

BAB IV

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Pada bab ini akan dijelaskan lebih lanjut mengenai analisis pelaksanaan inovasi akta jadi antar rumah (Aji Arum) yang diselenggarakan oleh Dispendukcapil Kabupaten Semarang dan faktor-faktor apa saja yang menjadi pendorong dan penghambat dalam pelaksanaan inovasi akta jadi antar rumah (Aji Arum). Data-data yang telah diperoleh selama proses penelitian dianalisis sesuai dengan fokus dan kajian penelitian. Berikut akan jelaskan pelaksanaan inovasi Aji Arum berdasarkan fenomena penelitian terkait karakteristik inovasi :

4.1 Pelaksanaan Inovasi Akta Jadi Antar Rumah (Aji Arum) Oleh Dispendukcapil Kabupaten Semarang

Menurut Suwarno (2008:23) alasan organisasi publik perlu melakukan inovasi adalah untuk menjawab tuntutan akuntabilitas, transparansi dan berbagai prinsip *Good Governance* yang menggiring organisasi publik untuk meningkatkan kinerjanya lebih tinggi lagi. 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 bertujuan memberikan keterjangkauan dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran, hal tersebut sejalan dengan prinsip-prinsip pelayanan publik, yaitu memberikan kemudahan akses 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.

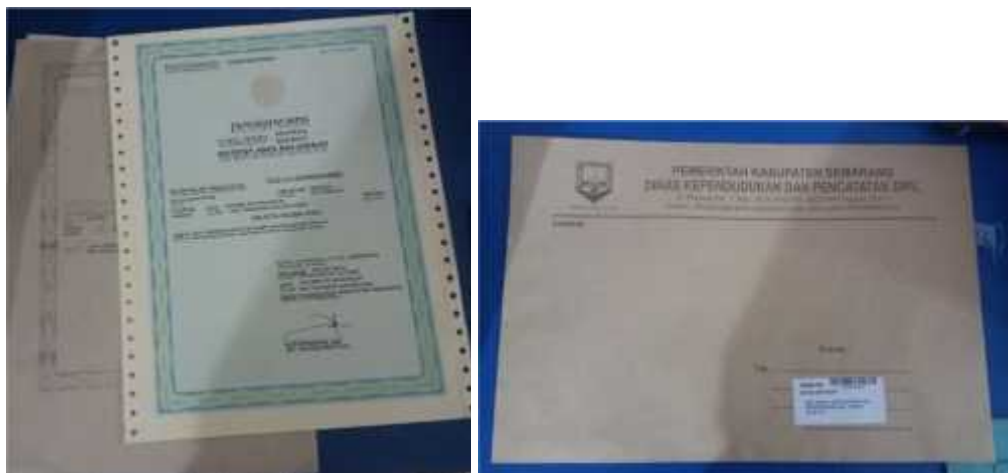
Kehadiran inovasi ini diharapkan dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan serta terwujudnya tertib administrasi di Kabupaten Semarang. Oleh karena itu untuk mengetahui lebih dalam mengenai pelaksanaan inovasi Aji Arum yang diselenggarakan oleh Dispendukcapil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

4.1.1 *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)

Relative Advantage (Keuntungan Relatif), Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain (Rogers dalam Suwarno 2008:16). Artinya inovasi akta jadi antar rumah (Aji Arum) yang diselenggarakan oleh pemerintah dalam hal ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang harus mempunyai keuntungan dibandingkan dengan inovasi sebelumnya.

Merangkum hasil wawancara dari para informan, dapat dinyatakan bahwa pada awal tahun 2018 pemerintah Kabupaten Semarang dalam hal ini Dispendukcapil membuat suatu terobosan pada pelayanan pembuatan akta kelahiran yaitu inovasi akta jadi antar rumah atau bisa disingkat “Aji Arum”. Tuntutan dan kebutuhan masyarakat yang selama ini belum terpenuhi untuk mendapatkan pelayanan pembuatan akta kelahiran yang mudah, murah, cepat dan terjangkau menjadi salah satu alasan diterapkannya inovasi Aji Arum. Jika sebelumnya masyarakat direpotkan dengan harus bolak balik Dispendukcapil untuk mengurus akta kelahiran, sekarang pengajuan pembuatan akta kelahiran cukup dilakukan di Kecamatan dengan membawa syarat-syarat yang telah ditentukan dan setelah akta jadi Dispendukcapil akan mengirimkan langsung ke rumah masyarakat yang bersangkutan melalui POS. Berikut adalah foto akta kelahiran yang sudah jadi dan siap untuk diantarkan kepada masyarakat :

Gambar 4.1
Akta Kelahiran Siap Antar



Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2018

Inovasi Aji Arum telah terbukti memberikan memberikan keuntungan bagi masyarakat dengan prosedur pelayanan yang lebih mudah, cepat karena masyarakat cukup mengajukan pembuatan akta kelahiran di Kecamatan saja dan hemat karena tidak dipungut biaya apapun serta tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan seperti ongkos untuk bolak balik Dispendukcapil di Kota Ungaran. Keuntungan lainnya yang diperoleh masyarakat adalah penerbitan akta kelahiran juga disertai dengan pemberian KK baru dan KIA (kartu identitas anak) yang dapat dimanfaatkan untuk mendapatkan pelayanan publik bagi anak usia 0-5 tahun dan 5-17 tahun. Hal tersebut sesuai dengan Permendagri No 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan dalam pasal 2 ayat 1 dan 2, yaitu:

- (1) Peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota.
- (2) Peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan melalui layanan terintegrasi dan/atau jemput bola.

Keuntungan lain inovasi Aji Arum Dispendukcapil ini adalah adanya peningkatan jumlah kepemilikan akta kelahiran Umur 0-18 Tahun di Kabupaten Semarang. Jumlah kepemilikan akta kelahiran dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.1
Jumlah Penduduk Umur 18 Tahun Ke Bawah Yang Memiliki Akta Kelahiran Menurut Kecamatan di Kabupaten Semarang Tahun 2019

Kecamatan	Jumlah penduduk <18 th	Jumlah kepemilikan akta kelahiran	% kepemilikan
Getasan	14.079	13.131	93,27%
Tengaran	19.837	18.688	94,21%
Susukan	13.790	12.818	92,95%

Kaliwungu	7.956	6.933	87,14%
Suruh	19.883	18.786	94,48%

Tabel 4.1

Jumlah Penduduk Umur 18 Tahun Ke Bawah Yang Memiliki Akta Kelahiran Menurut Kecamatan di Kabupaten Semarang Tahun 2019

Kecamatan	Jumlah penduduk <18 th	Jumlah kepemilikan akta kelahiran	% kepemilikan	
Pabelan	12.237	11.368	92,90%	
Tuntang	18.917	17.725	93,70%	
Banyubiru	12.478	11.789	94,48%	
Jambu	11.334	10.881	96,00%	
Sumowono	9.216	8.956	97,18%	
Ambarawa	17.320	16.173	93,38%	
Bandungan	16.778	16.289	97,09%	
Bawen	16.709	15.710	94,02%	
Bringin	13.115	12.059	91,95%	
Bancak	6.802	6.456	94,91%	
Pringapus	15.814	14.627	92,49%	
Bergas	20.620	19.188	93,06%	
Ungaran barat	23.021	20.782	90,27%	
Ungaran timur	22.162	20.963	94,09%	
Jumlah	2018	292.068	273.322	93,58%
	2017	284.192	257.310	90,54 %
	2016	286.211	237.717	83,06 %

Sumber : Dispendukcapil Kabupaten Semarang

Berdasarkan data dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Semarang, selama tiga tahun terakhir angka kepemilikan akta kelahiran usia 18 tahun ke bawah di Kabupaten Semarang mengalami peningkatan. Pada tahun 2018 jumlah kepemilikan akta kelahiran adalah sebanyak 273.322 orang atau 93,58% dari jumlah penduduk usia 18 tahun ke bawah. Kepemilikan akta dengan presentase terendah adalah Kecamatan Kaliwungu sebesar 87,14% dan tertinggi adalah Kecamatan Bandungan sebesar 97,09 %. Hasil tersebut menunjukkan keberhasilan Aji Arum dalam upaya meningkatkan kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Semarang.

4.1.2 *Compability* atau Kesesuaian

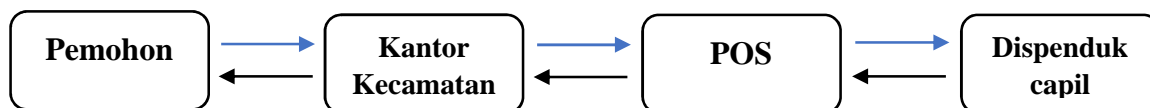
Menurut Roger (dalam Suwarno, 2008:16) sebuah inovasi sebaiknya memiliki sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang ada sebelumnya. Hal tersebut dimaksudkan agar inovasi sebelumnya tidak dibuang begitu saja, namun inovasi yang lama dapat menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Disamping itu juga dapat membantu mempermudah inovasi yang baru dalam melakukan proses adaptasi dan pembelajaran secara lebih cepat. Inovasi Aji Arum yang diselenggarakan oleh Dispendukcapil Kabupaten Semarang pada pelaksanaannya masih terdapat kesesuaian dengan inovasi sebelumnya. Pada sektor publik sebuah inovasi harus selaras dan sesuai dengan peraturan-peraturan yang berlaku agar inovasi tersebut dapat diterima dan diimplementasikan dengan baik. Berdasarkan hasil wawancara pada bab sebelumnya dijelaskan bahwa inovasi Aji Arum dalam pelaksanaannya telah disesuaikan 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. Perda Kabupaten Semarang No. 7 Tahun 2016 atas perubahan atas Perda Kabupaten Semarang No. 7 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Peraturan-peraturan tersebut menjadi acuan dalam pelaksanaan inovasi Aji Arum dan tidak ada perbedaan dengan peraturan yang digunakan pada inovasi sebelumnya. Disamping itu Dispendukcapil Kabupaten Semarang mengakui saat ini belum bisa menyelenggarakan pelayanan yang cepat karena keterbatasan sumber daya manusia, tetapi dalam hal peningkatan kualitas pelayanan Dispendukcapil melakukannya dari sisi keterjangkauan.

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 Aji Arum ini merupakan penyempurnaan dari inovasi yang ada sebelumnya. Jika dilihat dari prosedur dan persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat tidak ada perbedaan dengan inovasi sebelumnya. Perbedaan pada inovasi yang sekarang terletak pada alur pelayanannya, jika dulu masyarakat harus mengurus pembuatan akta kelahiran langsung ke Dispendukcapil Kabupaten Semarang sekarang pelayanan pembuatan akta kelahiran cukup dilakukan di Kecamatan dan akta yang sudah jadi akan langsung dikirim ke rumah masyarakat. Berikut adalah alur pelayanan pembuatan akta kelahiran pada inovasi Aji Arum yang diselenggarakan oleh Dispendukcapil Kabupaten Semarang.

Gambar 4.2
Alur Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran pada Inovasi Aji Arum



Gambar 4.1 merupakan alur pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kabupaten Semarang. Pemohon datang ke Kecamatan dengan membawa berkas persyaratan untuk pendaftaran. Petugas kecamatan memeriksa dan verifikasi berkas pemohon, selanjutnya petugas mencetak draf akta sementara. Kemudian petugas pos datang untuk menjemput dan mengirimkan berkas pemohon ke Dispendukcapil Kabupaten Semarang untuk diproses lebih lanjut sampai akta terbit. Setelah diterbitkan akta kelahiran petugas pos akan menjemput akta kelahiran untuk selanjutnya dikirimkan ke alamat pemohon. Petugas pos juga mengirimkan daftar salinan tembusan pengiriman akta kelahiran ke Kecamatan setempat.

Sebuah inovasi pelayanan publik tidak hanya dilihat dari kesesuaian dengan peraturan dan peningkatan pelayanan saja, namun juga penyesuaian dengan kebutuhan penerima pelayanan. Pemenuhan kebutuhan masyarakat sudah menjadi tanggungjawab pemerintah, inovasi Aji Arum merupakan suatu perbaikan atau modifikasi pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Sebagaimana diketahui bahwa selama ini sebagian masyarakat di Kabupaten Semarang mengeluhkan tentang jauhnya jarak dan biaya yang harus dikeluarkan untuk mengurus pembuatan akta kelahiran di

Dispendukcapil Kabupaten Semarang karena ada sebagian masyarakat yang rumahnya jauh dari pusat Kabupaten Semarang sehingga hal tersebut sering dijadikan alasan oleh masyarakat yang belum mengurus akta kelahiran. Jadi dapat dikatakan saat itu masyarakat sangat membutuhkan pelayanan yang terjangkau. Oleh karena itu, pada awal tahun 2018 Dispendukcapil Kabupaten Semarang mulai menerapkan inovasi Aji Arum sebagai upaya untuk memberikan keterjangkauan bagi masyarakat dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran. Kemudian akta kelahiran yang sudah jadi tersebut akan diantarkan langsung ke rumah penduduk yang ada di Kabupaten Semarang beserta dengan KK perubahan dan Kartu Identitas Anak. Hadirnya inovasi ini dapat memberikan keuntungan baik bagi masyarakat sebagai penerima pelayanan maupun bagi pemerintah selaku penyelenggara pelayanan.

4.1.3 *Complexity* atau Kerumitan

Menurut Rogers (dalam Suwarno 2008:17) 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.

Inovasi Aji Arum merupakan hasil perbaikan atau modifikasi dari inovasi sebelumnya, tentu memiliki tingkat kerumitan yang lebih tinggi. Terkait *complexity* atau kerumitan dalam pelaksanaan inovasi Aji Arum, sebagai suatu terobosan baru dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran inovasi ini menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik serta tingkat

kerumitannya tidaklah tinggi karena masih terdapat kesesuaian dalam hal prosedur dan persyaratannya, hanya saja pada alur pelayanannya yang berbeda dari sebelumnya.

Hadirnya sebuah inovasi baru pasti diikuti pula dengan permasalahan baru, pada pelaksanaannya inovasi Aji Arum tentu tidak terlepas dari adanya kerumitan dan kendala yang dihadapi. Berdasarkan hasil wawancara pada bab sebelumnya terdapat beberapa hal yang dialami oleh Dpendukcapil Kabupaten Semarang, pertama terkait dengan petugas pos yang kurang profesional. Didalam perjanjian kerjasama antara kantor pos dan Dpendukcapil Kabupaten Semarang yang ditelah disepakati bahwa seharusnya petugas pos melakukan pengambilan dan pengiriman berkas 5 hari dalam seminggu, namun satu dua ditemukan petugas pos yang tidak rutin untuk mengambil dan mengirimkan berkas yang sudah dipersiapkan.

Kemudian dalam proses pengiriman terkadang petugas pos tidak langsung mengantarkan ke alamat tujuan dan menitipkannya kepada Kepala Desa/RT/RW yang oleh Kepala Desa/RT/RW tersebut didiamkan dan tidak langsung diantarkan kepada yang bersangkutan sehingga ada masyarakat yang mengeluh karena permasalahan tersebut. Oleh karena itu, Dpendukcapil perlu melakukan komunikasi dengan pihak pos dalam menyelesaikan permasalahan ini.

Kedua adalah terkait dengan kinerja dari petugas Dpendukcapil sendiri yang terkadang keliru dalam menggabungkan berkas yang akan dikirimkan kepada masyarakat. Hal tersebut bisa terjadi karena banyaknya

berkas yang akan dikirim kepada masyarakat sehingga tidak jarang ada kekeliruan saat pengetikan ataupun saat menggabungkan berkas. Oleh karena itu, saat kesalahan tersebut diketahui maka dari Dispendukcapil akan langsung memperbaiki dan mengembalikan lagi ke masyarakat. Beberapa kendala yang telah dijelaskan di atas tentu akan sangat berpengaruh pada pelaksanaan inovasi Aji Arum sehingga perlu segera dilakukan upaya untuk menindaklanjuti kendala-kendala tersebut.

4.1.4 *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. 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 (Rogers dalam Suwarno, 2008:17).

Berdasarkan hasil wawancara pada bab sebelumnya diketahui bahwa tidak ada proses uji coba yang dilakukan oleh Dispendukcapil Kabupaten Semarang sebelumnya, inovasi akta jadi antar rumah (Aji Arum) langsung diterapkan dimasyarakat pada awal tahun 2018. Hal tersebut karena inovasi ini tidak mengalami banyak perubahan dan masih banyak kesesuaian dengan inovasi sebelumnya sehingga proses pelayanan masih tetap sama dan yang menjadi keunggulan dari inovasi ini adalah adanya pengiriman langsung akta yang sudah jadi ke rumah penduduk.

Inovasi hanya dapat diterima oleh publik apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang diterapkan sebelumnya. Inovasi Aji Arum merupakan salah satu upaya yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Semarang. Inovasi ini telah terbukti memberikan keuntungan dan nilai lebih bagi masyarakat dibandingkan dengan inovasi sebelumnya, hal tersebut dapat dilihat pada proses pelayanan yang lebih terjangkau dan mudah bagi masyarakat.

4.1.5 *Observability* atau Kemudahan Diamati

Menurut (Roger (dalam Suwarno 2008:17) 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 telah memberikan keuntungan yang dapat diamati dari sisi pemerintah maupun masyarakat. Inovasi ini sudah memberikan kemudahan bagi masyarakat karena pelayanan pembuatan akta kelahiran sekarang dapat diurus di Kecamatan dan setelah akta kelahiran terbit Dispendukcapil akan langsung mengirimkannya kerumah pemohon beserta KK dan Kartu Identitas Anak.

Bagi pemerintah Kabupaten Semarang dalam hal ini Dispendukcapil, sejak diterapkannya inovasi Aji Arum angka kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Semarang telah meningkat. Berdasarkan hasil wawancara pada bab sebelumnya saat ini cakupan kepemilikan akta kelahiran usia 0-18 tahun di Kabupaten Semarang sudah mencapai angka 93,58% yang meningkat dari tahun sebelumnya yaitu sebesar 90,54%, hasil tersebut sudah melebihi target yang ditentukan oleh Dispendukcapil Kabupaten Semarang yaitu sebesar 85%. Melalui inovasi akta jadi antar rumah (Aji Arum) diharapkan akan meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya administrasi kependudukan dalam kehidupan masyarakat.

Tabel 4.2
Analisis Inovasi Aji Arum di Kabupaten Semarang

No	Karakteristik Inovasi	Hasil Penelitian
1.	<i>Relative Advantage</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Inovasi Aji Arum bertujuan untuk memberikan keterjangkauan dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran. • Keuntungan inovasi Aji Arum dibandingkan sebelumnya adalah prosedur pelayanan yang lebih mudah, cepat dan hemat. • Penerbitan akta kelahiran juga disertai dengan pemberian KK perubahan dan KIA (kartu identitas anak).

		<ul style="list-style-type: none"> • Sejak diterapkan Aji Arum Jumlah Kepemilikan Akta Kelahiran Umur 0-18 tahun pada tahun 2018 meningkat menjadi 93,58%.
2.	<i>Compability</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Masih adanya kesesuaian peraturan-peraturan yang digunakan dalam pelaksanaan inovasi Aji Arum dengan pelayanan sebelumnya. • Masih ada kesesuaian dalam prosedur dan persyaratan dengan sebelumnya. • Alur pelayanan berbeda dari sebelumnya. Pemohon dapat mengajukan pembuatan akta kelahiran di Kecamatan. • Inovasi Aji Arum telah disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Sebelumnya jarak dan ongkos menjadi keluhan dari masyarakat.
3.	<i>Complexity</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Tidak ada kerumitan berarti dalam hal prosedur dan persyaratan karena masih relatif sama dengan sebelumnya. • Beberapa kali ditemukan petugas POS yang tidak tepat waktu dalam mengirim dan menjemput berkas serta tidak

		<p>mengirim ke alamat yang tepat.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Petugas Dispendukcapil yang terkadang keliru dalam penggabungan berkas yang akan dikirim.
4.	<i>Triability</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Tidak ada proses uji coba yang dilakukan oleh Dispendukcapil Kabupaten Semarang sebelumnya, inovasi akta jadi antar rumah (Aji Arum) langsung diterapkan dimasyarakat. • Inovasi ini telah terbukti lebih baik dari sebelumnya. Pengurusan dapat dilakukan di Kecamatan dan Akta jadi dikirimkan langsung ke rumah penduduk.
5.	<i>Observabilty</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Bagi masyarakat keuntungan dapat dilihat dari pelayanan pembuatan akta kelahiran yang lebih terjangkau. • Bagi pemerintah keuntungan dapat dilihat dari meningkatnya jumlah kepemilikan akta kelahiran umur 0-18 tahun di Kabupaten Semarang.

Sumber : Data Olahan Peneliti

Berdasarkan pada tabel di atas untuk mengetahui pelaksanaan inovasi Aji Arum yang diselenggarakan oleh Dispendukcapil Kabupaten Semarang

peneliti melihat berdasarkan karakteristik inovasi, yaitu *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif), *Compability* (Kesesuaian), *Complexity* (Kerumitan), *Triability* (Kemungkinan dicoba), *Observability* (Kemudahan diamati). Dari segi *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif), Inovasi Aji Arum bertujuan untuk memberikan keterjangkauan dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran. Inovasi Aji Arum telah memberikan keuntungan lebih dibandingkan sebelumnya dengan prosedur pelayanan yang lebih mudah, cepat dan hemat. Kemudian Penerbitan akta kelahiran juga disertai dengan pemberian KK perubahan dan KIA (kartu identitas anak). Keuntungan lainnya adalah sejak diterapkan Aji Arum Jumlah Kepemilikan Akta Kelahiran Umur 0-18 tahun pada tahun 2018 meningkat menjadi 93,58%.

Kemudian *Compability* (Kesesuaian), Masih adanya kesesuaian peraturan-peraturan yang digunakan dalam pelaksanaan inovasi Aji Arum dengan pelayanan sebelumnya. Kemudian inovasi ini juga masih ada kesesuaian dalam prosedur dan persyaratan dengan sebelumnya, yang membedakan dengan inovasi sebelumnya hanya pada alur pelayanan. Pada inovasi yang sekarang pemohon cukup mengajukan pembuatan akta kelahiran di Kecamatan. Inovasi Aji Arum tidak serta merta muncul begitu saja, namun hadirnya inovasi ini telah disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat dimana sebelumnya jarak dan ongkos menjadi keluhan dari masyarakat.

Complexity (Kerumitan), pada inovasi Aji Arum tidak ada kerumitan berarti dalam hal prosedur dan persyaratan karena masih relatif sama dengan sebelumnya. Adapun permasalahan yang dapat menghambat pelaksanaan

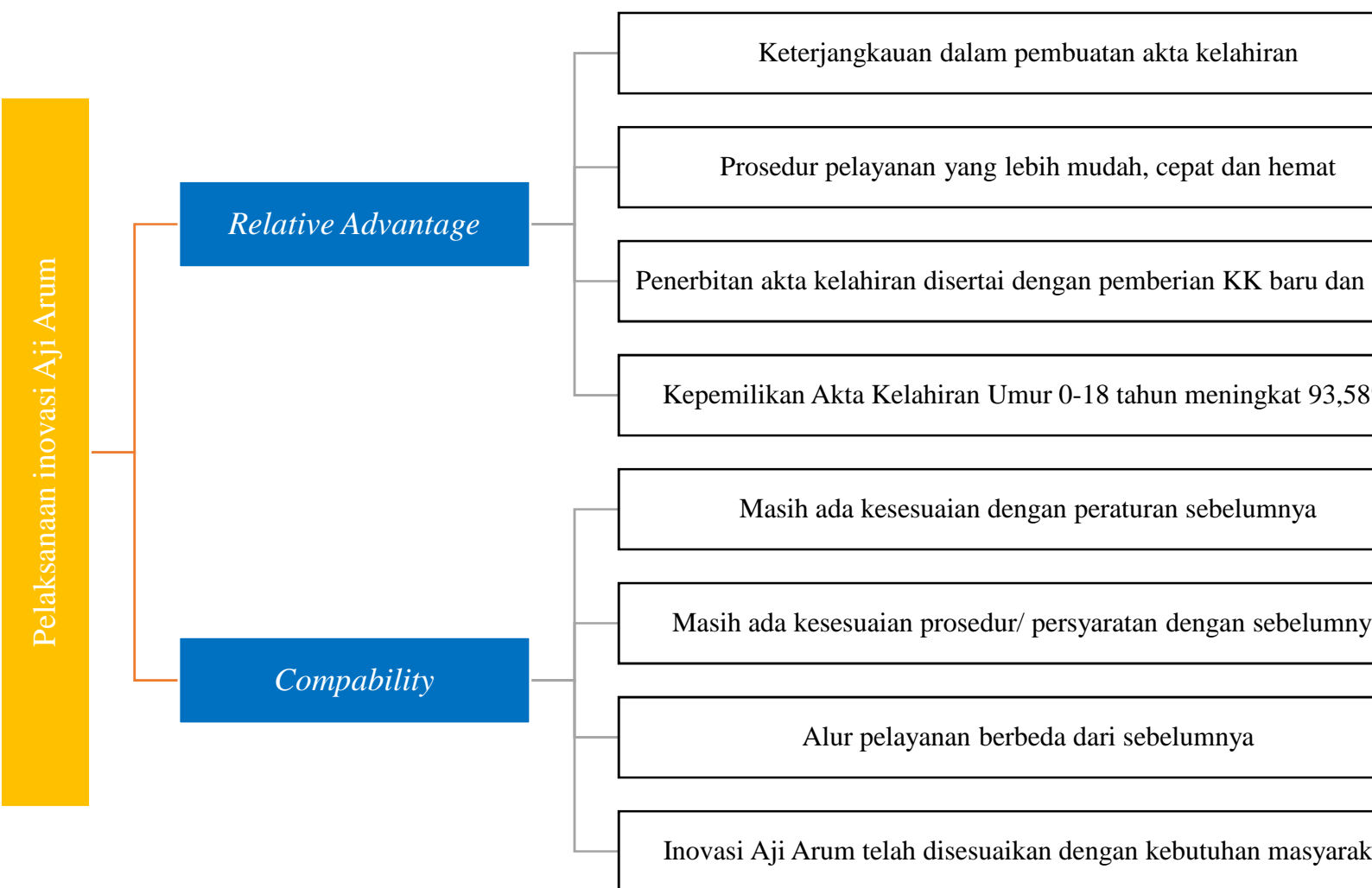
inovasi Aji Arum adalah beberapa kali ditemukan petugas POS yang tidak tepat waktu dalam mengirim dan menjemput berkas serta tidak mengirim ke alamat yang tepat. Kemudian Petugas Dpendukcapil yang terkadang keliru dalam penggabungan berkas yang akan dikirim. Hal tersebut dapat terjadi karena banyaknya berkas yang dikerjakan.

Triability (Kemungkinan dicoba), berdasarkan hasil wawancara dengan informan di Dpendukcapil tidak ada proses uji coba yang dilakukan oleh Dpendukcapil Kabupaten Semarang sebelumnya, inovasi akta jadi antar rumah (Aji Arum) langsung diterapkan dimasyarakat. Inovasi ini telah terbukti lebih baik dari sebelumnya. Hal itu dapat dilihat pada pengurusan akta kelahiran yang sekarang dapat dilakukan di Kecamatan dan Akta jadi dikirimkan langsung ke rumah penduduk.

Observability (Kemudahan diamati), Bagi masyarakat keuntungan dapat dilihat dari pelayanan pembuatan akta kelahiran yang lebih terjangkau. Bagi pemerintah keuntungan dapat dilihat dari meningkatnya jumlah kepemilikan akta kelahiran umur 0-18 tahun di Kabupaten Semarang yaitu sebesar 93,58%.

Jika dirinci dalam bagan analisis taksonomi dari pelaksanaan inovasi Aji Arum yang diselenggarakan oleh Dpendukcapil Kabupaten Semarang adalah sebagai berikut :

Gambar 4.3
Analisis Taksonomi Faktor-Faktor yang memengaruhi



Pelaksanaan inovasi Aji Arum

Complexity

Tidak ada kerumitan berarti dalam hal prosedur dan persyaratan

Beberapa ditemukan petugas POS tidak profesional

Petugas Dispendukcapil terkadang keliru dalam penggabungan be yang akan dikirim

Triability

Tidak ada proses uji coba sebelumnya pada inovasi Aji Arum

Inovasi ini telah terbukti lebih baik dari sebelumnya

Observabilty

Keuntungan bagi masyarakat, pelayanan pembuatan akta kelahiran lebih terjangkau

Keuntungan bagi pemerintah, meningkatnya kepemilikan akta kela umur 0-18 tahun di Kabupaten Semarang

4.2 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 Dpendukcapil Kabupaten Semarang yaitu faktor organisasi, faktor budaya dan faktor manusia:

4.2.1 Faktor Organisasi

Menurut Fontana (dalam Larasati, 2015:21), organisasi membutuhkan orang-orang dan kelompok-kelompok yang kreatif dalam organisasi sehingga organisasi perlu menyiapkan lingkungan yang kondusif untuk inovasi dalam organisasi.

Dpendukcapil Kabupaten Semarang membutuhkan individu-individu dan kelompok-kelompok yang kreatif sehingga perlu menyiapkan lingkungan yang kondusif untuk inovasi dalam organisasi. Inovasi Aji Arum merupakan salah satu program unggulan Dpendukcapil dalam pelayanan pembuatan

akta kelahiran di Kabupaten Semarang. Bidang pelayanan pencatatan sipil memang sebagai penanggungjawab dari inovasi Aji Arum, namun pada pelaksanaannya inovasi ini melibatkan semua bidang yang ada di organisasi, 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 jelas yang dilakukan oleh Dispendukcapil sehingga hal tersebut dapat mendorong tercapainya keberhasilan inovasi akta jadi antar rumah (Aji Arum).

Berdasarkan hasil wawancara pada bab sebelumnya diketahui bahwa pelaksanaan inovasi Aji Arum yang diselenggarakan oleh Dispendukcapil Kabupaten Semarang tampaknya belum berjalan mulus, beberapa kendala masih dihadapi seperti permasalahan jaringan, terbatasnya jumlah SDM, sarana dan prasarana serta ketersediaan anggaran untuk inovasi. Kendala-kendala tersebut menjadi pekerjaan rumah dari Dispendukcapil Kabupaten Semarang yang harus dicari penyelesaiannya.

4.2.2 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 (Fontana dalam Larasati, 2015:21).

Budaya dalam organisasi diharapkan dapat menciptakan pelayanan yang berkualitas, dan dapat merubah *image* Dispendukcapil Kabupaten Semarang menjadi lebih baik. Salah satu budaya yang diterapkan di Dispendukcapil adalah terwujudnya pelayanan menuju masyarakat bahagia. Pegawai Dispendukcapil Kabupaten Semarang dituntut untuk mampu melayani masyarakat dengan bahagia dan menghadirkan solusi dari keluhan masyarakat sehingga masyarakat pulang dengan perasaan puas dan bahagia.

Kemudian 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. Oleh karena itu dengan adanya budaya yang disiplin akan membentuk dan melatih pegawai melakukan pekerjaan menjadi lebih baik sehingga berpengaruh terhadap tercapainya pelaksanaan inovasi akta jadi antar rumah (Aji Arum).

Dispendukcapil Kabupaten Semarang telah menerapkan budaya disiplin dan melayani masyarakat dengan bahagia yang mana hal tersebut sudah dilakukan oleh seluruh pegawai Dispendukcapil Kabupaten Semarang walaupun terkadang sekali dua kali masih ada yang melanggar, tentu pegawai yang melakukan pelanggaran biasanya akan diberikan teguran atau sanksi tergantung pelanggaran yang dilakukan.

4.2.3 Faktor Manusia

Organisasi perlu melakukan investasi dalam pengembangan sumber daya manusia yang ada pada organisasi melalui pelatihan dan pengembangan, pendampingan coaching dalam mendorong individu yang ada dalam organisasi menjadi pribadi yang inovatif (Fontana dalam Larasati 2015:21).

Dispendukcapil Kabupaten Semarang didalamnya 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. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan Dispendukcapil diketahui bahwa kuantitas atau jumlah pegawai yang ada di Dispendukcapil masih kurang sehingga pelaksanaan tugas menjadi kurang maksimal.

Kemudian Dispendukcapil juga 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. Fungsi dari pelatihan ini adalah untuk membekali, meningkatkan dan mengembangkan kompetensi kerja guna meningkatkan kemampuan, produktivitas, dan kesejahteraan pegawai.

Kenyamanan bekerja merupakan salah satu faktor penting dalam suatu keberhasilan individu dan juga organisasi. Bisa di pastikan 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. Dpenducapil telah berusaha untuk membangun kehidupan kantor yang nyaman bagi pegawainya seperti dengan pemberian insentif dan penataan ruangan yang nyaman. Tujuannya adalah agar pegawai semangat dalam bekerja sehingga produktivitas kerja pegawai meningkat.

Tabel 4.3
Analisis Faktor-faktor yang Memengaruhi

No	Faktor	Pendorong	Penghambat
1.	Organisasi	<ul style="list-style-type: none"> • Pembagian tugas sudah dilakukan dengan jelas sesuai dengan tupoksi masing-masing bidang. 	<ul style="list-style-type: none"> • Permasalahan jaringan, terbatasnya jumlah SDM, sarana dan prasarana serta ketersediaan anggaran untuk inovasi
2.	Budaya	<ul style="list-style-type: none"> • Menerapkan budaya disiplin dilikungan organisasi 	<ul style="list-style-type: none"> • Indisipliner pada pegawai dapat menjadi salah satu penghambat keberhasilan pelaksanaan inovasi Aji Arum
3.	Manusia	<ul style="list-style-type: none"> • Memberikan pelatihan kepada pegawai untuk 	<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah pegawai yang ada di Dpenducapil masih

No	Faktor	Pendorong	Penghambat
		<p>meningkatkan keterampilan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memberi insentif untuk pegawai bekerja lembur 	<p>kurang sehingga pelaksanaan ttugas belum dapat dilaksanakan secara maksimal.</p>

Sumber: Data olahan peneliti

Jika dirinci dalam bagan analisis taksonomi dari pelaksanaan inovasi Aji Arum yang diselenggarakan oleh Dispendukcapil Kabupaten Semarang adalah sebagai berikut :

Gambar 4.4
Analisis Taksonomi Faktor-Faktor yang memengaruhi

Faktor-faktor yang memengaruhi

Organisasi

Pendorong

Pembagian Tugas Jelas

Penghambat

Permasalahan jaringan, SDM, sarana dan prasarana serta ketersediaan anggaran untuk inovasi

Budaya

Pendorong

Menerapkan budaya disiplin

Penghambat

Indisipliner pada pegawai

Manusia

Pendorong

Pemberian pelatihan kepada pegawai

Pemberian pegawai lembur

Penghambat

Jumlah SDM kurang