

**INOVATIONS FOR AN INTEGRATED PUBLIC SERVICE OF 6IN1 ON
MARRIAGE CERTIFICATE IN POPULATION AND CIVIL
REGISTRATION AGENCY OF SEMARANG REGENCY**

Reni Arsih, Dra. Maesaroh, M.Si

**Public Administration Department
Faculty of Social and Politic
Diponegoro University**

Prof. H. Soedarto, SH Street, Tembalang, Semarang, Post: 1269

Tel. (024) 7465407 Fax. (024) 7465405

Website: <http://www.fisip.undip.ac.id> email: fisip@undip.ac.id

Email: reniars12@gmail.com

ABSTRACT

Public service, one of duties and responsibilities of a government, establishes to advance rights of peoples to get the best quality service in their society. To obtain the quality service, it needs more actions to create innovations as applied by Population and Civil Registration Agency of Semarang Regency, which makes an integrated public service of 6in1 on marriage certificate. This study aims to analyze an integrated public service of 6in1 on marriage certificate attributes and to identify the factors supporting the innovation. The writer uses qualitative descriptive research method to process the data and Rogers' diffusion of innovation theory, which has five attributes of innovations including relative advantage, compatibility, complexity, trial ability and, observability. The result indicates that an integrated public service of 6in1 on marriage certificate has fulfilled four of five innovations attributes, which are relative advantage; compatibility; trial ability and; observability, missed for complexity. These innovations have supporting factors that are organizational, culture, human, organized pressure to obtain the quality. Related to human resources, the writer suggests to decrease the main duties of employees so that it can avoid employees, who have double jobs. Besides, they should have an ability to distribute the jobs, so they can produce the best responsibilities, especially in managing marriage certificate.

Key words: innovation, service, marriage certificate.

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik dapat dikatakan sebagai suatu rangkaian aktivitas yang dilakukan pemerintah beserta aparatur negara kepada masyarakat dalam mewujudkan rangka peningkatan kualitas kehidupan bermasyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu upaya untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara. Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka pemerintah melakukan berbagai langkah perbaikan pelayanan publik supaya mewujudkan pelayanan publik yang prima. Perbaikan pelayanan publik salah satunya dapat dilakukan dengan melaksanakan inovasi pelayanan publik.

Dalam PerMenPAN RB RI Nomor 30 Tahun 2014, inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ ide kreatif orisinal dan/ atau adaptasi/ modifikasi yang memberikan

manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan kata lain, inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi tidak terbatas dari tidak ada kemudian muncul gagasan dan praktik inovasi, tetapi dapat berupa inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi yang ada. Maka dibentuklah suatu inovasi yang bernama Inovasi pelayanan publik Terintegrasi 6in1 akta perkawinan. Inovasi ini muncul salah satunya adalah karena untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat terutama bagi yang menikah dan supaya memperoleh akta. Inovasi terintegrasi akta perkawinan sudah melayani pembuatan akta dan sudah banyak diterbitkan. Terintegrasi 6in1 akta perkawinan merupakan inovasi yang melayani akta perkawinan bagi masyarakat khususnya yang beragama Non-muslim di

Kabupaten Semarang. Inovasi ini muncul pada tahun 2015, inovasi ini unik karena setiap pasangan yang menikah, akan diproses di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan mendapat 6 dokumen sekaligus. Proses pendaftaran dengan membawa persyaratan yang ditentukan, sedangkan dokumen yang diperoleh yaitu kutipan akta perkawinan suami, kutipan akta perkawinan istri, KTP (suami), KTP (istri), KK (Orangtua Suami) dan KK (Orangtua Istri).

Inovasi ini dilatarbelakangi karena perkawinan yang dicatatkan di Dispendukcapil akan memberikan kepastian dan perlindungan hukum bagi suami, istri dan anak-anak, serta memberikan jaminan dan perlindungan terhadap hak-hak tertentu yang timbul karena adanya perkawinan. Sedangkan permasalahannya adalah masih banyak mempelai yang setelah melaksanakan pencatatan perkawinannya dan menerima akta perkawinan tidak segera mengurus KTP dan KK baru. Selain itu terdapat

masyarakat yang belum mendapatkan 6 dokumen sekaligus, padahal dia menikah setelah ada inovasi terintegrasi 6in1 akta perkawinan. Adanya inovasi terintegrasi 6in1 akta perkawinan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang berupaya mewujudkan pelayanan publik yang lebih berkualitas. Sehingga dari penjelasan dan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk mengambil judul yaitu **“Inovasi Pelayanan Publik Terintegrasi 6in1 Akta Perkawinan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang”**.

B. RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana atribut inovasi pelayanan publik Terintegrasi 6in1 akta perkawinan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang?
2. Apa faktor yang menunjang inovasi pelayanan publik Terintegrasi 6in1 akta perkawinan di Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang?

C. TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk menganalisis inovasi pelayanan publik Terintegrasi 6in1 akta perkawinan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang
2. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor apa yang menunjang inovasi pelayanan publik Terintegrasi 6in1 akta perkawinan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang

D. KAJIAN TEORI

1. Administrasi Publik

Administrasi publik, menurut menurut Chandler & Plano (dalam Keban, 2014:3) adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Kedua pengarang tersebut juga menjelaskan bahwa

administrasi publik merupakan seni dan ilmu (*art and science*) yang ditujukan untuk mengatur *public affairs* dan melaksanakan berbagai tugas yang telah ditetapkan. Dan sebagai suatu disiplin ilmu, administrasi publik bertujuan untuk memecahkan masalah publik melalui perbaikan atau penyempurnaan terutama dibidang organisasi, sumber daya manusia dan keuangan.

2. Manajemen Publik

Menurut pendapat Overman, OTT, Hyde dan Shafritz mengemukakan bahwa manajemen publik dan kebijakan publik merupakan dua bidang administrasi publik yang tumpang tindih. Tapi untuk membedakan keduanya secara jelas maka dapat dikemukakan bahwa kebijakan publik merefleksikan sistem otak dan syaraf, sementara manajemen publik merepresentasikan sistem jantung dan sirkulasi dalam tubuh manusia. Manajemen publik

merupakan proses menggerakkan SDM dan non SDM sesuai perintah kebijakan publik (dalam Pasolong, 2014: 83).

3. Inovasi

Inovasi (dalam Larasati, 2015: 19-20) adalah kreasi yang berproses mencipta cara-cara baru, ide-ide baru. Inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik juga dapat dimaknai sebagai penciptaan metode baru. Metode pelayanan baru yang merupakan oksigen, yang harus terus mengalir demi keberlangsungan organisasi birokrasi dalam mengembangkan fungsi pelayanan pemenuhan kebutuhan masyarakat. Inovasi adalah nafas yang terus mengalir melahirkan ide-ide kreatif. Ide-ide kreatif yang tercipta, disemai dan dikembangkan secara terus menerus demi terpenuhinya pemenuhan kebutuhan publik dalam mewujudkan kehidupan masyarakat yang penuh harkat, dan bermartabat. Dalam

PerMenPAN RB RI Nomor 30 Tahun 2014, bahwa inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ ide kreatif orisinal dan/ atau adaptasi/ modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan kata lain, inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi tidak terbatas dari tidak ada kemudian muncul gagasan dan praktik inovasi, tetapi dapat berupa inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi yang ada.

Atribut inovasi menurut Rogers (dalam Ejournal undip Vol 6, No 2, Tahun 2017 tentang inovasi pelayanan publik di BP3TKI Semarang) atribut atau karakteristik inovasi antara lain:

1) *Relative Advantage* atau

keuntungan relative

Keunggulan relative yaitu sejauh mana inovasi dianggap menguntungkan bagi penerimanya. Sebuah inovasi harus mempunyai keuntungan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain. Tingkat keuntungan atau kemanfaatan suatu inovasi dapat diukur berdasarkan nilai ekonominya, atau mungkin dari faktor status sosial, kesenangan, kepuasan atau karena mempunyai komponen yang sangat penting. Makin menguntungkan bagi penerima makin cepat tersebarnya inovasi.

2) *Compability* atau kesesuaian

Kompatibel ialah tingkat kesesuaian inovasi dengan nilai

(*values*), pengalaman lalu dan kebutuhan dari penerima. Hal tersebut dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja selain karena alasan faktor biaya yang sedikit namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi baru, selain itu dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi secara lebih cepat akan tetapi inovasi yang tidak sesuai dengan nilai atau norma yang diyakini oleh penerima tidak akan diterima secepat inovasi yang sesuai dengan norma yang ada di masyarakat.

3) *Complexity* atau kerumitan

Kompleksitas adalah tingkat kesukuan untuk memahami dan menggunakan inovasi bagi penerima, dengan sifatnya yang baru atau inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang lebih

tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya, namun karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah.

4) *Triability* atau kemungkinan dicoba

Kemampuan untuk diujicibakan atau kemungkinan diuji coba maksudnya adalah dimana suatu inovasi dapat dicoba atau tidaknya suatu inovasi oleh penerima. Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase uji publik dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

5) *Observability* atau kemudahan diamati

Kemudahan diamati maksudnya adalah mudah atau tidaknya pengamatan suatu hasil inovasi. Sebuah inovasi harus dapat diamati dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik, dengan atribut seperti ini maka inovasi merupakan cara baru menggantikan cara lama dalam mengerjakan atau memproduksi sesuatu.

4. Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan

perundang-undangan. Menurut Bab 1 pasal 1 ayat 1 UU No. 25/ 2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/ atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (dalam Hardiyansyah, 2011: 11).

E. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Peneliti menjelaskan mengenai atribut inovasi pelayanan publik Terintegrasi 6in1 Akta Perkawinan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang sejauh mana pelaksanaan inovasi tersebut berjalan serta faktor penunjang dan faktor penghambatnya. Situs atau lokasi dari penelitian ini adalah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang yang mengelola

Inovasi Pelayanan Publik Terintegrasi 6in1 Akta Perkawinan.

Subjek dari penelitian ini adalah pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang dan masyarakat Kabupaten Semarang pengguna Inovasi Terintegrasi 6in1 Akta Perkawinan. Jenis data yang digunakan adalah berupa kata- kata dan tindakan, foto serta sumber tertulis yang meliputi buku, arsip, dokumen pribadi dan dokumen resmi tentang Inovasi Terintegrasi 6in1 Akta Perkawinan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang.

Sumber data menggunakan data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang dan Masyarakat Kabupaten Semarang pengguna Inovasi Terintegrasi 6in1 Akta Perkawinan. Selain itu data sekunder yaitu sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul

data, misalnya lewat orang lain atau dokumen lain. Data sekunder dari penelitian ini diperoleh dari buku- buku dan data yang mendukung tentang Inovasi Terintegrasi 6in1 Akta Perkawinan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang. Teknik pengumpulan data menggunakan *interview guide* sebagai pedoman wawancara bagi informan yaitu pegawai yang bersangkutan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang serta masyarakat pengguna inovasi terintegrasi 6in1 akta perkawinan setelah melakukan wawancara, peneliti juga foto bersama informan sebagai bentuk dokumentasi serta ditambahi dengan adanya informasi berupa jurnal, buku, *ebook* atau data diinternet yang berkaitan dengan penelitian tersebut, khususnya tentang inovasi.

Analisis dan penyajian data dalam penelitian ini menggunakan teknik reduksi data (*data reduction*), penyajian

data (*data display*) dan *verification* (*conclusion drawing*). Kualitas data dari penelitian ini menggunakan 3 gabungan triangulasi yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu. Hal ini karena peneliti mencari data melalui wawancara kemudian mengeceknya kembali menggunakan observasi. Wawancara dilakukan pada waktu jam yang masih segar yaitu sekitar pukul 08.30- 11.45 WIB di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang.

PEMBAHASAN

A. HASIL PENELITIAN

1) Atribut Inovasi Terintegrasi 6in1 Akta Perkawinan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang

Terintegrasi 6in1 akta perkawinan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang merupakan inovasi yang melayani akta perkawinan bagi masyarakat khususnya yang beragama Non- muslim di Kabupaten Semarang. Inovasi ini muncul pada tahun 2015. Inovasi ini unik karena setiap pasangan yang menikah, akan diproses di Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan mendapat 6 dokumen sekaligus. Dokumen tersebut terdiri atau kutipan akta perkawinan suami, Kutipan akta perkawinan istri, KTP (suami), KTP (istri), KK (Orangtua Suami) dan KK (Orangtua Istri). Inovasi ini memiliki atribut yaitu keuntungan relative, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba dan kemudahan diamati. Berikut penjelasannya:

(1)*Relative Advantage* atau keuntungan relative

Keunggulan relative yaitu sejauh mana inovasi dianggap menguntungkan bagi penerimanya. Makin menguntungkan bagi penerima makin cepat tersebarnya inovasi. Tingkat keuntungan relative Inovasi pelayanan publik terintegrasi 6in1 akta perkawinan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang memiliki atribut *Relative Advantage* atau keuntungan relative. Keuntungan ini dilihat dari indikator nilai ekonomi, kesenangan atau kepuasan dan komponen penting.

bahwa Inovasi pelayanan publik terintegrasi 6in1 akta perkawinan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang memiliki atribut *Relative Advantage* atau keuntungan relative. Keuntungan ini dilihat dari indikator nilai ekonomi, kesenangan atau kepuasan dan komponen penting. Didalam indikator kepuasan atau kesenangan terdapat masyarakat yang belum merasa puas terhadap adanya inovasi pelayanan publik terintegrasi 6in1 akta perkawinan. Namun mayoritas masyarakat yang sudah merasa puas dengan adanya inovasi terintegrasi 6in1 akta perkawinan karena masyarakat yang mendaftarkan pernikahan akan mendapatkan 6 dokumen sekaligus.

(2)*Compability* atau kesesuaian

Kompatibel ialah tingkat kesesuaian inovasi dengan nilai (*values*), pengalaman lalu dan kebutuhan dari penerima. Tingkat kesesuaian inovasi pelayanan publik Terintegrasi 6in1 Akta Perkawinan di Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang, dilihat dari nilai atau norma dimasyarakat sekitar Kabupaten Semarang dan kebutuhan penerima yaitu masyarakat. Inovasi pelayanan publik terintegrasi 6in1 akta perkawinan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang sudah sesuai dengan norma-norma di masyarakat sekitar, sesuai dengan kebutuhan masyarakat dimana masyarakat ingin pelayanan yang lebih baik. Norma yang sesuai adalah norma agama dan norma kesusilaan, dimana sudah sesuai dengan adanya inovasi terintegrasi 6in1 akta perkawinan. Selain itu inovasi terintegrasi 6in1 akta perkawinan sudah sesuai dengan Undang- Undang terkait seperti Undang- Undang Nomor 1 tahun 1974 tentang perkawinan dan Undang- Undang nomor 24 tahun 2013 tentang perubahan atas Undang- Undang nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan. Dari kesesuaian tersebut, diharapkan inovasi tersebut dapat

meningkatkan pelayanannya secara lebih berkualitas kepada masyarakat pengguna.

(3)*Complexity* atau kerumitan

Kompleksitas adalah tingkat kesukaan untuk memahami dan menggunakan inovasi bagi penerima, dengan sifatnya yang baru inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya, namun karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah. Tingkat kerumitan inovasi pelayanan publik Terintegrasi 6in1 Akta Perkawinan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang, dilihat dari permasalahan dan kendala yang dialami pegawai dari pelaksanaan Inovasi Terintegrasi 6in1 Akta Perkawinan serta pemahaman masyarakat mengenai prosedur atau alur terhadap kepengurusan inovasi terintegrasi 6in1

akta perkawinan. Mengalami kendala atau hambatan dalam hal sumber daya manusia. Hal ini karena sumber daya manusia di Dinas tersebut rangkap pekerjaan. Ketersediaan sumber daya manusia yang tidak banyak sehingga sering rangkap pekerjaan. Seperti halnya pada bagian inovasi terintegrasi 6in1 akta perkawinan ada yang merangkap pekerjaan dengan bagian arsip atau gudang. Selain itu kendala pada bagian ruangan, dimana ruangan terbilang kurang memadai atau sempit. Selain itu adanya masyarakat yang tidak paham dengan prosedur atau alur untuk mengurus akta walaupun sudah ada gambar syarat- syaratnya.

(4)*Triability* atau kemungkinan dicoba Kemampuan untuk diujicobakan atau kemungkinan diuji coba maksudnya adalah dimana suatu inovasi dapat dicoba atau tidaknya suatu inovasi oleh penerima. Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih

dibandingkan dengan inovasi yang lama sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase uji publik dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi. Inovasi terintegrasi 6in1 akta perkawinan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang melakukan launching, yang berarti bahwa inovasi tersebut tidak melakukan uji coba namun langsung dilaksanakan bersamaan dengan launchingnya inovasi- inovasi lain. Selain itu pihak dinas yang sering melakukan sosialisasi ke pemuka agama atau tempat lain supaya masyarakat mengetahui pelayanan yang ada di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten semarang. sehingga masyarakat mayoritas sudah tahu mengenai sosialisasi tersebut.

(5)*Observability* atau kemudahan diamati Kemudahan diamati maksudnya adalah mudah atau tidaknya pengamatan suatu

hasil inovasi. Sebuah inovasi harus dapat diamati dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik, dengan atribut seperti ini maka inovasi merupakan cara baru menggantikan cara lama dalam mengerjakan atau memproduksi sesuatu. Tingkat *Observability* Inovasi pelayanan publik Terintegrasi 6in1 Akta Perkawinan tersebut dapat dilihat dari kemudahan untuk melihat hasil atau manfaat dari inovasi tersebut. Bahwa diukur dari mudahnya hasil yang bisa dilihat. Hasil dari inovasi terintegrasi 6in1 yang muah dilihat oleh masyarakat karena hasilna berupa 6 dokumen yang langsung diterima oleh masyarakat.

2)Faktor Penunjang Terintegrasi 6in1 Akta Perkawinan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang

Faktor penunjang dari inovasi terintegrasi 6in1 akta perkawinan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten semarang antara lain

yaitu *pertama* faktor organisasi, dimana adanya kerjasama tim antara pegawai, misalnya dibagian depan (yang diisi oleh petugas pendataran) lalu bagian penginputan data dan kemudian ke bagian kepala seksi inovasi terintegrasi 6in1 akta perkawinan. Sehingga pekerjaan menjadi lebih runtut (dala arti sesuai alur pelaksanaan yang dilakukan oleh pegawai) dan meminimalisir kesalahan. *Kedua* faktor budaya, dimana pelaksanaan inovasi terintegrasi 6in1 sudah sesuai dengan budaya atau norma di masyarakat sekitar. Norma yang dimaksud adalah norma agama dan norma kesusilaan. Hal tersebut dapat memunculkan nilai positif yaitu dapat diterima oleh masyarakat. norma agama yang dimaksud adalah norma yang sesuai dengan keyakinan dan aturan yang berlaku. *Ketiga* faktor manusia, dimana Dispendukcapil Kabupaten Semarang mengikuti pelatihan bagi pegawainya, terutama pegawai yang melaksanakan inovasi

terintegrasi 6in1 akta perkawinan. Dengan adanya pelatihan, menjadikan pegawai memiliki *softskil* atau keahlian yang lebih sehingga bisa dikatakan pegawai yang berbakat. Pegawai yang mendapatkan pelatihan tidak serempak melaksanakan pelatihan, dalam arti mereka bergantian dalam mengikuti pelatihan. Misalnya tahun ini bagian petugas, kemudian tahun besok kepala seksi inovasi terintegrasi 6in1 akta perkawinan. Namun mereka tetap saling memrikan ilmunya kepada pegawai yang bersangkutan. Sehingga nantinya tidak ada missskomunikasi antar pegawai. *Keempat* tekanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, dispendukcapil merupakan salah satu instansi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga dituntut untuk selalu memperbaiki layanan sehingga masyarakat bisa merasa puas dengan pelayanan tersebut, maka terciptanya inovasi terintegrasi 6in1 akta perkawinan.

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ ide kreatif orisinil dan/ atau adaptasi/ modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Inovasi terintegrasi 6in1 akta perkawinan merupakan salah satu inovasi yang terdapat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang, yang diluncurkan pada tahun 2015. Inovasi ini menarik karena masyarakat yang mendaftarkan pernikahan akan mendapatkan 6 dokumen sekaligus, yang meliputi Kartu keluarga baru karena pidah KK, penerbitan KTP elektronik bagi suami, penerbitan KTP elektronik bagi istri, kutipan akta perkawinan, KK Orangtua Suami dan KK Orangtua Istri. Dari penelitian diatas, inovasi terintegrasi 6in1 akta perkawinan sudah memenuhi 4 atribut yaitu keuntungan relative, kesesuaian, kemungkinan dicoba dan kemudahan diamati, namun belum memenuhi atribut

kerumitan. Dan terdapat faktor penunjang antara lain faktor budaya, faktor manusia, faktor organisasi dan tekanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

B. SARAN

Saran yang dapat disampaikan dari kesimpulan diatas adalah untuk mengatasi faktor penghambat dari atribut kerumitan yang terkendala dengan ketersediaan jumlah SDM yang kurang memadai maka mempersempit tugas pokok pegawai yang ada didalamnya, sehingga dapat mengurangi pegawai yang rangkap pekerjaan. Selain itu pegawai yang rangkap pekerjaan membagi jadwal supaya jika mengerjakan hal yang berkaitan dengan akta perkawinan tidak terhambat.

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, Burhan. (2011). *Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, Dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Prenada Media Group
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Hasibuan, Malayu. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Keban, Yeremias T. (2014). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Public Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media
- Larasati, Endang. (2015). *Inovasi Pelayanan Publik Bidang Perijinan di Kabupaten Kudus*. Semarang: Undip Law Press
- Moleong, Lexy. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT REMAJA ROSDAKARYA
- Mukarom, Zaenal. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV PUSTAKA SETIA
- Nasution, Arman Hakim and Hermawan Kartajaya. (2018). *Inovasi*. Yogyakarta: Andi
- Pasolong, Harbani. (2013). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Pasolong, Harbani. (2014). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. (2014). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sa'ud, Udin Syaefudin. (2010). *Inovasi Pendidikan*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Wibawa, Samodra. (2009). *Administrasi Negara Isu- Isu Kontemporer*. Yogyakarta: Graha Ilmu