mendapatkan dokumen kependudukan dengan status yang baru selain itu juga memberikan keuntungan untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil itu sendiri dalam percepatan update data. Dalam pelaksanaan Layanan Pass Nikah terdapat kerumitan apabila ada masyarakat yang salah satu pasangannya tidak berada pada satu kecamatan selain itu juga terdapat kendala seperti kurangnya SDM dan jaringan yang bermasalah sehingga dapat menghambat jalannya layanan pass nikah.

Inovasi Pelayanan Publik “Salam Sapa Ke Pintu Rumah” Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Inovasi, Salam Sapa Ke Pintu Rumah, Layanan Pass Nikah

1. Pendahuluan

Di Indonesia penyelenggaraan pelayanan publik merupakan isu penting dan menarik untuk dikaji karena menyangkut pemenuhan hak-hak warga negara. Sejalan dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Di Indonesia sendiri masih banyak dijumpai instansi pemerintah yang tidak optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam seminar evaluasi kualitas pelayanan publik menyatakan bahwa terdapat beberapa permasalahan dalam pelayanan publik, diantaranya masih sedikit instansi yang memberikan layanan sesuai dengan standar operasional prosedur, masih banyak ditemukan pemberi layanan yang bersikap tidak ramah dalam berbicara, masih terdapat beberapa penyedia layanan yang belum menyediakan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, seperti fasilitas khusus untuk orang yang berkebutuhan khusus, ruang menyusui, antirian khusus untuk lansia dan sistem koneksi internet yang masih kurang memadai (Adawiyah, 2018). Selain itu juga belum tersedianya akses pelayanan yang dekat dengan domisili masyarakat sehingga masyarakat menanggung tingginya biaya yang harus dikeluarkan untuk menjangkau tempat pelayanan.

Dari tahun ke tahun Ombudsman masih mendapatkan banyaknya laporan atas dugaan maladministrasi publik. Berdasarkan laporan Ombudsman Republik Indonesia tahun 2019 menunjukkan bahwa selama tahun 2019 terdapat sebanyak 7.903 laporan pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan adanya keluhan masyarakat terhadap kurangnya kualitas pelayanan publik menjadi salah satu indikator yang menunjukkan bahwa belum memadainya pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah.

Tabel 1.1 . Laporan Masyarakat Berdasarkan Dugaan Maladministrasi Tahun 2019

Substansi	Presentase
Penundaan berlarut	33,62%
Penyimpangan prosedur	28,97%
Tidak memberikan pelayanan	17,70%
Tidak kompeten	5,87%
Permintaan imbalan uang barang dan jasa	4,32%
Tidak patut	4,26%
Penyalahgunaan wewenang	3,44%
Deskriminasi	1,32%
Berpihak	0,29%
Konflik kepentingan	0,20%

Inovasi Pelayanan Publik “Salam Sapa Ke Pintu Rumah” Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan

Sumber: Laporan Ombudsman RI Tahun 2019

Dari tabel 1.1 diatas menunjukkan bahwa 3 urutan maladmistrasi yang paling banyak dilaporkan, yaitu penundaan berlarut sebesar 33,62%, penyimpangan prosedur sebesar 28,97%, dan tidak memberikan pelayanan sebesar 17,70%. Sehingga dengan banyaknya pengaduan terkait maladministrasi, maka dapat dikatakan bahwa pelayanan publik di Indonesia belum memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Salah satu pelayanan prioritas di Indonesia, ialah sektor kependudukan. Sektor kependudukan merupakan hal yang vital dalam penyelenggaraan pemerintah, karena pelayanan kependudukan menyangkut dengan pemenuhan dokumen kependudukan yang harus dimiliki oleh setiap warga negara, yang mana masyarakat harus mengurusnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dengan pentingnya dokumen kependudukan yang harus dimiliki oleh setiap masyarakat sebagai warga negara, maka setiap harinya permintaan masyarakat terhadap pembuatan dokumen kependudukan semakin banyak. Tidak jarang ditemukan masalah-masalah yang muncul terkait dengan proses pencatatan dalam administrasi kependudukan, adapun masalah tersebut dapat berupa kesalahan dalam pengetikan nama, tanggal dan tempat lahir, nomor identitas, dan lain sebagainya (Hisbani, dkk., 2015) Selain kesalahan dalam pencatatan dokumen kependudukan, juga masih banyak ditemukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang belum memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Sehingga ini menjadi tantangan bagi pemerintah untuk mampu membuat suatu terobosan baru atau inovasi yang dapat memberikan pembaharuan sistem pelayanan yang lebih baik, agar dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Inovasi pelayanan publik dimaknai sebagai pergeseran makna, prinsip-prinsip, proses, prosedur dan model pelayanan publik dari yang lama ke yang baru dan dirancang untuk memberikan keuntungan bagi individu, kelompok, organisasi dan masyarakat (Basuki, 2013).

Dengan adanya otonomi daerah dan desentralisasi mendorong pemerintah daerah untuk melakukan transformasi inovasi pelayanan publik dengan cara pembagian kewenangan antara instansi dengan unit kerja dibawahnya. Pada saat ini pemerintah daerah sedang gencar-gencarnya membuat berbagai inovasi sebagai upaya dalam meningkatkan pelayanan publik di Indonesia agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, terutama pada sektor kependudukan. Salah satu daerah yang menciptakan inovasi pelayanan yaitu Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan.

Kabupaten Pesisir Selatan merupakan kabupaten kedua yang memiliki luas wilayah terbesar di Provinsi Sumatera Barat setelah Kabupaten Kepulauan Mentawai dengan luas wilayah sebesar 6.049,33 Km². Kabupaten Pesisir Selatan terdiri dari 15 kecamatan, yaitu, Koto XI Tarusan, Bayang, IV Nagari Bayang Utara, IV Jurai, Batang Kapas, Sutera, Lengayang, Ranah Pesisir, Linggo Sari Baganti, Pancung Soal, Airpura, Basa Ampek Balai Tapan, Ranah Ampek Hulu Tapan, Lunang, dan Silaut. Painan yang merupakan Ibu Kota Kabupaten Pesisir Selatan, berada sangat jauh dari domisili sebagian besar masyarakat. Sehingga membuat masyarakat sulit untuk mendapatkan akses pelayanan yang efektif dan efisien. Untuk datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan yang bertempat di Kota Painan dapat menghabiskan waktu perjalanan darat yang berjam-jam. Bahkan dari kecamatan terjauh, yaitu Silaut dengan jarak tempuh ±186 Km dapat menghabiskan waktu 4-5 jam perjalanan darat. Selain jarak, masyarakat juga harus mengeluarkan biaya yang cukup besar untuk pergi ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan, untuk kecamatan terjauh yaitu Silaut memerlukan biaya hingga Rp 100.000 untuk pulang pergi.

Sehingga hal tersebut menyebabkan banyak masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan apabila sudah diperlukan saja, karena seringkali dalam pengurusan tidak selesai dalam waktu sehari. Apabila masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan ada syarat yang tidak terpenuhi atau tidak lengkap membuat masyarakat harus bolak balik hingga syarat yang dibutuhkan terpenuhi. Dalam hal ini untuk

Inovasi Pelayanan Publik “Salam Sapa Ke Pintu Rumah” Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan

mempermudah masyarakat mendapatkan dokumen kependudukan, banyak masyarakat yang memilih untuk menggunakan jasa calo ketimbang langsung pergi mengurusnya sendiri ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Padahal dengan menggunakan calo sering ditemukan banyaknya data masyarakat yang bermasalah. Sehingga hal tersebut membuat rendahnya tingkat akurasi, validasi dan kemutakhiran data.

Sehingga salah satu bentuk upaya Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan efisien, menerapkan kebijakan pembentukan Unit Kerja Layanan (UKL) di setiap kecamatan yang didasari Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2017 Perubahan Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Peraturan Bupati Pesisir Selatan Nomor 24 Tahun 2017 Tentang Unit Kerja Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan. Dengan pembentukan UKL tersebut diharapkan dapat memberikan pelayanan dengan akses layanan yang lebih dekat, cepat, mudah, berkeadilan, dan melebihi standar pelayanan yang ada.

Seiring dengan dikeluarkannya Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, Peraturan Bupati Pesisir Selatan Nomor 24 Tahun 2017 Tentang Unit Kerja Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan dan Peraturan Bupati Pesisir Selatan Nomor 30 Tahun 2017 Tentang Pelaksana Urusan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Pesisir Selatan. Pada tahun 2018 Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil meluncurkan inovasi Salam Sapa Ke Pintu Rumah (Sistem Administrasi Pelayanan Masyarakat Sampai Ke Pintu Rumah), inovasi ini dibuat dalam rangka untuk lebih mendekatkan dan memudahkan pelayanan administrasi kepada masyarakat pesisir selatan.

Inovasi Salam Sapa Ke Pintu Rumah dijalankan oleh 15 Unit Kerja Layanan (UKL) yang tersebar di kecamatan yang ada di Kabupaten Pesisir Selatan. Setiap kantor UKL di kecamatan didukung sebanyak 6 orang pegawai, sehingga Unit Kerja Layanan (UKL) di setiap kecamatan tersebut yang menjadi pelaksana utama dari inovasi Salam Sapa Ke Pintu Rumah. Dengan daerah Kabupaten Pesisir Selatan yang luas, adanya UKL diindikasikan dapat mengoptimalkan pelaksanaan dari inovasi Salam Sapa Ke Pintu Rumah. Terdapat beberapa jenis layanan yang terdapat dalam inovasi Salam Sapa Ke Pintu Rumah yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan sebagai berikut.

Tabel 1.2. Daftar Jenis Layanan Inovasi Salam Sapa Ke Pintu Rumah

No	Jenis Layanan
1.	Layanan BERPUTAR (Berkeliling Kampung Jemput Antar)
2.	Layanan TURUD BERDUKA (Turun ke Rumah Duka Berikan Dokumen Kematian)
3.	Layanan PASS NIKAH (Pemberian Administrasi Kependudukan Status Saat Pernikahan)
4.	Layanan MELISA (Malayani Peduli Lanjut Usia)
5.	Layanan PEDULI DISABILITAS (Pelayanan Dokumen Kependudukan Peduli Disabilitas)
6.	Layanan SELAMAT LAHIR (Setelah Lahir Mendapat Akta Kelahiran)
7.	Layanan SEHAT (Semoga Cepat Sehat)
8.	Layanan JEBOL PER SISWA (Jemput Bola Perekaman Siswa)
9.	Layanan MERDEKA (Membahagiakan Masyarakat Dengan Kemudahan)
10.	Layanan LADO KUTU (Layanan Dokumen Kependudukan Terpadu)
11.	Layanan THR (Terpadu Hari Raya)

Inovasi Pelayanan Publik “Salam Sapa Ke Pintu Rumah” Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan

Sumber: Buku Inovasi Disdukcapil Kabupaten Pesisir Selatan, 2020

Dari tabel 1.2 diatas dapat dilihat bahwa terdapat 11 layanan dalam inovasi Salam Sapa Ke Pintu Rumah yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan. 11 layanan ini merupakan solusi yang dibuat untuk mengatasi permasalahan administrasi kependudukan yang ada di Kabupaten Pesisir Selatan, yaitu dengan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat Pesisir Selatan sesuai dengan motto Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir, yaitu pelayanan sepenuh hati untuk membahagiakan masyarakat.

Dari 11 layanan yang terdapat dalam inovasi SALAM SAPA KE PINTU RUMAH, dalam hal ini peneliti hanya akan fokus pada satu layanan saja, yaitu layanan PASS NIKAH (Pemberian Administrasi Kependudukan Status Saat Pernikahan). Layanan PASS NIKAH (Pemberian Administrasi Kependudukan Status Saat Pernikahan) merupakan pelayanan hasil kerjasama dengan Kementerian Agama dan KUA khusus melayani penerbitan dokumen kependudukan terhadap pasangan suami-istri. Kerjasama yang dilakukan antara KUA dengan Disdukcapil, yaitu KUA melaporkan nomor akta perkawinan dan memberikan bahan-bahan yang diperlukan untuk memproses penerbitan KK dan KTP baru kepada petugas UKL. Setelah itu petugas UKL hadir bersama KUA pada acara pernikahan masyarakat tersebut, setelah akad nikah KUA menyerahkan buku nikah dan petugas UKL langsung menyerahkan KTP baru dengan status kawin serta KK baru sebagai keluarga baru.

Gambar 1. Layanan PASS NIKAH (Pemberian Administrasi Kependudukan Status Saat Pernikahan)



Sumber: Buku Inovasi Disdukcapil Kabupaten Pesisir Selatan, 2020

Pada gambar 1 terlihat bahwa petugas UKL menghadiri acara pernikahan masyarakat sekaligus untuk memberikan dokumen kependudukan yang baru, yaitu KTP dan KK kepada pasangan suami-istri.

Dalam pelaksanaan layanan Pass Nikah peneliti menemukan beberapa kendala yang dihadapi oleh petugas UKL dalam menjalankan layanan PASS NIKAH, yaitu dalam pelaksanaan inovasi Salam Sapa Ke Pintu Rumah sangat membutuhkan tersedianya jaringan internet apabila jaringan internet bermasalah, maka pemrosesan data tidak dapat dilakukan, selain itu juga kurangnya SDM juga dapat menghambat terlaksananya inovasi Salam Sapa Ke Pintu Rumah, apabila petugas UKL ada yang tidak hadir atau tidak masuk kerja maka petugas UKL akan kesulitan untuk turun lapangan dikarenakan kantor UKL tidak boleh ditinggal harus ada petugas UKL yang berada tetap di kantor untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang datang langsung ke kantor. Selain itu juga terdapat kendala bahwa masih kurang aktifnya koordinasi antara UKL dengan KUA.

Dalam penelitian ini akan menjelaskan bagaimana inovasi Salam Sapa Ke Pintu Rumah oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Pesisir Selatan

Inovasi Pelayanan Publik “Salam Sapa Ke Pintu Rumah” Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan

terkhusus pada Layanan Pas Nikah menggunakan teori atribut inovasi menurut M. Rogers yang terdiri dari Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*), Kesesuaian (*Compatibility*), Kerumitan (*Complexity*), Kemungkinan Dicoba (*Triability*) dan Kemudahan Diamati (*Observability*). 3 UKL Kecamatan dari 15 UKL Kecamatan yang ada di Kabupaten Pesisir Selatan akan dijadikan sebagai bagian dari tempat penelitian, adapun 3 UKL Kecamatan yang peneliti pilih, yaitu UKL Kecamatan Ranah Pesisir dengan luas wilayah 562,44 Km², terdiri dari 10 nagari dan dimana jarak Kecamatan Ranah Pesisir ke Ibukota Kabupaten ialah 74,50 km, UKL Kecamatan Lengayang dengan luas wilayah 632,92 Km² terdiri dari 9 nagari, dimana jarak Kecamatan Lengayang ke Ibukota Kabupaten ialah 55,55 km dan UKL Kecamatan Koto XI Tarusan dengan luas wilayah 437,37 Km² terdiri dari 23 nagari dan dimana jarak Kecamatan Koto XI Tarusan ke Ibukota Kabupaten ialah 10,00 km. 3 UKL yang peneliti memiliki karakteristik kecamatan dengan luas wilayah yang luas dan jumlah penduduk yang lebih banyak dibandingkan dengan kecamatan yang lain.

2. Metode Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif bertujuan untuk membuat deskripsi, gambaran secara sistematis mengenai inovasi Salam Sapa Ke Pintu Rumah (Layanan Pass Nikah) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan. Teknik pengumpulan data yang digunakan ialah wawancara dan dokumentasi. Teknik yang digunakan dalam pemilihan informan dalam wawancara ialah teknik purposive sampling. Purposive sampling ialah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2016).

Proses penelitian yang dilakukan adalah dengan merumuskan terlebih dahulu permasalahan pada inovasi Salam Sapa ke Pintu Rumah oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan, kemudian peneliti melakukan kajian literatur dari media informasi elektronik yang berhubungan dengan penelitian, yaitu berupa berita online selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan pihak yang terkait dengan penelitian ini untuk mendapatkan data yang lebih terpercaya. Untuk mengurangi bias dalam penelitian maka dibutuhkan validasi data agar diperoleh keabsahan data. Teknik keabsahan data pada penelitian ini ialah triangulasi sumber, yaitu dengan cara membandingkan data yang sudah didapatkan dari narasumber yang berbeda.

3. Hasil dan Pembahasan

Inovasi merupakan sebuah penemuan cara baru sebagai aspek perbaikan suatu organisasi dalam menggantikan cara lama dalam mengerjakan atau memproduksi sesuatu guna mendapatkan hasil yang lebih baik. Inovasi memiliki atribut yang melekat dalam penerapannya.

1) Relative Advantages (Keuntungan Relatif)

Suatu inovasi harus memiliki nilai lebih dan keuntungan dibandingkan dengan pelayanan sebelumnya. Inovasi dikatakan berhasil apabila mampu memberikan perubahan ke arah yang lebih baik.

- Nilai Lebih atau Keunggulan

Inovasi harus lebih baik dari keadaan sebelum adanya inovasi. Inovasi dianggap lebih baik jika mampu memberikan perubahan dan manfaat kepada masyarakat. Inovasi Salam Sapa Ke Pintu Rumah (Layanan Pass Nikah) merupakan salah satu kemudahan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan kepada

Inovasi Pelayanan Publik “Salam Sapa Ke Pintu Rumah” Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan

masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan. Layanan Pass Nikah dapat membantu masyarakat untuk mendapatkan dokumen kependudukan yang baru bersamaan dengan didaparkannya buku nikah setelah akad nikah dilaksanakan. Dengan adanya inovasi Salam Sapa Ke Pintu Rumah (Layanan Pass Nikah) dapat memberikan efisiensi waktu kepada masyarakat karena setelah menikah masyarakat tidak perlu lagi pergi ke dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mengurus dokumen kependudukannya. Selain memberikan keuntungan efisiensi waktu, inovasi Salam Sapa Ke Pintu Rumah (Layanan Pass Nikah) juga memberikan keuntungan biaya kepada masyarakat. Dimana dalam mendapatkan layanan UKL tidak memungut biaya kepada masyarakat seperserpun, hanya akan mengeluarkan uang jika masyarakat memilih untuk menikah dirumah karena harus membayar biaya administrasi kepada KUA sebesar Rp 600.000 sedangkan jika menikah di KUA gratis. inovasi Salam Sapa Ke Pintu Rumah (Layanan Pass Nikah) selain sangat memberikan keuntungan kepada masyarakat juga memberikan keuntungan untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan itu sendiri dimana membantu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan untuk mendapatkan data yang valid, akurat, dan mutakhir, sehingga dapat memberikan hasil kinerja yang lebih baik.

2. Compatibility (Kesesuaian)

Sebuah inovasi juga harus memiliki kesesuaian dengan peraturan yang berlaku di dalam suatu organisasi. Inovasi dalam pelayanan publik tidak boleh bertentangan dengan peraturan dan standar operasional prosedur yang berlaku dalam suatu organisasi apalagi sampai merubah hakikat dari pelayanan yang diberikan. Sebuah inovasi juga harus dibuat sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan tidak bertentangan dengan norma dan nilai-nilai yang ada didalam masyarakat.

a. Sesuai Dengan Nilai-Nilai Yang Ada

Suatu inovasi akan mudah diterima apabila sesuai dan tidak bertentangan dengan nilai yang berlaku dan diterapkan, jika inovasi bertentangan dengan nilai yang berlaku maka akan sulit untuk diterima. Inovasi Salam Sapa Ke Pintu Rumah (Layanan Pass Nikah) tidak merubah tujuan dan fungsi daripada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan dan juga tidak bertentangan dengan nilai-nilai yang berlaku di dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan serta sejalan dengan visi dan misi Pemerintah kabupaten Pesisir Selatan dan program prioritas pembangunan Kabupaten Pesisir Selatan tahun 2016-2020 itu sendiri, yakni pelaksanaan reformasi birokrasi dan tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel dan pelayanan prima.

b. Sesuai Dengan Keadaan Sebelumnya

Inovasi seharusnya tidak serta merta terlepas dari keadaan sebelum adanya inovasi. Dalam hal ini inovasi harus memiliki kesesuaian dan tidak secara langsung menghapus hal-hal yang telah berlaku sebelumnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan seperti peraturan dan prosedur yang seharusnya dijalankan sebagaimana mestinya. Dalam hal ini Inovasi Salam Sapa Ke Pintu Rumah (Layanan Pass Nikah) tidak merubah standar prosedur dalam pembuatan dokumen kependudukan seperti bagaimana yang berlaku didalam peraturan yang telah ditetapkan. UKL tetap harus menerima dokumen pendukung yang dibutuhkan sebagai syarat untuk menerbitkan dokumen kependudukan, bahkan Inovasi Salam Sapa Ke Pintu Rumah (Layanan Pass Nikah) lebih baik dari prosedur yang biasanya, ini dikarenakan masyarakat mendapatkan kemudahan dalam mendapatkan dokumen kependudukan setelah menikah, karena dokumen kependudukannya langsung diantarkan oleh petugas UKL pada saat hari pernikahannya.

Inovasi Pelayanan Publik “Salam Sapa Ke Pintu Rumah” Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan

c. Sesuai Dengan Kebutuhan

Menurut Rogers inovasi juga harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat agar inovasi dapat diterima oleh masyarakat. Dengan adanya inovasi Salam Sapa Ke Pintu Rumah (Layanan Pass Nikah) mampu menjawab kebutuhan masyarakat, karena dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mendapatkan dokumen kependudukan. karena masyarakat yang memiliki keterbatasan seperti waktu, biaya dan tidak memiliki kendaraan dapat terbantu untuk mendapatkan dokumen kependudukan dengan adanya inovasi layanan ini.

3. Complexity (Kerumitan)

Dibandingkan dengan inovasi yang sebelumnya, sebuah inovasi baru cenderung dianggap memiliki kerumitan yang lebih tinggi. Dalam inovasi kerumitan dapat diartikan sebagai sebuah kendala yang dihadapi dalam menjalankan sebuah inovasi.

Inovasi Salam Sapa Ke Pintu Rumah (Layanan Pass Nikah) tidak memberikan kesulitan kepada masyarakat melainkan sangat memberikan kemudahan. Namun masih terdapat kendala yang dirasakan oleh petugas UKL dalam menjalankan inovasi Salam Sapa Ke Pintu Rumah (Layanan Pass Nikah), antara lain ketersediaan jaringan internet, jarak tempuh yang jauh, jalan yang buruk, masih kurangnya staf UKL dan kendala jika salah satu pasangan tidak berdomisili di kecamatan tempat dia menikah.

4. Triability (Kemungkinan Dicoba)

Sebuah inovasi harus melewati fase uji publik, agar dapat teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi lama. Sehingga dengan begitu dapat diterima oleh masyarakat dan dapat dijalankan secara berkelanjutan.

•Telah Teruji Keunggulannya

Inovasi Salam Sapa Ke Pintu Rumah (Layanan Pass Nikah) terbukti memiliki keuntungan dan nilai lebih dibandingkan pelayanan sebelum adanya inovasi. Hal ini dibuktikan dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan telah berhasil mendapatkan penghargaan tingkat nasional, yaitu menerima penghargaan dari Kemendagri pada RAKORNAS di Makassar sebagai Disdukcapil dengan layanan terbaik dan cakupan terluas di Indonesia pada tahun 2019. Selain itu pada tahun yang sama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan juga berhasil menerima penghargaan dari Pemerintah Provinsi Sumatera Barat sebagai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan layanan termaju di Sumatera Barat. Pada tahun 2020 Pesisir Selatan mendapatkan penghargaan terhadap kinerja tinggi Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan dalam urusan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil dari DPP PKPS Pusat.

Inovasi Pelayanan Publik “Salam Sapa Ke Pintu Rumah” Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan

Gambar 2. Penghargaan Sebagai Disdukcapil Dengan Layanan Terbaik Dan Cakupan Terluas Di Indonesia Pada Tahun 2019



Ket: Penghargaan Sebagai Disdukcapil Dengan Layanan Terbaik Dan Cakupan Terluas Di Indonesia Pada Tahun 2019

- Melewati Fase Uji Publik

Sebelum inovasi diterapkan, maka akan dilakukan terlebih dahulu uji publik, uji publik yang dimaksud disini ialah memperkenalkan dan mensosialisasikan inovasi Salam Sapa Ke Pintu Rumah (Layanan Pass Nikah) kepada masyarakat. Uji publik inovasi Salam Sapa Ke Pintu Rumah (Layanan Pass Nikah) dilakukan dengan melakukan sosialisasi kepada beberapa stakeholder yang nantinya dapat disebarluaskan kepada masyarakat dan inovasi ini telah mendapatkan respon yang positif dari masyarakat.

5. Kemudahan Diamati (Observability)

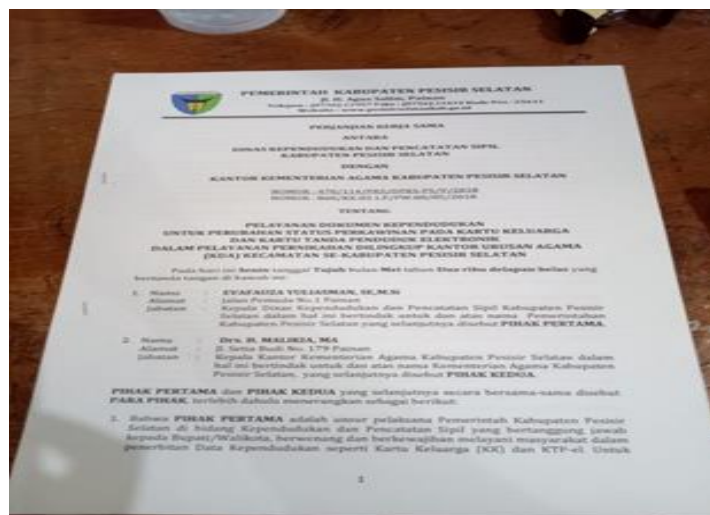
Sebuah inovasi harus mudah diamati, yang mana dapat dilihat bagaimana proses dia bekerja hingga hasil yang dicapai apakah menghasilkan sesuatu yang lebih baik dan bermanfaat bagi masyarakat atau tidak.

- Dapat Dilihat Prosesnya

Proses merupakan urutan pelaksanaan yang saling berkaitan dan berhubungan. Sebuah inovasi tentu memiliki proses dari bagaimana suatu organisasi menciptakan inovasi hingga sampai mengimplementasikan inovasi. Berangkat dari wilayah kabupaten Pesisir Selatan yang sangat panjang maka dibentuk UKL di setiap kecamatan hingga dibentuknya sebuah inovasi Salam Sapa Ke Pintu Rumah (Layanan Pass Nikah) yang bekerjasama dengan Kementerian Agama Kabupaten Pesisir Selatan dan Kantor Urusan Agama di kecamatan.

Inovasi Pelayanan Publik “Salam Sapa Ke Pintu Rumah” Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan

Gambar 5: MoU Kerjasama Disdukcapil Kabupaten Pesisir Selatan dengan Kemenag Kabupaten Pesisir Selatan



Sumber: Dokumentasi Disdukcapil Kabupaten Pesisir Selatan

Setelah adanya diskusi dengan Kementerian Agama Kabupaten Pesisir Selatan dan inovasi ini mendapatkan tanggapan yang positif dari Kementerian Agama Kabupaten Pesisir Selatan serta dengan ditandatanganinya MoU, maka setelah itu Kemenag mengkoordinasikan KUA di kecamatan untuk bekerjasama dengan UKL terkait dengan layanan Pass Nikah. Sehingga nantinya KUA akan berkomunikasi dengan UKL, melaporkan kepada UKL yang ada di kecamatan jika ada masyarakat yang akan melangsungkan pernikahan.

• Dapat Dilihat Hasilnya

Sebuah inovasi harus memiliki hasil yang dapat dilihat dan dirasakan secara jelas dan nyata. Dalam hal ini hasil nyata yang dapat dilihat dari inovasi Salam Sapa Ke Pintu Rumah (Layanan Pass Nikah) ialah bagaimana masyarakat mendapatkan dokumen kependudukan yang baru, bagaimana pendapat serta kepuasan masyarakat terhadap inovasi Salam Sapa Ke Pintu Rumah (Layanan Pass Nikah) dan bagaimana hasil yang dirasakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan dengan adanya inovasi.

Inovasi Salam Sapa Ke Pintu Rumah (Layanan Pass Nikah) bertujuan untuk mendekatkan dan memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat. Terobosan pelayanan ini dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan sesuai dengan mottonya yaitu “Melayani Membahagiakan Masyarakat Dengan Sepenuh Hati”. Selain inovasi Salam Sapa Ke Pintu Rumah (Layanan Pass Nikah) memberikan manfaat kepada masyarakat, juga memberikan hasil yang lebih baik untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan dalam hal validasi data dan menjadikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan menjadi dikenal di Indonesia bahkan menjadi pusat studi tiru bagi daerah lain. Penulis harus mendiskusikan hasil dan bagaimana mereka dapat ditafsirkan dari perspektif penelitian sebelumnya dan hipotesis kerja. Temuan dan implikasinya harus didiskusikan dalam konteks seluas mungkin. Arah penelitian masa depan juga dapat disorot.

Inovasi Pelayanan Publik “Salam Sapa Ke Pintu Rumah” Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan

5. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah peneliti lakukan di lapangan dan menganalisis menggunakan teori atribut M. Rogers yang terdiri dari Keuntungan Relatif (Relative Advantage), Kesesuaian (Compatibility), Kerumitan (Complexity), Kemungkinan Dicoba (Triability) dan Kemudahan Diamati (Observability), peneliti melihat bahwa inovasi Salam Sapa Ke Pintu Rumah (Layanan Pass Nikah) dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik dimana inovasi ini memberikan manfaat bukan hanya untuk masyarakat namun juga untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan itu sendiri serta telah memenuhi indikator-indikator dari atribut inovasi. Dalam pelaksanaan Layanan Pass Nikah terdapat kerumitan apabila ada masyarakat yang salah satu pasangannya tidak berada pada satu kecamatan selain itu juga terdapat kendala seperti kurangnya SDM dan jaringan yang bermasalah sehingga dapat menghambat jalannya layanan pass nikah.

Sebagai bahan pertimbangan dan masukan untuk menjalankan inovasi Salam Sapa Ke Pintu Rumah lebih baik lagi sebaiknya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan mempertimbangkan penambahan anggota UKL di kecamatan terutama kecamatan yang memiliki wilayah lebih luas menimbang jarak rumah yang jauh dan jumlah masyarakat tidak sebanding dengan jumlah petugas UKL yang ada agar bisa memberikan pelayanan dengan maksimal, selain itu juga seharusnya mengadakan evaluasi inovasi secara rutin agar dapat diketahui dengan jelas apakah setiap UKL di kecamatan secara terus menerus menjalankan inovasi atau tidak, apakah UKL selalu berkoordinasi baik dengan KUA serta dapat memberikan masukan terhadap UKL yang memiliki kendala dalam menjalankan inovasi, perlunya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan meminta rekapitulasi laporan khusus layanan pass nikah setiap bulannya bagi seluruh UKL kecamatan hal ini dapat mendorong kontinuitas layanan di masing-masing layanan

Ucapan Terima Kasih

1. Papaku tercinta Yudi Canova, Mamaku tercinta Eni Yuliani, dan adik-adiku tersayang Bagas Prasetyo dan Dhea Agustin yang menjadi motivasi terbesar penulis dalam hidup, selalu memberikan kasih sayang, dukungan dan doa kepada penulis.
2. Bapak Dr. Roni Ekha Putera, S.IP, M.PA dan ibu Wewen Kusumi Rahayu, S.AP, M.Si selaku pembimbing I dan II yang dengan sabar dan tulus meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya memberikan bimbingan, masukan dan saran sehingga penulis dapat menyelesaikan artikel ini.
3. Bapak dan Ibu Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan, UKL Kecamatan Koto XI Tarusan, UKL Kecamatan Ranah Pesisir, UKL Kecamatan Lengayang, Kementerian Agama Kabupaten Pesisir Selatan, KUA Kecamatan Koto XI Tarusan, KUA Kecamatan Ranah Pesisir, dan KUA Kecamatan Lengayang serta masyarakat kabupaten Pesisir Selatan yang telah bersedia memberikan data dan informasi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan artikel ini.
4. Semua pihak yang telah membantu menyelesaikan artikel ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Inovasi Pelayanan Publik “Salam Sapa Ke Pintu Rumah” Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan

Referensi

1. Adawiyah, Putri Robiatul. (2018). Inovasi Dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwang: Jurnal Politico, Vol. 18 No 2
2. Basuki, Johanes. 2013. *Budaya Pelayanan Publik*. Jakarta: Penerbit Hartomo Media Pustaka.
3. Hisbani, N. A., Karim, M., & Malik, I. (2015). Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang. Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik, 1(3)
4. Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
5. Suwarno, Y. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.
6. Buku Inovasi Disdukcapil Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2020
7. Laporan Ombudsman Tahun 2019
8. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik