

ANALISIS INOVASI AJI WELAS (AKTA JADI JIKA PEMOHON MASUK SEBELUM JAM SEWELAS) DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SEMARANG

¹Dian Nur Islamiyati, Maesaroh², Nina Widowati³

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jl. Prof Soedarto, S.H., Tembalang, Kota Semarang, Kode Pos 1296 Telepon (024) 7465407
Faksimile (024) 7465405

Email : dianurisssss@gmail.com

ABSTRAK

Kabupaten Semarang memiliki jumlah penduduk yang cukup tinggi. Pertambahan jumlah penduduk ini mempengaruhi tingginya permintaan pelayanan administrasi kependudukan salah satunya akta kelahiran. Lamanya proses penerbitan akta kelahiran mengakibatkan masyarakat malas untuk mengurus sendiri dan lebih memilih calo. Hal tersebut mengakibatkan banyaknya masyarakat yang tidak memiliki akta kelahiran. Inovasi Aji Welas diciptakan untuk melengkapi inovasi sebelumnya dengan pelayanan penerbitan akta kelahiran yang lebih cepat yaitu satu hari jadi dan memperluas cakupan kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Semarang. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis atribut inovasi dan faktor-faktor yang menjadi pendorong dan penghambat inovasi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teori dalam penelitian ini menggunakan teori dari Rogers, sedangkan faktor pendorong dan penghambat dari Albury untuk mengetahui karakteristik dan pelaksanaan dari inovasi Aji Welas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi Aji Welas memiliki 1) keuntungan relatif, 2) kesesuaian, 3) kemungkinan dicoba, 4) kemudahan diamati, 5) kerumitan. Dalam pelaksanaannya inovasi Aji Welas memiliki faktor pendukung, yaitu sumber daya manusia yang memadai, dan juga sarana prasarana yang mendukung. Selain itu dalam pelaksanaannya juga terdapat faktor penghambat, yaitu tidak dianggarkan untuk pelaksanaan sosialisasi, terkendala jaringan yang sering *error* atau *trouble*, masih banyak masyarakat yang tidak lengkap dokumen persyaratan saat melakukan permohonan, dan beberapa petugas pelaksana inovasi Aji Welas yang merangkap tugas. Saran yang diberikan peneliti yaitu, perlu mengajukan anggaran untuk sosialisasi, menambah kekuatan jaringan atau wifi, mengencangkan publikasi inovasi secara kreatif, dan melakukan perekrutan PPPK (Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja).

Kata Kunci : Inovasi, Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan

INNOVATION ANALYSIS AJI WELAS (DEED SO IF THE APPLICANT ENTERS BEFORE SEWELAS HOURS) DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION SEMARANG DISTRICT

¹Dian Nur Islamiyati, Maesaroh², Nina Widowati³

Department of Public Administration

Faculty of Social and Political Sciences, Diponegoro University

Jl. Prof. Soedarto, S.H., Tembalang, Semarang City, Postal Code 1296 Phone (024) 7465407

Fax (024) 7465405

Email: dianurisssss@gmail.com

ABSTRACT

Semarang regency has a high population. This increase in population influences the high demand for population administration services, one of which is birth certificates. The length of the process of issuing birth certificates resulted in people being lazy to take care of themselves and preferring touts. This resulted in many people who do not have a birth certificate. Aji Welas innovation was created to complement previous innovations with a faster birth certificate issuance service which is one anniversary and expand the scope of birth certificate ownership in Semarang Regency. The purpose of this study is to analyze the attribute innovation and the factors that become the drivers and inhibitions of innovation. This study uses a qualitative method with a descriptive approach. The theory in this study uses the theory of Rogers, while the driving and inhibitory factors of Albury to know the characteristics and implementation of aji welas innovation. The results showed that Aji Welas innovation has 1) relative advantage, 2) conformity, 3) possibility of trying, 4) ease of observing, 5) complexity. In the implementation of innovation, Aji Welas has supporting factors, namely adequate human resources, and also supporting infrastructure facilities. In addition, in the implementation, there are also inhibitory factors, namely not budgeted for the implementation of socialization, constrained networks that often error or trouble, there are still many people who do not complete the document requirements when applying, and some innovation implementing officers Aji Welas who concurrently task. The advice given by researchers is that it is necessary to submit a budget for socialization, increase the strength of the network or wifi, encourage creative innovation publications, and recruit PPPK (Government Employees with Employment Agreements).

Keywords: Innovation, Public Service, Population Administration

A. PENDAHULUAN

Sejarah perkembangan administrasi publik, salah satunya pelayanan publik, awal mulanya dipahami secara sederhana sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah, rakyat mendapatkan pelayanan publik dari pemerintah atas dasar kepentingan umum. Pelaksanaan pelayanan publik, diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang berisi tentang sebuah negara mempunyai kewajiban untuk melayani setiap warga Negara dan penduduk dalam hal pemenuhan hak dan kebutuhan dasar terkait kerangka pelayanan publik.

Instansi pemerintahan, merupakan salah satu dari penyelenggara layanan publik. Layanan dalam instansi pemerintahan memiliki berbagai macam bentuk, yaitu antara lain pada bidang administrasi kependudukan. Pasal 1 UU No. 24 Tahun 2013, menyebutkan bahwa administrasi kependudukan adalah rangkaian dalam menata dan juga menerbitkan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan administrasi kependudukan, serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang menjadi kebutuhan dasar dan penting bagi masyarakat adalah mengenai catatan sipil. Catatan sipil adalah suatu catatan yang berkaitan dengan kedudukan hukum seseorang, bahwa untuk dapat dijadikan dasar kepastian hukum seseorang maka data atau catatan kejadian penting seseorang contohnya kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengakuan anak dan pengesahan anak, perlu diurus dan didaftarkan ke Dinas

Kependudukan dan Catatan Sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang sebagai salah satu instansi yang bertugas dalam menyelenggarakan pelayanan publik, membuat inovasi terbaru mengenai pembuatan Akta Kelahiran yang di sebut dengan Aji Welas (Akta Jadi Jika Masuk Permohonan Sebelum Jam Sewelas) pada tahun 2018. Inovasi Aji Welas dibangun atas dasar Peraturan Pemerintah Daerah Kabupaten Semarang Nomer 7 Tahun 2016, tentang administrasi kependudukan dan Sesuai dengan keputusan Bupati Kabupaten Semarang Nomor 1874/0515/2018 tentang inovasi pelayanan administrasi kependudukan Di Kabupaten Semarang. Inovasi Aji Welas memiliki tujuan dalam meningkatkan target kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Semarang dan mempercepat pelayanan akta kelahiran di Kabupaten Semarang yaitu penerbitan akta kelahiran hanya dalam satu hari kerja, yang berfokus pada masyarakat dewasa dan lansia.

Jumlah penduduk di Kabupaten Semarang yang mempunyai akta kelahiran pada tahun 2020 yaitu sebanyak 551.799 jiwa atau sekitar 53% dari 1.042.817 jiwa penduduk Kabupaten Semarang. Dari data yang ada kepemilikan akta kelahiran masih dinilai kurang karena sampai tahun 2020 hampir setengah masyarakat Kabupaten Semarang belum memiliki akta kelahiran, hal tersebut juga didorong peningkatan jumlah penduduk Kabupaten Semarang setiap tahunnya. Dengan demikian cakupan kepemilikan akta kelahiran belum mencapai target 100%. Sedangkan untuk masyarakat dewasa dan lansia yang belum memiliki akta kelahiran di Kabupaten Semarang pada tahun 2017 sebelum adanya inovasi Aji Welas sejumlah 517.652 jiwa sedangkan yang memiliki akta kelahiran hanya 194.767 jiwa, jika di presentase 72,66% banding 27,34%, dapat dilihat masih banyaknya

masyarakat dewasa dan lansia yang belum memiliki akta kelahiran. Berikut data masyarakat umur 20 tahun ke atas yang memiliki Akta Kelahiran dan yang tidak memiliki Akta Kelahiran di Kabupaten Semarang.

Tabel I

Data Penduduk Usia 20 Tahun ke atas yang Memiliki Akta Kelahiran dan yang tidak Memiliki Akta Kelahiran di Kabupaten Semarang

Thn	Jumlah Penduduk Usia 20 Tahun ke atas	Jumlah Kepemilikan akta kelahiran	Jumlah tidak memiliki akta kelahiran	% kepemilikan	% yang tidak memiliki
2016	702.678	119.407	583.271	17%	83%
2017	712.419	194.767	517.652	27,34%	72,66%
2018	714.860	234.980	480.800	32,87%	67,13%
2019	730.359	238.763	491.596	32,69%	67,31%
2020	734.311	256.005	478.306	34,86%	65,14%

Sumber : *Sidukcapil.semarangkab.go.id*

Berdasarkan tabel 1 bahwa setelah adanya inovasi Aji Welas kepemilikan akta kelahiran semakin meningkat dengan rata-rata peningkatan 3% setiap tahunnya, meskipun demikian kepemilikan akta kelahiran untuk penduduk usia 20 tahun ke atas sangat perlu perhatian lebih oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang. karena antara kepemilikan akta dengan yang tidak memiliki akta masih memiliki selisih yang cukup jauh. Pelaksanaan inovasi Aji Welas belum mencapai target Pemerintah Kabupaten Semarang, yaitu 100%, oleh sebab itu Disdukcapil Kabupaten Semarang terus berupaya salah satunya dengan sosialisasi, yaitu dengan menyebar brosur, leaflet, X-banner, baliho, spanduk, MMT Pameran, MMT Pawai, di Disdukcapil Kabupaten Semarang dan tempat umum serta iklan radio. Selain media cetak

sosialisasi juga dilakukan secara tatap muka disemua kecamatan yang ada di Kabupaten Semarang dan juga menggencarkan publikasi melalui media sosial.

Berangkat dari beberapa permasalahan di atas, maka peneliti merasa tertarik untuk meneliti terkait pelaksanaan inovasi Aji Welas yang dinilai belum sepenuhnya berhasil dalam meningkatkan cakupan kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Semarang. Penelitian ini melihat dari atribut inovasi Aji Welas khususnya dalam pelayanan akta kelahiran masyarakat dewasa dan lansia serta apa saja faktor pendorong dan penghambat inovasi Aji Welas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang dengan **Analisis Inovasi Aji Welas (Akta Jadi Jika Pemohon Masuk Sebelum Jam Sewelas) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang.**

B. KAJIAN PUSTAKA

1. Administrasi Publik

Administrasi menurut George R. Terry, merupakan suatu proses kegiatan perencanaan, pengendalian, dan pengorganisasian pekerjaan perkantoran, serta memberikan dorongan untuk menggerakkan sesuatu untuk melaksanakannya mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Sedangkan menurut Marshall E. Dimock, Gladys O. Dimock dan Louis W. Koenig dalam Pasolong (2013:7) administrasi publik merupakan suatu aktivitas yang digerakkan oleh pemerintah dengan memanfaatkan kekuatan politik di dalamnya.. Lain lagi dengan pengertian administrasi publik menurut Nicholas Henry (Pasolong, 2013:7) menjelaskan bahwa administrasi publik sebagai suatu campuran yang kompleks antara praktik dan teori, yang bertujuan memberikan pemahaman kepada pemerintah terkait hubungannya dengan masyarakat

yang diperintah, dan juga sosial. Berdasarkan definisi dari beberapa ahli yang telah dijelaskan dapat disimpulkan bahwa Administrasi publik adalah studi yang menggambarkan kehadiran negara melalui lembaga eksekutif, legislatif dan yudikatif dalam upaya menyelenggarakan pemerintah yang mampu mengakomodasi tujuan dari negara itu sendiri, yaitu untuk melayani dan menjamin kesejahteraan warganya.

2. Manajemen Publik

Manajemen publik atau dikenal dengan manajemen pemerintah secara umum merupakan penggunaan sarana dan prasarana yang ada yang merupakan salah satu upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Unsur manajemen sekarang ini menjadi suatu unsur pokok dalam keberlangsungan suatu organisasi, baik organisasi pada sektor swasta maupun dalam sektor publik seperti organisasi pemerintahan. 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.

3. Pelayanan Publik

Lijan Poltak S. dalam bukunya Reformasi Pelayanan Publik (2010: 8-9) memberikan pengertian bahwa pelayanan publik adalah suatu upaya memenuhi kebutuhan atau keinginan masyarakat oleh penyelenggara negara. Lijan Poltak

menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan, dimana penyelenggara negara yaitu pemerintah harus dapat memberikan berbagai kebutuhan atau keinginan masyarakat, dalam berbagai aspek seperti, kesehatan, sosial, keagamaan, pendidikan, sarana prasarana dan sebagainya. Sedangkan menurut Bab I Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik merupakan suatu aktivitas atau rangkaian kegiatan dalam memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, untuk setiap warga negara terhadap barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang telah difasilitasi oleh penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini adalah pemerintah.

4. Inovasi

Menurut Peraturan Menteri PANRB No. 30/2014, inovasi pelayanan publik merupakan terobosan jenis pelayanan publik baik berupa gagasan/ide kreatif orisinal atau modifikasi yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan manfaat bagi masyarakat. Dengan kata lain, inovasi pelayanan publik tersebut tidak mengharuskan suatu penemuan baru, melainkan bisa pula mencakup satu pendekatan baru bersifat kontekstual baik berupa inovasi pelayanan publik hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi pelayanan publik yang ada.

Menurut Rogers (dalam Suwarno, 2008: 17-18), bahwa suatu Inovasi bersifat baru, sifatnya yang baru adalah menjadi ciri dasar inovasi tersebut dalam menggantikan pengetahuan, cara, objek, teknologi atau penemuan yang sudah lama, yang sudah tidak efektif lagi untuk menangani suatu permasalahan atau solusi dalam pemenuhan kebutuhan tertentu. 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, baik itu faktor pendorong maupun faktor penghambat inovasi. Faktor pendorong dan penghambat inovasi bisa dilihat dari unsur-unsur manajemen yang ada dalam organisasi. Menurut Harrington Emerson dalam Phiffner John F. dan Presthus Robert V. (1960) manajemen mempunyai lima unsur (5M), yaitu:

- a. *Man* : Manusia merupakan unsur mutlak dan yang terpenting didalam manajemen.
- b. *Money* : Merupakan sarana terpenting setelah manusia, dimana dalam kegiatannya, dapat dipastikan membutuhkan uang.
- c. *Materials* : Bahan-bahan juga penting dalam manajemen. Bahan-bahan dalam pelayanan publik yang dimaksud adalah berupa fasilitas atau sarana prasarana dalam pelaksanaan inovasi.
- d. *Machine* : Dewasa ini, penggunaan mesin semakin meningkat seiring dengan kemajuan teknologi. Penggunaan teknologi biasanya dilakukan untuk mencapai efisiensi kerja.
- e. *Methods* : Metode adalah cara pelaksanaan kerja. Metode kerja yang baik adalah yang sederhana, mudah, dan dapat mempercepat penyelesaian pekerjaan.

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 Kabupaten Semarang. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang terletak Jalan Pemuda No.7, Krajan, Kec. Ungaran Barat, Semarang, Jawa Tengah yang letaknya cukup strategis di alun-alun lama ungaran. Fokus dari penelitian ini adalah atribut inovasi pelayanan administrasi penerbitan akta kelahiran yang dilakukan secara cepat, yaitu satu hari jadi dalam proses inovasinya masih terdapat masalah dalam cakupan kepemilikan akta kelahiran yang masih rendah.

Pemilihan informan sebagai sumber data dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* untuk pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang, 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. Sedangkan untuk subyek Masyarakat Pengguna Pelayanan, menggunakan teknik *Accidental Sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

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 sumber data dan metode 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 (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 Kabupaten Semarang meluncurkan inovasi Aji Welas yang sifatnya lebih baik untuk peningkatan pelayanan publik dalam hal penerbitan akta kelahiran.

Inovasi Aji Welas diresmikan pada tahun 2018 dan merupakan pelayanan administrasi berupa penerbitan akta kelahiran yang dilakukan jika permohonan masuk sebelum jam sebelas oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang. Inovasi Aji Welas sebagai wujud pemenuhan kebutuhan masyarakat Kabupaten Semarang yang mengharapkan proses pengurusan administrasi kependudukan dalam hal ini penerbitan akta kelahiran yang lebih cepat dan mudah dijangkau. Inovasi pelayanan Aji Welas merupakan penyempurna dari inovasi sebelumnya, yaitu Balaputradewa dan Aji Arum. Pada penelitian ini, penulis akan menganalisis karakteristik inovasi Aji Welas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang dan faktor yang mempengaruhinya baik faktor pendorong maupun penghambat.

1. Analisis Atribut Inovasi Aji Welas Disdukcapil Kabupaten Semarang **a) *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif**

Menurut Yogi Suwarno (2008 : 17) bahwa sebuah inovasi harus memiliki kelebihan atau keunggulan jika dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Inovasi yang bersifat kebaruan menjadikan ciri khas yang membedakannya dengan yang lainnya. Rogers dalam Syafaruddin (2012:34) mengemukakan bahwa tingkat keuntungan atau kemanfaatan inovasi dapat diukur dari nilai ekonominya atau faktor sosial, kepuasan, kesenangan, maupun karena mempunyai komponen yang sangat penting. Atribut *relative advantage* atau keuntungan relatif digunakan untuk melihat sejauh mana inovasi dapat menguntungkan bagi para penerimanya. Inovasi Aji Welas yang diselenggarakan oleh Disdukcapil Kabupaten Semarang 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 Aji Welas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang.

Keuntungan dari segi ekonomi inovasi Aji Welas, yaitu karena pelaksanaan inovasi Aji Welas, mulai dari proses pembuatan sampai pelaksanaan tidak mengeluarkan anggaran yang spesifik untuk mengembangkan inovasi tersebut. Pendanaannya inovasi Aji Welas didukung oleh Pemerintah Kabupaten

Semarang yaitu dari APBD sejak awal terbentuknya inovasi Aji Welas pada tahun 2018 hingga tahun-tahun berikutnya. Inovasi Aji Welas juga memberikan keuntungan ekonomi bagi masyarakat. Hal ini dibuktikan dalam pelaksanaan inovasi ini tidak dipungut biaya apapun alias gratis, Selain memberikan keuntungan ekonomi bagi masyarakat, juga memberi kuntungan ekonomi bagi Disdukcapil Kabupaten Semarang. Anggaran dari APBD Kabupaten Semarang dalam pelaksanaan Aji Welas hanya digunakan untuk kertas dan tinta saat pencetakan akta kelahiran, itupun tidak membutuhkan biaya yang besar, selain itu pemohon yang masuk tidak terlalu membludak karena inovasi ini ditujukan untuk orang dewasa, sehingga anggaran yang dibutuhkan tidak terlalu besar.

Dari segi kecepatan bekerja, inovasi Aji Welas dinilai sudah cepat dalam penerbitan akta kelahiran dibandingkan pelayanan sebelumnya yang membutuhkan waktu 10-14 hari kerja, sedangkan inovasi Aji Welas hanya membutuhkan waktu 1 hari kerja. Aji Welas dibuat atas dasar banyaknya masyarakat yang protes mengenai lamanya penerbitan akta kelahiran dan juga banyak masyarakat membutuhkan akta kelahiran untuk keperluan mendadak. Dalam pelaksanaan inovasi Aji Welas yang terpenting adalah mengenai persyaratan apa saja yang di perlukan untuk melakukan permohonan, yang perlu di perhatikan yaitu masyarakat datang tanpa perantara sebelum jam sebelas, mempunyai NIK dan membawa dokumen persyaratan dengan lengkap, jika masyarakat yang datang dengan persyaratan yang kurang lengkap, dapat menghambat proses pelayanan.

Kemudian dilihat dari segi kemudahan bekerja, Inovasi Aji Welas memberikan kemudahan kepada masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Pelaksanaan inovasi Aji Welas tidak luput dari beberapa komponen pendukung untuk mempermudah proses pelayanan yaitu salah satunya sarana prasarana dan SDM (Sumber Daya Manusia). Sarana prasarana pelayanan inovasi Aji Welas terbilang cukup memadai, yaitu mulai dari komputer, mesin antrian, dan alat cetak akta kelahiran, atau *printer*. Selain itu sistem jaringan juga sangat penting sebagai tanda tangan elektronik Kepala Dinas. Komponen lainnya yang tidak kalah penting, yaitu SDM (Sumber Daya Manusia). Dalam pelaksanaan inovasi Aji Welas sumber daya manusia yang ada sudah dinilai memadai, hal ini dikarenakan pegawai Disdukcapil mayoritas memiliki latar pendidikan yang tinggi, dan rata-rata S1, selain itu ada beberapa pegawai PHL maupun CPNS. Selain itu Disdukcapil Kabupaten Semarang juga bekerjasama dengan berbagai pihak, salah satunya mengenai sosialisasi yang bekerja sama dengan kecamatan, dan kelurahan.

Adanya inovasi Aji Welas masyarakat merasa puas dan senang karena pelayanan penerbitan akta kelahiran bisa lebih cepat dibandingkan dengan pelayanan sebelumnya. Kepuasan masyarakat mengenai pelaksanaan pelayanan bisa dilihat dari Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), survei yang dilakukan di Disdukcapil Kabupaten ini tidak hanya untuk satu inovasi pelayanan, namun survei yang dilakukan yaitu pelayanan secara umum tidak hanya inovasi Aji Welas.

Tabel 1

**Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
Disdukcapil Kabupaten Semarang tahun
2018-2020**

No.	Tahun	IKM	Peningkatan
1	2018	85,85	
2	2019	86,70	(8,50)
3	2020	86,73	(0,03)

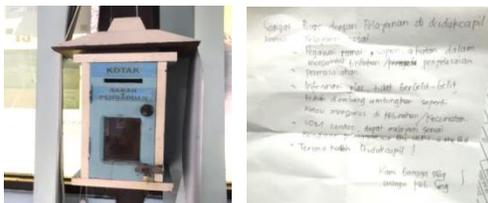
Sumber : Diolah oleh Peneliti

Berdasarkan tabel 2 bahwa setiap tahunnya Indeks Kepuasan Masyarakat mengalami kenaikan, untuk tahun 2018 sebesar 85,85, tahun 2019 sebesar 86,70 dan tahun 2020 sebesar 86,73. Dari hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat bahwa pelayanan yang ada di Disdukcapil Kabupaten Semarang tergolong “Sangat Baik” dengan nilai A.

Kritik dan juga saran dari masyarakat sangat penting bagi kelangsungan inovasi Aji Welas, dengan adanya kritik dan saran dari masyarakat pengguna pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang bisa mengevaluasi apa saja yang masih menjadi kekurangan dalam pelaksanaan inovasi. Kritik dan saran dari masyarakat bisa disampaikan melalui kotak saran yang ada di kantor maupun disampaikan melalui media sosial, seperti website, instagram, twitter, youtube, facebook, dll.

Gambar 1

**Kotak Saran Pengaduan dan Surat
Edaran**



Sumber : Data diolah Peneliti

b) *Compability* atau Kesesuaian

Atribut kesesuaian (*Compability*) menurut Yogi Suwarno (2008:17), yaitu melihat bahwa sebuah inovasi harus mempunyai kesesuaian dengan pelayanan yang ada sebelumnya, sehingga dapat dikatakan bahwa inovasi atau pelayanan yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi yang lebih baru. Kesesuaian inovasi baru dengan inovasi yang lama digunakan sebagai proses pembelajaran atau evaluasi terhadap pelayanan yang sudah berjalan sebelumnya, dan menjadi acuan atau referensi untuk meningkatkan kualitas pelayanan menjadi lebih baik melalui sebuah inovasi. Salah satu kesesuaian inovasi dengan nilai dan norma.

Inovasi pelayanan Aji Welas memiliki kesesuaian dengan nilai dan norma yang dianut oleh masyarakat. Disdukcapil Kabupaten Semarang memiliki wewenang dalam pengurusan pelayanan administrasi kependudukan yang diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Semarang No. 7 Tahun 2016 tentang Administrasi Kependudukan perubahan atas Perda Kabupaten Semarang No. 7 Tahun 2009. Pelaksanaan inovasi Aji Welas mengacu pada Permendagri No. 9 Tahun 2016 tentang percepatan peningkatan cakupan kepemilikan akta kelahiran dan juga SK Bupati tahun 2018 tentang inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Semarang. Tata cara maupun mekanisme pelaksanaan inovasi Aji Welas tentunya berpedoman dengan peraturan yang ada, dan disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Contohnya dalam kasus masyarakat yang tidak bisa melampirkan buku nikah orang tua, dari Disdukcapil akan diberikan form pengganti buku nikah

tersebut berupa pernyataan “anak dari seorang ibu” dan ditanda tangani materai. Selain itu masyarakat juga merasa inovasi ini tidak menyinggung nilai dan norma yang ada, pasalnya semua data yang diinput sesuai peraturan yang ada, dan tidak menyinggung masalah privasi seseorang, serta data yang telah di input tidak disalahgunakan untuk kepentingan lain.

Selanjutnya, kesesuaian atau komparabilitas dari sebuah inovasi dilihat dari kesesuaiannya dengan pengalaman di masa lalu. Inovasi Aji Welas berkaitan dengan pelayanan sebelumnya karena antara pelayanan sekarang dengan pelayanan sebelumnya saling melengkapi, dimana kekurangan pada pelayanan sebelumnya akan dievaluasi yang nantinya sebagai bahan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan pada inovasi Aji Welas. Inovasi penerbitan akta kelahiran terdiri dari tiga jenis inovasi yaitu Balaputradewa (2016), Aji Arum (2017), dan Aji Welas (2018), ketiganya memiliki kelebihan dan kekurangan masing-masing. Kelebihan Aji Welas dibandingkan dengan inovasi sebelumnya karena Aji Welas lebih cepat dalam hal penerbitan akta kelahiran yaitu satu hari jadi, sedangkan pelayanan sebelumnya masih harus menunggu 10-14 hari kerja. . Aji welas sesuai dengan pelayanan sebelumnya karena dalam membuat suatu inovasi tentunya belajar dari inovasi sebelumnya, memperbaiki apa saja yang kurang dari inovasi sebelumnya. evaluasi yang perlu diperhatikan adalah mengenai lamanya penerbitan akta kelahiran, sehingga mengakibatkan ada beberapa masyarakat yang lebih memilih menggunakan jasa calo yang menerima jasa mengurus pelayanan dan mereka akan memungut biaya atas jasa yang digunakan.

Pelayanan inovasi Aji Welas mewadahi kebutuhan masyarakat untuk memecahkan permasalahan yang dialami masyarakat terkait pelayanan publik dengan cepat, efektif, gratis, dan mudah didapatkan. Permasalahan sebelumnya mengenai lamanya penerbitan akta kelahiran yaitu 10-14 hari kerja bahkan bisa lebih, selain itu adanya komplain dari masyarakat karena terkadang membutuhkan akta kelahiran secara mendesak untuk keperluan penting. Dari permasalahan-permasalahan tersebut Disdukcapil Kabupaten Semarang berupaya memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan atau kebutuhan masyarakat. Kebutuhan masyarakat diwujudkan dengan terciptanya inovasi Aji Welas ini karena akta kelahiran dapat diterbitkan dalam satu hari kerja. Kebutuhan masyarakat dapat diketahui dari evaluasi terhadap pelayanan sebelumnya, sehingga Disdukcapil dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

c) *Complexity* atau Kerumitan

Suatu inovasi memiliki tingkat kerumitan atau kesukaran untuk memahami dan menggunakan inovasi bagi penerimanya (Syafaruddin, 2012:34). Berdasarkan hasil penelitian bahwa masyarakat mengungkapkan paham mengenai mekanisme dan prosedur pelaksanaan inovasi Aji Welas, menurut masyarakat inovasi Aji Welas mudah untuk dipahami karena mekanismenya yang sederhana. Selain itu Disdukcapil Kabupaten Semarang uga melakukan berbagai upaya agar masyarakat paham mengenai pelaksanaan inovasi Aji Welas, yaitu salah satunya dengan melakukan sosialisasi. Saat pandemi covid-19 pun sosialisasi tatap muka tetap dilakukan namun hanya dua kali dan tentunya

sesuai dengan protokol kesehatan yang telah ditetapkan.

Selanjutnya, dari segi kemudahan digunakan, masyarakat agak sedikit kesulitan ketika awal melaksanakan inovasi Aji Welas. Kesulitan tersebut karena adanya perubahan atau masa transisi dari pelayanan sebelumnya dengan pelayanan baru yang lebih cepat. Maka dari itu petugas memiliki peran yang sangat penting untuk membantu mengarahkan masyarakat dalam proses pelaksanaan inovasi, sehingga masyarakat tidak merasa kesulitan lagi. Inovasi Aji Welas juga sudah disesuaikan dengan lingkungan yang ada. Saat ini masyarakat membutuhkan pelayanan yang cepat mudah, maka dari itu Disdukcapil Kabupaten Semarang menciptakan suatu inovasi pelayanan yang harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

d) *Triability* atau Kemungkinan Dicoba

Menurut Suwarno (2008:17), sebuah inovasi harus melewati fase uji publik, dimana setiap orang atau pihak yang bersangkutan memiliki kesempatan untuk menguji kualitas dari inovasi tersebut. Inovasi sesuai dengan atribut kemungkinan dicoba merupakan inovasi yang diuji coba terlebih dahulu kualitasnya agar memiliki nilai lebih dan dapat diterima di masyarakat serta bagaimana masyarakat dengan mudah menerima informasi inovasi.

Inovasi Aji Welas di uji coba selama dua hari yaitu pada tanggal 20-21 September 2018, baru kemudian tanggal 24 September 2018 inovasi Aji Welas diluncurkan dan dapat digunakan oleh masyarakat Kabupaten Semarang. Dalam pelaksanaan uji coba ini dapat dilaksanakan pelayanan mulai dari

pengambilan nomor antrian, sampai jadi dan diserahkan kepada pemohon dapat selesai dalam 40-50 menit. Uji coba inovasi Aji Welas juga memperhatikan estimasi waktu penerbitan akta kelahiran dalam menggunakan inovasi Aji Welas, sehingga mengetahui apakah bisa menerbitkan akta kelahiran dalam satu hari dan membutuhkan waktu berapa lama masyarakat harus menunggu.

Untuk mendapatkan informasi mengenai inovasi Aji Welas ini sangatlah mudah, hal tersebut dikarenakan Disdukcapil Kabupaten Semarang telah melakukan berbagai upaya salah satu melalui sosialisasi. Sosialisasi sampai sekarang ini sudah dilakukan di semua kecamatan yang ada Di Kabupaten Semarang, Sosialisasi yang dilakukan tidak hanya lewat tatap muka tetapi juga melalui publikasi media cetak seperti leaflet, banner, poster, dan juga publikasi melalui media sosial seperti website, twitter, facebook, youtube, radio, dsb.

e) *Observability* atau Kemudahan Diamati

Menurut Suwarno (2008:18), Inovasi yang telah dibuat harus mudah diamati dari segi bagaimana inovasi tersebut dilaksanakan dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik dari sebelumnya. Atribut kemudahan diamati (*Observability*) bisa diteliti dari segi bagaimana pengaruh dari pelaksanaan inovasi tersebut.

Inovasi Aji Welas memberikan dampak atau pengaruh yang baik bagi Disdukcapil Kabupaten Semarang maupun masyarakat sebagai pengguna layanan. Pengaruh atau dampak baik tersebut dapat dengan mudah di amati dan dirasakan terutama oleh masyarakat Kabupaten Semarang sebagai pengguna pelayanan. Setelah adanya inovasi Aji

Welas, masyarakat tidak perlu lagi menunggu lama penerbitan akta kelahiran, karena dengan inovasi Aji Welas akta kelahiran bisa jadi dalam satu hari, hanya perlu menunggu 40-50 menit. Selain itu inovasi Aji Welas juga mengurangi penggunaan calo untuk mengurus dokumen aka kelahiran, hal itu dikarenakan salah satu persyaratan dari inovasi Aji Welas, yaitu pemohon yang datang memasukkan berkas tidak boleh melalui perantara. Pelayanan inovasi Aji Welas yang cepat karena satu hari kerja juga menghemat biaya transportasi masyarakat sebagai pengguna pelayanan, hal ini dikarenakan masyarakat tidak perlu bolak-balik ke kantor untuk mengurus akta kelahiran, hanya perlu waktu satu hari akta kelahiran bisa dibawa pulang.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang juga memonitor dan mendata berapa banyak pemohon yang masuk melalui inovasi Aji Welas tiap tahunnya.

Tabel 3

Data Jumlah Pemohon yang Masuk Melalui Inovasi Aji Welas Setiap Tahunnya

Jumlah Pemohon Yang Masuk	Tahun		
	2018	2019	2020
Januari	-	98	198
Februari	-	105	210
Maret	-	220	88
April	-	201	0
Mei	-	169	0
Juni	-	103	0
Juli	-	234	0
Agustus	-	126	56
September	311	107	67
Oktober	240	101	54
November	202	94	82
Desember	197	222	74
Total	950	1.780	829

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang

Sesuai dengan tabel 3 bahwa pada tahun 2018 pemohon yang masuk sebanyak 950 orang, tahun 2019 sebanyak 1.780 orang, dan tahun 2020 sebanyak 829 orang. Pada tahun 2020 menunjukkan sedikit pemohon yang masuk, dikarenakan pada tahun 2020 terjadi pandemi covid-19 sehingga seluruh kegiatan pelayanan administrasi kependudukan di arahkan ke pelayanan *online*.

2. Faktor yang Mempengaruhi Pelaksanaan Inovasi Aji Welas

Faktor yang mempengaruhi inovasi Aji Welas di Disdukcapil Kabupaten Semarang terbagi menjadi faktor pendorong dan faktor penghambat. Adapun hasil penelitian faktor-faktor tersebut dapat dilihat melalui teori mengenai unsur-unsur yang ada dalam manajemen, yaitu menurut Harrington Emerson dalam Phiffner John F. dan Presthus Robert V. (1960) menyatakan bahwa manajemen mempunyai lima unsur (5M) yakni *Man, Money, Material, Machines, dan Methodes*.

a) Faktor Pendorong

a. Man (Sumber Daya Manusia)

Sumber Daya Manusia yang ada di Disdukcapil Kabupaten Semarang menurut Kepala Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan pegawai keseluruhan kurang memadai hal tersebut karena dalam pengadaan CPNS berdasarkan pemerintah pusat, tidak bisa melakukan pengadaan sendiri, meskipun akan melakukan perekrutan sendiri seperti PHL (Pegawai Harian Lepas) ada peraturan yang mengatur kemudian belum lagi anggaran yang diperlukan untuk proses rekrutmen dan sifatnyapun terbatas. Tetapi dalam pelaksanaan inovasi Aji Welas tetap di optimalkan sehingga proses pelayanan masih bisa

ditangani dan selesai sesuai prosedur yang ada. Sumber Daya Manusia yang tersedia sampai Maret 2021 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang berjumlah 77 Pegawai, yaitu 34 PNS Dinas, 24 PNS Kecamatan, 13 PHL (Pegawai Harian Lepas), dan 6 CPNS. Selain sumber daya yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang, inovasi Aji Welas juga didukung oleh *stakeholder* yang ada seperti pemerintah Kabupaten Semarang dan juga bekerjasama dengan pihak yang ada di Kecamatan dan Kelurahan dalam hal sosialisasi pelayanan Administrasi Kependudukan. Inovasi Aji Welas tercipta atas ide dan konsep kreatif dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pada saat itu yaitu Bapak Rudi. Kepala Dinas pada saat itu berfikir mengenai banyaknya keluhan masyarakat mengenai lamanya penerbitan akta kelahiran, selain itu ada beberapa masyarakat yang membutuhkan akta kelahiran secepatnya karena keperluan yang mendesak.

b. Materials (Fasilitas/Sarana Prasarana)

Inovasi Aji Welas telah dibekali dengan sarana dan prasarana yang memadai, seperti mesin antrian, komputer, dan *printer*. Mesin antrian memudahkan masyarakat dalam melakukan antrian permohonan, petugas juga tidak perlu lagi secara manual memberikan nomer antrian kepada masyarakat, hal tersebut menjadikan pelayanan semakin cepat, efektif dan efisien. Selain itu komputer juga salah satu komponen yang sangat penting dalam pelaksanaan inovasi Aji Welas, komputer digunakan hampir untuk semua proses pelayanan, seperti input data, verifikasi dan validasi, *crosscheck*

data dsb. Selain komputer *printer* juga sangat berperan penting untuk pencetakan akta kelahiran yang sudah ditandatangani atau sudah jadi. Peran sumber daya manusia juga sangat penting disini, karena sumber daya manusia inilah yang nantinya menggerakkan seluruh komponen yang ada, sumber daya yang dimaksud tentunya yaitu petugas pelaksana inovasi Aji Welas. Komponen-komponen yang telah disebutkan memiliki peran masing-masing yang sangat penting bagi keberlangsungan sebuah inovasi, tanpa adanya komponen tersebut maka inovasi pelayanan publik tidak akan bisa berjalan dengan baik atau bahkan mengalami stagnasi.

b) Faktor Penghambat

a. Money (uang/anggaran)

Dilihat dari segi anggaran pelaksanaan inovasi Aji Welas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang memiliki anggaran yang hampir sama dengan inovasi yang lain setiap tahunnya. Namun anggaran tersebut hanya untuk penggunaan operasional saja, sedangkan untuk kegiatan sosialisasi tidak dianggarkan khusus untuk inovasi Aji Welas. Minimnya anggaran yang ada dapat menghambat dalam pelaksanaan inovasi Aji Welas. Sampai saat ini pun sosialisasi inovasi Aji Welas yang dilakukan di Kecamatan masih bergabung dengan pelayanan administrasi kependudukan lainnya, sehingga hal tersebut mengakibatkan kurang fokusnya sosialisasi terhadap satu inovasi saja. Kemungkinan ketika pemaparan sosialisasi kepada masyarakat inovasi Aji Welas kurang ke *highlight*,

sehingga bisa jadi masyarakat kurang paham dengan inovasi Aji Welas, beda lagi jika sosialisasi hanya untuk satu inovasi, masyarakat akan cenderung lebih fokus terhadap satu inovasi pelayanan.

b. Machine (Teknologi)

Hambatan teknologi pelaksanaan inovasi Aji Welas yaitu adanya kendala jaringan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang. Kendala jaringan ini menjadi salah satu permasalahan yang sering terjadi di Disdukcapil Kabupaten Semarang. Kendala jaringan yang *trouble* atau *error* akan berimbas pada proses input data pemohon, verifikasi dan validasi, serta tanda tangan elektronik Kepala Dinas. Selain pada proses pelaksanaan inovasi Aji Welas, kendala jaringan juga sering terjadi pada sistem SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan), dan juga berimbas pada pelayanan *online*. Selain itu website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang juga sering mengalami *error* sehingga tidak bisa diakses oleh para penggunanya.

Selain kendala jaringan, kendala lainnya yaitu mengenai kelengkapan dokumen persyaratan pemohon dalam melakukan permohonan. Hal tersebut juga disampaikan oleh masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Masyarakat menyampaikan bahwa kendala yang biasanya terjadi karena ada pemohon yang tidak melengkapi persyaratan dokumen sehingga

menghambat antrian berikutnya. Padahal Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang sudah memberikan sosialisasi mengenai persyaratan apa saja yang perlu dibawa saat mengurus akta kelahiran. Berbagai *platform* publikasi juga telah disampaikan mengenai persyaratan yang dibawa, namun kenyataannya masih banyak sekali masyarakat yang datang tidak membawa dokumen persyaratan secara lengkap.

c. Methods (Metode)

Pelaksanaan inovasi Aji Welas masih terkendala dengan penataan organisasi. Sumber daya manusia atau petugas pelaksana inovasi Aji Welas masih terbilang kurang, hal ini dikarenakan ada beberapa petugas pelayanan yang merangkap dua tugas sekaligus. Mekanisme pelayanan inovasi Aji Welas masih seperti pelayanan penerbitan akta kelahiran reguler di kantor, yang membedakan adalah kecepatan penerbitan akta kelahirannya, maka dari itu pelaksanaan pelayanan masih menggunakan loket-loket yang ada di dinas.

Tabel 4

Loket Pelayanan dan Kegunaan

Nama Loket	Kegunaan	Output
Loket 1 Loket 2 Loket 3	Fleksibel untuk semua pelayanan yang ada di Disdukcapil Kabupaten Semarang	Komplain pemohon kemudian akan di arahkan ke <i>back office</i>
Loket 4	Pengambilan Dokumen Administrasi Kependudukan	KTP, KK, KIA
Loket 5	Pengambilan Dokumen Pencatatan Sipil	Akta Kelahiran

Sumber : Diolah oleh Peneliti

Disdukcapil Kabupaten Semarang memiliki lima loket pelayanan dengan kegunaan yang berbeda, loket 1,2, dan 3 digunakan untuk semua pelayanan yang ada di Disdukcapil Kabupaten Semarang, jadi sifatnya fleksibel, pemohon yang melakukan komplain bisa menyampaikan ke loket 1,2 dan 3, sesuai nomer antrian, yang kemudian akan diarahkan ke *back office* sesuai pelayanan yang dibutuhkan. Sedangkan loket 4 untuk pengambilan dokumen administrasi kependudukan seperti KTP, KK, dan KIA, kemudian loket 5 digunakan untuk pengambilan dokumen pencatatan sipil seperti Akta Kelahiran.

Masing-masing loket memiliki satu petugas pelayanan sehingga petugas harus paham mengenai berbagai pelayanan yang ada Disdukcapil Kabupaten Semarang, tidak hanya pelayanan inovasi Aji Welas, terkhusus untuk loket 1,2, dan 3. Dampak dari petugas yang merangkap adalah ketika dalam satu loket tersebut berisi beberapa pelayanan maka petugas tidak hanya fokus pada penerbitan akta kelahiran melalui Aji Welas, tetapi juga pelayanan lainnya. Hal tersebut yang menjadi penghambat pelaksanaan inovasi pelayanan dimana penataan organisasi dengan kondisi dimana sumber daya manusia yang kurang memadai, karena petugas yang merangkap tugas dengan layanan lainnya.

E. PENUTUP

1. Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi Aji Welas memiliki atribut inovasi didalamnya. Inovasi Aji Welas mempunyai keuntungan atau nilai lebih keuntungan ini dapat dirasakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang dan juga masyarakat Kabupaten Semarang sebagai pengguna pelayanan. Pelaksanaan inovasi Aji Welas mengacu pada semua regulasi yang ada. Inovasi Aji Welas juga memiliki kesesuaian dengan pengalaman masa lalu, kesesuaian dengan inovasi sebelumnya, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat saat ini khususnya di Kabupaten Semarang. Pelaksanaan inovasi Aji Welas telah melakukan berbagai upaya dalam menyesuaikan dengan lingkungannya. Masyarakat juga sudah memahami pelaksanaan inovasi Aji Welas dari sosialisasi yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Semarang. Sosialisasi yang dilakukan melalui tatap muka, publikasi media cetak, dan juga publikasi melalui media masa. Inovasi Aji Welas sebelum diluncurkan telah melewati tahap uji coba terlebih dahulu oleh Disdukcapil Kabupaten Semarang. Mulai dari tahap mengambil antrian, input data, sampai akta kelahiran diserahkan kepada pemohon. Inovasi Aji Welas telah bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik dan dapat diamati yaitu pemohon yang memasukkan permohonan tidak bisa menggunakan perantara, sehingga hal ini dapat termonitor dan mengurangi adanya praktik calo yang memungut biaya dari masyarakat. Selain itu data pemohon yang masuk bisa terdata secara baik dan menjamin privasi masyarakat. Masyarakat juga tidak perlu bolak-balik ke kantor karena pelayanan langsung

jadi dalam satu hari, sehingga menghemat biaya transportasi.

Adapun faktor yang mempengaruhi pelaksanaan inovasi ini adalah sebagai berikut:

a. Faktor Pendorong

Faktor pendorong yang ada di inovasi Aji Welas antara lain, *pertama Man* atau sumber daya manusia yang menjadi penggerak pelaksanaan inovasi Aji Welas berupa petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang yang memadai, *kedua Materials* (Fasilitas/sarana prasarana) yang berupa sarana prasarana yang memadai, menjadi komponen penting bagi berlangsungnya inovasi Aji Welas dan terus dioptimalkan.

b. Faktor Penghambat

Faktor penghambat yang terdapat dalam pelaksanaan inovasi Aji Welas dipengaruhi oleh tiga faktor penghambat, yaitu *pertama Money* (Uang/anggaran) tidak ada anggaran dalam pelaksanaan sosialisasi inovasi Aji Welas sehingga dapat menghambat perkembangan inovasi Aji Welas, *Kedua Machine* (Teknologi), teknologi sudah ada namun terhambat oleh jaringan yang sering error dan juga tidak lengkapnya dokumen persyaratan yang dibawa pemohon, *ketiga Methods* (Metode) penataan sumber daya manusia masih tumpang tindih, karena beberapa petugas merangkap dalam melaksanakan tugasnya, sehingga tidak fokus kesatu pelayanan, yaitu Aji Welas.

2. Saran

Saran yang dapat diberikan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang dalam

pelaksanaan inovasi Aji Welas antara lain :

- a. Kekurangan anggaran untuk pelaksanaan sosialisasi sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang perlu mengintensifkan sosialisasi pentingnya dokumen diri khususnya pada inovasi Aji Welas, hal ini dilakukan karena sampai saat ini sosialisasi inovasi Aji Welas masih bergabung dengan layanan administrasi kependudukan lainnya. Pemecahan yang dilakukan yaitu peneliti berharap Disdukcapil Kabupaten Semarang, mengajukan anggaran tersendiri bagi Inovasi Aji Welas ke Pemerintah Kabupaten Semarang.
- b. Mengenai banyaknya masyarakat yang tidak lengkap membawa dokumen permohonan maka perlu lebih gencar dalam hal publikasi informasi inovasi Aji Welas terkait persyaratan kelengkapan dokumen saat melakukan permohonan, yaitu dengan cara yang lebih kreatif. Misalnya dengan melibatkan pegiat media sosial seperti selebgram, youtuber, *selebtweet* atau membuat *broadcast* melalui radio, grup wa atau line, sehingga masyarakat yang aktif menggunakan handphone akan lebih tertarik dan paham dengan apa yang diinfokan oleh orang-orang terkenal di media sosial.
- c. Salah satu permasalahan yang sering terjadi yaitu mengenai jaringan yang *error*. Saran dari peneliti yaitu menambah kekuatan jaringan dan juga wifi yang ada di Disdukcapil Kabupaten Semarang, karena jaringan ini tidak hanya untuk pelaksanaan inovasi Aji Welas saja, tetapi juga untuk semua pelayanan yang ada di Disdukcapil Kabupaten

Semarang. Jika jaringan sering mengalami *trouble* atau *error* dapat menyebabkan terhambatnya proses pelayanan.

- d. Mengenai penataan jobdesk petugas yang tumpang tindih, perlu diadakan perekrutan PPPK (Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja) terutama khusus untuk pelayanan Aji Welas, agar pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang tidak merangkap dalam melaksanakan tugas pelayanan sehingga inovasi Aji Welas dapat berjalan lebih fokus dan optimal. Hal tersebut dapat menghindari adanya antrian pelayanan yang membludak akibat petugas yang kurang memadai dalam pelaksanaan pelayanan.

DAFTAR REFERENSI

Buku

Agustinova, Danu Eko. (2015). *Memahami Metode Penelitian Kualitatif; Teori dan Praktik*. Yogyakarta: Calpulis.

Bambang Trianto, S. ST dan Yeni Rosiyanti, S. ST. 2017. *Kabupaten Semarang Dalam Rangka 2017*. Semarang : Badan Pusat Statistik Kabupaten Semarang.

Creswell, J. W. (2010). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Keban, Yermias T. (2008). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori, dan Isu*. Yogyakarta: Gavamedia.

Laporan Layanan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi Pembantu (PPID Pembantu) RSUD Ungaran Tahun

2018. Rumah Sakit Umum Daerah Ungaran Kabupaten Semarang

Miles, Matthew B dan Amichael Huberman. (2007). *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber tentang Metode-Metode Baru*. Terjemahan Tjetjep Rohendi Rohisi. Jakarta: Universitas Indonesia.

Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta

Sugiyono, (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D*. Cet. 19. Bandung : Alfabeta, cv.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bagian 4 dan 5. Bandung: Alfabeta.

Suroso. (2018) *Laporan Laboratorium Kepemimpinan Proyek Perubahan (Pelayanan Akta Kelahiran dengan "Aji Welas" Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang)*. Diklat Kepemimpinan Tingkat IV Angkatan XVII. Pemerintahan Provinsi Jawa Tengah. Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah.

Seksi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik. (2018). *Kabupaten Semarang dalam Angka 2018*. Semarang : Badan Pusat Statistik Kabupaten Semarang.

Seksi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik. (2019). *Kabupaten Semarang dalam Angka 2019*.

Semarang : Badan Pusat Statistik Kabupaten Semarang.

Negeri Ar-Raniry Darussalam. Banda Aceh.

Seksi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik. (2020). *Kabupaten Semarang dalam Angka 2020*. Semarang : Badan Pusat Statistik Kabupaten Semarang.

Junior, Marten Prasetyo. 2016. *Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus Perizinan Penanaman Modal Di Bppt Kota Semarang)*. Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro. Semarang.

Seksi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik. (2021). *Kabupaten Semarang dalam Angka 2021*. Semarang : Badan Pusat Statistik Kabupaten Semarang.

Lallo, Larasati. 2015. *Pelayanan Prima Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Toraja Utara*. Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin. Makasar, Sulawesi Selatan.

Jurnal

Adhikaputra, Harwindo, Zainal Hidayat, dan Mochmad Mustam. *Implementasi Peraturan Daerah No.7 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Kabupaten Semarang (Studi Kasus Pada Pencatatan Kelahiran dan Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang)*. Jurnal Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro. Semarang.

Muliati, Sry. 2015. *Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Pangkep*. Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin. Makasar, Sulawesi Selatan.

Ardani, M. Chairul dan Prof. Dr. Endang Larasati, MS. *Analisis Inovasi Aji Arum (Akta Jadi Antar Rumah) Oleh Dispendukcapil Kabupaten Semarang*. Jurnal Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro. Semarang.

Rizkiani, Oktrianita , dan Prof. Dr. Endang Larasati S, MS. *Inovasi Pelayanan Akta Gratis Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang Di Rumah Sakit Umum Ungaran*. Jurnal Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro. Semarang.

Ferdian, Ferry. 2018. *Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Online Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh*. Skripsi Prodi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam

Suzanto, Boy. 2011. *Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kota Banjar*. Vol. 5. No. 1. Hal. 28-44. Jurnal Ekonomi,

Bisnis dan Entrepreneurship. STIE Pasundan Bandung.

Sulfiani, Andi Ni'mah. 2012. *Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo*. Skripsi Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. Makasar.

Sutopo, Achni. 2017. *Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung*. Skripsi Progam Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.

Wahyuni, Nina. 2018. *Analisis Inovasi Pelayanan Di Kepolisian Daerah Jawa Tengah (Studi Kasus Smile Police)*. Jurnal Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro. Semarang.

Internet

Kompas.com. Munir, Syahrul. 2017. *Puluhan Ribu Anak di Kabupaten Semarang Belum Punya Akta Kelahiran*.

(<https://regional.kompas.com/read/2017/01/09/18390091/puluhan.ribu.ak.di.kabupaten.semarang.belum.punya.akta.kelahiran>).

Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang.
<http://dukcapil.semarangkab.go.id/index.php>

Youtube Channel DISDUKCAPIL SemarangKab. 2020. *AJI WELAS (Akta Jadi Jika Permohonan Masuk Sebelum Jam Sewelas)*. (<https://youtu.be/29mbSSDnbplY>)

Regulasi

Keputusan Bupati Semarang Nomor : 1874 / 0515 / 2018. Tentang Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kabupaten Semarang.

Peraturan Bupati Semarang No. 39 Tahun 2018 tentang petunjuk teknis penyelenggaraan administrasi kependudukan.

Peraturan Daerah Kabupaten Semarang No. 7 Tahun 2016. Tentang perubahan atas Peraturan Daerah No. 7 tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia No. 9 Tahun 2016 tentang percepatan peningkatan cakupan kepemilikan akta kelahiran.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia No. 19 Tahun 2018 tentang peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan bahwa untuk pemenuhan kepemilikan identitas bagi setiap penduduk melalui penerbitan dokumen kependudukan secara cepat dan tepat perlu dilakukan peningkatan layanan administrasi kependudukan.

Undang-undang No. 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas UU No. 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan.