

# DIALOGUE

JURNAL ILMU ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN PUBLIK

Perbandingan Frekuensi Dublikasi Daftar Pemilih Tetap Pemilu  
Implementasi Kebijakan Pengembangan Pariwisata  
Inovasi Pelayanan Publik Bidang Pariwisata  
Analisis Partisipasi Stakeholder  
Inovasi Pelayanan Publik Dispendukcapil  
Inovasi Pelayanan Publik Pada Dinas Perindustrian Koperasi dan UMKM  
Evaluasi Rencana Kerja SKPD  
Kajian Pengelolaan E-Gov  
Analisis Kebijakan Pengelolaan Obyek Wisata  
Identifikasi Kondisi dan Upaya Peningkatan Pelayanan Publik

**MAGISTER ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

## INOVASI PELAYANAN PUBLIK DISPENDUKCAPIL DI KABUPATEN KUDUS

Dyah Lituhayu<sup>1</sup>

### **Abstract**

*Bureaucracy reform have be done by the bureaucracy in Indonesia as an effort to improve public services. This reform requirement the state apparatus must be innovate, as a form responsibility to improving public services. The research aims to describe the innovations that have been made DISPENDUKCAPIL, in providing services adminduk (soceity of data administration). Today is still a tendency for public dissatisfaction with the services provided by the government. Innovation in the sense of a simple understanding indicate organizational changes that lead to the goodness that had not been there.*

*The results showed that DISPENDUKCAPIL have to innovate in providing of public seVICES Inovasi is implemantation of "model jemput bola" The model is shaped shuttle to the center and down to the society.*

*The inovation model are changes of organizational system and human resources services, as based ond changes of mind-set for service. This model, has been the services of adminduk is more faster.*

**key words** : public service; inovation

### **PENDAHULUAN**

Isu pelayanan publik saat in Pelayanan publik dewasa ini menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan pelayanan publik di Indonesia terkesan "*stagnant*" sedangkan implikasinya sangatlah luas dalam kehidupan ekonomi, politik, sosial budaya dan lain-lain. Pelayanan publik menjadi fokus karena berhadapan dan bersentuhan langsung dengan masyarakat seperti halnya pada pelayanan perijinan, kependudukan, pelayanan kesehatan, pelayanan pendidikan dan bentuk pelayanan lainnya.

Pencatatan peristiwa-peristiwa vital di Indonesia sangat bergantung pada peran kantor ini, kelahiran memerlukan akte lahir, setelah dewasa memerlukan KTP. Sampai saat ini data hasil registasi penduduk masih mempunyai kelemahan, oleh karena itu pelayanan di kantor ini perlu ditingkatkan, sekaligus mencari inovasi untuk pelayanannya agar validitas data benar-benar bisa dicapai. Sementara ini masyarakat umum dalam pemahaman mengenai administrasi kependudukan masih menganggap sekedar pengurusan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga saja, sementara pengurusan kepemilikan kutipan akte kelahiran bagi seluruh anggota keluarganya, kurang dianggap penting.

Kondisi masyarakat yang demikian inilah menuntut hadirnya pemerintah yang mampu memnuhi berbagai tuntutan masyarakat, agar sebagai penyelenggara pelayan publik benar-benar bisa diwujudkan demi kepentingan masyarakat.

#### **PERUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian yang telah disebutkan pada latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian Inovasi Pelayanan Publik Dispendukcapil Kabupaten Kudus dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pelayanan public sektor kependudukan yang diseelenggaraan di Dispendukcapil Kabupaten Kudus ?
2. Faktor-factor apa yang berkontribusi dalam Inovasi bidang Pelayanan Publik di Dispendukcapil Kudus?

#### **LANDASAN TEORI**

Pelayanan publik dengan kualitas tinggi membutuhkan pemerintahan yang kuat, untuk mampu menjalankan fungsi pemerintahan dengan efektif (Ohmae, 2005). Pemerintahan yang kuat berperan sebagai fasilitator yang mengarahkan, mengelola pemerintahan yang memampukan/ memberdayakan *stakeholder* dengan semangat kewirausahaan (Osborne, Gaebler, 1993). Kualitas pelayanan publik yang rendah membuka peluang penyelewengan kekuasaan publik yang menyebabkan biaya transaksi bisnis menjadi tinggi sehingga daya saing rendah. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan masyarakat yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

dilal  
pem  
kete  
pela  
  
seda  
bagi  
pent  
kepa  
deng  
seba  
sumt  
rasa  
samp  
perw  
diara  
gover  
yang  
perub  
  
kaitar  
1. P  
p  
2. P  
n  
n  
P  
perbai  
baru d  
penelit  
sampa  
publik  
memua  
artikel  
yang d  
tahun :  
In  
mengai  
Suwitri,

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan dimana penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.

Reformasi birokrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan yang sedang bergulir saat ini menempatkan pelayanan publik sebagai bagian dari agenda nasional. Reformasi birokrasi menjadi bagian penting ketika dikaitkan dengan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat. Makna ini lebih jelas ketika mengkaitkannya dengan misi aparat birokrasi yang bertujuan memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat, dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia, sehingga bisa memberikan kesejahteraan dan rasa keadilan pada masyarakat banyak. Kata Reformasi Birokrasi sampai saat ini masih menjadi idola yang didambakan perwujudannya oleh sebagian besar masyarakat Indonesia yang diarahkan pada terwujudnya efisiensi, efektivitas, dan *clean government*. Reformasi ini diarahkan pada perubahan masyarakat yang termasuk didalamnya masyarakat birokrasi, dalam pengertian perubahan ke arah kemajuan.

Oleh sebab itu, yang paling mendesak untuk direformasi dalam kaitannya antara pelayanan publik dan good governance adalah:

1. Perubahan mindset perilaku birokrasi politik dari budaya penguasa menjadi budaya pelayanan.
2. Perubahan prosedur pelayanan dan misi melayani, dari mengendalikan perilaku menjadi mempermudah warga memperoleh layanan.

Perubahan struktur organisasi menjadi struktur yang mendukung perbaikan kinerja organisasi Inovasi merupakan konsep yang relatif baru dalam literatur administrasi publik (*public administration*). Hasil penelitian David Mars (dalam Lee, 1970) mengungkapkan bahwa sampai tahun 1966 tidak ditemukan publikasi dari tulisan administrasi publik yang mengulas tentang inovasi. Adapun literatur klasik yang memuat konsep inovasi dalam konteks reformasi antara lain adalah artikel "*Innovation in Bureaucratic Institutions*" tulisan Alfred Diamant yang dimuat dalam jurnal *Public Administration Review (PAR)* pada tahun 1967.

Inovasi menunjukkan adanya perubahan organisasi yang mengarah ke kebaikan, perubahan yang belum pernah ada (Sri Suwitri, 2015)

Selain itu, adalah buku karya Caiden yang berjudul "Administrative Reform", diterbitkan pada tahun 1969. Dalam bukunya tersebut, Caiden menguraikan inovasi sebagai bagian dari reformasi administrasi (*administrative reform*). Beberapa tulisan tersebut menandai mulai diperhatikannya inovasi oleh para pakar administrasi publik. Hanya saja, konsep inovasi kemudian masih belum cukup populer dalam ranah administrasi publik dan reformasi administrasi. Inovasi populer dalam bidang tersebut baru pada dekade terakhir.

## PEMBAHASAN

Kabupaten Kudus sebagai salah satu Kabupaten di Jawa Tengah terletak diantara 4 (empat) Kabupaten yaitu di sebelah utara berbatasan dengan Kabupaten Jepara dan Kabupaten Pati, sebelah Timur Kabupaten Pati, sebelah selatan dengan kabupaten Grobogan dan Kabupaten Pati serta sebelah barat berbatasan dengan kabupaten Demak dan Jepara. Jumlah penduduk di kabupaten Kudus pada tahun 2013 tercatat sebesar 797.003 jiwa, terdiri dari 394.382 jiwa laki-laki (49,48 %) dan 402.621 jiwa perempuan (50,52%).

Perbaikan pelayanan pada masyarakat berkaitan dengan agenda reformasi yang dilakukan di tingkat kabupaten Kudus memang sudah dilakukan, dan ini merupakan komitmen dari kepala daerah. Hasil temuan lapangan menunjukkan bahwa hampir semua dinas yang ada di Kabupaten Kudus sudah mengagendakan adanya inovasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dan bagi DISPENDUKCAPIL hal ini memang merupakan suatu keharusan. Pemahaman keharusan, karena dinas ini merupakan dinas yang langsung benar-benar dibutuhkan masyarakat dalam kaitannya pemberian layanan data administrasi awal tentang kependudukan.

Dalam penelitian ini informan yang dipilih adalah : Sekda; Kadinas; Sekertaris Dinas; Staff; dan Masyarakat

## TANGGAPAN TENTANG REFORMASI

Langkah awal untuk mengetahui apakah suatu kantor sudah melakukan suatu inovasi maka harus dimulai dari fenomena tentang pelaksanaan reformasi birokrasi, sebab Analisa ini tidak terlepas dari fenomena yang digunakan untuk menggali data, yang berkaitan dengan :

- Komitmen pemimpin terhadap inovasi
- Perubahan *mindset* perilaku birokrasi
- Perubahan prosedur pelayanan dan misi melayani

Terbuka terhadap masukan internal maupun eksternal tanpa pemahaman atau pelaksanaan reformasi birokrasi maka jelas inovasi akan mustahil dapat dilaksanakan oleh sebuah kantor.

Pada dasarnya kalau reformasi birokrasi itu memang sudah dilakukan di Pemkab Kudus, karena bapak bupati sendiri yang mengharuskan kita semua melakukan ini dalam rangka memberikan pelayanan yang maksimal bagi masyarakat. Bupati tidak sekedar memimpin atau memerintah, tetapi bapak bupati juga memberikan contoh, sehingga kami sebagai bawahan akan merasa malu kalau tidak bertindak melakukan reformasi dalam kaitannya pemberian pelayanan kepada masyarakat. Bapak bupati mempunyai jadwal yang pasti untuk melakukan diskusi dengan warga masyarakat, yaitu setiap hari Rabu Kabupaten Kudus sebenarnya sudah sejak lama melakukan reformasi birokrasi dalam rangka memberikan pelayanan yang maksimal sekaligus merubah *mindset* pegawai bahwa mereka adalah aparatur pemerintah yang harus memberikan pelayanan. Inilah sebenarnya yang menjadi kunci penting pemerintah kabupaten dalam rangka melakukan reformasi birokrasi. Tanpa ada keinginan untuk berubah pola pikir pegawai maka akan mustahil pemerintah melakukan inovasi maupun perubahan-perubahan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Apabila pola pikir pegawai sudah berubah maka proses inovasi akan mudah pula untuk dilaksanakan, sebab inovasi ini mengatarkan pegawai untuk melakukan berbagai terobosan dalam upaya meningkatkan pelayanan.

### KOMITMEN PIMPINAN

Pada dasarnya berdasarkan teori dalam organisasi bahwa model kepemimpinan akan sangat mempengaruhi perilaku para bawahan, karena seorang pemimpin pada dasarnya bisa menjadi teladan (*role model*); memberi dukungan; menciptakan iklim yang kondusif; sekaligus bersama-sama mengembangkan kapasitas diri dan pegawai untuk berinovasi. Pada saat ini gaya kepemimpinan jelas akan sangat mempengaruhi keberhasilan suatu organisasi, tentunya demikian juga dengan organisasi publik. Dalam hal ini adalah pemerintahan di Kabupaten Kudus.

Kabupaten Kudus pada prinsipnya sangat mendukung kebijakan dari pemerintah pusat yang mengemukakan perlunya reformasi birokrasi dalam upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat, dan ini benar benar sudah kami lakukan. Bupati juga sangat mendukung kebijakan ini. Langkah awal yang dilakukan bupati

selama 24 jam . Guna menjalin komunikasi yang baik kepada masyarakat, bapak bupati juga sudah membuat jadwal terencana bahwa setiap hari Selasa mengadakan pertemuan langsung dengan warga dan para pengusaha, guna menggali beberapa inspirasi dan masukan dari masyarakat .

Untuk kegiatan inovasi dari dinas ini pada dasarnya sudah dilakukan sejak lama, pemahaman inovasi disini berkaitan dengan salah satu tupoksi yaitu pembuatan e-ktp. Proses e-ktp telah membawa konsekwensi untuk segera melakukan berbagai macam cara agar masyarakat segera mendapat ktp yang baru. Namun demikian kendala sejak dicanangkan sampai saat ini dinas menyadari masih banyak kekurangan. Kekurangan ini bukan merupakan kesalahan internal dari DISPENDUKAPIL, tetapi justru faktor eksternal yang secara nasional memang menjadi hambatan. Hal ini juga menimpa kabupaten Kudus, salah satu kendala yang kami hadapi dalam pelayanan e-ktp adalah kekurangan blanko, blanko ini sebenarnya berasal dari pusat. Dinas tinggal menerima, tetapi kenyataannya selalu kurang. Inilah yang menyebabkan pelayanan kami tidak maksimal terkadang kami sulit menjelaskan pada masyarakat.

Keterlambatan pelayanan yang terjadi bukan karena petugas yang malas, melainkan secara teknis kekurangan blanko yang berasal dari pusat. Dan sistem pencetakan blanko serta proses pengirimannya menggunakan model triwulan ternyata menghambat bagi para pelaksana di tingkat bawah.

Karena banyaknya keluhan masyarakat tentang lambannya pembuatan e-ktp ini dinas harus segera mencari solusi, solusi untuk mengantisipasi kekurangan blanko e-ktp ini terpaksa dinas harus melakukan model jemput bola pergi ke Jakarta. Model jemput bola ini merupakan langkah baru , karena kuota untuk Kudus masih kurang maka kami diambilkan jatah untuk Kabupaten Klaten dan wilayah Sulawesi.

Pemberian blanko dari jatah untuk untuk wilayah lain karena proses pencetakannya untuk kabupaten tersebut belum selesai. Untuk kab Kudus kalau harus menunggu pengadaan yang model triwulan jelas akan mempengaruhi pemberian layanan pada masyarakat.

Meskipun sudah menggunakan model jemput bola, tetapi blanko untuk e-ktp belum mencukupi. Meskipun ada tambahan 9.000 formulir, tetapi kami harus tetap selektif dalam penggunaan ataupun pemberian ke pada masyarakat. Kami membuat kebijakan 100

lembar  
kekurang  
kependu  
benar-  
BPJS se

Has  
tidak ha  
kependu  
pinadah.  
dengan  
dari pe  
masyara

Untu  
oleh din  
masyaral  
kelahiran  
selama ii  
kelahiran  
ini justru

**Perubah**

Diliha  
bahwa u  
pegawai  
mereka s  
dasar dal  
ini maka t  
kepada m.  
Kondisi b  
desain bir  
masyarakat

Inova  
memberika  
nomer te  
masyarakat  
membutuh  
oleh karen  
Pemberian  
dalam upay

Pada  
ditumbuhka  
masyarakat

ambar perhari. Selain model jemput bola untuk mengatasi kekurangan blanko kita juga menerbitkan surat keterangan tentang pendudukan tanpa batas waktu. Sedangkan untuk keperluan yang benar-benar mendesak seperti untuk umroh ataupun pengurusan BPJS segera kita buatkan KTPL sebagai pengganti.

Hasil lapangan menunjukkan inovasi yang sudah dilakukan dinas tidak hanya inovasi dalam pemberian KTP saja, tetapi juga data pendudukan yang lain misalnya kematian, kelahiran maupun surat nikah. Inovasi dalam tugas pelayanan pemberian KTP ini berkaitan dengan untuk pencapaian kepuasan masyarakat, sebab konsep awal dari pelayanan harus mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Akte Kelahiran

Untuk akte kelahiran banyak sekali terobosan yang dilakukan oleh dinas. Sebab tantangan utama tentang akte kelahiran ini, masyarakat masih menganggap tidak sepenting KTP. Padahal akte kelahiran dimasa-masa mendatang jelas sangat diperlukan, dan selama ini yang sering benar-benar merasa perlu membuat akte kelahiran ini apa bila berkaitan dengan pembagian harta waris, dan ini justru sering dilakukan oleh warga keturunan.

#### **Perubahan *mindset* pimpinan**

Dilihat dari fenomena ini, maka hasil dilapangan menunjukkan bahwa untuk pemerintahan Kabupaten Kudus pola pikir para pegawainya sudah diberikan pengarahan oleh bapak bupati bahwa mereka sebagai PNS yang harus memberikan pelayanan menjadi dasar dalam bekerja setiap harinya. Dengan didasari pola pikir seperti ini maka tujuan utama dari pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat jelas akan mudah tercapai.

Kondisi birokrasi di Indonesia yang masih menggambarkan adanya desain birokrasi yang memang tidak dipersiapkan sebagai "pelayan masyarakat" (Ahmad Ainur Rohman dkk, 2008:75)

Inovasi lain yang juga sudah dilakukan dalam upaya memberikan pelayanan kepada masyarakat ialah dengan membuka nomer telpon untuk pengaduan langsung, kita ini abdi masyarakat, maka kita harus siap kapanpun apabila masyarakat membutuhkannya, bapak bupati mempunyai no telpon pengaduan oleh karena itu kami yang ditingkat dinas juga mempunyai .

Pemberian no tlp untuk sms langsung merupakan suatu langkah dalam upaya untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Pada prinsipnya dalam diri setiap pegawai Pemkab harus ditumbuhkan rasa untuk memberikan pelayanan yang maksimal bagi

bahwa kotak komplain yang disediakan tidak terisi, dengan demikian ini merupakan gambaran bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang sudah kami berikan. Inovasi yang dilakukan itu sebenarnya sudah sejak lama diterapkan, sebab sebagai bentuk jemput bola yang ada dengan pemberian pelayanan mobil keliling untuk e-ktp yang sudah kami operasionalkan sejak tahun 2013. Ini merupakan upaya antisipasi agar semua masyarakat yang tinggal di pelosok pedesaan bisa terlayani. Meskipun operasionalnya tidak sampai jam kantor jam 16.00

Kalau di desa pelayanan hanya sampai jam 14.00 mbak, setelah jam itu di desa jelas sudah sepi. Jadi bukan karena kami tidak mau memberikan pelayanan, tetapi memang masyarakatnya yang sudah sepi.

Selain inovasi dalam kerangka pelayanan untuk e-ktp juga dilakukan inovasi untuk penerbitan akte kelahiran, untuk penerbitan akte kelahiran selama ini sudah dilakukan berbagai cara guna masyarakat tahu akan arti pentingnya akte kelahiran ini. Masyarakat masih banyak yang belum sadar akan arti pentingnya akte kelahiran ini, sehingga mereka terkadang tidak langsung membuat permohonan setelah anak lahir. Masyarakat biasanya membuat permohonan pada saat mereka benar-benar.

Hasil wawancara di atas menunjukkan sebagai inovasi yang sudah dilakukan dinas berkaitan dengan pelayanan pembuatan KTP. Dan sesuai dengan tupoksi dinas, sebenarnya tidak hanya inovasi dalam pemberian KTP saja, tetapi juga data kependudukan yang lain misalnya kematian, kelahiran maupun surat pinadah. Inovasi dalam tugas pelayanan pemberian KTP ini berkaitan dengan untuk pencapaian kepuasan masyarakat, sebab konsep awal dari pelayanan harus mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat.

### **Akte Kelahiran**

Untuk akte kelahiran banyak sekali terobosan yang dilakukan oleh dinas. Sebab tantangan utama tentang akte kelahiran ini, masyarakat masih menganggap tidak sepenting KTP. Padahal akte kelahiran dimasa-masa mendatang jelas sangat diperlukan, dan selama ini yang sering benar-benar merasa perlu membuat akte kelahiran ini apa bila berkaitan dengan pembagian harta waris, dan ini justru sering dilakukan oleh warga keturunan.

Inovasi lain yang juga sudah dilakukan dalam upaya memberikan pelayanan kepada masyarakat ialah dengan membuka nomer telpon untuk pengaduan langsung, hal ini dikemukakan oleh kadinas. Inovasi yang dilakukan itu sebenarnya sudah sejak lama di

terapk  
pembe  
operas  
agar s  
terlaya  
16.00  
Se  
dilakuk  
akte k  
masyar  
Ma  
penting  
langsun  
biasany  
membu  
ataupur  
Ma:  
data ac  
kecuali  
mereka  
cepat, i  
periksa  
terpenuh  
Kon  
dalam a  
semaksir  
waktu pe  
yang ber  
kembali  
sesuai de  
proses. H  
nama, se  
mengalan  
kelengkap  
masyarak  
menyebab  
Inova  
melakukka  
bentuk inc  
Perny  
dilakukan

kan, sebab sebagai bentuk jemput bola yang ada dengan layanan pelayan mobil keliling untuk e-ktp yang sudah kami operasionalkan sejak tahun 2013. Ini merupakan upaya antisipasi agar semua masyarakat yang tinggal di pelosok pedesaan bisa melayani. Meskipun operasionalnya tidak sampai jam kantor jam 10.

Selain inovasi dalam kerangka pelayanan untuk e-ktp juga dilakukan inovasi untuk penerbitan akte kelahiran, untuk penerbitan akte kelahiran selama ini sudah dilakukan berbagai cara guna agar masyarakat tahu akan arti pentingnya akte kelahiran ini.

Masyarakat masih banyak yang belum sadar akan arti pentingnya akte kelahiran ini, sehingga mereka terkadang tidak langsung membuat permohonan setelah anak lahir. Masyarakat biasanya membuat permohonan pada saat mereka benar-benar membutuhkan, misalnya pada saat anak mau mencari sekolah ataupun pada saat akan mencari pekerjaan.

Masyarakat kita itu terkadang aneh, mereka mengagap bahwa data administrasi tentang kependudukan itu tidak begitu penting kecuali KTP. Padahal akte kelahiran itu jelas juga penting. Kalau mereka membutuhkan tiba-tiba maka mereka minta dilayani yang cepat, ini jelas tidak mungkin dalam arti secara teknis kita harus memeriksa terlebih dahulu persyaratan-persyaratannya apakah sudah terpenuhi.

Kondisi seperti yang dikemukakan diatas inilah sering dialami, dalam arti dalam memberikan pelayanan dinas sudah berusaha semaksimal mungkin sesuai dengan tupoksi berkaitan dengan lama waktu pelayanan, namun demikian apabila persyaratan administrasi yang berupa lampiran identitas tidak lengkap, jelas berkas akan kami kembalikan. Sebagai misal terkadang nama yang tercantum tidak sesuai dengan nama yang ada di KTP jelas hal ini tidak bisa kita proses. Harus ada klarifikasi dari yang bersangkutan soal perubahan nama, sebab akte ini berlaku sepanjang orang tersebut ada apabila mengalami perubahan harus segera direvisi, dan menunggu kelengkapan surat-surat sebagai syarat diterbitkannya akte ini masyarakat tidak segera melengkapi, inilah sebenarnya yang menyebabkan lama.

Inovasi untuk pelayanan selama ini pada dasarnya sudah lama dilakukan, sebab dengan model "jemput bola" mobil keliling sebagai bentuk inovasi dalam proses pelayanan, dulu belum ada.

mendatangi masyarakat. Dengan menggunakan mobil keliling ini sebenarnya telah melakukan proses sosialisasi agar masyarakat benar-benar paham akan arti pentingnya surat-surat administrasi kependudukan sebagai suatu identitas yang harus dimiliki oleh setiap warga negara.

Sebenarnya kemaun inovasi melakukan ini sangat besar agar kita mendapatkan validitas data yang benar, dengan sosialisasi akan arti pentingnya administrasi kependudukan diharapkan masyarakat sadar akan arti pentingnya administrasi, sehingga kalau suatu saat surat-surat data tentang kependudukan diperlukan masyarakat sudah ada atau siap.

### **Inovasi perubahan prosedur pelayanan dan misi melayani**

Berdasarkan pemahaman bahwa inovasi juga berkaitan dengan perubahan prosedur pelayanan ternyata di kantor DISPENDUKCAPIL sudah dilakukan sesuai temuan lapangan yang dijawab oleh kadinas maupun staff yang mengatakan pada prinsipnya mereka sudah melakukan perubahan prosedur pelayanan sebagai bentuk dukungan atas kebijakan bupati untuk melakukan inovasi. Prosedur yang berubah antara lain dalam permohonan e-ktp kalau selama ini masyarakat harus antri sejak pagi hari jam 5 dengan sistem mengumpulkan nomer urut hal ini tidak lagi terjadi sebab dengan sistem ini masyarakat bisa mengantri berjam-jam, oleh karena prosedur ini sudah dirubah dengan mengurangi jumlah pemohon ataupun antrian. Hal ini dilakukan sebagai bentuk konsekwensi saat dinas melakukan terobosan inovasi jemput bola langsung ke pusat untuk meminta tambahan blanko untuk pemohon e-ktp, dimana pada saat bertemu dengan pihak pusat sudah diberi masukan agar blanko tambahan ini digunakan seefisien mungkin. Pemahaman efisien ini kalau benar-benar diterapkan dalam memberikan pelayanan e-ktp jelas tidak mungkin.

Model inovasi yang sudah dilakukan dinas dengan menjemput bola, meminta tambahan quota blanko permohonan e-ktp merupakan solusi untuk memecahkan masalah lamanya jatah blanko yang akan diterima kabupaten karena jadwalnya adalah triwulan ketiga, padahal warga sebagai pemohon tidak mungkin paham dan dijelaskan tentang hal ini. Maka blanko tambahan yang diterima kabupaten Kudus diambilkan dari kabupaten lain yang kebetulan jumlah pemohonnya belum banyak, yaitu kabupaten Klaten dan wilayah Sulawesi.

Selain prosedur permohonan e-ktp yang tadinya sistem antrean yang panjang sejak pagi, perubahan prosedur juga dilakukan bagi

permo  
permo  
banyak  
sering  
membu  
Sehingi  
mereka  
kebutu  
membe  
bersama  
dinas h  
lampirar  
Misalnya  
pemohor  
menyeba  
Mod  
implemer  
jo UU No  
Penduduk  
membawa  
masyarak  
sangat sul  
**Terbuka I**  
Pada  
peningkata  
memberika  
dibutuhkan  
berlaku. De  
seperti pen  
pada layana  
surat-surat  
Berdasa  
pelayanan  
DISPENDUK  
terobosan b  
administrasi  
maupun int  
menginkan p  
dalam pelaya  
oleh karena  
kinerja pegaw

mohonan pembuatan akte kelahiran. Perubahan prosedur permohonan akte kelahiran ini perlu dilakukan mengingat masih banyak warga yang belum mengerti arti pentingnya surat ini, jadi sering kali terjadi masyarakat baru memohon akte setelah mereka membutuhkan misalnya untuk mendaftarkan sekolah maupun pekerjaan. Sehingga tidak jarang masyarakat minta segera dilayani padahal mereka datangnya saja sudah mepet dalam arti tingkat kebutuhannya mendesak, akibatnya dinas tidak mungkin memberikan pelayanan yang cepat, sebab dalam waktu yang bersamaan banyak pemohon. Padahal untuk pemohon akte ini pihak dinas harus-benar-benar mencermati dan meneliti syarat-syarat lampiran administrasi yang terkadang masyarakat sendiri tidak siap. Misalnya terjadi perbedaan nama antara KTP dengan nama orang tua pemohon jelas ini tidak mungkin cepat prosesnya, kondisi ini menyebabkan layanan penerbitan akte terkadang tidak bisa cepat.

Model jemput bola dengan mobil keliling ini merupakan implementasi sesuai yang tercantum dalam UU No 23 Tahun 2006 dan UU No 24 tahun 2013 salah satu tujuannya memberikan Pelaporan Penduduk Yang Tidak Mampu Melaporkan Sendiri. Regulasi ini membawa konsekuensi bahwa pemda harus bisa menjangkau lapisan masyarakat meskipun terkadang terkendala oleh letak geografis yang sangat sulit.

#### **Terbuka pada masukan internal dan eksternal**

Pada dasarnya suatu inovasi dilakukan karena dalam upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah harus memberikan pelayanan publik (*public service*) yang sangat dibutuhkan warga negara sesuai dengan konstitusi yang berlaku. Dengan tarif yang sesuai perekonomian rakyat, layanan jasa seperti pendidikan dan kesehatan harus siap sedia. Ini juga berlaku pada layanan administrasi semisal pembuatan KTP; akte kelahiran dan surat-surat lainnya. (Ahmad Ainur dkk, 2008)

Berdasarkan pendapat di atas dilapangan menunjukkan bahwa pelayanan untuk kepentingan administrasi yang menjadi tugas DISPENDUKAPIL sudah dilaksanakan secara baik. Hal ini terbukti terobosan baru dalam kaitan dengan inovasi dibidang pelayanan administrasi ini sudah dilakukan sesuai dengan masukan eksternal maupun internal. Masukan eksternal adalah masyarakat yang menginginkan pelayanan yang cepat. Hal ini sudah dibuktikan terutama dalam pelayanan KTP. Kepuasan masyarakat menjadi suatu tuntutan oleh karena itu secara internal ini juga digunakan untuk memacu

Hasil lapangan yang menunjukkan kekurangan blanko bisa diatasi dengan mengeluarkan surat keterangan pengganti KTP, tujuan pengeluaran surat keterangan ini agar warga bisa segera mengurus kepentingannya dengan berpegang pada surat keterangan yang dikeluarkan secara resmi oleh DISPENDUKCAPIL, dan ini sifatnya sementara sambil menunggu blanko KTP. Keinginan masyarakat ini merupakan bukti yang menunjukkan bahwa inovasi pelayanan dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dan untuk masyarakat kabupaten Kudus surat keterangan sementara ini biasanya digunakan untuk pengurusan BPJS maupun untuk umroh.

Suatu hal yang sangat menarik adalah mobil keliling yang digunakan untuk pelayanan sampai masuk ke desa-desa ternyata jam kerjanya hanya sampai jam dua, padahal kalau sesuai dengan peraturan dinas selesai jam kerja bukan jam dua. Inilah gambaran bahwa kita memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat. Bagi masyarakat desa jam dua keatas sudah sepi. Dan model pelayanan langsung mendatangi masyarakat ternyata sangat bermanfaat dan masyarakat cukup puas.

Bukti keterbukaan yang sudah dilakukan oleh DISPENDUKCAPIL adalah juga menyediakan layanan pengaduan on line SMS yang setiap saat bisa dilakukan oleh masyarakat, dan pihak dinas segera menanggapi untuk ditindaklanjuti. Pada prinsipnya para pegawai DISPENDUKCAPIL secara internal sudah ditanamkan bahwa jangan sampai keluhan masyarakat langsung mengadu ke bapak bupati. Dan pola pikir pegawai sudah dibangun bahwa DISPENDUKCAPIL satu-satunya kantor yang mengurus penduduk dari hidup sampai mati. Dengan kesadaran seperti ini maka setiap pegawai sudah tahu akan kewajiban dan tanggung jawabnya.

Namun demikian ada satu keluhan masyarakat yang sampai saat ini belum bisa dipenuhi oleh DISPENDUKCAPIL, yaitu kenyamanan gedung, dalam arti masyarakat kalau mengadu bukan berkaitan dengan pelayanan administrasi yang memang menjadi tanggung jawab dinas. Justru yang sering dikeluhkan oleh masyarakat tentang gedung DISPENDUKCAPIL yang berkaitan dengan penyediaan lahan parkir. Hal ini memang sudah disadari, sebab kantor ini menempati gedung bekas DPRD yang usianya sudah 25 tahun, jelas ini tidak nyaman. Namun pihak kantor tidak bisa menjanjikan kapan akan meningkatkan prasarana fasilitas ini parkir ini. Sebab kewenangan untuk membangun gedung jelas ada ditingkat atas dalam hal ini bapak Bupati dana jajaran DPRD karena jumlah anggaran untuk membangun sebuah gedung jelas sangat besar.

## PENUTUP Kesimpulan

Dari  
inovasi da  
dengan pe  
komitmen  
tetapi juga  
bupati mak  
Inovasi  
bola'. Jemp  
kebawah a  
selama ini  
tugas dan  
pembuatan  
Model :  
Kekura  
harus i  
wilayah  
Munggu  
pember  
Inovasi  
untuk kor  
informasi bi  
teaka inov  
Irokrasi kon  
Tanpa  
emerintah  
lakukan, ka  
eran dinas  
masyarakat  
Kontribu  
an juga tida  
bab pegirim  
menghabat p  
ngsung men  
lam permoh  
Selain itu  
la untuk n  
ayanan atai  
suai denga  
pendudukan

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Dari hasil lapangan maka DISPENDUKCAPIL sudah melakukan inovasi dalam bidang proses dan prosedur, selain itu juga berkaitan dengan perubahan pola pikir. Inovasi ini bisa dilaksanakan karena ada komitmen dari pimpinan yang tidak sekedar ngomong atau perintah tetapi juga memberikan contoh. Adanya contoh langsung dari bapak bupati maka mau tidak mau dinas juga melakukan.

Inovasi yang dilakukan adalah dengan melakukan "model jemput bola". Jemput bola ini baik untuk dinas ke pusat ataupun dinas turun kebawah atau langsung kemasyarakat, sebab dinas sadar bahwa selama ini masyarakat belum benar-benar paham dan tahu akan tugas dan peranan DISPENDUKCAPIL yang berkaitan dengan pembuatan langsung adminduk.

Model jemput bola adalah :

- Kekurangan blanko KTP segera minta langsung kepusat tanpa harus mengunggu jatah yang datang, dan ini di ambilkan dari wilayah Sulawesi dan Klaten yang kebetulan quota masih ada.
- Menggunakan mobil keliling untuk sosialisasi program sekaligus pemberian layanan.

Inovasi yang dilakukan oleh DISPENDUKCAPIL merupakan bentuk komitmen pemerintah daerah dengan melaksanakan reformasi birokrasi, sebab tanpa melakukan reformasi birokrasi maka inovasi tidak mungkin dilakukan. Sebab dalam reformasi birokrasi komitmen dan pola pikir menjadi hal yang penting.

Tanpa komitmen dan perubahan pola pikir para aparatur pemerintah atau pegawai maka mustahil inovasi bisa dilakukan, karena kedua faktor ini saling berkait untuk menjalankan peran dinas dalam memberikan pelayanan adminduk bagi masyarakat

Kontribusi inovasi membuat pelayanan e-ktp tidak perlu antri dan juga tidak harus menunggu jatah qota blanko yang dari pusat, sebab pengiriman blanko yang menggunakan sistem triwulan sangat menghambat proses pelayanan pembuatan KTP. Model jemput bola langsung meminta kepusat jelas sangat menguntungkan masyarakat dalam permohonan KTP tidak harus menunggu lama.

Selain itu dengan adanya mobil keliling sebagai model jemput bola untuk mengatasi masyarakat yang tidak bisa menjangkau pelayanan atau bagi penduduk yang tidak mampu melaporkan sendiri

Maka dapat disimpulkan bahwa inovasi yang dilakukan berkaitan dengan sistem pelayanan dan SDM yang ditunjukkan dengan kemaun mereka memberikan pelayanan dengan memberikan MODEL PELAYANAN JEMPUT BOLA.

### Rekomendasi

1. Model pelayanan jemput bola sebaiknya tetap dilakukan, terutama bagi masyarakat yang memang tidak bisa menjangkau sendiri untuk mendapatkan pelayanan adminduk.
2. Agar data kependudukan tidak simpang siur dalam kaitan dengan validitasnya sebaiknya antar dinas terkait harus meningkatkan koordinasinya.
3. Segera direalisasi pembangunan gedung ,agar kenyamanan masyarakat saat mengurus administrasi kependudukan menjadi nyaman, sebab selama ini gedung DISPENDUK CAPIL sudah tidak layak lagi baik interior maupun bangunannya dan juga fasilitas lahan parkir kendaraan.

### DAFTAR PUSTAKA

Ainur Rahmad R dkk, 2008. Reformasi Pelayanan Publik, Program Sekolah Demokrasi. Malang

Caiden, Gerald E. 1991. Administrative Reform Comes of Age. Walter de Gruyer. New York

Dwiyanto, Agus. 2002. Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan. Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta

Denhardt, Robert B. dan Janet V. Denhardt. 2000. "The New Public Service : Service Rather than Steering" Public Administration Review.

\_\_\_\_\_. 2011. Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi. Gramedia. Jakarta.

Effendi, Sofian. 2010. Reformasi Tata Pemerintahan : Menyiapkan Aparatur Negara untuk Mendukung Demokratisasi Politik dan Ekonomi Terbuka. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta

Ferlie, Erwan. 2009. Hand Book of Public Management. Oxford Amerika

Huxly, Osborn, Malthus. 2004. Ledakan Penduduk Dunia, Prinsip prinsip Kependudukan dan Pengendaliannya, Nuansa. Yogyakarta.