

**INOVASI PELAYANAN AKTA GRATIS DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SEMARANG DI RUMAH SAKIT
UMUM UNGARAN**

Oleh:

Oktrianita Rizkiani, Prof. Dr. Endang Larasati S, MS

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

Jalan Prof. H. Soedarto, S.H, Tembalang, Semarang 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> Email: fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

A local government, who is organizing a public service, are required to improve the quality of rapidity, simplicity, and efficiency. By the implementation of free certificate service in Ungaran Hospital, it expected to fulfill those demands and increase public awareness to arrange the administration. The objectives of this research are to know the implementation of free certificate's innovation service and to know the obstacle's factors of implementation in Ungaran Hospital. This research is a descriptive qualitative research that used interview, observation, and documentation method as collecting the data. The innovation's attributes are needed in this research. By using three indicators, they are benefit gained, people's conformity to the needs, and facility of service provided, the result shows that the implementation of the innovation service runs pretty well. The obstacles of doing innovation service are: it is hard to people to understand what are the procedures of service and the hospital's employees cannot make their own decision, they need to wait for the boss's decision. For the recommendations, it would be better if the hospital does the evaluation of certificate's innovation service, adding the guidelines like a banner in the waiting room and the hospital's corridors, and the last increase the number of employee in the delivery room.

Keywords: Innovation, Service Benefits, Fitness Needs

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Reformasi dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan meningkatkan pelayanan publik untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*) yang dapat melahirkan kebijakan dan melakukan pembaharuan aparatur yang efektif, efisien dan hemat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan perangkat daerah yang berfungsi sebagai unsur penyelenggara administrasi kependudukan. Sebagai instansi yang bertanggung jawab menyelenggarakan pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang bersama dengan Rumah Sakit Umum Daerah Ungaran melakukan kerja sama dalam pelayanan pembuatan Akta Kelahiran yang di sebut dengan *BALAPUTRADEWA (Bayi Lahir Pulang Bawa Akta Lahir dengan Wajah Ceria)*. *BALAPUTRADEWA* bertujuan agar setiap bayi yang lahir dapat diproses langsung untuk memperoleh akta.

Sebelum ada inovasi *BALAPUTRADEWA* masyarakat datang langsung ke Dinas Kependudukan untuk mengurus akta, namun setelah ada inovasi ini masyarakat dapat mengurusnya melalui rumah sakit. Pelaksanaan inovasi ini bertujuan untuk mengurangi praktik pencaloan dalam pembuatan akta serta untuk mewujudkan pelayanan prima yang memberikan kemudahan serta kecepatan, yaitu pelayanan satu hari kepada masyarakat. Akan tetapi, pelaksanaan inovasi tersebut belum maksimal, hal tersebut dikarenakan kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat sehingga masih banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya pelayanan akta di rumah sakit, keterbatasan akses pegawai terhadap pimpinan serta keterbatasan kemampuan pegawai dalam melaksanakan inovasi.

B. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui pelaksanaan Inovasi Pelayanan Akta Gratis Dispendukcapil Di Rumah Sakit Umum Ungaran.
2. Mengetahui hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan

Inovasi Pelayanan Akta Gratis
Dipendukung Di Rumah Sakit
Umum Ungaran.

C. Kajian Teori

Candler dan Plano (dalam Keban, 2008:3), berpendapat bahwa administrasi publik adalah proses di mana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasi untuk memformulasi, mengimplementasi, dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik.

Ilmu administrasi publik juga mempelajari tentang manajemen publik. Menurut pendapat Overman (dalam Pasolong, 2011: 83), Manajemen Publik adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi, dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen. Manajemen publik secara singkat menunjukkan arti dalam proses *me-manage public* atau proses untuk melayani, mengelola dan mengatur segala urusan publik maka dari itu perlu adanya peningkatan kualitas terhadap pelayanan publik.

Menurut Ibrahim (dalam Hardiyansyah, 2011:40), kualitas

pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan di mana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan. Pelayanan publik kepada masyarakat harus terus berkembang dan memenuhi setiap kebutuhan masyarakat. Untuk itu pelayanan publik harus dapat menciptakan ide atau gagasan yang kreatif yang biasa disebut sebagai inovasi pelayanan publik.

Definisi inovasi menurut Larasati (2015: 19) adalah kreasi yang berproses mencipta cara-cara baru, ide-ide baru. Berdasarkan Permenpan RB Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, inovasi pelayanan publik merupakan sebuah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan atau ide kreatif orisinal atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan kata lain inovasi pelayanan publik tidak mengharuskan penemuan baru, tetapi dapat berupa

inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas inovasi yang ada.

Menurut Albury (dalam Suwarno, 2008: 54) terdapat beberapa faktor penghambat dalam pelaksanaan sebuah inovasi, yaitu budaya *risk aversion* atau budaya yang tidak menyukai resiko, keengganan menutup sebuah program yang gagal atau dianggap tidak berhasil, ketergantungan berlebih pada *high performer*, hambatan anggaran, hambatan administratif, penghargaan yang masih sedikit, ketidakmampuan menghadapi resiko dan perubahan, serta sektor publik yang mudah mengadopsi teknologi canggih, namun muncul hambatan dari segi budaya dan penataan organisasi.

Menurut Rogers (dalam Suwarno, 2008: 17-18), terdapat beberapa karakteristik dari inovasi, yaitu *Relative Advantage* atau keuntungan *relative*, *Compability* atau kesesuaian, *Complexity* atau kerumitan, *Triability* atau kemungkinan dicoba, dan *Observability* atau kemudahan diamati.

D. Fenomena Penelitian

Fenomena diamati dengan menggunakan karakteristik dari inovasi pelayanan publik berikut:

1. *Relative Advantage* / keuntungan *relative* dari manfaat yang dirasakan pasien, Dinas Kependudukan dan rumah sakit, dari yang sebelumnya tidak ada pelayanan akta dan setelah ada pelayanan akta dari segi ekonomi, sosial dan budayanya.
2. *Compability* / Kesesuaian inovasi dengan peraturan perundang-undangan, kebutuhan masyarakat serta prosedur terhadap pelayanan akta gratis.
3. *Complexity* / Kerumitan yang mempengaruhi kemampuan masyarakat pengguna layanan. Hal ini dapat dilihat dari tingkat kerumitan persyaratan pendaftaran dan kerumitan prosedur pelayanan.
4. *Triability* / kemungkinan dicoba, inovasi dapat diterima oleh masyarakat karena telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan. Hal ini dapat dilihat dari sudah berapa lama inovasi ini diterapkan dan seberapa

efektif serta efisien inovasi ini terhadap masyarakat.

5. *Observability*/kemudahan diamati, inovasi dapat diamati dari segi bagaimana pelayanan tersebut bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Hal ini dapat diketahui dari jumlah pembuatan akta yang telah dilayani oleh rumah sakit.

E. Metode Penelitian

Metode penelitian peneliti menggunakan desain penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokusnya adalah pelaksanaan inovasi pelayanan akta gratis Dispendukcapil di Rumah Sakit Umum Ungaran. Lokusnya adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang, dan Rumah Sakit Umum Ungaran.

Peneliti menggunakan *purposive sampling* dan *aksidental sampling* untuk memilih informan. Data dari penelitian ini diperoleh dari data primer dan data sekunder dengan menggunakan 3 macam teknik pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Selanjutnya, analisis

yang digunakan meliputi reduksi data (*reduction*), penyajian data (*data display*), serta penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing/Verification*).

Untuk pemeriksaan keabsahan data digunakan teknik triangulasi yang memanfaatkan sesuatu diluar data untuk mengecek atau membandingkan data.

PEMBAHASAN

F. Pembahasan Hasil Penelitian

Inovasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang adalah melakukan pelayanan pembuatan akta secara gratis di rumah sakit. Jadi, dengan adanya inovasi tersebut Rumah Sakit Umum Ungaran dapat melayani pembuatan akta secara gratis. Inovasi pelayanan akta ini memanfaatkan aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Hasil dari setiap karakteristik dinilai melalui karakteristik inovasi pelayanan publik sebagai berikut:

1. Relative advantage

Inovasi pelayanan pembuatan akta gratis ini terbukti memiliki keunggulan yaitu prosedur

pembuatan akta lebih ramping, syarat lebih mudah dan menghemat waktu dan tenaga. Keunggulan dari segi ekonomi adalah *low cost* atau gratis, masyarakat yang ingin mengurus akta kelahiran tidak di pungut biaya apapun. Selain itu, masyarakat/pasien tidak hanya memperoleh akta namun juga memperoleh KK baru di mana nama bayi sudah terdaftar di dalamnya.

Salah satu jenis dari empat jenis inovasi administrasi publik (Alberti dan Bertucci dalam Wibawa, 2009: 42), yaitu inovasi proses yang berfokus pada pengembangan kualitas pemberian pelayanan publik yang memerlukan sentuhan inovasi terutama dalam hal *service delivery*, efisiensi layanan, dan kemudahan akses layanan merupakan inovasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dalam hal pelayanan akta gratis di rumah sakit. Penerapan pelayanan akta gratis di rumah sakit ini merupakan bentuk kemudahan

akses layanan kepada masyarakat. Dinas Kependudukan berupaya untuk menjangkau masyarakat dan berusaha untuk lebih dekat kepada masyarakat. Penerapan SIAK *online* merupakan bentuk dari efisiensi layanan dinas kependudukan sehingga dapat memangkas prosedur pelayanan dan meningkatkan akurasi data dalam proses pembuatan akta kelahiran.

Inovasi pelayanan akta gratis ini memiliki keuntungan bagi beberapa pihak di antaranya bagi masyarakat yang diuntungkan dengan kemudahan pelayanan, bagi Dinas Kependudukan meningkatnya prosentase jumlah kepemilikan akta kelahiran, dan rumah sakit dengan meningkatnya kredibilitasnya di mata masyarakat.

2. *Compability*/Kesesuaian

Tingkat kesesuaian inovasi pelayanan akta gratis Dinas Kependudukan di rumah sakit Ungaran telah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Tabel 1
Situasi Sebelum dan Sesudah adanya
Inovasi Pelayanan Akta Gratis Di
Rumah Sakit Umum Ungara

Indikator	Situasi sebelum ada inovasi	Situasi setelah ada inovasi
Kolaborasi	Tidak ada kolaborasi antara Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang dengan RSUD Ungaran	Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang mengadakan kolaborasi pelayanan pembuatan akta
Tugas Pokok dan Fungsi	Sub Bagian Perencanaan Dan Keuangan RSUD Ungaran tidak melayani pembuatan akta	Sub Bagian Perencanaan Dan Keuangan RSUD Ungaran melaksanakan pelayanan pembuatan akta
Regulasi	Bidan melaksanakan tugas membantu persalinan dan memberikan pelayanan medis lainnya	Bidan membantu persalinan dan juga membantu petugas pelaksana pelayanan akta gratis untuk memverifikasi berkas pembuatan akta
Tempat Pelayanan	Pasien/pemohon mengurus akta sendiri dengan datang ke Dinas Kependudukan	Pasien dapat mengurus pembuatan akta di rumah sakit dengan mengumpulkan berkas yang kemudian akan di proses oleh petugas rumah sakit

Inovasi pelayanan akta gratis merupakan inovasi yang berasal dari hasil adopsi inovasi yang sebelumnya sudah ada. Pelaksanaan inovasi pelayanan akta gratis ini telah memuat konsep dasar dari pelayanan

prima, yaitu memiliki kemampuan, *attitude*, berpenampilan baik, memiliki perhaian dan tanggung jawab terhadap masyarakat.

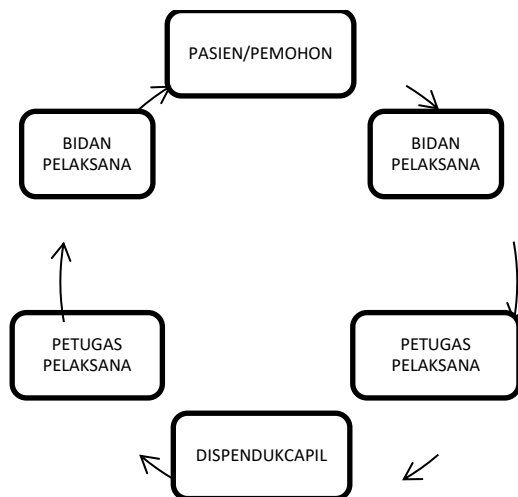
3. Complaxity/ Kerumitan

Jika dianalisis berdasarkan beberapa tipologi inovasi sektor publik yang dikemukakan oleh Halvorsen (dalam Suwarno, 2008: 43), apa yang telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan Kabupaten Semarang termasuk dalam pelayanan baru atau pelayanan yang di perbaiki (*a new or improved service*). Pelayanan pembuatan akta di rumah sakit merupakan hasil adopsi dari wilayah Kabupaten Purworejo yang di modifikasi sehingga sesuai dengan apa yang di butuhkan di wilayah Kabupaten Semarang. Kerumitan dalam sebuah inovasi dapat dilihat dari persyaratan dan prosedur pelayanan akta gratis. SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) digunakan sebagai aplikasi yang mendukung proses pelaksanaan

inovasi tersebut, hal ini menyebabkan tingginya tingkat kompleksitas dan pembiayaan bagi Dinas Kependudukan. Akan tetapi, Dinas Kependudukan Kabupaten Semarang berhasil memangkas prosedur dan mempercepat proses pelayanan sehingga memberikan kemudahan kepada masyarakat.

Prosesur pelayanan pembuatan akta gratis di rumah sakit ini sederhana. Prosedur tersebut dijelaskan pada gambar berikut:

Gambar 1
Prosedur Pelayanan Akta Gratis Di Rumah Sakit Ungaran



Perlu koordinasi yang baik antar pegawai dan antar instansi agar pelaksanaan inovasi dapat

berjalan dengan lancar sesuai prosedur.

Mengingat sifatnya yang baru di terapkan di wilayah Kabupaten Semarang, tentu banyak masyarakat atau pasien belum mengetahui tentang adanya pelayanan pembuatan akta gratis di rumah sakit. Hal ini mengakibatkan beberapa kendala bagi petugas pelaksana sehingga menghambat proses pelaporan ke pihak Dinas Kependudukan.

4. Triability/ Kemungkinan Dicoba
Inovasi pelayanan akta gratis Dinas Kependudukan telah melalui fase uji coba publik di Rumah Sakit Umum Ungaran. Sosialisasi terhadap adanya inovasi ini juga telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan rumah sakit dengan memberikan selebaran/ *leaflet* kepada pasien dan menyampaikan informasi secara langsung kepada masyarakat.

Pelaksanaan inovasi ini terbukti memberikan keuntungan atau nilai lebih terhadap masyarakat, Dinas Kependudukan dan rumah sakit.

Inovasi ini memberikan keuntungan kepada pasien yang hendak membuat akta agar lebih mudah sehingga dapat menghemat biaya, waktu, dan tenaga. Dinas Kependudukan dan rumah sakit telah teruji kualitas pelayanannya dengan selalu berupaya memberikan pelayanan prima melalui terobosan-terobosan baru kepada masyarakat.

5. Observability/Kemudahan

diamati

Inovasi pelayanan akta gratis Dispendukcapil di Rumah Sakit Umum Ungaran memiliki pengaruh positif terhadap *image* Dinas kependudukan dan rumah sakit. Sebagaimana data yang telah disajikan pada bab sebelumnya, jumlah pasien yang mendaftarkan kepemilikan akta di rumah sakit cenderung meningkat namun tidak secara konsisten. Dengan bertambahnya pendaftaran kepemilikan akta kelahiran ini juga dapat meningkatkan jumlah kepemilikan akta di wilayah Kabupaten Semarang. Hal ini

terbukti dengan peningkatan jumlah kepemilikan akta kelahiran pada tahun 2017 yang melebihi capaian nasional, yaitu hingga 89% kepemilikan akta. Adanya inovasi pelayanan akta gratis ini juga berpengaruh pada kesadaran masyarakat terhadap pentingnya tertib administrasi kependudukan. Melalui inovasi ini diharapkan nantinya akan lebih banyak lagi masyarakat yang mendaftarkan akta kepada Dinas Kependudukan, agar hak-hak sebagai warga negara dapat terpenuhi.

G. Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan Akta Gratis

Pelaksanaan inovasi pelayanan akta gratis Dinas Kependudukan di Rumah Sakit Umum Ungaran tidak terlepas dari adanya beberapa hambatan. Hambatan tersebut di antaranya adalah dari sisi sumber daya manusianya, dan ketergantungan terhadap *high performer*.

Sumber daya manusia menjadi faktor yang berpengaruh bagi pelaksanaan inovasi pelayanan akta gratis. Kurangnya

sumber daya manusia yang mengurus pelayanan informasi serta verifikasi berkas dapat menjadi faktor penghambat bagi pengembangan pelaksanaan inovasi pelayanan akta gratis di Rumah Sakit Umum Ungaran. Hambatan sumber daya manusia lainnya adalah pada masyarakat/pasien pengguna layanan. Pasien sangat lamban dalam mempersiapkan nama bayi sebagai salah satu ketentuan penting dalam proses pelaksanaan pembuatan akta.

Faktor penghambat selanjutnya adalah ketergantungan terhadap *hight performer*. Seperti yang telah kita ketahui bahwa sistem birokrasi yang bersifat heirarkis pada instansi pemerintahan di Indonesia menuntut kepatuhan terhadap setiap keputusan dan kebijakan dari pimpinan. Hal ini dapat mempengaruhi penurunan kreatifitas dan inisiatif dari para pegawai. Inovasi-inovasi yang ada pada Rumah Sakit Umum Ungaran sejauh ini memang masih sangat bergantung terhadap keputusan

dari pimpinan. Namun akan lebih baik jika kebergantungan terhadap pimpinan ini tidak berlebihan agar tidak menjadi penghambat bagi perkembangan inovasi dan inisiatif dari para pegawai kedepannya. Oleh sebab itu, ketergantungan terhadap *hight performer* memiliki potensi sebagai faktor penghambat bagi pengembangan segala bentuk inovasi pelayanan publik yang diakibatkan oleh inisiatif dan kreatifitas pegawai yang kurang berkembang.

H. Kesimpulan

Inovasi pelayanan pembuatan akta gratis di Rumah Sakit Umum Ungaran di sahkan pada tanggal 1 Februari 2017 yang ditandai dengan penandatanganan antara Direktur Rumah Sakit dan Dinas Kependudukan. Pelaksanaan pelayanan akta gratis menggunakan aplikasi SIAK yang diterapkan di rumah sakit. Persyaratan dan prosedur pelayanan sangat mudah dan sederhana sehingga memberikan keuntungan kepada pasien yang hendak membuat akta untuk dapat menghemat biaya, waktu, dan

tenaga. Inovasi pelayanan akta gratis ini memberi nilai lebih bagi rumah sakit terhadap kredibilitasnya sebagai salah satu rumah sakit umum daerah di wilayah Kabupaten Semarang. Selain itu, inovasi ini juga dapat menambah jumlah kepemilikan akta kelahiran di wilayah Kabupaten Semarang hingga 89% kepemilikan akta. Oleh sebab itu, dengan adanya inovasi pelayanan akta gratis ini tidak hanya menguntungkan bagi masyarakat pengguna jasa namun juga bagi rumah sakit dan Dinas Kependudukan Kabupaten Semarang.

Inovasi pelayanan akta gratis Dinas Kependudukan di RSUD Ungaran juga dipengaruhi oleh beberapa faktor penghambat yang berasal dari internal maupun eksternal instansi tersebut. Hambatan tersebut di antaranya adalah dari sisi sumber daya manusianya, dan ketergantungan terhadap *high performer*.

Pelaksanaan inovasi pelayanan akta gratis Dinas Kependudukan di Rumah Sakit

Umum Ungaran ini dinilai sudah baik, namun masih kurang maksimal karena masih terdapat beberapa kendala atau permasalahan pada pelaksanaannya. Selain itu juga masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui adanya inovasi pelayanan ini.

I. Saran

Penulis berharap agar inovasi pelayanan akta gratis ini dapat terus ditingkatkan, sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan rumah sakit dapat lebih menyeluruh sehingga semua masyarakat Kabupaten Semarang dan pasien yang berkunjung ke rumah sakit dapat mengetahui adanya pelayanan akta gratis ini. Selain itu, perlu pemasangan *banner* berupa petunjuk dan prosedur pelayanan, kemudian perlu dilakukan pengembangan kerja sama dengan Dinas Kependudukan wilayah kota karena pasien juga banyak yang berasal dari wilayah kota madya seperti Gunung Pati, Karanggeneng, Sekaran dan lain sebagainya.

Penulis juga berharap agar pelayanan akta gratis ini juga dapat dilaksanakan di Puskesmas dan kecamatan, agar instansi tersebut juga dapat melayani secara langsung pembuatan akta kelahiran dan lebih banyak lagi masyarakat yang memiliki akta kelahiran. Melalui inovasi ini diharapkan nantinya akan lebih banyak lagi masyarakat yang mendaftarkan akta kepada Dinas Kependudukan, agar hak-hak sebagai warga negara dapat terpenuhi.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus. (2010). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik konsep, dimensi, indikator dan implementasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Keban, Yermias. (2008). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik konsep, teori dan isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Larasati, Endang. 2015. *Inovasi Pelayanan Publik Bidang Perijinan di Kabupaten Kudus*. Semarang: UNDIP LAW PRESS.
- Moleong, Lexy J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Ratminto, dan Winarsih Septi Atik. (2013). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Wibawa, Samodra. 2009. *Administrasi Negara Isu-isu Kontemporer*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sumber lain**
- Anggraeny, Cindy. 2013. *Inovasi Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Jagir Kota Surabaya*. eJournal Kebijakan dan Manajemen Publik, 1(1) 2013 : 2303 - 341X (<http://journal.unair.ac.id/download-fullpapersCindyKMPV1N1Jan-April2013.pdf> diakses pada tanggal 10 September 2017)
- Permenpan RB Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.