

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PENYAJIAN DATA

Penulis melakukan penelitian mengenai inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan kabupaten semarang tentang pelayanan akta jadi antar rumah (Aji Arum). Pada bab ini, penulis akan memaparkan hasil penelitian yang diperoleh secara kualitatif berdasarkan observasi, wawancara dan dokumentasi yang telah dilakukan kepada beberapa narasumber atau informan. Pada penelitian ini informan ditentukan sesuai dengan kebutuhan penelitian serta dinilai kompeten dalam memberikan informasi. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan daftar pertanyaan wawancara (*interview guide*), yang berisi daftar pertanyaan berdasarkan fenomena penelitian yang akan diteliti. Daftar pertanyaan tersebut disusun berdasarkan indikator inovasi yang telah ditentukan. Hasil dari penelitian yang diperoleh kemudian akan diuraikan dalam bentuk jawaban dari hasil wawancara dengan informan atau narasumber. Penulis juga melakukan dokumentasi berupa foto atau gambar yang diambil secara langsung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang.

3.1 Identifikasi Informan

Informan yang dipilih berasal dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang yang terdiri dari beberapa posisi dan jabatan dalam organisasi dan masyarakat (pengguna pelayanan). adapun identifikasi informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 3.1
Identifikasi Informan Pegawai Dispendukcapil Kabupaten Semarang

No	Nama	Jabatan
1	Dra. Retno Widuri Inspirasi	Kabid. Pelayanan Pencatatan Sipil
2	Suroso, SH	Kasi Kelahiran dan Kematian
3	Radit Sutiawan	Petugas Pengiriman

Tabel 3.2
Identifikasi Informan Masyarakat Pengguna Pelayanan

No	Nama	Alamat
1	Bapak Amin	Kecamatan Ambarawa
2	Bapak Johan	Kecamatan Bawen

Tabel di atas menunjukkan informan yang dipilih oleh penulis sebagai narasumber/ informan penelitian. Informan dalam penelitian ini terdiri dari Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil, Kasi Kelahiran dan Kematian, Petugas Pengiriman. Kemudian untuk menilai tingkat kepuasan dan kualitas serta informasi lebih mendalam dari pelaksanaan inovasi pelayanan akta jadi antar rumah (Aji Arum) maka dibutuhkan informasi dari narasumber atau masyarakat yang telah menggunakan inovasi pelayanan Aji Arum.

3.2 Pelaksanaan Inovasi Akta Jadi Antar Rumah (Aji Arum)

Aji Arum merupakan singkatan dari akte jadi antar rumah, yaitu salah satu inovasi yang diselenggarakan oleh Dispendukcapil Kabupaten Semarang. Aji Arum mulai diterapkan sejak Februari 2018, di mana inovasi Aji Arum untuk memberikan keterjangkauan dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran bagi masyarakat. Pada proses pelaksanaannya masyarakat cukup memasukan berkas ke Kecamatan dan dari Kecamatan akan dikirim ke Dispendukcapil Kabupaten

Semarang yang kemudian akan diproses, setelah akta jadi maka akan langsung dikirim ke rumah yang bersangkutan melalui POS. Inovasi Aji Arum melayani 16 kecamatan dari 19 kecamatan yang ada di Kabupaten Semarang. Khusus untuk Kecamatan Ungaran Barat, Ungaran Timur dan Jambu tidak memakai pelayanan Aji Arum karena prosesnya ambil langsung ke Dispendukcapil Kabupaten Semarang. Aji Arum fokus melayani warga yang berada di daerah yang jauh dari pusat Kota Kabupaten Semarang.

Kehadiran inovasi ini diharapkan dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan serta terwujudnya tertib administrasi di Kabupaten Semarang. Oleh karena itu untuk mengetahui lebih dalam mengenai pelaksanaan inovasi Aji Arum yang diselenggarakan oleh Dispendukcapil Kabupaten Semarang, berikut ini akan dipaparkan pelaksanaan inovasi Aji Arum berdasarkan fenomena penelitian terkait karakteristik inovasi, yaitu sebagai berikut :

3.2.1 Relative Advantage atau Keuntungan Relatif

Relative advantage atau keuntungan relatif, yaitu sebuah inovasi harus memiliki keunggulan dan nilai lebih dibandingkan inovasi yang ada sebelumnya. Harapan hadirnya inovasi dalam suatu pelayanan adalah sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat yang lebih efektif dan efisien dibandingkan pelayanan sebelumnya. Salah satu inovasi yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Semarang adalah inovasi Aji Arum atau kepanjangan dari akta jadi antar rumah yang merupakan inovasi dalam

pembuatan akta kelahiran bagi anak yang baru lahir dengan mengantar langsung akta yang sudah jadi ke rumah penduduk yang bersangkutan. Inovasi ini bertujuan untuk menjangkau masyarakat yang rumahnya berada jauh dari Dispendukcapil sehingga tidak perlu jauh-jauh lagi datang ke Dispendukcapil, hanya cukup mengantar persyaratan ke Kecamatan kemudian dari Kecamatan diantar langsung ke Dispendukcapil Kabupaten Semarang, seperti yang dijelaskan oleh Ibu Retno Widuri Inspirasi selaku Kabid Pelayanan pencatatan Sipil :

“Dari sisi keterjangkauan masyarakat kita cari itu, karena ada Permendagri yang baru no 19 tahun 2018 itu selain diharapkan pelayanan cepat, cepat itu jadi langsung sehari, itu klo itu tidak memungkinkan juga ada azas keterjangkauan ... Memang di kabupaten Semarang kami belum bisa kaitanya dengan proses lebih dari ketentuan yang ada diregulasi karena keterbatasan SDM pastinya mangkanya kami mengambil itu sisi keterjangkauan, keterjangkauan itu berarti kita memberi pelayanan dikecamatan atau membuka pelayanan di Kecamatan supaya masyarakat cukup sampai kecamatan tidak perlu sampai ke ungaran seperti itu ibukota kabupaten gitu. Terus kemudian itu juga menghemat biaya pastinya karena hanya datang di Kecamatan sekali untuk akte yang jadi seperti brandnya Aji Arum (akta jadi antar rumah) jadi cukup nunggu di rumah” (Wawancara hari Rabu, 10 Oktober 2018)

Berdasarkan pernyataan di atas dapat diketahui bahwa tujuan diselenggarakannya inovasi Aji Arum adalah untuk memberikan keterjangkauan dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran bagi masyarakat. Beberapa kecamatan di Kabupaten Semarang letaknya jauh dari pusat Kabupaten seperti Kecamatan Kaliwungu sehingga mengakibatkan sebagian masyarakat malas mengurus akta kelahiran dengan alasan jarak dan ongkos yang mahal. Oleh karena alasan tersebut Dispendukcapil Kabupaten Semarang membuka pelayanan di Kecamatan, masyarakat hanya cukup mengurus

sampai di Kecamatan dan dari Kecamatan akan mengirim ke Dispendukcapil dan setelah akta jadi maka akan dikirim langsung ke rumah yang bersangkutan melalui POS. Inovasi ini telah memberikan keuntungan lebih dibandingkan inovasi sebelumnya serta diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik dengan memberikan pelayanan lebih efektif dan efisien bagi masyarakat, seperti yang dijelaskan oleh Bapak Suroso, SH selaku Kasi Kelahiran dan Kematian :

“Biaya wira wirinya kan butuh ongkos lebih efisien waktu efisien biaya dan lebih efektif ya karena biasanya kan orang harus bolak balik ini sudah cukup di kecamatan nanti akta jadi baru kita kirim ke alamat tujuan. Kemungkinan baru kabupaten sini lah yang baru merasakan Aji Arum (akta jadi antar rumah), permohonan di kecamatan dari kecamatan kirim ke dinas kependudukan dan pencatatan sipil lewat pos nanti akta jadi baru dikirim ke alamat yang bersangkutan” (Wawancara hari Rabu, 10 Oktober 2018)

Hadirnya inovasi Aji Arum yang diselenggarakan oleh Dispendukcapil Kabupaten Semarang telah memberikan keuntungan lebih dibandingkan inovasi sebelumnya. Inovasi ini meringankan masyarakat dalam mengurus pembuatan akta kelahiran terutama bagi masyarakat yang rumahnya jauh dari pusat Kabupaten karena tidak perlu wira wiri yang membutuhkan banyak waktu dan biaya. Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh Ibu Retno Widuri Inspirasi selaku Kabid Pelayanan pencatatan Sipil :

“akta yang sudah masuk ke dinas itu tidak perlu diambil tetapi nanti yang bersangkutan menunggu karena akte kelahiran yang jadi itu akan diantar sampai ke alamat rumah oleh kantor pos. masyarakat diuntungkan secara material hemat karena hanya datang sekali ke kecamatan, kemudian efisien waktu, moneynya juga efisien. Bagi dinas cakupan kepemilikan akte kelahiran lebih tinggi/ meningkat karena hasil akhirnya keluarnya akte presentasi meningkat” (Wawancara hari Rabu, 10 Oktober 2018)

Manfaat penerapan inovasi Aji Arum lainnya yang diperoleh masyarakat adalah penerbitan akta kelahiran juga akan disertai dengan pemberian KK baru dan KIA (Kartu Identitas Anak). Bagi pemerintah dalam hal ini adalah Dispendukcapil, inovasi ini diharapkan dapat meningkatkan cakupan kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Semarang. Pernyataan tersebut diperkuat oleh bapak Amin salah satu masyarakat yang telah merasakan pelayanan inovasi Aji Arum :

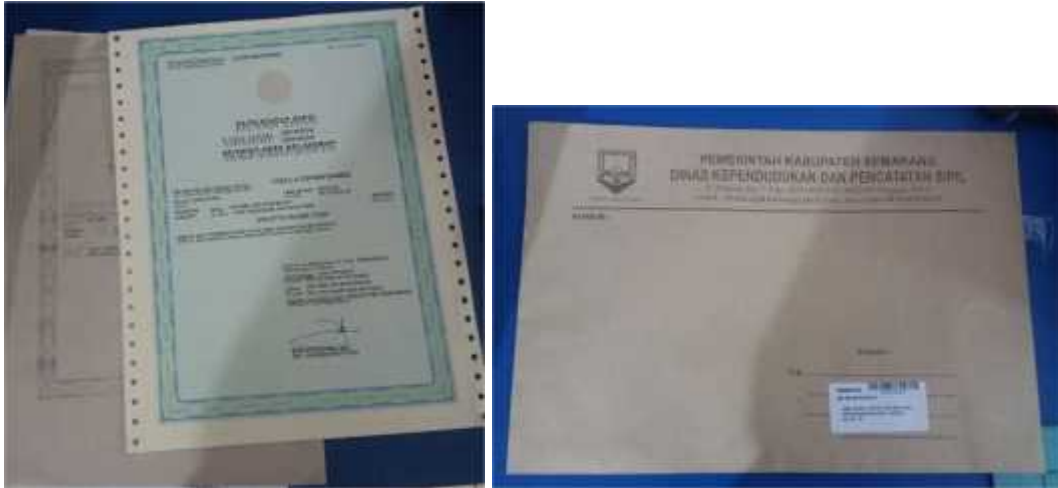
“Iya setelah ada inovasi ini tentu sangat membantu ya mas, rumah saya kan jauh di Ambarawa jadi kalau mau ke Ungaran kan jauh mas, kadang waktunya itu loh mas, terus jaraknya juga jauh. Setelah ada ini kan pelayanannya lebih mudah terus ditunggu nanti ada yang ngantar ke rumah” (Wawancara hari Senin, 15 Oktober 2018)

Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh bapak Johan selaku pengguna inovasi Aji Arum :

“Menurut saya ya sangat bagus mas, dulu anak pertama saya itu ya saya harus bolak balik ke ungaran buat ngurus-ngurus berkas, kan jauh, sekarang sudah ada program ini kan menurut saya sudah ada peningkatan, lebih mudah cuman ngurus di kecamatan, irit uang juga” (Wawancara hari Senin, 17 Oktober 2018)

Berdasarkan pernyataan informan di atas dapat disimpulkan bahwa masyarakat telah merasakan manfaat dari pelaksanaan inovasi Aji Arum. Informan juga telah merasa puas sejak dilaksanakannya inovasi Aji Arum dalam pembuatan akta kelahiran karena pelayanannya yang menjangkau masyarakat dengan mengantar langsung akta kelahiran ke rumah penduduk. Berikut adalah foto akta kelahiran yang sudah jadi dan siap untuk diantarkan kepada masyarakat :

Gambar 3.1
Akta Kelahiran Siap Antar



Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2018

Inovasi Aji Arum tidak serta merta muncul begitu saja tetapi melalui proses dan evaluasi dari inovasi sebelumnya sebagaimana pernyataan disampaikan oleh Ibu Retno Widuri Inspirasi selaku Kabid Pelayanan pencatatan Sipil :

“sebelum ada Aji Arum itu semuanya proses di dinas masuk dan diambil, kemudian kita ada inovasi di awal 2017 akta itu bisa masuk di Kecamatan, tetapi akta yang jadi kita kirim ke kecamatan tidak ke rumah tetapi ternyata inovasi itu tidak berjalan mulus setelah kita evaluasi akhirnya ada inovasi yang baru lagi kita ganti tidak diantar ke kecamatan tapi kita lagi membahagiakan masyarakat akhirnya cukup masuk sekali datang ke kecamatan menunggu nanti diantar ke rumah” (Wawancara hari Rabu, 10 Oktober 2018)

Dispendukcapil selalu berupaya untuk memberikan kepuasan bagi masyarakat. Sebelum ada Aji Arum semua proses pelayanan mulai dari memasukan berkas sampai pengambilan akta dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil langsung. Kemudian diawal tahun 2017 Dispendukcapil melakukan inovasi yang proses masuk dan pengambilan akta dilakukan di kecamatan namun inovasi ini tidak berjalan mulus. Oleh karena

itu sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat di awal tahun 2018 Dispendukcapil melakukan terobosan, masyarakat cukup masukan berkas di kecamatan setelah akta jadi langsung dikirim ke rumah yang bersangkutan. Inovasi Aji Arum merupakan salah satu wujud keseriusan Dispendukcapil yang diharapkan dapat memberi kepuasan bagi masyarakat serta terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas.

3.2.2 Compability atau Kesesuaian

Menurut Roger (dalam Yogi, 2008:16), Sebuah inovasi sebaiknya memiliki sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang ada sebelumnya. Hal tersebut dimaksudkan agar inovasi sebelumnya tidak dibuang begitu saja, namun inovasi yang lama dapat menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Disamping itu juga dapat membantu mempermudah inovasi yang baru dalam melakukan proses adaptasi dan pembelajaran secara lebih cepat. Pada sektor publik sebuah inovasi harus selaras dan sesuai dengan peraturan-peraturan yang berlaku dan kebutuhan masyarakat agar inovasi tersebut dapat diterima dan diimplementasikan dengan baik. Inovasi Aji Arum dalam pelaksanaannya telah disesuaikan dengan peraturan perundang-undangan sebagaimana pernyataan dari Ibu Retno Widuri Inspirasi selaku Kabid Pelayanan pencatatan Sipil :

“Ada undang-undangnya ada UU no. 23 th 2006, UU no. 24 th 2013, perubahan UU 23, nanti bisa dilengkapi ada Permendagri no. 61 th 2015, Perdanya ada no. 7 th 2016 peraturan bupatinya ada” (Wawancara hari Rabu, 10 Oktober 2018)

Berdasarkan pernyataan di atas dapat diketahui bahwa inovasi Aji Arum terkait pelayanan pembuatan akta kelahiran yang dilakukan oleh Dispendukcapil Kabupaten Semarang pada pelaksanaannya telah dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku yaitu :

1. UU No. 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
2. Permendagri No. 61 Tahun 2015 tentang Persyaratan, Ruang Lingkup dan Tata Cara Pemberian Hak Akses serta Pemanfaatan Nomor Induk Kependudukan (NIK), Data Kependudukan dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik.
3. Permendagri No. 9 Tahun 2016 Tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran
4. Perda Kabupaten Semarang No. 7 Tahun 2016 atas perubahan atas Perda Kabupaten Semarang No. 7 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Sebuah inovasi pelayanan publik tidak mengharuskan suatu penemuan baru, akan tetapi inovasi juga dapat berupa suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual, artinya inovasi tidak terbatas dari awalnya tidak ada kemudian muncul gagasan dan praktik inovasi, tetapi inovasi juga dapat berupa hasil dari perluasan inovasi yang ada sebelumnya. Inovasi pada pelayanan publik biasanya bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat serta untuk mengatasi permasalahan-permasalahan yang ada pada inovasi sebelumnya. Inovasi Aji Arum yang diselenggarakan oleh

Dispendukcapil Kabupaten Semarang pada pelaksanaannya masih terdapat kesesuaian dengan inovasi sebelumnya. Pernyataan tersebut sebagaimana disampaikan oleh Bapak Suroso, SH selaku Kasi Kelahiran dan Kematian :

“Pada pelaksanaan inovasi Aji Arum persyaratan masih sama tapi mungkin alurnya yang agak berbeda dulu kalau pelayanan langsung disini sekarang cukup lewat kecamatan saja tetapi untuk persyaratan seperti surat pengantar, fotocopy KK segala macam tetap sama” (Wawancara hari Rabu, 10 Oktober 2018)

Berdasarkan pernyataan informan di atas diketahui bahwa tidak ada perbedaan dalam persyaratan pembuatan akta kelahiran namun setelah berlakunya inovasi Aji Arum terjadi sedikit perbedaan dalam hal alur pelayanan yang dulu harus datang ke Dispendukcapil langsung sekarang cukup untuk mengurus akta kelahiran di Kecamatan saja. Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh Ibu Retno Widuri Inspirasi selaku Kabid Pelayanan pencatatan Sipil :

“Semuanya sama cuma keterjangkauan masyarakat untuk proses aktenya sudah tidak terlalu jauh, jadi dari UU kaitanya dengan pelayanan publik itu ada satu, yaitu keterjangkauan jadi kalau kita tidak bisa melaksanakan percepatan atau lebih cepat dari waktu yang ditentukan oleh regulasi itu bisa memilih yang lain antaranya keterjangkauan. Memang di Kabupaten Semarang kami belum bisa kaitanya dengan proses lebih dari ketentuan yang ada diregulasi karena keterbatasan SDM pastinya mangkanya kami mengambil itu sisi keterjangkauan, keterjangkauan itu berarti kita memberi pelayanan dikecamatan atau membuka pelayanan di Kecamatan supaya masyarakat cukup sampai kecamatan tidak perlu sampai ke ungaran seperti itu ibukota kabupaten gitu. Terus kemudian itu juga menghemat biaya pastinya karena hanya datang di Kecamatan sekali untuk akte yang jadi seperti brandnya Aji Arum (akta jadi antar rumah) jadi cukup nunggu di rumah“ (Wawancara hari Rabu, 10 Oktober 2018)

Senada dengan bapak Suroso bahwa yang membedakan inovasi Aji Arum dengan inovasi sebelumnya adalah pada alur pelayanannya, yang

sekarang lebih terjangkau bagi masyarakat. Keterjangkauan bagi masyarakat adalah tujuan dari diadakannya inovasi Aji Arum di mana Dispendukcapil membuka pelayanan di tiap-tiap Kecamatan di Kabupaten Semarang agar masyarakat tidak perlu jauh-jauh datang ke Dispendukcapil. Ibu Retno mengakui bahwa saat ini Dispendukcapil belum bisa menyelenggarakan pelayanan yang cepat karena keterbatasan SDM, tetapi dalam hal peningkatan kualitas pelayanan Dispendukcapil melakukannya dari sisi keterjangkauan. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa inovasi yang sekarang merupakan penyempurnaan dari inovasi yang sebelumnya di mana masyarakat cukup datang sekali ke Kecamatan dan kemudian menunggu di rumah sampai akta jadi akan langsung diantar ke rumah bersangkutan.

Sebuah inovasi pelayanan publik tidak hanya dilihat dari kesesuaian dengan peraturan dan peningkatan pelayanan saja, namun juga penyesuaian dengan kebutuhan penerima pelayanan. kesesuaian inovasi Aji Arum dengan kebutuhan masyarakat dapat diketahui dari pernyataan Ibu Retno Widuri Inspirasi selaku Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil :

“Iya kita mengharapkan seperti itu jadi sudah tidak ada komplek lagi saya tidak mengurus akta kelahiran, saya harus ke ungaran, saya nggak ada biaya memang rumahnya jauh ada diperbatasan Boyolali misalnya yang paling jauh, saya tidak bisa karena berat di ongkos tapi sebetulnya sudah gratis tapi ongkos perjalanan itu juga bisa menjadi salah satu pegangan masyarakat alasan supaya dia tidak ngurus” (Wawancara hari Rabu, 10 Oktober 2018)

Berdasarkan pernyataan di atas dapat diketahui bahwa selama ini sebagian masyarakat di Kabupaten Semarang memiliki kendala dalam pembuatan akta kelahiran yaitu kendala jauhnya jarak dan biaya ongkos

sehingga hal tersebut sering dijadikan alasan oleh masyarakat yang belum mengurus akta kelahiran. Oleh karena itu, diterapkannya inovasi Aji Arum bertujuan untuk memberi pelayanan yang terjangkau bagi masyarakat sehingga dengan adanya inovasi ini kebutuhan masyarakat yang tadinya terkendala jarak dan ongkos dapat teratasi.

Pernyataan tersebut didukung oleh pernyataan yang disampaikan Bapak Radit Sutiawan selaku Staff Bidang Pelayanan Pencatatan sipil :

“Harapannya begitu mas, karena mereka juga bekerja ya jadi kadang nggak punya cukup waktu bolak balik sini. Jadi Aji Arum ini harapannya dapat memudahkan masyarakat lah, khususnya yang itu tadi yang punya pekerjaan” (Wawancara hari Rabu, 10 Oktober 2018)

Sebagaimana pernyataan yang disampaikan di atas bahwa masyarakat sangat membutuhkan pelayanan yang terjangkau karena sebagian masyarakat memiliki pekerjaan yang sulit untuk ditinggalkan terlebih masyarakat yang rumahnya jauh dari Dispendukcapil sehingga tidak memiliki cukup waktu untuk mengurus pembuatan akta kelahiran. Oleh karena itu, untuk mendekatkan pelayanan dengan masyarakat Dispendukcapil melalui inovasi Aji Arum membuka pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kecamatan dan akan mengantarkan langsung ke rumah masyarakat ketika akta sudah jadi. Pernyataan tersebut diperkuat oleh masyarakat yang pernah merasakan inovasi Aji Arum yaitu Bapak Amin :

“Iya sudah ngebantu mas, soalnya kalau bolak balik sana (Dispendukcapil) itu jauh mas, saya kan juga buruh mas jadi cari waktunya gitu susah” (Wawancara hari Senin, 15 Oktober 2018)

Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh Bapak Johan :

“Iya menurut saya sudah sesuai kebutuhan masyarakat, bawen ungaran kan lumayan mas kalau ginikan kita tidak harus bolak-balik ke ungaran sana lagi” (Wawancara hari Senin, 17 Oktober 2018)

Berdasarkan pernyataan dari informan di atas diketahui bahwa mereka telah merasa cukup puas dan terpenuhi kebutuhannya setelah adanya inovasi Aji Arum dengan memberikan pelayanan yang mudah dan terjangkau dibandingkan sebelumnya.

3.2.3 Complexity atau Kerumitan

Sebuah Inovasi biasanya mempunyai tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan inovasi terdahulu hal tersebut sebagaimana sifatnya yang baru/diperbaharui. Namun karena sebuah inovasi menawarkan cara yang berbeda dan lebih baik maka pada umumnya tingkat kerumitan tidak menjadi masalah yang begitu penting. Pada pelaksanaan inovasi Aji Arum yang diselenggarakan oleh Dispendukcapil Kabupaten Semarang tentu tidak terlepas dari adanya kerumitan dan kendala yang dihadapi, hal tersebut sebagaimana pernyataan dari Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil Ibu Retno Widuri Inspirasi :

“Semuanya sama cuma keterjangkauan masyarakat untuk proses aktenya sudah tidak terlalu jauh ...ada satu dua kita menemukan bahwa pertama pak pos itu tidak mengirim pada saat permohonan akta sudah dikecamatan kemudiannya di rekap sama petugas operator kecamatan kalau masuk hari ini misalnya idealnya sore nanti atau besok pak pos kan datang untuk mengambil itu supaya segera dikirim ke dinas tapi tidak semua di 19 kecamatan itu melakukan seperti itu satu itu pak pos tidak datang setiap hari dalam hal mengambil berkas-berkas ini. iya tidak semuanya setiap hari ada sih yang setiap hari tergantung pegawai posnya di masing-masing kecamatan. Kemudian pada saat sudah sampai disini kami sudah menyiapkan materinya sudah siap kirim pak pos tu juga tidak setiap hari datang. Ya idealnya kan harusnya seminggu 5 kali tapi bisa saja tidak maksimal 5 hari itu

datang. iya itu akhirnya kan menghambat ini dari sisi kerjasamanya pak posnya datangnya tidak rutin. Kemudian walaupun sudah mengambil mestinya barang itu surat itu kan dikirimnya ke alamat rumah tapi terkadang pak pos itu ada satu dua yang tidak mau mengantar sampe ke rumah tau sendiri kan mas di desa itu hanya rt/ rw dusun harusnya kalo sudah di pks (perjanjian kerjasama) hari itu harusnya dilakukan tapi kenyataan di lapangan ada satu dua permasalahan ternyata tidak dikirim sampai ke alamat yang bersangkutan malah di terima kan di desa sudah di desa kemudian nanti pak pos memberikan ke kadusnya jadi di kadusnya itu nanti di simpan dan tidak sempat ke orangnya, akhirnya orangnya mengeluhkan klo mengeluh gitu memang sudah kesepakatan kami klo ada keluhan biasanya mereka datang ke kecamatan nanti operatornya. Jadi akta itu tidak sampe rumah hanya sampe desa atau dibawa pak kadus seperti itu, itu permasalahan. Kemudian disisi lain kami petugas di dalam sendiri juga karena banyaknya itu memang ada satu dua yang akhirnya salah memasukan jadi alamatnya A data yang dimasukan B ada terjadi seperti itu” (Wawancara hari Rabu, 10 Oktober 2018)

Berdasarkan pernyataan di atas dapat diketahui bahwa perbedaan antara inovasi Aji Arum dengan inovasi sebelumnya adalah dari sisi alur pelayanannya namun persyaratan dan ketentuan yang harus dipenuhi pemohon dalam mengajukan akta kelahiran tetap sama sehingga dapat dikatakan inovasi ini tidak terlalu rumit. Hadirnya sebuah inovasi baru pasti akan diikuti pula dengan permasalahan baru, sebagaimana pernyataan Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil di atas bahwa pada pelaksanaannya inovasi Aji Arum dihadapkan pada beberapa kendala seperti pertama terkait dengan pihak pos yang tidak tepat waktu untuk antar jemput berkas yang sudah dipersiapkan. Kemudian berkas yang seharusnya diantar langsung ke masyarakat malah dititipkan kepada Kepala Desa/RT/RW yang kemudian oleh Kepala Desa/RT/RW tersebut didiamkan dan tidak langsung diantarkan kepada yang bersangkutan sehingga ada masyarakat yang mengeluh karena permasalahan tersebut. Kedua adalah terkait dengan kinerja dari petugas Dispdukcapil

sendiri yang terkadang keliru dalam memasukan berkas yang akan dikirimkan.

Pernyataan dari Ibu Retno di atas dibenarkan oleh Bapak Radit selaku Staff

Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil :

“dulu-dulu pernah sih misalnya isinya ada yang kurang atau salah pengiriman mungkin karena banyak dan harus kejar target pas kayak gini kan ada ini kan sesuai berkas pengajuannya kan misalnya mungkin pas apa eror ngetiknya atau gimana salah ketik atau salah tekan ya biasa kayak gitu nanti bisa direvisi lagi dikembalikan lagi direvisi dikembalikan lagi ke masyarakat” (Wawancara hari Rabu, 10 Oktober 2018)

Berdasarkan pernyataan Staff Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil di atas diketahui bahwa kerumitan pernah dialami oleh petugas saat proses penggabungan berkas yang akan dikirim. Hal tersebut bisa terjadi karena banyaknya berkas yang akan dikirim sehingga tidak jarang ada kekeliruan saat pengetikan ataupun saat menggabungkan berkas yang akan dikirim ke masyarakat. Oleh karena itu, pada saat kesalahan tersebut diketahui maka dari Dispendukcapil akan langsung memperbaiki dan mengembalikan lagi ke masyarakat. Pernyataan lainnya disampaikan oleh Bapak Suroso, SH selaku Kasi Kelahiran dan Kematian :

“Kadangkannya yang menarget kecamatan, kecamatan itu kadang yang mengoreksi itu ada yang kurang, misal persyaratannya yang masih kurang, kadang-kadang kalo sampai datanya kurang lengkap langsung dikoordinasikan lagi” (Wawancara hari Rabu, 10 Oktober 2018)

Kendala lain pada pelaksanaan inovasi Aji Arum adalah pada saat petugas melakukan pengecekan kelengkapan berkas, beberapa masyarakat masih ada yang belum melengkapi persyaratan-persyaratannya sehingga akta kelahiran belum bisa diproses. Oleh karena itu, masyarakat yang berkasnya belum lengkap akan dihubungi dan diminta untuk melengkapi berkas-

berkasnya. Beberapa kendala yang dialami oleh pegawai Dispendukcapil di atas tentu akan sangat berpengaruh pada pelaksanaan inovasi Aji Arum sehingga perlu segera dilakukan upaya untuk menindaklanjuti kendala-kendala tersebut.

Berdasarkan pernyataan informan di atas dapat diketahui bahwa ada beberapa kerumitan atau kendala dialami oleh pegawai Dispendukcapil yang tentu bisa menghambat pelaksanaan inovasi Aji Arum. Kerumitan ini mungkin juga dialami oleh masyarakat sebagai penerima pelayanan. Berikut pernyataan masyarakat yang pernah merasakan pembuatan akta kelahiran menggunakan inovasi Aji Arum, dari Bapak Amin warga Kecamatan Ambarawa :

“kendala nggak ada mas, persyaratannya saya lihat di kantor desa langsung saya urus. Yang lama paling minta surat pengantar sama *fotocopy* gitu mas” (Wawancara hari Senin, 15 Oktober 2018)

Pernyataan yang sama juga dikemukakan oleh Bapak Johan warga Kecamatan Bawen.

“ya menurut saya nggak begitu susah lah, persyaratannya saya tanya teman, terus langsung tak urus dari pada lama-lama mas nanti malas” (Wawancara hari Senin, 17 Oktober 2018)

Berdasarkan pernyataan dari beberapa informan di atas dapat diketahui bahwa tidak ada permasalahan atau kerumitan yang dialami masyarakat dalam pembuatan akta kelahiran. Hal ini karena persyaratan yang harus dipenuhi masyarakat cukup mudah dan semakin dipermudah dengan adanya inovasi Aji Arum karena akta yang sudah jadi akan langsung diantar ke rumah yang bersangkutan.

3.2.4 Triability atau Kemungkinan dicoba

Kualitas pada sebuah inovasi memang sangat penting. Inovasi yang berkualitas dapat dilihat dari bagaimana inovasi tersebut dapat memberikan kepuasan dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Inovasi hanya dapat diterima oleh publik apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang diterapkan sebelumnya. Keunggulan inovasi Aji Arum dibandingkan inovasi sebelumnya terletak pada proses pelayanan yang lebih terjangkau dan mudah bagi masyarakat. Pelayanan yang terjangkau, yaitu masyarakat yang ingin membuat akta kelahiran cukup mengurus sampai di kecamatan saja dan pelayanan yang mudah masyarakat cukup datang sekali kekecamatan, akta yang sudah jadi akan langsung diantar ke alamat yang bersangkutan.

Pada indikator ke empat dalam karakteristik inovasi ini menjelaskan bahwa suatu inovasi harus melalui melewati fase uji publik di mana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi. Diketahui bahwa inovasi Aji Arum (Akta Jadi Antar Rumah) yang diselenggarakan oleh Dispendukcapil Kabupaten Semarang merupakan pengembangan dari inovasi yang ada sebelumnya dan mulai diterapkan pada awal tahun 2018. Berikut pernyataan terkait indikator *triability* atau kemungkinan dicoba pada inovasi Aji Arum yang disampaikan oleh Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil Ibu Retno Widuri Inspirasi :

“Ya langsung aja mulai dilaksanakan awal tahun 2018 ini, nggak biasanya kaitannya dengan perjanjian kerjasama biasanya kan langsung setahun tapi sebelumnya itu perjanjian kerjasamanya itu bukan Aji

Arum tetapi akta jadi kita antarkan ke kecamatan tetapi setelah dikirim ke kecamatan itu kyanya tidak begitu maksimal akhirnya itu 2017 mas terus 2018 kita mulai pola berubah itu Aji Arum itu tidak lewat kecamatan tapi langsung ke alamat rumah. Jadi boleh dibilang startnya dari yang 2017 yang dikirim ke kecamatan itu tapi berpikiran untuk mengevaluasi tetapi tidak maksimal terus akhirnya pakai yang Aji Arum” (Wawancara hari Rabu, 10 Oktober 2018)

Berdasarkan pernyataan di atas bahwa tidak ada proses uji coba yang dilakukan oleh Dispendukcapil, awal tahun 2018 tepatnya bulan februari inovasi ini langsung diterapkan dan dilaksanakan. Evaluasi dalam inovasi publik sangat penting dilakukan untuk melihat sejauh mana pelaksanaan suatu inovasi. Hal tersebut tampaknya dilakukan oleh Dispendukcapil Kabupaten Semarang yang menyadari masih belum optimalnya pelayanan yang dilakukan sehingga pada awal tahun 2018 Dispendukcapil mengeluarkan inovasi Aji Arum yang memberikan kemudahan lebih dalam pelayanan bagi masyarakat dengan mengantarkan akta kelahiran yang sudah jadi langsung ke rumah masyarakat melalui POS. Inovasi Aji Arum tidak mengalami banyak perubahan dengan inovasi yang sebelumnya. Perbedaaan inovasi Aji Arum dengan yang sebelumnya hanya pada sasaran pengirimannya saja, namun inovasi ini sudah lebih baik dan ngena bagi masyarakat.

Terkait indikator *triability*/ kemungkinan dicoba berikut pernyataan dari masyarakat Kabupaten Semarang yang sudah pernah merasakan inovasi Aji Arum. Pernyataan pertama dari Bapak Amin warga Kecamatan Ambarawa :

“kalau itu saya kurang tau mas, waktu saya ke kecamatan saya langsung dikasih tau kalau pelayanannya seperti ini ... iya ngebantu

sangat membantu, nggak terlalu merepotkan lah mas“ (Wawancara hari Senin, 15 Oktober 2018)

Pernyataan kedua disampaikan oleh Bapak Johan warga Kecamatan Bawen :

“Kalau sosialisasi saya tidak tau, ini juga saya dikasih tahu teman kalau ada program yang ngantar ke rumah. Ya bagus mas, karena kan nggak perlu bolak balik ungaran buat ngurus akte” (Wawancara hari Senin, 17 Oktober 2018)

Upaya pemerintah untuk meningkatkan jumlah kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Semarang serius dilakukan dengan diterapkannya inovasi Aji Arum ini. Namun beberapa masyarakat di Kabupaten Semarang tidak mengetahui adanya inovasi Aji Arum sebelumnya, hal tersebut dikarenakan kurangnya informasi dan sosialisasi yang seharusnya dilakukan sebelumnya. Namun beberapa masyarakat yang pada awalnya tidak mengetahui adanya inovasi ini dan setelah menggunakannya masyarakat merasa puas dan menyambut positif hadirnya inovasi Aji Arum yang diselenggarakan oleh Dispendukcapil Kabupaten Semarang.

3.2.5 Observability atau Kemudahan Diamati

Sebuah produk inovasi harus dapat diamati dari segi bagaimana pelayanan tersebut dapat bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Pada indikator Observability (Kemudahan diamati) adalah untuk melihat sejauh mana inovasi Aji Arum bekerja dan memberikan keuntungan serta kemudahan bagi masyarakat yang ingin membuat akta kelahiran. Hadirnya inovasi akta jadi antar rumah (Aji Arum) yang diselenggarakan oleh Dispendukcapil Kabupaten Semarang memberikan keuntungan yang dapat diamati dari sisi pemerintah maupun masyarakat. Berikut pernyataan yang disampaikan oleh Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil Ibu Retno Widuri Inspirasi :

“ ... bagi kami pemerintah itu hasilnya itu ketahuannya dari tingkat kepemilikannya meningkat, dari segi pemerintah seperti itu berarti kan tingkat kependudukannya semakin baik kemudian kita nggak target sih tapi ya itu tadi targetnya tidak harus berapa itu tidak tetapi nanti kelihatannya di tingkat kepemilikannya itu, dari jumlah penduduk yang 1 juta sekian yang sudah memiliki akta berarti berapa itu kan presentasinya naik apa lagi yang penting itu juga kaitannya dengan cakupan kepemilikan akta yang pilihan utama itu 0-18 tahun usia anak itu harus mendekati 100% kita sih memang sudah 90% sekian tapi semoga naik lagi. Itu dari segi pemerintah dari segi masyarakat yang pasti yang itu tadi istilahnya biaya yang dikeluarkan itu perjalanan biaya yang dikeluarkan untuk perjalanan dari rumah ke tempat pelayanan itu pastinya sangat berkurang banyak karena hanya sampai ke kecamatan saja” (Wawancara hari Rabu, 10 Oktober 2018)

Inovasi Aji Arum merupakan penyempurnaan dari inovasi sebelumnya yang diharapkan dapat menghasilkan sesuatu yang lebih baik lagi. Keuntungan inovasi Aji Arum dapat dirasakan oleh masyarakat maupun pemerintah khususnya Dispendukcapil sebagai penyelenggara inovasi Aji Arum. Sebagaimana diketahui bahwa inovasi yang sekarang lebih efisien dibandingkan inovasi sebelumnya baik dari segi waktu, biaya serta jarak tempuh yang harus dilalui oleh masyarakat. Kemudian keuntungan juga dirasakan oleh pemerintah yang dapat dilihat dari tingkat kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Semarang. Berdasarkan pernyataan di atas saat ini cakupan kepemilikan akta kelahiran usia 0-18 tahun di Kabupaten Semarang sudah mencapai angka 90 % sehingga dapat dikatakan sudah melebihi target yang diharapkan. Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh Bapak Suroso, SH selaku Kasi Kelahiran dan Kematian :

“Ya dilihat dari presentasi kepemilikannya kalau sekarang kan sudah meningkat mas, buat targetnya ni 85 % usia 0-18 tahun dan sekarang sudah tercapai 90 % sudah meningkat” (Wawancara hari Rabu, 10 Oktober 2018)

Senada dengan pernyataan ibu Retno bahwa presentasi kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Semarang mengalami peningkatan. Pada saat ini kepemilikan akta kelahiran usia 0-18 tahun sudah meningkat menjadi 90 % sehingga angka tersebut sudah melampaui target yang sudah ditentukan oleh Dinkes Kabupaten Semarang yaitu sebesar 85 %.

3.3 Faktor Pendorong dan Penghambat Pelaksanaan Inovasi Aji Arum

Inovasi merupakan salah satu upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pada pelaksanaannya terdapat faktor-faktor yang dapat mempengaruhi inovasi, yaitu faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor pendukung akan memberikan pengaruh positif terhadap pelaksanaan inovasi dan sebaliknya faktor penghambat akan memberikan pengaruh yang negatif terhadap inovasi. Pada penelitian ini faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan inovasi akta jadi antar rumah (Aji Arum) oleh Dinkes Kabupaten Semarang, yaitu faktor organisasi, faktor budaya dan faktor manusia:

3.3.1 Faktor Organisasi

Dinkes Kabupaten Semarang membutuhkan individu-individu dan kelompok-kelompok yang kreatif, sehingga perlu menyiapkan lingkungan yang kondusif untuk inovasi dalam organisasi. Menurut Syafiie (2010:52) organisasi merupakan suatu wadah terselenggaranya administrasi yang di dalamnya terjadi kerjasama dan pembagian tugas yang dilakukan antar individu maupun kelompok. Aji Arum merupakan program yang terintegrasi yang melibatkan semua bidang yang ada di Dinkes Kabupaten

Semarang. Hal ini sebagaimana pernyataan yang disampaikan oleh Kabid

Pelayanan Pencatatan Sipil Ibu Retno Widuri Inspirasi :

“Iya semua bidang terlibat dari 3 bidang (Bidang pelayanan pendaftaran penduduk, bidang pelayanan pencatatan sipil dan bidang PIAK dan pemanfaatan kependudukan) itu terlibat. Jadi kaitannya dengan database itu kan sudah terintegrasi antara dakduk dan capil jadi walaupun semua yang mengoperasikan teman-teman di bidang capil tapi itu juga ada kaitannya dengan yang dakduk karena kaitannya dengan yang Aji Arum itu kan masuk didalamnya adalah pelayanan yang terintegrasi mengajukan proses akta kelahiran itu sekaligus juga proses pemberian NIK untuk bayi yang baru lahir yang belum punya NIK kemudian terbitlah datanya di KK kemudian di cetakan juga identitas anak yang masih 0-5 tahun jadi semuanya ikut sekretariat juga ikut dalam pengiriman karena pengiriman itu leadingnya di sekretariat untuk pks (Perjanjian Kerjasama) nya jadi semuanya terlibat tapi kalau di bilang presentase pasti banyak di Dispendukcapil karena memang itu tupoksinya di bidang pelayanan catatan sipil” (Wawancara hari Rabu, 10 Oktober 2018)

Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh Bapak Suroso, SH selaku Kasi

Kelahiran dan Kematian :

“Semua bidang terlibat, bidang kami input akta kelahirannya bidang piak untuk IT bidang dakduk untuk input KK terus untuk pengiriman kan lewatnya tu nya (sekretariat) jadi semua terlibat” (Wawancara hari Rabu, 10 Oktober 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan di atas dapat diketahui bahwa walaupun inovasi Aji Arum merupakan tanggung jawab dari bidang pencatatan sipil, namun program ini saling terintegrasi dengan semua bidang yang ada di Dispendukcapil, karena proses pengajuan akta kelahiran juga sekaligus pemberian NIK untuk bayi dan pembaharuan KK yang melibatkan bidang kependudukan dan Bidang PIAK (Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan) serta bagian sekretariat ikut dalam proses pengiriman akta kelahiran. Jadi sudah ada pembagian tugas yang cukup jelas

yang dilakukan oleh Dispendukcapil sehingga hal tersebut akan mempercepat proses penerbitan akta kelahiran bagi masyarakat di Kabupaten Semarang.

Dispendukcapil Kabupaten Semarang perlu memperhatikan hal-hal yang dapat menunjang pelaksanaan inovasi Aji Arum, seperti sumber daya manusia, sarana prasarana yang memadai, kesiapan anggaran dan lain sebagainya. Berikut pernyataan Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil Ibu Retno Widuri Inspirasi :

“Kendalanya lebih ke ini kita memang kekurangan SDM jadi kalo sarpras sih saya itu klise sih tapi memang kenyatannya seperti itu kalo untuk anggaran juga iya kemaren kalo tidak salah anggaran penetapan 2018 untuk perjanjian kerjasama yang dengan kantor pos itu kayaknya belum cukup untuk sampai Desember kemudian di anggaran perubahan di tambah. Jadi yang pasti masalah sdm sarpras itu klise tapi memang kenyataannya seperti itu, namun terus kita upayakan” (Wawancara hari Rabu, 10 Oktober 2018)

Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh Bapak Suroso, SH selaku Kasi Kelahiran dan Kematian :

“Mungkin jaringan mas kita butuh jaringan yang bagus buat input terus kendalanya kan sama kantor posnya kan terus harus ada biaya anggaran buat kirim karena anggaran masih kurang, buat sdm masih kurang, buat ahli IT sudah ada” (Wawancara hari Rabu, 10 Oktober 2018)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa pelaksanaan inovasi Aji Arum yang diselenggarakan oleh Dispendukcapil Kabupaten Semarang tampaknya belum berjalan begitu mulus beberapa kendala masih dihadapi seperti permasalahan jaringan, SDM, sarana dan prasarana serta ketersediaan anggaran untuk inovasi. Menurut Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil Dispendukcapil Kabupaten Semarang di atas persoalan

tersebut terus diupayakan untuk perbaiki agar proses pelayanan menjadi lebih baik lagi.

3.3.2 Faktor Budaya

Faktor budaya memiliki peran penting dalam merangsang dan memelihara inovasi, antara lain : adanya keseimbangan kesiapan menerima situasi dan kondisi yang ambigu, memiliki keterbukaan terhadap hal-hal yang belum kita ketahui dan berfokus pada perspektif sistem terbuka. Disamping itu budaya dalam organisasi diharapkan dapat menciptakan pelayanan yang berkualitas, dan dapat merubah *image* Dispendukcapil Kabupaten Semarang menjadi lebih baik. Dalam hal ini akan dijelaskan pengaruh faktor budaya yang diterapkan di Dispendukcapil Kabupaten Semarang terhadap pelaksanaan inovasi akta jadi antar rumah (Aji Arum). Berikut pernyataan Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil Ibu Retno Widuri Inspirasi :

“Ini loh mas apalagi di bidang administrasi kependudukan itu ada gerakan namanya GISA (gerakan indonesia sadar adminduk) lah GISA itu ada 4 item lah item yang terakhir adalah kita memberikan pelayanan menuju masyarakat bahagia berarti kan kami harus bahagia dulu yakan kalo kami bahagia ketemu siapapun pasti kita juga mengekpresikan bahagia itu jadi nanti kalo pun ada masyarakat yang datang dengan segala macam keluhan kalo kita memberikan solusi misalnya ditolak tetapi ada solusi kan mereka juga bahagia jadi begitu. Jadi kita harus melaksanakan tugas menuju masyarakat bahagia dan kuncinya kita harus bahagia dulu ora bahagia kok buat orang bahagia kan konsen itu ya” (Wawancara hari Rabu, 10 Oktober 2018)

Berdasarkan pernyataan dari informan di atas diketahui bahwa saat ini budaya organisasi yang diterapkan di Dispendukcapil adalah memberikan pelayanan menuju masyarakat bahagia. Maksudnya adalah pegawai Dispendukcapil ditekankan untuk melayani masyarakat dengan bahagia agar

masyarakat yang dilayani ikut merasakan bahagia. Kebahagiaan merupakan wujud dari kepuasan, ketika Dispendukcapil mampu memberikan solusi dari keluhan yang datang dari masyarakat serta disampaikan dengan ekspresi yang bahagia maka masyarakatpun akan ikut bahagia. Oleh karena itu, budaya ini ditekankan bagi seluruh pegawai di Dispendukcapil dalam melayani masyarakat.

Pernyataan lain juga disampaikan oleh Bapak Suroso, SH selaku Kasi Kelahiran dan Kematian :

“ya tentu kedisiplinan itu harus ditanamkan pada setiap pegawai seperti dalam berpenampilan rapi, datang tepat pada waktunya apalagi mas sekarang kan sudah ada finger print jadi nanti ketahuan, kerja keras juga dan seperti itulah mas. Jika nanti ada pelanggaran tentu aka ada teguran atau sanksi ya tergantung pelanggarannya apa” (Wawancara hari Rabu, 10 Oktober 2018)

Berdasarkan pernyataan di atas dapat diketahui bahwa kedisiplinan merupakan budaya yang harus ditanamkan dalam diri setiap pegawai. Kedisiplinan seperti berpenampilan rapi, tepat waktu, kerja keras dan lain sebagainya merupakan budaya yang diterapkan di Dispendukcapil Kabupaten Semarang sehingga dengan adanya budaya yang disiplin akan berpengaruh terhadap pelaksanaan inovasi akta jadi antar rumah (Aji Arum) menjadi lebih baik.

Budaya yang diterapkan di Dispendukcapil merupakan upaya untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas yang dilakukan seluruh pegawai Dispendukcapil Kabupaten Semarang sebagaimana pernyataan Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil Ibu Retno Widuri Inspirasi :

“Iya ini sudah kita lakukan, untuk setiap pegawai dalam melayani masyarakat harus seperti itu, seperti kata saya tadi kita harus bahagia dulu baru membahagiakan orang lain” (Wawancara hari Rabu, 10 Oktober 2018)

Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh Bapak Suroso, SH selaku Kasi

Kelahiran dan Kematian :

“Iya seharusnya begitu mas karena kedisiplinan ini kan suatu yang harus dimiliki setiap pegawai, mungkin sekali dua kali itu ada biasanya langsung ditegur” (Wawancara hari Rabu, 10 Oktober 2018)

Budaya organisasi bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan bagi masyarakat. Dpendukcapil Kabupaten Semarang telah menerapkan budaya disiplin dan melayani masyarakat dengan bahagia yang mana hal tersebut sudah dilakukan oleh seluruh pegawai Dpendukcapil Kabupaten Semarang walaupun terkadang sekali dua kali masih ada yang melanggar. Bagi pegawai yang melakukan pelanggaran biasanya akan diberikan teguran atau sanksi tergantung pelanggaran yang dilakukan.

3.3.3 Faktor Manusia

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang perlu melakukan investasi dalam pengembangan sumber daya manusia yang ada pada organisasi melalui pelatihan dan pengembangan, pendampingan *coaching* dalam organisasi serta memperhatikan kenyamanan dan keamanan kerja sehingga Dpendukcapil Kabupaten Semarang dapat mendorong pegawainya menjadi pribadi yang lebih inovatif.

Dpendukcapil Kabupaten Semarang di dalamnya terdapat tiga bidang yang masing-masing bidang memiliki peran dalam pelaksanaan inovasi Aji Arum. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting dalam

tercapainya inovasi Aji Arum. Secara kualitas pegawai Dispendukcapil sudah cukup memadai. Hal tersebut sebagai mana disampaikan oleh Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil Ibu Retno Widuri Inspirasi :

“Kekurangan kita secara kuantitas kalo kualitas memang sih sudah bagus cuma kalo hanya misalnya begini ya mas kita butuhnya misalnya 10 orang yang berkualitas tapi kita hanya punya 5 itu yang berkualitas ya tetap nggak nyampai kan harusnya sehari itu idealnya kita bisa proses misalnya 75 data yang di input kalo di kerjakan orang sepuluh kan ringan tapi kalo dikerjakan orang 5 kan capek kan terus nanti ada titik tertentu juga pasti mengalami penurunan secara manusiawi kan jadi secara jumlah sdm itu kita memang butuh banyak tetapi itu tidak memungkinkan. Kualitasnya iya saya jamin kualitasnya siap tapi ya itu kuantitasnya itu kurang” (Wawancara hari Rabu, 10 Oktober 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan yaitu Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dapat diketahui bahwa secara kuantitas atau jumlah pegawai yang ada Dispendukcapil masih kurang sehingga pelaksanaan tugas menjadi kurang maksimal. Kemudian untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan pegawai Dispendukcapil memberikan pelatihan-pelatihan kepada pegawainya. Hal tersebut sebagaimana yang disampaikan oleh Ibu Retno Widuri Inspirasi selaku Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil:

“Ada jadi itu undangan itu biasanya kan kita ada undangan dari provinsi atau dari pusat lah kita kirimnya biasanya kirimnya 2 atau 1 sesuai permohonan dari sana kita kirim bergilir jadi yang kemarin sudah gantian yang kemarin belum” (Wawancara hari Rabu, 10 Oktober 2018)

Berdasarkan pernyataan dari informan di atas, yaitu Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dapat diketahui bahwa Dispendukcapil mengirimkan pegawainya untuk mengikuti pelatihan yang biasanya diadakan oleh pemerintah provinsi atau pemerintah pusat. Jumlah pegawai yang dikirim

disesuaikan dengan undangan, dan pengiriman pegawai tersebut biasanya dilakukan secara bergilir sehingga semua pegawai mendapatkan jatah pelatihan.

Kenyamanan bekerja merupakan salah satu faktor penting dalam suatu keberhasilan individu dan juga organisasi. Bisa dipastikan para individu yang berhasil dalam pekerjaannya pasti merasakan nyaman sehingga individu tersebut bisa melaksanakan pekerjaan sesuai dengan yang diharapkannya atau bahkan melebihi ekspektasi pribadinya dan juga organisasinya. Berikut beberapa hal yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai Dispendukcapil yang disampaikan oleh Ibu Retno Widuri Inspirasi selaku Kabid Pelayanan

Pencatatan Sipil:

“Klo insentifnya ada lembur jadi karena memang harus melebihi jam kerja ya kalo nggak gitu malah nggak dikerjakan. Ada itu kemudian kalo ada acara makan bersama-sama keluar itu walaupun berapa bulan sekali setahun 2 kali, ruangan juga kita buat supaya nyaman jadi dibelakang itu tempat untuk back office kita tidak pisah-pisah antara tiga bidang itu jadi satu jadikan pada saat itu saat melaksanakan tugas bisa sambil komunikasi walaupun tapi tidak menjadi gangguan pada saat jadi saling guyon itu kan membuat semangat kan kalo satu kotak sendiri itu kan diam itu kan malah jadi boring” (Wawancara hari Rabu, 10 Oktober 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dapat diketahui bahwa Dispendukcapil memberikan insentif bagi pegawai yang bekerja lembur, melakukan kegiatan acara makan-makan untuk seluruh pegawai, pengaturan ruangan dengan menggabungkan antara tiga bidang yang ada di Dispendukcapil dengan harapan agar pegawai semangat dalam bekerja sehingga produktivitas kerja pegawai meningkat.