

ANALISIS INOVASI PELAYANAN 6 IN 1 (ELEKTRONIK LAHIR MATI PINDAH DATANG) DI DISPENDUK CAPIL KOTA SURABAYA

(Studi Kasus pada Pelayanan Akta Kelahiran dan Akta Kematian)

¹Gayuh Nur Fadilah, Maesaroh²

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jl. Prof H. Soedarto, S.H Tembalang Semarang Kotak Pos 1269 Telepon (024) 7465407

Faksimile (024) 7465405

E-mail: gnurfadilah@gmail.com,

ABSTRAK

Kota Surabaya memiliki jumlah penduduk yang tinggi. Pertambahan jumlah penduduk yang terus meningkat di setiap tahunnya mempengaruhi tingginya permintaan pelayanan administrasi kependudukan khususnya pada pelayanan akta kelahiran dan akta kematian sehingga menyebabkan menumpuknya antrian dan adanya calo. Inovasi pelayanan 6 in 1 atau e-Lampid yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya hadir untuk menggantikan pelayanan yang sebelumnya. Tujuan dari Penelitian ini adalah menganalisis atribut inovasi dan faktor-faktor yang menjadi pendorong dan penghambat inovasi pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini menggunakan teori atribut inovasi milik Rogers, faktor pendukung milik Fontana dan faktor penghambat milik Albury untuk melihat bagaimana karakteristik dan pelaksanaan dari inovasi pelayanan 6 in 1 (e-Lampid) di Kota Surabaya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan 6 in 1 (e-Lampid) memiliki 1) keuntungan relatif, 2) kesesuaian, 3) kemungkinan dicoba dan 4) kemudahan diamati, akan tetapi masih mengalami kerumitan. Dalam pelaksanaannya, Inovasi pelayanan 6 in 1 (e-Lampid) memiliki faktor pendukung, yaitu adanya orang-orang dan kelompok kreatif, budaya, dan sumber daya manusia. Disisi lain, faktor penghambat juga terdapat dalam pelaksanaan inovasi pelayanan 6 in 1 (e-Lampid) yaitu ketergantungan terhadap figur yang memiliki *high performer* serta tekanan dan hambatan administratif. Saran yang dapat diberikan adalah menjaga koordinasi yang kooperatif dan kolaboratif dengan dengan dibentuknya tim khusus untuk pengaduan terkait kendala jaringan untuk program inovasi pelayanan 6 in 1 (E-Lampid) dan perlunya pengembangan aplikasi terkait pemberitahuan atau notifikasi mengenai proses verifikasi dan kelengkapan berkas.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan Publik, Atribut Inovasi, Administrasi Kependudukan

**ANALYSIS OF 6 IN 1 (ELECTRONIC LAHIR MATI PINDAH DATANG) SERVICE
INNOVATION IN DISPENDUK CAPIL SURABAYA CITY
(Case Study Of Birth Certificate And Death Certificate)**

¹Gayuh Nur Fadilah, Maesaroh²

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jl. Prof H. Soedarto, S.H Tembalang Semarang Kotak Pos 1269 Telepon (024) 7465407

Faksimile (024) 7465405

E-mail: gnurfadilah@gmail.com

ABSTRACT

Surabaya City is one of the cities with a high population. The increasing number of population that continues to increase annually affects the high demand of population administration services, especially in the service of birth certificates and death certificates, causing the stacking of queues and the presence of brokers. The innovation of service 6 in 1 or e-Lampid organized by the Population Service and Civil Registration of Surabaya City was present to replace the previous service. The purpose of this research is to analyse the attributes of innovation and the factors that become the driving innovation and barriers to service. This research uses qualitative methods with a descriptive approach. This study used Rogers's attribute theory of innovation, Fontana's supporting factor and the inhibitory factor of Albury to see how the characteristics and implementation of the 6 in 1 service innovations (e-Lampid) in the city of Surabaya. The results showed that the innovations in service 6 in 1 (e-Lampid) have 1) relative advantage, 2) compability, 3) triability and 4) observability, but still experiencing complexity. In the implementation, the innovation of 6 in 1 service (e-Lampid) has a supporting factor, namely people and creative groups, culture, and human resources. On the other hand, the inhibitory factor is also found in implementing the 6 in 1 (e-Lampid) service innovations that are over-reliance on high performers as source of innovation and delivery pressures and administrative burdens. The advice that can be given is to is to conduct special programs as well as media socialization related to the use of innovations on a regular basis by utilizing the Broadband Learning Center (BLC) in collaboration with Diskominfo, maintain cooperative and collaborative coordination with the establishment of a dedicated team for complaints related to network constraints for the 6 in 1 service Innovation program (E-Lampid) and the need for the development of related applications notifications about the verification and completeness of the file.

Keywords: public service innovation, attribute innovation, population administration.

A. PENDAHULUAN

Kota Surabaya merupakan ibukota provinsi Jawa Timur yang memiliki luas seluruhnya kurang lebih 326,36 km² yang terbagi dalam 31 Kecamatan dan 154 Desa/Kelurahan (RPJMD Kota Surabaya Tahun 2016-2021) dengan jumlah penduduk sebanyak 3.129.032 (Dispenduk Capil Kota Surabaya). Pada tahun 2017-2019 jumlah penduduk Kota Surabaya meningkat, sehingga pemenuhan kebutuhan akan pelayanan bidang administratif sangat dibutuhkan. Meningkatnya jumlah penduduk, Dispenduk Capil Kota Surabaya dituntut untuk mampu memenuhi pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil terutama dalam hal mengurus penerbitan akta kelahiran dan akta kematian. Disisi lain, kondisi penduduk di Kota Surabaya mayoritas adalah produktif sebagai pekerja dengan beragam profesi. Dengan pekerjaan yang dimiliki oleh masyarakat Kota Surabaya, mereka tidak memiliki waktu yang fleksibel untuk mengurus dokumen administrasi kependudukan. Maka dari itu, pemerintah dalam hal ini adalah Dispenduk Capil Kota Surabaya harus bisa menyesuaikan dan memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan kondisi penduduknya.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berfungsi sebagai unsur penyelenggara Pemerintah Daerah yang memberikan dan mengelola pelayanan di bidang administrasi kependudukan. Di dalam UU No. 24 Tahun 2013, Pasal 1 ayat 1, Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Di dalam menjalankan pelayanan dalam bidang administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya diberi kewenangan untuk mengurus hal tersebut. Lama waktu

kepengurusan dokumen, diatur dalam Perwali Kota Surabaya No. 7 Tahun 2018 tentang Perubahan Perwali Kota Surabaya No. 59 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Pada awalnya masyarakat untuk mendapatkan pelayanan akta kelahiran dan akta kematian harus datang ke loket di Kantor Dispenduk Capil Kota Surabaya dan proses pelayanan dilakukan secara manual. Masyarakat kota Surabaya yang ingin mengurus berkas kependudukan dalam hal ini adalah akta kelahiran dan akta kematian harus mengantri dari loket ke loket. Jumlah pengurusan akta kelahiran dalam sehari rata-rata 166 permohonan. Jumlah pengurusan akta kematian dalam sehari rata-rata 43 permohonan. Selain itu, terdapat permasalahan seperti volume antrian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispenduk Capil) selalu padat setiap hari kerja, berkas-berkas menumpuk di Dispenduk Capil sebagai bagian dari proses verifikasi, kelompok miskin, buta huruf, penyandang cacat, lanjut usia (lansia) yang memiliki keterbatasan, merasa kesulitan karena jumlah petugas di Dispenduk Capil tidak bisa leluasa mendampingi. Sebab, jumlah warga yang melakukan pengurusan begitu banyak sedangkan petugas di Dispenduk Capil relatif terbatas. Banyaknya jumlah antrian menyebabkan maraknya calo. Keberadaan calo membuka peluang pungutan liar. Biaya pengurusan administrasi kependudukan yang harus dikeluarkan masyarakat pun membengkak (Booklet Program Inovasi 6 in 1 Kota Surabaya).

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, Dispenduk Capil mengeluarkan beberapa inovasi pelayanan yang berkaitan dengan administrasi kependudukan, salah satunya adalah inovasi 6 in 1, yang dikenal pula dengan sebutan E-Lampid. Inovasi 6 in 1 ini bertujuan untuk memberi kemudahan akses layanan publik dan permohonan

berkas administrasi kependudukan secara *online*. Inovasi “6 in 1” ini diusulkan pada tahun 2014 dan dikembangkan hingga saat ini sudah memiliki aplikasi yang berbasis web bisa diakses secara *online* dimana saja dengan mudah. Namun, setelah inovasi pelayanan ini diluncurkan dan diterapkan, masih terdapat permasalahan terkait ketepatan waktu kepengurusan dokumen pencatatan sipil (akta kelahiran dan akta kematian).

Tabel 1.
Presentase Ketepatan Waktu Pelayanan
Dokumen Pencatatan Sipil

No.	Tahun	Jumlah Akta yang Diterbitkan	Total Pengurusan Dokumen	Target (%)	Capaian (%)
1.	2016	42.170	83.625	99,56	50,42
2.	2017	33.281	52.576	93,92	63,30

Sumber : LAKIP Dispendukcapil Kota Surabaya Tahun 2016 dan Tahun 2017

Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa Dispenduk Capil Kota Surabaya dalam memberikan pelayanan dokumen pencatatan sipil (akta kelahiran dan akta kematian) masih belum mencapai target capaian. Presentase ketepatan waktu pelayanan dokumen pencatatan sipil pada tahun 2016 yang dicapai sebesar 50,42% dengan target 99,56% dan tahun 2017 presentase capaian sebesar 63,30% dengan target 93,92%. Dalam Laporan Kinerja Pemerintah Kota Surabaya Tahun 2016, penataan administrasi kependudukan belum sepenuhnya berhasil. Terbukti sebanyak 54,77% atau 13.490 pemohon akta kematian terlambat, dan sebanyak 47,40% atau 27.965 pemohon akta kelahiran terlambat.

Berangkat dari beberapa permasalahan di atas, maka peneliti merasa tertarik untuk meneliti terkait pelaksanaan inovasi pelayanan 6 in 1 (E-Lampid) yang dinilai belum sepenuhnya berhasil dalam kaitannya dengan penataan administrasi kependudukan. Penelitian ini melihat dari

atribut inovasi 6 in 1 khususnya dalam pelayanan akta kelahiran dan akta kematian, serta apa saja faktor pendorong dan penghambat inovasi 6 in 1 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

B. KAJIAN PUSTAKA

a) Manajemen Pelayanan Publik

Overman, Ott, Hyde, dan Shafritz dalam Yeremias T. Keban (2008:93) mengemukakan bahwa manajemen publik (*management public*) dan kebijakan publik (*public policy*) merupakan dua bidang administrasi publik yang tumpang tindih. Kebijakan publik merefleksikan sistem otak dan syaraf, Sementara manajemen publik merepresentasikan sistem jantung dan sirkulasi dalam tubuh manusia. Dengan kata lain, manajemen publik merupakan proses menggerakkan sumber daya manusia dan non manusia sesuai “perintah” kebijakan publik.

b) Pelayanan Publik

pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Lijan Poltak menekankan bahwa pelayanan publik ialah dimana penyelenggara negara yaitu pemerintah harus dapat memenuhi berbagai keinginan dan kebutuhan masyarakat, seperti kebutuhan akan akses kesehatan dan pendidikan yang dapat terjangkau dan berkualitas, sarana prasarana umum yang memadai, dan lain-lain. Menurut Bab I Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas

barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pelayanan umum menurut Kepmen PAN No. 63/2003 adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan BUMN atau BUMD dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Inovasi

Albury dalam Yogi Suwarno (2008:10) mendefinisikan inovasi sebagai *new ideas that work*. Ini berarti bahwa inovasi berhubungan erat dengan ide-ide baru yang bermanfaat. Inovasi dengan sifat kebaruannya harus mempunyai nilai manfaat. Sifat baru dari inovasi tidak akan berarti apa-apa apabila tidak diikuti dengan nilai kemanfaatan dari kehadirannya. Selanjutnya Albury dalam Yogi Suwarno (2008:10) secara rinci menjelaskan bahwa:

“successful innovation is the creation and implementation of new processes, products, services, and methods of delivery which result in significant improvements in outcomes efficiency, effectiveness, or quality”.

Ini menjelaskan bahwa ciri dari inovasi yang berhasil adalah adanya bentuk penciptaan dan pemanfaatan proses baru, produk baru, jasa baru dan metode penyampaian yang baru, yang menghasilkan perbaikan yang signifikan dalam hal efisiensi, efektivitas maupun kualitas. Selanjutnya dalam Permenpan No. 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik dijelaskan bahwa inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan atau 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, melainkan pula mencakup satu pendekatan baru bersifat kontekstual baik berupa inovasi pelayanan publik hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi pelayanan publik yang ada.

Inovasi memiliki sifat dasar yakni sifat kebaruan. Kemudian, inovasi juga memiliki atribut atau kelengkapan yang digunakan untuk menilai keutuhan dari inovasi tersebut. Adapun atribut inovasi tersebut adalah:

- a. Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)
- b. Kesesuaian (*Compability*)
- c. Kerumitan (*Complexity*)
- d. Kemungkinan dicoba (*Triability*).
- e. Kemudahan diamati (*Observability*)

Selain atribut, keberjalanan suatu inovasi dipengaruhi oleh berbagai faktor. Kemudian faktor-faktor tersebut dikelompokkan menjadi:

- a. Faktor Pendorong yakni faktor yang membantu keberjalanan suatu inovasi, Fontana dalam Endang Larasati (2015: 21-22) menyebutkan bahwa faktor ini terdiri:
 - a) Orang-orang dan kelompok-kelompok yang kreatif dalam organisasi
 - b) Budaya
 - c) Manusia,
- b. Faktor Penghambat yakni faktor yang menghambat berjalannya suatu inovasi. Inovasi tidak terjadi secara mulus atau tanpa resistensi. Banyak dari kasus inovasi di antaranya justru terkendala oleh berbagai faktor. Menurut Albury dalam Suwarno (2008: 54) faktor ini terdiri dari:

- a) Keengganan menutup program yang gagal (*Reluctance to close down failing program or organization*)
- b) Ketergantungan berlebihan terhadap figur tertentu yang memiliki *high performer* (*Over-reliance on high performers as source of innovation*)
- c) Teknologi ada, namun terhambat budaya dan penataan organisasi (*Technologies available but constraining cultural or organizational arrangement*)
- d) Tidak ada penghargaan atau insentif (*No rewards or incentives to innovate or adopt innovations*)
- e) Ketidakmampuan menghadapi resiko & perubahan (*Poor skills in active risk or change management*)
- f) Anggaran jangka pendek & perencanaan (*Short-term budget and planning horizons*)
- g) Tekanan & Hambatan Administratif (*Delivery pressures and administrative burdens*)
- h) Budaya Risk Aversion (*Culture of risk aversion*)

C. METODOLOGI PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispenduk Capil) Kota Surabaya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispenduk Capil) Kota Surabaya terletak di Jl. Tunjungan No.1-3, Kecamatan Genteng, Kota Surabaya, Jawa Timur yang letaknya sangat strategis di pusat kota. Fokus dari penelitian ini adalah atribut inovasi pelayanan administrasi yang dilakukan secara online khususnya pada pelayanan akta kelahiran dan kematian dan dalam proses inovasinya masih terdapat masalah dalam penyelesaian dokumen yang

tidak tepat waktu. Kemudian, pemilihan informan sebagai sumber data dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, teknik ini digunakan untuk menentukan subyek penelitian atau informan dilihat berdasarkan pada asas subyek yang menguasai permasalahan, memiliki data, dan bersedia memberikan informasi lengkap dan akurat. Subjek dalam pendekatan ini adalah Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dan Masyarakat Pengguna Pelayanan. Dengan sumber data primer berasal dari informan langsung dan hasil observasi, sedangkan data sekunder berasal dokumen-dokumen yang diperoleh oleh peneliti. Teknik pengumpulan data sendiri menggunakan teknik wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Analisis dan Interpretasi data dilakukan dengan menggunakan model dari Miles and Huberman (dalam Sugiyono, 2017:246). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi sebagai teknik untuk mengecek keabsahan data.

D. PEMBAHASAN

Inovasi pelayanan publik merupakan proses upaya peningkatan kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah sebagai penyedia layanan publik untuk terus memenuhi kebutuhan masyarakat. Inovasi menurut Yogi Suwarno dalam bukunya (2008:8) adalah kegiatan yang meliputi seluruh proses menciptakan dan menawarkan jasa atau barang baik yang sifatnya baru, lebih baik atau lebih murah dibandingkan dengan yang tersedia sebelumnya. Melalui inovasi pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil meluncurkan inovasi pelayanan 6 in 1 yang sifatnya lebih baik untuk peningkatan pelayanan publik dalam hal administrasi kependudukan.

Inovasi 6 in 1 berbasis daring ini melayani enam jenis pelayanan dokumen

kependudukan, yaitu pembuatan akta kelahiran, akta kematian, surat pindah datang, surat pindah keluar, akta perkawinan dan akta perceraian. Inovasi 6 in 1 dapat diakses melalui portal <https://lampid.surabaya.go.id>. Inovasi 6 in 1 diharapkan dapat meningkatkan kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dalam memberikan pelayanan publik dalam kepengurusan dokumen administrasi kependudukan. Pada penelitian ini, penulis akan menganalisis karakteristik inovasi Pelayanan 6 in 1 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dan faktor yang mempengaruhinya.

1. Analisis Atribut Inovasi Pelayanan 6 in 1 Kota Surabaya

a) **Relative Advantage** atau **Keuntungan Relatif**

Menurut Rogers dalam Syafaruddin (2012:34) menyampaikan bahwa tingkat keuntungan atau kemanfaatan suatu inovasi dapat diukur berdasarkan nilai ekonominya atau faktor sosial, kesenangan, kepuasan, atau karena mempunyai komponen yang sangat penting. Atribut *relative advantage* atau keuntungan relatif digunakan untuk melihat sejauh mana inovasi dapat menguntungkan bagi para penerimanya. Inovasi pelayanan 6 in 1 (e-Lampid) yang di selenggarakan oleh Dispenduk Capil Kota Surabaya dinilai memiliki keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan pelayanan sebelumnya. Tingkat keuntungan yang dimiliki sebuah inovasi dapat dilihat melalui nilai ekonomi, kecepatan bekerja, kemudahan bekerja dan kesenangan atau kepuasan masyarakat. Adapun dari pengukuran tersebut akan diketahui keuntungan dari adanya Inovasi Pelayanan 6 in 1 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

Dari segi nilai ekonomi, pada saat proses penciptaan, pengembangan aplikasi, hingga pelaksanaan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya tidak

mengeluarkan anggaran yang spesifik untuk membangun aplikasi inovasi pelayanan 6 in 1 ini. Penyediaan atau pengadaan alat seperti Broadband Learning Center (BLC) yang berisi perangkat akses internet gratis dan mesin e-kios terpusat dan dikelola oleh Bagian Administrasi Perlengkapan Pemerintah Kota Surabaya. Sehingga, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya tidak memerlukan anggaran lebih untuk pengadaan barang. Inovasi pelayanan 6 in 1 tidak hanya memberikan keuntungan secara nilai ekonomi bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, namun juga memberikan keuntungan dari segi ekonomi bagi masyarakat. Kehadiran inovasi pelayanan 6 in 1 ini juga bertujuan untuk menghindari para calo yang memungut biaya untuk membantu mengurus dokumen administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dalam memberikan pelayanan melalui inovasi pelayanan 6 in 1 ini tidak memungut biaya atau gratis.

Kemudian dari segi Kecepatan Bekerja, sebelum adanya inovasi 6 in 1, pelayanan dilakukan dengan cara manual dan menghabiskan banyak waktu belum lagi apabila dokumen dari masyarakat ada yang kurang. Setelah adanya inovasi pelayanan 6 in 1, pelayanan administrasi kependudukan khususnya dalam pembuatan akta kelahiran dan akta kematian dapat diurus secara daring melalui <https://lampid.surabaya.go.id>. Pemohon bisa mendaftarkan dan mengunggah berkas persyaratan secara mandiri, lalu memverifikasi berkas ke kelurahan setempat atau bagi masyarakat yang tidak bisa mengakses secara mandiri cukup datang ke Kantor Kecamatan atau Kelurahan setempat untuk memproses pelayanan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki ketentuan batas waktu pelayanan yang telah diatur dalam

Standar Operasional Prosedur (SOP). Batas waktu masing-masing jenis pelayanan adalah 7 hari kerja. Dalam SOP tersebut juga tertulis bahwa petugas pelayanan yang dengan sengaja memperlambat waktu pelayanan akan dikenakan sanksi sebesar Rp. 1.000.000 (satu juta rupiah). Dengan adanya sanksi tersebut akan mencegah terjadinya petugas yang dengan sengaja menghambat proses pelayanan. Dalam pelaksanaan inovasi pelayanan 6 in 1 proses pelayanan yang dilakukan secara *online* ini bisa memproses lebih cepat dari batas waktu yang ditentukan yaitu tiga hari kerja.

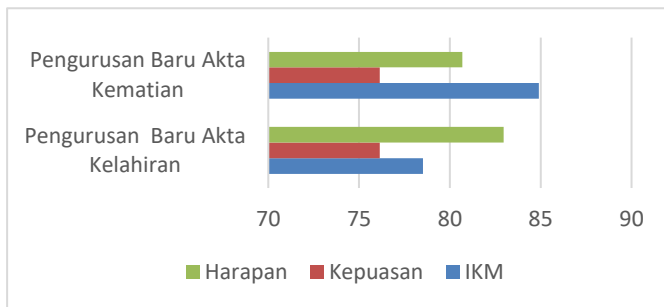
Dari segi kemudahan bekerja, Dalam pelaksanaan inovasi pelayanan 6 in 1 terdapat beberapa komponen atau fasilitas yang memudahkan proses pelayanan. Komponen-komponen tersebut berupa infrastruktur dan sumber daya manusia. Infrastrukturnya sendiri terdiri dari perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*). Komponen ini menjadi komponen penting dalam pelaksanaan inovasi pelayanan 6 in 1 karena jika sistem jaringan dari inovasi pelayanan 6 in 1 ini mengalami kendala maka proses pelayanan pun ikut terhambat. Masyarakat bisa mengakses atau menggunakan inovasi pelayanan 6 in 1 ini melalui gadget mereka, atau jika masyarakat tidak memiliki perangkat yang mendukung untuk mengakses pelayanan, masyarakat bisa datang ke Kantor Kecamatan atau Kelurahan setempat karena disana sudah tersedia mesin elektronik yang dinamakan mesin e-kios. Mesin e-kios bisa dimanfaatkan untuk mengakses pelayanan publik salah satunya inovasi pelayanan 6 in 1 ini. Dengan adanya mesin e-kios ini akan memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan pengurusan akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian, surat pindah datang dan surat pindah keluar. Komponen selanjutnya yaitu sumber daya manusia, sumber daya

manusia yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dinilai sudah cukup memadai. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga memanfaatkan sumber daya manusia yang ada di setiap kantor kecamatan, kantor kelurahan, rumah sakit, dan puskesmas untuk mendampingi dan mengarahkan warga yang mengurus dokumen akta kelahiran dan akta kematian melalui mesin e-kios. Petugas yang ada di kecamatan atau kelurahan akan memeriksa kelengkapan berkas lalu memverifikasi data pemohon sehingga petugas yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya bisa segera memproses dokumen pemohon. Komponen-komponen yang tersedia dalam pelaksanaan inovasi pelayanan 6 in 1 sangat memudahkan proses pelayanan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

Adanya inovasi pelayanan 6 in 1 ini masyarakat merasa senang karena proses pelayanan lebih cepat dan termonitor dibandingkan dengan pelayanan sebelumnya, selain itu pelayanan juga bisa didapatkan dengan mudah tanpa harus jauh-jauh datang dan melalui antrian panjang di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Masyarakat mengungkapkan kepuasan terhadap inovasi pelayanan 6 in 1 ini baik secara langsung maupun tidak langsung. Kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap inovasi pelayanan 6 in 1 ini tidak bersifat secara maksimal atau seratus persen (100%). Hasil kepuasan masyarakat juga diukur melalui survei kepuasan masyarakat. Dari hasil pengukuran survei kepuasan masyarakat dapat diketahui indeks kepuasan masyarakat dari pelayanan akta kelahiran dan kematian yang ada dalam inovasi pelayanan 6 in 1. Indeks Kepuasan Masyarakat untuk pelayanan akta kematian yang diperoleh melebihi Indeks Harapan, sedangkan untuk pelayanan akta kelahiran Indeks Kepuasan Masyarakat yang

diperoleh lebih rendah dari Indeks Harapan. Sebagaimana terlihat dalam grafik berikut:

Grafik 1
Indeks Harapan, Indeks Kepuasan Jenis Layanan yang Digunakan di Dispendukcapil Kota Surabaya



Sumber: Laporan Akhir Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Bidang Pelayanan Umum Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya – Tahun 2019

b) *Compability* atau Kesesuaian

Rogers dalam Syafaruddin (2012:34) mengemukakan bahwa tingkat kesesuaian inovasi dapat diketahui dengan nilai, pengalaman lalu dan kebutuhan dari penerima. 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. Atribut kesesuaian dari inovasi pelayanan 6 in 1 (e-Lampid) yang diselenggarakan oleh Dispenduk Capil Kota Surabaya dilihat dari kesesuaian inovasi dengan nilai dan norma.

Inovasi pelayanan 6 in 1 (e-Lampid) ini memiliki kesesuaian dengan nilai dan norma hal ini dapat dilihat dari karena dalam menerapkan inovasi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya mempertimbangkan tentang peraturan pelayanan administrasi kependudukan yang telah diatur Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan

Secara Daring. Sebelum inovasi pelayanan 6 in 1 diluncurkan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya juga telah mempertimbangkan dan menyesuaikan tata cara atau mekanisme pelayanan sesuai dengan nilai dan norma yang ada di masyarakat supaya mudah diterima oleh masyarakat khususnya warga Kota Surabaya. Tata cara, mekanisme pelayanan yang berlaku diatur dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) juga mengacu pada Permendagri yang berlaku. Pedoman atau SOP mengatur tentang kegiatan pelayanan, mekanisme pelayanan, dan mutu baku pelayanan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sebagai pelayan publik dalam memberikan tidak memilih-milih. Pelayanan yang diberikan untuk seluruh warga Kota Surabaya dan tidak pandang bulu. Untuk pengurusan akta kelahiran, bagi anak yang tidak diketahui asal usul orang tuanya juga tetap dilayani dengan baik, kesesuaian dengan pengalaman di masa lalu dan kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat.

Selanjutnya, kesesuaian atau komparabilitas dari sebuah inovasi dilihat dari kesesuaiannya dengan nilai-nilai pengalaman di masa lalu. Inovasi pelayanan 6 in 1 lahir atas perbaikan dan peningkatan pelayanan yang berdasar pada pengalaman di masa lalu. Inovasi pelayanan 6 in 1 dibuat mengacu pada pelayanan sebelumnya. Enam jenis pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yaitu pengurusan akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian, surat pindah datang dan pindah keluar sudah tersedia sebelum adanya inovasi pelayanan 6 in 1, hanya saja keenam jenis pelayanan tersebut masih diproses secara manual. Inovasi pelayanan e-Lampid dibangun secara bertahap, pada tahun 2014 layanan yang tersedia secara *online* baru empat jenis pelayanan yaitu pelayanan akta kelahiran, akta kematian, surat pindah datang dan pindah keluar yang

kemudian disingkat menjadi lampid. Pada tahun 2016 lampid ini dikembangkan lagi menjadi enam jenis pelayanan yang sekarang dikenal sebagai inovasi pelayanan 6 in 1. Biaya yang dikeluarkan dan upaya yang dilaksanakan dari pelayanan sebelumnya tidak dibuang begitu saja. Inovasi pelayanan 6 in 1 ini muncul sebagai hasil dari pengembangan inovasi sebelumnya yaitu e-Lampid (Kelahiran, Kematian, Pindah Datang, dan Keluar) sehingga inovasi pelayanan 6 in 1 memiliki kesesuaian dengan jasa inovasi yang digantinya.

Kemudian, inovasi pelayanan 6 in 1 mewadahi kebutuhan masyarakat untuk menyelesaikan permasalahan yang dialami masyarakat terkait pelayanan publik dengan cepat, gratis, dan mudah didapatkan dimana saja. Dalam upaya penyelenggaraan pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya memanfaatkan teknologi informasi untuk diterapkan dalam pelayanannya melalui inovasi pelayanan 6 in 1. Inovasi pelayanan 6 in 1 lebih cepat dalam memproses pelayanan melalui *online* dan mudah karena masyarakat tidak perlu jauh-jauh datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya untuk mengurus dokumen administrasi kependudukan. Masyarakat cukup mengakses melalui perangkat teknologi masing-masing atau datang ke Kantor Kecamatan atau Kelurahan dan mengakses melalui mesin e-kios

c) Complexity atau Kerumitan

Suatu inovasi memiliki tingkat kerumitan atau kesukaran untuk memahami dan menggunakan inovasi bagi penerimanya (Syafaruddin, 2012:34). Hasil analisis penelitian menunjukkan bahwa kerumitan yang ditemukan dalam inovasi pelayanan ini dilihat dari pemahaman dan

kemampuan masyarakat terkait mekanisme pelayanan secara daring ini tidak bisa disama ratakan. Masyarakat yang tingkat pendidikannya cenderung rendah akan merasa kesulitan ketika dihadapkan dengan pelayanan berbasis teknologi, masyarakat tidak mudah memahami penggunaan inovasi pelayanan 6 in 1 ini begitu saja karena memerlukan pendekatan secara teknologi terus menerus, sehingga harus terus di edukasi dan membutuhkan pendampingan pada saat memproses pelayanan. Maka dari itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya juga berkoordinasi dengan banyak pihak yaitu Kantor Kecamatan, Kelurahan, Rumah Sakit, dan Puskesmas untuk membantu dan mendampingi masyarakat yang hendak memproses pelayanan baik layanan akta kelahiran maupun akta kematian. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya tidak merubah mekanisme atau Standar Operasional Prosedur (SOP) terlalu banyak. Mekanisme atau proses dibuat sesederhana mungkin supaya dapat dipahami oleh penerimanya. Kerumitan lain yang dirasakan oleh masyarakat dalam hal ini pengguna layanan adalah tidak adanya notifikasi pemberitahuan terkait verifikasi atau kekurangan berkas dalam aplikasi. Dengan tidak adanya pemberitahuan terkait kekurangan berkas maka proses pelayanan akan terhambat pada tahap verifikasi di tingkat kelurahan. Tentu hal ini akan mempengaruhi proses ketepatan waktu kepengurusan dokumen akta kelahiran maupun akta kematian. Masyarakat harus selalu memantau apakah berkas sudah di verifikasi atau belum dan apakah terjadi kesalahan dalam kelengkapan berkas supaya tidak menghambat proses pelayanan.

Inovasi pelayanan 6 in 1 sudah berjalan kurang lebih 6 tahun masyarakat sudah mulai bisa menyesuaikan diri dengan inovasi pelayanan ini. Masyarakat mengungkapkan bahwa mereka tidak merasa kesulitan untuk menyesuaikan diri

dengan kebijakan dari program inovasi 6 in 1 saat ini karena masyarakat dengan segala kerumitan dalam memahami maupun penggunaannya mereka masih mau mengikuti kebijakan yang sudah ditentukan dan karena inovasi pelayanan 6 in 1 ini lebih cepat dalam memproses pelayanan dibandingkan dengan pelayanan secara manual. Selain pemerintah, di era globalisasi seperti saat ini, masyarakat juga harus bisa menyesuaikan diri dengan pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi.

d) *Triability* atau Kemungkinan Dicoba

Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sebuah produk inovasi harus melewati fase uji publik, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi (Suwarno, 2008:17). Inovasi pelayanan 6 in 1 ini telah melewati fase uji coba.

Uji coba pertama kali dilakukan pada tahun 2014 sebelum diluncurkannya e-Lampid. Saat itu pelayanan masih terdiri dari empat jenis pelayanan termasuk pelayanan akta kelahiran dan akta kematian. Tujuan dilakukannya uji coba adalah untuk menguji kualitas aplikasi inovasi 6 in 1. Dari *trial and error* akan dapat diketahui letak kesalahan dari aplikasi inovasi 6 in 1 sehingga dapat diperbaiki. Uji coba kualitas dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya menguji kualitas inovasi sebagai programmer lalu berkoordinasi dengan Kepala Seksi Kerja Sama dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, setelah itu staf Dispenduk Capil ikut menguji teknis pelayanan menggunakan aplikasi, setelah diuji dan dinyatakan berhasil akan di sampaikan ke

Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, dan disampaikan ke Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya untuk di *launching*. Selain itu, uji coba sistem aplikasi ini dilakukan dengan dilaksanakannya pelatihan dan pendampingan pada petugas di kecamatan atau kelurahan. Pelatihan dan pendampingan ini dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya bertugas untuk memberikan pelatihan dan pendampingan mengenai teknis layanan, sedangkan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya bertugas untuk memberikan pelatihan dan pendampingan mengenai teknis aplikasi. Hasil uji coba juga menunjukkan bahwa mendapatkan informasi mengenai inovasi pelayanan 6 in 1 ini sangat mudah karena Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya telah mensosialisasikan program inovasi ini melalui berbagai cara.

e) *Observability* atau Kemudahan Diamati

Sebuah inovasi harus dapat dengan mudah diamati dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik (Suwarno, 2008:18). Untuk memahami atribut *observability*, inovasi pelayanan 6 in 1 harus dapat diamati dari segi bagaimana pengaruh dari pelaksanaan inovasi tersebut. inovasi pelayanan 6 in 1 memberikan pengaruh atau dampak yang baik bagi Dispenduk Capil Kota Surabaya maupun bagi masyarakat. Pengaruh atau dampak tersebut dapat dengan mudah diamati oleh seluruh masyarakat terutama masyarakat Kota Surabaya. setelah adanya inovasi pelayanan 6 in 1 ini, sudah tidak ada lagi antrian panjang untuk kepengurusan layanan akta kelahiran dan kematian, karena untuk kedua jenis pelayanan ini sudah dilakukan secara online melalui inovasi 6 in 1 (e-Lampid) sehingga

tidak membutuhkan loket pelayanan untuk kepengurusan layanan cetak akta kelahiran dan kematian baru secara manual. Dengan inovasi 6 in 1 ini, masyarakat dan petugas Dispenduk Capil Kota Surabaya dapat dengan mudah memantau berkas persyaratan dan proses verifikasi berkas sudah sampai di tahap mana. Berbeda dengan pelayanan manual, petugas akan kesulitan untuk memonitor berkas karena berkas berupa *hardcopy* yang menumpuk dengan berkas pemohon lainnya.

Proses monitoring berkas pada inovasi 6 in 1 atau lampid ini sudah cukup baik, namun masih terdapat beberapa kendala seperti *tracking* pengiriman dokumen akta kelahiran. Monitoring berkas hanya bisa dilihat untuk memastikan sejauh mana berkas sudah di verifikasi. Kekurangan yang ada pada aplikasi ini tidak bisa melihat dokumen atau berkas sudah dikirim ke Kelurahan atau belum. Sehingga untuk memastikan dokumen akta kelahiran dan akta kematian sudah jadi atau belum, masyarakat harus datang ke Kelurahan setempat.

2. Faktor yang mempengaruhi Inovasi Pelayanan 6 in 1 Kota Surabaya

Faktor yang mempengaruhi inovasi pelayanan 6 in 1 di Kota Surabaya terbagi menjadi faktor pendorong dan faktor penghambat. Adapun hasil penelitian faktor-faktor tersebut dapat dilihat melalui teori faktor pendukung milik Fontana dalam Endang Larasati (2015: 21-22) dan teori faktor penghambat inovas menurut Albury dalam Suwarno (2008: 54). Hasil analisis penelitian menunjukkan hasil sebagai berikut:

Tabel 2.
Faktor Pendorong dan Penghambat Inovasi Pelayanan 6 in 1 Kota Surabaya

Faktor Pendorong	Faktor Penghambat
<p>Orang-orang dan Kelompok Kreatif</p> <p>Para <i>Stakeholder</i> yang mendukung inovasi ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, Diskominfo Kota Surabaya, Bagian Administrasi Perlengkapan, Pihak Kelurahan, Rumah Sakit dan Puskesmas di Surabaya. Dispenduk Capil Kota Surabaya sebagai <i>Leading Sector</i> mengkonsepkan inovasi ini supaya dapat diwujudkan.</p>	<p>Ketergantungan Terhadap Figur yang Memiliki High Performer</p> <p>sangat bergantung pada sistem aplikasi 6 in 1 atau Lampid yang dibuat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya</p>
<p>Budaya</p> <p>Mobilitas masyarakat yang tinggi yang mendukung terjadinya inovasi</p>	<p>Tekanan dan Hambatan Administratif</p> <p>kelengkapan berkas yang kurang</p>
<p>Sumber Daya Manusia</p> <p>Jumlah Sumber Daya Manusia yang memadai dan adanya system pelatihan</p>	

Sumber: Hasil analisis penulis.

a) Faktor Pendorong

Dalam pelaksanaan inovasi pelayanan 6 in 1 (e-Lampid) dapat diketahui bahwa terdapat orang-orang atau kelompok kreatif yang memberikan kontribusi sehingga mampu menciptakan lingkungan yang

kondusif dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan khususnya pelayanan akta kelahiran dan akta kematian. pelaksanaan inovasi pelayanan 6 in 1 (e-Lampid) melibatkan para *stakeholder* dan saling bersinergi untuk mendukung pelaksanaan program inovasi ini. Para *Stakeholder* yang mendukung inovasi ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, Dispenduk Capil Kota Surabaya sebagai *Leading Sector* mengkonsepkan inovasi ini supaya dapat diwujudkan. Selain itu ada OPD lain yang ikut membantu dalam pelaksanaan program inovasi pelayanan 6 in 1 ini yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya yang membantu dalam proses pembuatan dan pengembangan aplikasi. Bagian Administrasi Perlengkapan membantu dalam hal pengelolaan dan pengadaan barang seperti mesin e-kios. Pihak kelurahan dan kecamatan sebagai garda terdepan dalam menghadapi masyarakat untuk melakukan pendampingan dan proses verifikasi berkas. Dan pihak rumah sakit dan puskesmas yang ikut membantu proses pelayanan khususnya pelayanan akta kelahiran.

Selanjutnya, Masyarakat Kota Surabaya memiliki budaya mobilitas yang tinggi karena mayoritas penduduknya adalah pekerja, sehingga membutuhkan pelayanan yang mudah dan cepat. Hal tersebut menjadi alasan utama dibangunnya inovasi pelayanan 6 in 1 ini. Inovasi pelayanan 6 in 1 dibangun berdasarkan kebutuhan masyarakat dan menyesuaikan budaya masyarakat Kota Surabaya supaya dapat diterima. Inovasi pelayanan 6 in 1 mampu memproses pelayanan menjadi lebih cepat dan lebih mudah dibandingkan dengan pelayanan sebelumnya. Kecepatan dan kemudahan pelayanan yang dimiliki oleh inovasi ini tentu dapat diterima oleh masyarakat sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Sehingga budaya masyarakat

Kota Surabaya memiliki peran penting dalam merangsang dan memelihara inovasi dan dapat menciptakan adanya keseimbangan kesiapan menerima situasi terhadap perubahan pelayanan yang sebelumnya manual menjadi *online*. Hingga saat ini, inovasi 6 in 1 (e-Lampid) masih dimanfaatkan oleh masyarakat Kota Surabaya.

Faktor pendorong lainnya dapat dilihat dari sumber daya manusia. Sumber daya manusia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sudah cukup memadai khususnya untuk pengelola inovasi 6 in 1 (e-Lampid). Sumber daya manusia yang tersedia sampai dengan Desember Tahun 2016 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sebanyak 180 orang. Mayoritas pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya berasal dari tenaga kontrak sebanyak 112 orang dengan tingkat pendidikan paling banyak adalah SMA sebanyak 80 orang dan Sarjana sebanyak 73 orang. Selain sumber daya yang ada di Dispenduk Capil Kota Surabaya, aplikasi inovasi 6 in 1 ini juga dikelola oleh pegawai yang ada di Kelurahan, Kecamatan, Rumah Sakit, dan Puskesmas. Sehingga jumlahnya sudah memadai karena masyarakat yang mengurus pelayanan akta kelahiran dan akta kematian akan didampingi oleh petugas yang ada di Kantor Dispenduk Capil Kota Surabaya, kelurahan, kecamatan, rumah sakit, dan puskesmas. Selain itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya memberikan pelatihan dan pendampingan untuk pengembangan *skill* para petugas yang mengelola inovasi pelayanan 6 in 1. Pelatihan diberikan tidak hanya untuk pegawai di Kantor Dispenduk Capil Kota Surabaya saja, melainkan pegawai yang ada di Kelurahan, Kecamatan, Rumah Sakit, dan Puskesmas juga diberikan pelatihan

supaya mereka sebagai pelayan masyarakat mampu mendampingi dan melaksanakan pelayanan dengan menggunakan aplikasi inovasi 6 in 1 atau Lampid ini.

b) Faktor Penghambat

Inovasi 6 in 1 (e-Lampid) dalam pelaksanaannya sangat bergantung pada sistem aplikasi 6 in 1 atau Lampid yang dibuat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya. Hal tersebut karena inovasi 6 in 1 (e-Lampid) menggunakan sistem yang pusat servernya dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya. Jika terdapat sistem *error* atau *down*, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya tidak dapat memperbaikinya sendiri dan perlu berkoordinasi dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya untuk segera diperbaiki.

Kemudian, terdapat kendala terkait proses verifikasi berkas pemohon yang melakukan pelayanan baik akta kelahiran maupun akta kematian melalui aplikasi 6 in 1 (e-Lampid) dan kendala dalam pengiriman akta ke rumah pemohon. Adanya hambatan administratif mempengaruhi ketepatan waktu kepengurusan akta kelahiran dan akta kematian. Menurut Albury dalam Yogi Suwarno (2008:54) relasi antara negara dengan masyarakat atau antara pimpinan dengan pegawainya sering didasarkan pada basis ketidakpercayaan (*distrust*). Hal tersebut terjadi pada pelaksanaan dari inovasi 6 in 1 (e-Lampid). Hambatan administratif yang terjadi dalam pelaksanaan inovasi 6 in 1 (e-Lampid) disebabkan karena kelengkapan berkas yang kurang. Basis ketidakpercayaan (*distrust*) dilihat dari ketika pemohon setelah melalui proses unggah berkas secara *online*, mereka tetap harus menyerahkan berkas *hardcopy* ke Kelurahan untuk memastikan keaslian data lalu pihak

Kelurahan akan memverifikasi sehingga berkas dapat diproses oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Selain itu, kendala dalam pengiriman akta juga terjadi karena pengiriman akta dikirimkan sesuai dengan alamat yang tertera di KK tetapi alamat domisili dan alamat yang tertera di KK berbeda. Ditambah tidak adanya notifikasi atau pemberitahuan mengenai kekurangan berkas juga menjadi hambatan sehingga menyebabkan masyarakat tidak tahu jika ada kekurangan berkas atau berkas belum terverifikasi. Hambatan administratif seperti ini membuat sistem dalam berinovasi menjadi tidak fleksibel.

E. PENUTUP

1. Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan 6 in 1 (E-Lampid) memiliki atribut inovasi. Inovasi pelayanan 6 in 1 (E-Lampid) memiliki keuntungan atau nilai keunggulan yang menjadikan inovasi 6 in 1 (E-Lampid) ini memiliki aspek ekonomis dari segi biaya dan waktu. Nilai keuntungan atau keunggulan ini dapat dirasakan oleh Dispenduk Capil Kota Surabaya dan Masyarakat kota Surabaya. Kemudian, Pelaksanaan inovasi pelayanan 6 in 1 (E-Lampid) memiliki kesesuaian karena mengacu pada Peraturan Pemerintah No. 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Pelaksanaan inovasi pelayanan 6 in 1 mengacu pada Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Inovasi pelayanan 6 in 1 (E-Lampid) juga memiliki kesesuaian dengan nilai-nilai dan pengalaman masa lalu dan sudah sesuai dengan apa kebutuhan masyarakat saat ini. Dalam pelaksanaannya,

inovasi pelayanan 6 in 1 (E-Lampid) telah melakukan berbagai upaya agar dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan. Namun, inovasi ini masih memiliki kerumitan di dalam pelaksanaannya, yaitu pemahaman dan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan pelayanan dan tidak adanya notifikasi atau pemberitahuan terkait kelengkapan berkas dan proses verifikasi sehingga masyarakat harus terus memonitor secara berkala. Inovasi pelayanan 6 in 1 (E-Lampid) juga telah dilakukan uji coba selama dua kali, yaitu saat sebelum diluncurkan yang diuji coba oleh Diskominfo dan pegawai Dispenduk Capil Kota Surabaya dan diuji publik saat peluncuran aplikasi inovasi 6 in 1 (E-Lampid) pada akhir tahun 2014. Dispenduk Capil Kota Surabaya juga telah melakukan berbagai sosialisasi untuk memberikan informasi cara penggunaan aplikasi inovasi ini. Inovasi pelayanan 6 in 1 (E-Lampid) telah bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik yang dapat diamati dari tidak adanya antrian yang menumpuk di loket pelayanan khususnya dalam pelayanan akta kelahiran dan kematian sehingga tidak ada lagi calo yang memungut biaya diluar. Namun, ada kekurangan yang ada pada aplikasi ini tidak bisa melacak (*tracking*) dokumen apakah dokumen akta kelahiran/kematian yang sudah dicetak telah dikirim ke Kelurahan atau belum, sehingga masyarakat harus mematikan sendiri dengan datang ke kantor kelurahan.

Adapun faktor yang mempengaruhi pelaksanaan inovasi ini adalah sebagai berikut:

a. Faktor Pendukung

- a) Adanya orang-orang dan kelompok kreatif berupa dukungan dari pemerintah atau instansi yang berkaitan dengan inovasi pelayanan 6 in 1 (E-Lampid) untuk pelaksanaan dan pengadaan teknologi,

- b) Budaya masyarakat Kota Surabaya yang mendorong inovasi pelayanan 6 in 1 (E-Lampid) untuk diciptakan dan terus dikembangkan,
- c) Sumber daya manusia yang tersedia cukup memadai. Selain di Dispenduk Capil Kota Surabaya, sumber daya manusia lainnya juga tersedia di kantor kecamatan, kelurahan, rumah sakit, dan puskesmas untuk membantu proses pelayanan khususnya pelayanan akta kelahiran dan akta kematian.

b. Faktor penghambat

- a) Adanya ketergantungan pada sistem aplikasi yang dibuat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya sehingga jika terjadi kendala, Dispenduk Capil Kota Surabaya perlu berkoordinasi dengan Diskominfo Kota Surabaya.
- b) Adanya tekanan dan hambatan administratif terkait proses verifikasi kelengkapan berkas dan jasa pengiriman akta.

2. Saran

Saran yang dapat diberikan oleh penulis untuk mengatasi hambatan yang terdapat dalam inovasi pelayanan 6 in 1 (E-Lampid) antara lain:

- a) Mengadakan program khusus sekaligus sebagai media sosialisasi terkait penggunaan inovasi secara rutin dengan memanfaatkan Broadband Learning Center (BLC) bekerja sama dengan Diskominfo, meningkatkan intensitas atau jadwal rutin bagi masyarakat Kota Surabaya hingga ke tingkat RT/RW terkait pelatihan dan pengembangan dalam pemanfaatan IT menyesuaikan dengan kondisi atau tingkat pemahaman masyarakat yang dipantau secara berkala, serta pengembangan aplikasi yang dilakukan secara

berkala sebagai bentuk peningkatan kualitas inovasi pelayanan berbasis daring.

- b) Menjaga koordinasi yang kooperatif dan kolaboratif dengan Diskominfo Kota Surabaya dalam menjalankan pelayanan dengan dibentuknya tim khusus untuk pengaduan terkait kendala jaringan untuk program inovasi termasuk inovasi pelayanan 6 in 1 (E-Lampid), sehingga penanganan terkait masalah jaringan bisa cepat dan tidak memakan waktu yang lama. Serta perlunya penambahan fitur aplikasi terkait pemberitahuan atau notifikasi mengenai proses verifikasi, kelengkapan berkas dan *tracking* dokumen.

DAFTAR REFERENSI

- Afifuddin. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Larasati, Endang. 2015. *Inovasi Pelayanan Publik Bidang Perijinan di Kabupaten Kudus*. Semarang : UNDIP LAW PRESS.
- Lijan, Sigit, dan Rusman. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : PT Bumi Aksara
- Keban, Yeremias. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik konsep, teori dan isu*. Yogyakarta: Gavamedia
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press
- Syafaruddin, Asrul dan Mesiono. 2012. *Inovasi Sektor Pendidikan (Suatu Analisis Terhadap Kebijakan Baru Pendidikan*. Medan: PERDANA PUBLISHING
- Kepmen PAN No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Laporan Akhir Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya Tahun 2019
- Laporan Akhir Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Bidang Pelayanan Umum Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya Tahun 2019
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan