

FAKTOR DETERMINAN INOVASI
PELAYANAN
PUBLIK



*Aksi Simpati pada Dinas Kependudukan
dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul*

Dr. Suranto. M.Pol.

FAKTOR DETERMINAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK:

**Aksi Simpati pada Dinas Kependudukan
dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul**

**Sanksi Pelanggaran Pasal 113 Undang-Undang
Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Hak Cipta**

1. Hak Cipta adalah hak eksklusif pencipta yang timbul secara otomatis berdasarkan prinsip deklaratif setelah suatu ciptaan diwujudkan dalam bentuk nyata tanpa mengurangi pembatasan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. (Pasal 1 ayat [1]).
2. Pencipta atau Pemegang Hak Cipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 memiliki hak ekonomi untuk melakukan: a. Penerbitan ciptaan; b. Penggandaan ciptaan dalam segala bentuknya; c. Penerjemahan ciptaan; d. Pengadaptasian, pengaransemenan, atau pentransformasian ciptaan; e. pendistribusian ciptaan atau salinannya; f. Pertunjukan Ciptaan; g. Pengumuman ciptaan; h. Komunikasi ciptaan; dan i. Penyewaan ciptaan. (Pasal 9 ayat [1]).
3. Setiap Orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang. Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf e, dan/atau huruf g untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 4 (empat) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah). (Pasal 113 ayat [3]).
4. Setiap Orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud pada ayat (3) yang dilakukan dalam bentuk pembajakan, dipidana dengan pidana penjara paling lama 10 (sepuluh) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp4.000.000.000,00 (empat miliar rupiah). (Pasal 113 ayat [4]).

FAKTOR DETERMINAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK:

Aksi Simpati pada Dinas Kependudukan
dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul

Dr. Suranto, M.Pol.



**FAKTOR DETERMINAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK:
Aksi Simpati pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan
Sipil Kabupaten Bantul**

© Dr. Suranto, M.Pol.

xii + 66 halaman; 15,5 x 23 cm.

ISBN: 978-623-261-714-8

Hak cipta dilindungi oleh Undang-Undang.
Dilarang mengutip atau memperbanyak sebagian atau
seluruh isi buku ini dalam bentuk apa pun juga
tanpa izin tertulis dari penerbit.

Cetakan I, Februari 2024

Penulis : Dr. Suranto, M.Pol.
Editor : Hanita Ayu
Sampul : Fendi
Layout : Fatqurrohman Arrosyid

Diterbitkan oleh:

Penerbit Samudra Biru (Anggota IKAPI)

Jln. Wonocatur Gg. Gayam No. 402 RT. 08/RW. 25 Banguntapan,
Banguntapan Bantul, DI Yogyakarta

Email: admin@samudrabilu.co.id

Website: www.samudrabilu.co.id

WA/Call: 0812-2607-5872

PRAKATA

Puji syukur alhamdulillah kami panjatkan atas terselesaikannya monograf yang berjudul *Faktor Determinan Inovasi Pelayanan Publik Aksi Simpatipada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul* ini. Monograf ini membahas terkait identifikasi faktor yang mempengaruhi munculnya inovasi pelayanan publik tersebut beserta deskripsinya. Adapun lokasi penelitian adalah di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bantul. Sedangkan metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif, dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi. Sementara teknik analisis data yang digunakan adalah teknik triangulasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada 10 faktor determinan munculnya inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bantul, di antaranya adalah kepemimpinan, teknologi informasi dan komunikasi, kearifan lokal, budaya organisasi, dan lainnya.

Akhirnya tak ada gading yang tak retak, segala kritik dan saran yang konstruktif kami terima dengan terbuka dan senang hati.

Yogyakarta, 24 Desember 2023

Dr. Suranto, M.Pol.

DAFTAR ISI

PRAKATA	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
BAB 2 INOVASI SEKTOR PUBLIK	7
A. Sejarah Perkembangan	7
B. Konsep Inovasi Sektor Publik.....	8
C. Kriteria Inovasi	10
D. Tipologi Inovasi	12
E. Syarat Inovasi.....	15
BAB 3 TEORI DASAR INOVASI PELAYANAN PUBLIK	17
A. Inovasi Pelayanan Publik	17
B. Aspek-Aspek dalam Inovasi Pelayanan Publik	21
C. Indikator Inovasi Pelayanan Publik.....	26

BAB 4 INOVASI PELAYANAN PUBLIK AKSI SIMPATI PADA DINAS KEPEDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANTUL	29
A. Deskripsi Inovasi Aksi Simpati Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bantul	29
1. Profil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bantul	29
2. Deskripsi Inovasi Program Layanan AKSI SIMPATI	33
B. Inovasi pelayanan publik AKSI SIMPATI pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul.....	35
1. <i>Relative Advantages</i>	35
2. <i>Compability</i> (Kesesuaian).....	40
3. <i>Complexity</i> (Kerumitan).....	42
4. <i>Triability</i> (Kemungkinan).....	43
5. <i>Observability</i> (Kemudahan).....	46
C. Faktor Determinan Inovasi Pelayanan Publik AKSI SIMPATI Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bantul.....	47
 DAFTAR PUSTAKA.....	59
GLOSARIUM	63
TENTANG PENULIS	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Peta Kab. Bantul.....	30
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Disdukcapil Kab. Bantul.....	33
Gambar 4.3 Perbedaan Akta Kematian Lama dan Akta Kematian Baru.....	38
Gambar 4.4. Waktu dan Biaya Layanan.....	41

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Angka Pencatatan Aksi Simpati	36
---	----

BAB 1

PENDAHULUAN

Inovasi memiliki dampak signifikan dalam perkembangan sebuah organisasi, dan menjadi strategi penting dalam meningkatkan kinerja organisasi. Terutama dalam konteks pelayanan publik, di mana mencapai *good governance* memerlukan inovasi yang fokus pada prinsip efektif, efisien, dan produktif, menggantikan pendekatan “asal terlayani” kepada publik (Sururi, 2017).

Penting bagi pemerintah untuk menyediakan sistem yang mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Hal ini bertujuan untuk mengubah model layanan manual tatap muka menjadi layanan elektronik, terutama mengingat adanya pembatasan ruang gerak selama pandemi COVID-19 dan perlunya mematuhi protokol kesehatan. Inovasi layanan E-government menjadi solusi yang tepat bagi pemerintah untuk berkomunikasi dan berkoordinasi dalam memberikan layanan kepada masyarakat melalui komputerisasi (Kurniasih & Nugroho, 2022).

Pemikiran dasar di balik pengaturan inovasi dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 melibatkan komitmen daerah untuk memberikan pelayanan dan kesejahteraan kepada masyarakat, sebagai manifestasi dari

prinsip otonomi daerah. Selain itu, implementasi inovasi diharapkan dapat meningkatkan daya saing daerah, yang secara sejajar akan memacu daya saing nasional di tingkat internasional. Kementerian Dalam Negeri, yang bertanggung jawab atas pembinaan inovasi daerah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, telah menyusun beberapa peraturan turunan, termasuk Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2018 tentang Penilaian dan Pemberian Penghargaan dan/atau Insentif Inovasi Daerah.

Selain itu, Kementerian Dalam Negeri terus melakukan pembinaan teknis melalui kegiatan replikasi, fasilitasi, dan supervisi untuk mendukung implementasi kebijakan inovasi daerah. Saat ini, terdapat kerjasama dan kolaborasi antara Kementerian Dalam Negeri dan Kementerian Keuangan dalam upaya persiapan Dana Insentif Daerah (DID) untuk pemerintah daerah yang berhasil menerapkan inovasi daerah. Semua langkah ini menunjukkan upaya pemerintah dalam memacu terciptanya inovasi di tingkat daerah demi meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan daya saing nasional.

Inovasi di tingkat daerah dalam pelayanan publik memiliki peran kunci dalam menciptakan kebijakan publik yang inovatif. Tanpa desain kebijakan yang inovatif, tata kelola masuk ke dalam kondisi yang tidak stabil dan tidak efektif, kehilangan kapasitas pemerintahannya, dan menjadi sasaran kritik serta kegagalan (Nasriza & F. Yasmeardi, 2020). Pelayanan publik, pada dasarnya, merupakan aspek krusial yang menjadi fokus utama pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 menyatakan bahwa pelayanan publik mencakup segala kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa, dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku. Sejalan dengan perkembangan zaman, pelayanan publik seharusnya mengadopsi inovasi teknologi guna menjawab tuntutan perkembangan terkini dan optimalisasi pelayanan.

Pelayanan publik dalam sektor administrasi kependudukan bertujuan memberikan pemenuhan hak-hak administratif, termasuk perlindungan terkait dokumen kependudukan, tanpa adanya diskriminasi. Terdapat kesan diskriminatif dalam layanan kependudukan terkait dengan aspek gender, status ekonomi, dan aspek geografis.

Di Kabupaten Bantul, masih terdapat permasalahan terkait administrasi kependudukan, khususnya dalam peningkatan cakupan kepemilikan akta kematian. Salah satu faktor utama keterlambatan penerbitan akta kematian di Kabupaten Bantul adalah kurangnya pemahaman masyarakat mengenai pentingnya memiliki akta kematian. Kondisi ini mengakibatkan terlambatnya penerbitan akta kematian.

Padahal, kepemilikan akta kematian memiliki kepentingan besar bagi individu dan negara. Secara pribadi, akta kematian penting untuk urusan keuangan duka, tunjangan, asuransi, dan keperluan administratif lainnya. Dari segi pemerintah, akta kematian menjadi data statistik untuk memantau penyebab kematian, angka harapan hidup, serta menetapkan kebijakan pembangunan. Hal ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, pasal

44 ayat (1) yang mewajibkan pelaporan kematian oleh ketua rukun tetangga atau pihak setempat selambat-lambatnya 30 hari setelah tanggal kematian.

Untuk mengatasi permasalahan ini, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bantul meluncurkan inovasi pelayanan bernama Program AKSI SIMPATI (Akta Kematian Sehari Jadi). Program ini berkolaborasi dengan pemerintah desa di Kabupaten Bantul, memungkinkan penyerahan Akta Kematian, Kartu Keluarga (KK), dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL) oleh ahli waris saat upacara pemakaman, sebelum jenazah dimakamkan. Program ini diresmikan pada 2 Januari 2018.

Pelayanan publik di sektor administrasi kependudukan bertujuan memberikan pemenuhan hak administratif dan perlindungan terkait dokumen kependudukan tanpa diskriminasi. Terdapat kesan diskriminatif dalam layanan kependudukan terkait dengan aspek gender, status ekonomi, dan aspek geografis.

Di Kabupaten Bantul, masih terdapat permasalahan terkait administrasi kependudukan, khususnya dalam peningkatan cakupan kepemilikan akta kematian. Salah satu faktor utama keterlambatan penerbitan akta kematian di Kabupaten Bantul adalah kurangnya pemahaman masyarakat mengenai pentingnya memiliki akta kematian. Kondisi ini mengakibatkan terlambatnya penerbitan akta kematian.

Padahal, kepemilikan akta kematian memiliki kepentingan besar bagi individu dan negara. Secara pribadi, akta kematian penting untuk urusan keuangan duka, tunjangan, asuransi, dan keperluan administratif lainnya. Dari segi pemerintah, akta kematian menjadi data statistik untuk memantau penyebab

kematian, angka harapan hidup, serta menetapkan kebijakan pembangunan. Hal ini diatur dalam Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, pasal 44 ayat (1) yang mewajibkan pelaporan kematian oleh ketua rukun tetangga atau pihak setempat selambat-lambatnya 30 hari setelah tanggal kematian.

Untuk mengatasi permasalahan ini, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bantul meluncurkan inovasi pelayanan bernama Program AKSI SIMPATI (Akta Kematian Sehari Jadi). Program ini berkolaborasi dengan pemerintah desa di Kabupaten Bantul, memungkinkan penyerahan Akta Kematian, Kartu Keluarga (KK), dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL) oleh ahli waris saat upacara pemakaman, sebelum jenazah dimakamkan. Program ini diresmikan pada 2 Januari 2018.

BAB 2

INOVASI SEKTOR PUBLIK

A. Sejarah Perkembangan

Untuk memahami inovasi pelayanan publik, penting untuk menelusuri pengertian inovasi guna mendapatkan gambaran yang komprehensif tentang terminologi ini dalam konteks sektor publik. Konsep “inovasi” pertama kali diperkenalkan oleh Schumpeter (Hansen & Wakonen, 1997) untuk merujuk pada penerapan komersial teknologi, material, dan metode baru dalam kemajuan ekonomi dan industrialisasi. Dalam konteks bisnis dan sektor swasta, studi inovasi lebih mapan dan lebih banyak dilakukan (Fagerberg, Mowery, & Nelson, 2005).

Perbedaan utama antara inovasi publik dan swasta terletak pada pendorong implementasinya. Inovasi publik menitikberatkan pada barang dan nilai publik, dengan pemerintah sebagai penggerak utama untuk mencapai perbaikan tata kelola, kinerja layanan, efisiensi, dan peningkatan nilai publik. Di sisi lain, inovasi swasta terfokus pada keunggulan kompetitif dan motivasi berorientasi pada keuntungan (Urbancova, 2013).

Dalam kajian administrasi publik, studi tentang inovasi muncul pada tahun 1960-an. Artikel seperti “Inovasi dalam Lembaga Birokrasi” (Diamant, 1967) dan “Reformasi Administrasi” (Caiden, 1969) menandai awal studi inovasi di sektor publik. Minat terhadap properti inovasi yang belum diketahui di sektor publik semakin berkembang pesat, seperti yang tercermin dalam studi komprehensif oleh De Vries, Bekkers, & Tummers (2016).

Studi tersebut mengungkapkan temuan penting. Pertama, sebagian besar studi inovasi sektor publik bersifat kualitatif dengan pendekatan studi kasus sebagai desain penelitian utama. Kedua, mayoritas kajian dilakukan di tingkat pemerintah daerah, diikuti oleh pemerintah pusat dan organisasi publik dan nirlaba. Ketiga, fokus utama studi inovasi adalah pada berbagai bidang kebijakan, terutama sektor perawatan kesehatan, dengan perhatian yang terbatas pada subsektor kesejahteraan atau pendidikan. Terakhir, anteseden organisasi memiliki peran kunci dalam memfasilitasi berbagai jenis inovasi, sementara inovasi tata kelola lebih terkait dengan anteseden lingkungan, termasuk sumber daya dari mitra swasta.

Hasil penelitian ini memberikan wawasan tentang kondisi riset inovasi sektor publik yang memerlukan analisis lebih komprehensif, terutama di negara berkembang seperti Indonesia.

B. Konsep Inovasi Sektor Publik

Inovasi atau pembaharuan, pada dasarnya, merujuk pada penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada atau dikenal sebelumnya. Ini melibatkan tindakan memberikan sumber daya, kekuatan, dan kemampuan baru

untuk menciptakan kesejahteraan. Unsur pokok dalam inovasi yang sistematis melibatkan pencarian terarah atas perubahan yang sedang terjadi, seringkali sejalan dengan kebutuhan masyarakat.

Dalam konsep inovasi, terdapat elemen bakat, kelihaihan, dan kepekaan. Namun, inovasi juga memerlukan kerja keras yang terarah dan bertujuan, membutuhkan ketekunan, keuletan, dan komitmen. Peter F. Drucker menekankan bahwa kemampuan inovatif dan kreatif adalah kekuatan untuk memanfaatkan sumber daya yang ada, merespons peluang, dan memberikan perubahan yang lebih baik.

Menurut West dan Far, inovasi adalah pengenalan dan penerapan dengan sengaja gagasan, proses, produk, dan prosedur baru untuk memberikan keuntungan bagi individu, kelompok, organisasi, dan masyarakat. Inovasi dalam konteks pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai perubahan dalam kebijakan atau praktik manajemen yang bertujuan menghasilkan perubahan terbaru dalam tingkat layanan, kuantitas, atau kualitas output oleh suatu organisasi.

Inovasi, menurut Muluk, dapat menjadi instrumen untuk mengembangkan cara baru dalam menggunakan sumber daya dan memenuhi kebutuhan secara lebih efektif. Rogers menambahkan bahwa inovasi adalah ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu atau unit adopsi, dan tingkat adopsi inovasi bergantung pada karakteristiknya.

Robbins memfokuskan pada tiga hal utama dalam inovasi: gagasan baru, produk dan jasa sebagai hasil tindak lanjut gagasan baru, dan upaya perbaikan sebagai usaha sistematis untuk melakukan penyempurnaan terus-menerus.

Dengan demikian, inovasi pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan sesuatu yang benar-benar baru, tetapi juga dengan pendekatan baru dan kontekstual. Ini mencakup pembaharuan aturan, prosedur, metode, pendekatan, dan struktur organisasi pelayanan, baik dengan atau tanpa penggunaan teknologi, untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan.

C. Kriteria Inovasi

Dalam sub bagian ini, akan dijelaskan kriteria dari inovasi berdasarkan perspektif Rogers (2003). Rogers menyebutkan lima kriteria utama yang mempengaruhi adopsi inovasi, yaitu keuntungan relatif, kompatibilitas, kompleksitas, uji coba, dan pengamatan. Berikut adalah penjelasan singkat mengenai kelima kriteria tersebut:

- **Keuntungan Relatif:**

Keuntungan relatif adalah sejauh mana inovasi dianggap lebih baik dibandingkan dengan ide atau produk yang digantikannya. Hal ini dapat melibatkan pertimbangan ekonomi, sosial, atau kenyamanan. Penting untuk diingat bahwa keuntungan relatif tidak selalu berarti dampak perubahan besar, tetapi lebih kepada persepsi individu tentang keuntungan tersebut.

- **Kompatibilitas:**

Kompatibilitas mengukur sejauh mana inovasi konsisten dengan nilai-nilai, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan pengadopsi potensial. Inovasi yang sejalan dengan norma sosial dan nilai-nilai umum lebih mungkin diadopsi dengan cepat.

- Kompleksitas:

Kompleksitas mengacu pada sejauh mana inovasi dianggap sulit dimengerti dan digunakan oleh pengguna potensial. Inovasi yang mudah dipahami dan diimplementasikan memiliki potensi adopsi yang lebih tinggi.

- Uji Coba:

Uji coba mengukur sejauh mana inovasi dapat diuji coba dengan basis terbatas. Inovasi yang dapat diuji coba memberikan kesempatan kepada individu untuk bereksperimen dengan ide baru, mengurangi ketidakpastian, dan memfasilitasi adopsi.

- Pengamatan:

Pengamatan mengacu pada sejauh mana hasil dari suatu inovasi terlihat oleh orang lain. Keterlihatan hasil inovasi dapat memicu diskusi dan mempengaruhi keputusan adopsi.

Selain itu, berdasarkan Pedoman Umum Inovasi Administrasi Negara (2015), inovasi memiliki kriteria tambahan:

- Kebaruan:

Kebaruan menunjukkan bahwa inovasi merupakan hal baru atau belum pernah ada sebelumnya. Inovasi harus membawa perubahan yang lebih baik.

- Kemanfaatan:

Inovasi harus memberikan nilai tambah atau manfaat bagi orang lain. Output dari inovasi di sektor publik seharusnya bermanfaat bagi masyarakat dan pengguna layanan publik.

- **Memberi Solusi:**

Inovasi diharapkan mampu memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi. Inovasi seharusnya tidak hanya membawa perubahan, tetapi juga memecahkan masalah.

- **Keberlanjutan:**

Keberlanjutan menunjukkan bahwa inovasi harus berlaku berkesinambungan. Inovasi harus dapat terus berkembang dan tidak tergantung pada satu individu atau inisiator.

- **Dapat Direplikasikan:**

Inovasi yang berhasil harus dapat direplikasi. Hal ini berarti inovasi dapat dijadikan contoh atau diterapkan oleh pihak lain.

- **Kompatibilitas (Lanjutan):**

Kompatibilitas juga menyoroti kesesuaian inovasi dengan lingkungan, kebijakan, dan norma yang berlaku di tingkat lokal, nasional, regional, dan global.

Secara umum, kriteria inovasi mencakup aspek-aspek yang melibatkan persepsi keuntungan, kemudahan penggunaan, uji coba, dan keberlanjutan, serta kemampuan inovasi memberikan solusi dan nilai tambah bagi masyarakat.

D. Tipologi Inovasi

Berdasarkan Buku Direktori Inovasi LAN (2014) inovasi administrasi negara meliputi 8 (delapan) jenis yaitu :

1. Inovasi Proses (*Process Innovation*)

Inovasi proses merupakan usaha untuk meningkatkan kualitas proses kerja, baik di internal maupun eksternal,

dengan tujuan menghasilkan output yang lebih efektif dan efisien. Pembaruan pada inovasi proses berfokus pada perbaikan internal suatu organisasi, termasuk standar operasional prosedur (SOP), tata laksana, sistem, dan prosedur. Keberhasilan inovasi proses dapat diukur berdasarkan kriteria sebagai berikut:

- a. Level Tatalaksana Rutin: Inovasi dilakukan pada level tatalaksana rutin untuk memastikan perubahan yang berkelanjutan.
- b. Peningkatan Efisiensi: Proses kerja menjadi lebih cepat, mudah, dan efektif.
- c. Pengurangan Tumpang Tindih Kewenangan: Mengurangi tumpang tindih kewenangan antarunit organisasi untuk meningkatkan koordinasi dan tanggung jawab.
- d. Peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM): Bagi pelayanan publik langsung, indikator kesuksesan dilihat dari peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

2. Inovasi Metode (*Method Innovation*)

Inovasi metode menekankan pada adopsi cara, teknik, atau strategi baru untuk mencapai tujuan tertentu. Keunikan dari inovasi metode adalah penggunaannya yang belum pernah dicoba sebelumnya dan memberikan manfaat bagi banyak orang. Dalam konteks organisasi sektor publik, inovasi metode bertujuan untuk menyederhanakan cara, teknik, dan strategi yang digunakan oleh organisasi sektor publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

3. Inovasi Produk (*Product Innovation*)

Inovasi produk merujuk pada perubahan atau pembaharuan suatu produk. Hal ini dapat mencakup

produk baru yang sepenuhnya inovatif, produk yang diciptakan sebagai pengganti produk yang sudah ada, atau penyempurnaan produk lama yang didesain ulang untuk meningkatkan kualitas dan memberikan nilai tambah pada barang atau jasa tersebut.

4. Inovasi Konseptual (*Conceptual Innovation*)

Inovasi konseptual merupakan inovasi yang berada di tataran konseptual. Inovasi ini fokus ke pemahaman yang berbeda atau cara pandang yang berbeda dalam melihat suatu permasalahan. Pemahaman serta cara pandang yang berbeda ini nantinya akan menjadi sebuah paradigma, ide, gagasan, serta pemikiran yang baru terhadap suatu hal.

5. Inovasi Teknologi (*Technology Innovation*)

Inovasi teknologi menekankan pada pemanfaatan teknologi baru dengan tujuan mempermudah, mempercepat, dan meningkatkan hasil produksi. Dalam sektor publik, inovasi teknologi sering kali melibatkan implementasi *e-government* dan peningkatan peralatan atau perangkat untuk mendukung pekerjaan. Pemanfaatan teknologi informasi dan elektronik di sektor publik mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi berbagai kegiatan yang dilakukan.

6. Inovasi Struktur Organisasi (*Organizational Structure Innovation*)

Struktur organisasi merupakan inti yang menggerakkan sistem suatu organisasi. Dalam struktur organisasi yang sederhana, kinerja organisasi dapat berlangsung secara efisien. Efisiensi ini dapat ditingkatkan lebih lanjut melalui inovasi dalam struktur organisasi. Inovasi dalam struktur organisasi dapat mencakup pengenalan

struktur baru, restrukturisasi organisasi yang sudah ada, penggabungan, atau penghapusan struktur organisasi yang dianggap kurang efisien.

7. Inovasi Hubungan (*Relationship Innovation*)

Hubungan merupakan interaksi antara satu pihak dengan pihak lain, yang dapat bersifat sederhana atau rumit. Keberadaan hubungan yang rumit dapat merugikan suatu organisasi, dan inovasi memegang peran penting dalam menyederhanakan interaksi antarpihak. Inovasi ini bertujuan untuk menciptakan bentuk dan mekanisme baru dalam berhubungan dengan pihak lain demi mencapai tujuan bersama. Ruang lingkup inovasi hubungan melibatkan kemitraan, partisipasi masyarakat, relasi, dan jaringan.

Selain itu, inovasi Pengembangan Sumber Daya Manusia (*Human Resources Development Innovation*) dibangun untuk mencapai pengelolaan sumber daya manusia yang tepat guna. Inovasi ini bertujuan untuk memanfaatkan sumber daya manusia sesuai dengan kemampuan individu dan kebutuhan organisasi. Untuk mewujudkan pengelolaan sumber daya manusia yang kompeten, langkah-langkah inovasi dapat melibatkan tata nilai (termasuk budaya, perilaku, etika, dan cara pandang), pemberdayaan, kepemimpinan, profesionalisme, dan pemberdayaan

E. Syarat Inovasi

Menurut Peter F. Drucker (Drucker, 1994), terdapat lima keharusan atau syarat dalam berinovasi, yang melibatkan:

1. Tujuan yang Sistematis: Inovasi harus dimulai dengan menganalisis peluang secara sistematis, yang juga dikenal sebagai peluang inovatif.

2. Konseptual dan Perseptual: Inovasi perlu bersifat konseptual dan perseptual, menuntut pemahaman konsep dan pandangan yang jelas terhadap perubahan.
3. Sederhana dan Difokuskan: Inovasi harus sederhana dan difokuskan. Inovasi yang terlalu kompleks dapat menghadirkan kesulitan yang sulit diatasi atau diatur.
4. Dimulai dari yang Kecil: Inovasi yang efektif dimulai dari yang kecil, memungkinkan peningkatan bertahap dan pengembangan lebih lanjut.
5. Mengarah pada Kepemimpinan: Inovasi yang berhasil harus mengarah pada kepemimpinan. Jika suatu inovasi tidak membawa pada pengembangan kepemimpinan sejak awal, maka ia tidak akan cukup inovatif.

BAB 3

TEORI DASAR INOVASI PELAYANAN PUBLIK

A. Inovasi Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintahan, di samping fungsi pemberdayaan dan pengaturan. Fungsi pelayanan ini menjadi fokus utama masyarakat terkait dengan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi-instansi pemerintah. Isu pentingnya peningkatan kualitas pelayanan publik prima yang disediakan pemerintah kini menjadi semakin mengemuka; bahkan sudah menjadi sebuah tuntutan masyarakat luas. Isu utama yang sering disoroti publik adalah persepsi terhadap “kualitas” yang *embeded* pada seluruh aspek pelayanan. Terminologi “kualitas”, menurut **Tjiptono (1996: 55)** mengandung pengertian sebagai: 1) kesesuaian dengan persyaratan; 2) kecocokan untuk pemakaian; 3) perbaikan berkelanjutan; 4) bebas dari kerusakan/cacat; 5) pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; 6) melakukan segala sesuatu secara benar; serta 7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Dari pendapat tersebut dapat dinyatakan bahwa pada prinsipnya konsep-konsep tersebut dapat diterima apabila

sesuai dengan kebutuhan atau kepentingan masyarakat yang menginginkan kualitas pelayanan dalam takaran tertentu. Namun tiap jenis pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintahan pasti memiliki indikator kualitas tersendiri. Terkait dengan hal ini, **Tjiptono (1996: 56)** menyatakan bahwa ciri-ciri atau atribut-atribut yang melekat pada kualitas tersebut adalah :

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan-kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan lain-lain.
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber AC, kebersihan, dan lain-lain.

Albrecht dan Zemke (dalam Dwiyanto, 2005 :145) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari aspek- aspek sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi, dan pelanggan (*customers*).

Sedangkan **Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (dalam Ratminto dan Atik, 2005:20)** berpendapat bahwa pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.

Sedangkan **Gronroos** (dalam **Ratminto dan Atik, 2005: 20**) menyatakan bahwa :

“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan Permasalahan konsumen/pelanggan.”

Tuntutan pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik (*service excellence*) tidak dapat dihindari oleh penyelenggara pelayanan jasa. Tuntutan para penerima layanan untuk memperoleh pelayanan yang lebih baik harus disikapi sebagai upaya untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Kepuasan penerima layanan sangat berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan, seperti yang diungkapkan Tjiptono (1996: 56), bahwa kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan.

Kotler (dalam Tjiptono, 1996: 147) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibanding dengan harapannya.

Setiap pelanggan atau penerima layanan tentu menghendaki kepuasan dalam menerima suatu layanan. Menurut Ratminto dan Atik (2005: 28):

“Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Kepuasan penerima layanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.”

Dengan demikian, kebutuhan para penerima layanan harus dipenuhi oleh pihak penyelenggara pelayanan agar para penerima layanan tersebut memperoleh kepuasan. Untuk itulah diperlukan suatu pemahaman tentang konsep kualitas pelayanan. Menurut **Wyckof (dalam Tjiptono, 1996: 59)**:

“Kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi masyarakat (pelanggan) penerima layanan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan, sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan”.

Jika publik merasakan pelayanan yang diberikan atau dirasakan itu sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sementara apabila pelayanan yang dirasakan melebihi apa yang diharapkan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan ideal. Namun sebaliknya apabila pelayanan yang dirasakan ternyata lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Oleh sebab itu, baik buruknya suatu kualitas pelayanan akan ditentukan oleh kapasitas penyedia layanan dalam memenuhi harapan publik sebagai penerima layanan secara konsisten. Dari uraian di atas, dapat disarikan bahwa konsep kualitas pelayanan adalah suatu konsep pelayanan yang mencakup seluruh aspek pelayanan, dan tolok ukur kualitas pelayanan itu adalah dapat memberikan kepuasan kepada konsumen atau penerima layanan.

B. Aspek-Aspek dalam Inovasi Pelayanan Publik

1. Kebutuhan akan inovasi dalam pelayanan publik disebabkan oleh beberapa hal:

- a. Masyarakat Indonesia makin terdidik, mengalami peningkatan pendapatan dari masyarakat pendapatan rendah ke pendapatan menengah, mengalami proses demokratisasi sehingga makin memahami hak-hak mereka. Implikasinya, masyarakat akan semakin demanding untuk mendapatkan pelayanan yang lebih berkualitas dari pemerintah.
- b. Pemerintah diharapkan lebih akuntabel dalam menggunakan dana publik. Tidak hanya berkaitan dengan pertanggungjawaban penggunaannya yang memenuhi kaidah administrasi keuangan, akan tetapi juga yang berkaitan dengan *value for money*.
- c. Pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat secara efektif dan efisien, sehingga secara terus-menerus diharapkan mampu melakukan perubahan.
- d. Pemerintah diharapkan mampu memecahkan persoalan-persoalan baru yang muncul sesuai dengan dinamika perkembangan kehidupan modern yang semakin kompleks di mana masyarakat tidak lagi dapat bergantung pada mekanisme-mekanisme lama untuk menyelesaikan masalah mereka dengan semakin terkikisnya keberadaan institusi tradisional.
- e. Pemerintah dituntut mampu menciptakan pelayanan publik yang mampu mendorong *competitiveness* dunia usaha dalam menghadapi tantangan global sehingga masyarakat mampu memanfaatkan berbagai peluang yang ada untuk menyelesaikan masalah mereka maupun meningkatkan kesejahteraan.

- f. Pemerintah menghadapi tantangan makin terbatasnya anggaran, sementara kompleksitas dan tuntutan masyarakat terus berkembang sehingga dituntut untuk semakin kreatif mencari sumber-sumber pendanaan dalam memberikan pelayanan publik (LAN, 2013).

2. Jenis inovasi dalam pelayanan publik antara lain mencakup:

- a. *Product Innovation*, misalnya produk baru dalam instrumen kesehatan di Rumah Sakit.
- b. *Service Innovation*, cara baru dalam menyediakan pelayanan kepada pelanggan, misalnya penyediaan formulir pajak melalui *online*.
- c. *Process Innovation*, proses organisasi yang didesain dengan cara baru.
- d. *Position Innovation, new context or 'customer'*, misalnya pelayanan baru bagi generasi muda.
- e. *Strategic Innovation*, tujuan baru bagi organisasi (misalnya: *Community policy*).
- f. *Governance Innovation*, norma baru dalam pembuatan kebijakan untuk pelayanan publik inovatif (misal: *public-private partnership*).
- g. *Rhetorical Innovation*, konsep baru yang akan diimplementasikan dalam kebijakan publik (misal: *carbon tax*) (LAN, 2013).

3. Level inovasi, antara lain meliputi:

- a. Sistem pemerintahan (sistem pemerintahan yang lebih demokratis, transparan, partisipatif yang memberi ruang masyarakat untuk terlibat dalam *policy making*);
- b. Unit organisasi (penciutan, penggabungan, atau

pembentukan unit organisasi yang khusus merespon kebutuhan pelayanan publik);

- c. *Business process* (memperbaiki mekanisme kerja birokrasi dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat melalui penyederhanaan prosedur, mengurangi persyaratan, memotong rantai birokrasi, dan lain-lain);
- d. Individual (perubahan *mindset*, *culture set*, dan perilaku birokrat dari orientasi paradigma lama menjadi menggunakan paradigma yang baru. Birokrasi tidak lagi berorientasi dilayani, sebagai penguasa atau pangreh akan tetapi sebagai pelayan. Masyarakat bukan lagi sebagai client atau sekedar pelanggan akan tetapi sebagai citizen atau owner yang memiliki 'kekuasaan' untuk menentukan kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan publik).

4. Area inovasi, adalah:

- a. Inovasi pelayanan publik memiliki area yang sangat luas sesuai dengan bidang pelayanan publik itu sendiri, seperti: kesehatan, pendidikan, perizinan, dan lain-lain. Karena karakteristiknya yang berbeda tersebut maka inovasi di masing-masing bidang akan sangat kontekstual sesuai dengan bidang pelayanan tersebut.
- b. Dari leveling pemerintahan, area inovasi juga akan berbeda apabila dilakukan oleh Pemerintah Pusat, Provinsi, dan Kabupaten/Kota sampai level Kelurahan/Desa.
- c. Jika dikaitkan dengan kedekatan antara pemerintah dengan masyarakat, inovasi pada level Pemerintah Daerah (Kabupaten/ Kota) akan menjadi area inovasi yang penting.

5. Inisiatif inovasi

Inovasi faktor internal dapat muncul karena:

- a. Pemimpin yang visioner, cerdas, berani, memiliki orientasi pelayanan, memiliki dukungan politik dan sumber daya lain sehingga memungkinkan pemimpin tersebut membuat kebijakan inovatif;
- b. Dukungan SDM birokrasi yang handal sehingga mampu memberikan rekomendasi kebijakan kepada pimpinan untuk membuat kebijakan inovatif;
- c. Situasi kritis yang harus dihadapi oleh birokrasi sehingga mengharuskan birokrasi untuk berpikir *out of the box*;
- d. Keterbatasan yang dihadapi oleh birokrasi karena anggaran, sumber daya alam yang minim, isolasi geografis, dan lainnya yang mengharuskan birokrasi berpikir kreatif;
- e. Belum adanya kebijakan atau sebaliknya adanya kebijakan yang membatasi ruang gerak pemerintah (daerah) sehingga mereka harus berpikir kreatif.

Sedangkan inovasi sebagai akibat faktor eksternal dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. DPR dan DPRD yang suportif terhadap gagasan inovasi. Inovasi membutuhkan payung kebijakan (misalnya Undang-Undang, Perda) dan dana anggaran (program-program pembangunan yang harus dibiayai APBN dan APBD) sehingga membutuhkan dukungan DPR dan DPRD untuk dapat merealisasikan;
- b. Masyarakat yang terdidik dan memiliki kesadaran akan hak-hak mereka sehingga menimbulkan demand

pelayanan publik yang lebih baik. Namun demikian, perlu diingat kesadaran tentang hak tersebut perlu diikuti dengan kesadaran tentang kewajiban, sebab realitas yang ada menunjukkan bahwa inovasi tidak akan berhasil tanpa dukungan masyarakat (misal: Inisiatif *breastfeeding* oleh Pemerintah Kabupaten Klaten tidak akan berhasil tanpa dukungan dari masyarakat);

- c. Keberadaan *Civil Society Organization* yang *vibrant* sehingga mampu memunculkan, mendorong, dan mendukung inisiatif inovasi yang digagas oleh pemerintah;
- d. Dukungan pemerintah pusat berupa kebijakan atau payung hukum yang memungkinkan munculnya inisiatif inovasi di daerah;
- e. Sumber daya alam, finansial, dan budaya yang ada di masyarakat yang memungkinkan pemerintah daerah mampu melakukan inovasi pelayanan publik.

6. Pelembagaan inovasi,

yaitu agar inovasi dapat berlangsung secara berkesinambungan, maka perlu ada upaya untuk melembagakan inovasi yang sudah diinisiasi tersebut. Inti dari pelembagaan adalah membuat praktik pelayanan yang baru tersebut menjadi *day-to-day practices* bagi para birokrat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Adapun bentuk pelembagaan inovasi tersebut antara lain adalah:

- a. inovasi diberi payung hukum misalnya Perda, sehingga inovasi tersebut akan memiliki jaminan keberlanjutannya;

- b. inovasi belum memiliki payung hukum, hanya berupa perubahan praktik baru yang dijalankan karena himbauan pimpinan.

Selanjutnya dalam era kekinian, inovasi merupakan sebuah istilah dan konsep yang banyak diperbincangkan akhir-akhir ini. Inovasi semakin dipercaya oleh banyak pihak sebagai pengungkit dan kunci untuk memperoleh manfaat-manfaat positif dalam lingkup yang luas, mulai dari individu, komunitas, organisasi, masyarakat, dan negara. Inovasi di bidang administrasi negara pada hakikatnya merupakan pengembangan dari *best practices* atau penerapan pada bidang kelembagaan, sumber daya aparatur, tata pemerintahan, serta pelayanan publik untuk menciptakan atau memperbaiki sistem sehingga mampu memberikan nilai tambah. Inovasi diperlukan untuk mempercepat modernisasi atau reformasi administrasi negara yang efektif, responsif dan akuntabel.

C. Indikator Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi dalam penerapannya memiliki atribut-atribut didalamnya yang dapat dijadikan indikator-indikator pengukuran keberhasilan dari sebuah inovasi. (Rogers, 2003) (Pangestu, 2016) dalam (Maysara & Asari, 2021) menguraikan atribut inovasi antara lain:

1. Keunggulan Relatif (*Relative Advantage*). Sebuah inovasi mempunyai keunggulan dan nilai lebih jika dibandingkan dengan sebelumnya. Nilai kearuhan selalu adan dan melekat dalam inovasi yang menjadi ciri khas yang menjadi pembeda dengan yang lain.
2. Kesesuaian (*Compability*). Inovasi memiliki sifat kesesuaian atau kompatibel dengan inovasi yang diganti.

Hal ini bermaksud agar inovasi sebelumnya tidak serta merta dibuang begitu saja selain karena faktor biaya yang sedikit, inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi yang baru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi serta pembelajaran terhadap inovasi dengan lebih tepat.

3. Kerumitan (*Complexity*). Dengan sifatnya yang baru maka inovasi mempunyai tentunya memiliki tingkat kerumitan yang lebih tinggi jika dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Meskipun demikian karena inovasi menawarkan cara yang baru serta lebih baik maka tingkat kerumitan ini umumnya tidak menjadi masalah yang sangat penting.
4. Kemungkinan Coba (*Triability*). Inovasi dapat diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keunggulan atau nilai lebih jika dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Sehingga produk inovasi harus melalui fase uji publik yang mana setiap orang atau semua pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas inovasi tersebut.
5. Kemudahan diamati (*Observability*). Sebuah inovasi dapat diamati dari sisi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sebuah hal yang lebih baik. Dengan atribut ini maka inovasi merupakan cara baru untuk menggantikan cara lama dalam memproduksi atau mengerjakan sesuatu. Meskipun demikian, inovasi memiliki dimensi geofisik yang dapat menempatkannya baru pada suatu tempat namun bisa menjadi sesuatu yang lama dan biasa terjadi di tempat lainnya.

BAB 4

INOVASI PELAYANAN PUBLIK AKSI SIMPATI PADA DINAS KEPEDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANTUL

A. Deskripsi Inovasi Aksi Simpati Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bantul

1. Profil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bantul

Kabupaten Bantul adalah salah satu kabupaten di Daerah Istimewa Yogyakarta, yang secara geografi terletak antara 14°04'50" - 27°50'50" Lintang Selatan dan 110°10'41" - 110°34'40" Bujur Timur. Di sebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Gunungkidul, di sebelah utara berbatasan dengan Kota Yogyakarta dan Kabupaten Sleman, di sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Kulon Progo, dan di sebelah selatan berbatasan dengan Samudra Hindia.



Gambar 4.1 Peta Kab Bantul

Sementara itu, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bantul adalah salah satu Organisasi Perangkat Daerah pada Pemerintah Kabupaten Bantul yang menjalankan layanan administrasi kependudukan dan Catatan Sipil. Secara historis, pendirian Dinas ini berdasarkan Surat Keputusan Mendagri No. 54 Tahun 1983 tanggal 27 Oktober 1983 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Catatan Sipil Kabupaten / Kota ditindaklanjuti Keputusan Bupati Kepala Daerah TK II Bantul No. 50/B/Kep/Bt/1988 tentang pembentukan Organisasi & Tata Kerja Kantor Catatan Sipil Kab. Daerah Tk. II Bantul. Awal nomenklatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil adalah “KANTOR CATATAN SIPIL” menjadi DINAS PENDAFTARAN PENDUDUK” kemudian menjadi DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL.

Selanjutnya berdasarkan Perda NO. 12 tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bantul Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai

tugas membantu Bupati menyelenggarakan urusan bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Kemudian pada tanggal 12 Agustus ditetapkan **Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 8 Tahun 2019** atas perubahan dari perda sebelumnya. Berdasar dari perda tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab upaten Bantul merombak kedudukan, susunan organisa si dan tupoksi melalui **Peraturan Bupati Nomor 117 Tahun 2019**. Selanjutnya pada tanggal 25 Agustus ditetap kan **Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 5 Tahun 2021** tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kabup aten Bantul Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentu kan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bantul. Berdasarkan Perda tersebut Dinas Kependudukan dan Penca tatan Sipil Kabupaten Bantul mengalami perubahan melalui **Peraturan Bupati Bantul Nomor 161 Tahun 2021** tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul.

Adapun **Tugas Pokok dan Fungsi** Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas memban tu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan bidang adm inistrasi kependudukan dan pencatatan Sipil. Untuk me laksanakan tugas di atas, Dinas Komunikasi dan Informatika mempunyai fungsi:

- a. penyusunan rencana kerja Dinas;
- b. pengoordinasian perencanaan penyelenggaraan urusan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- c. perumusan kebijakan teknis di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;

- d. pelaksanaan kebijakan teknis di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- e. pelaksanaan koordinasi di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- f. pelaksanaan pemantauan, pembinaan, evaluasi dan pemberian bimbingan teknis di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- g. pengoordinasian pengelolaan data dan informasi Dinas;
- h. pengoordinasian pelaksanaan kegiatan kesekretariatan Dinas;
- i. pengoordinasian pelaksanaan reformasi birokrasi, sistem pengendalian internal pemerintah, ketatalaksanaan, hukum, perpustakaan, kearsipan dan kerjasama serta budaya pemerintahan Dinas;
- j. pengoordinasian pelaksanaan tugas dan fungsi satuan organisasi Dinas;
- k. pengoordinasian dan pembinaan tugas dan fungsi Jabatan Fungsional pada Dinas;
- l. pengoordinasian tindak lanjut laporan hasil pemeriksaan;
- m. pengoordinasian pelaksanaan pemantauan, pengendalian, evaluasi dan penyusunan laporan pelaksanaan tugas Dinas; dan
- n. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan bidang tugasnya.

Adapun Struktur Organisasinya dapat dilihat pada Gambar 2 berikut:



Gambar 4.2 Struktur Organisasi Disdukcapil Kab. Bantul

2. Deskripsi Inovasi Program Layanan AKSI SIMPATI

Berdasarkan amanat Pasal 44 UU No. 24 Tahun 2013 tentang Adminduk, setiap kematian wajib dilaporkan oleh ketua RT atau nama lainnya di domisili penduduk kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten/kota setempat paling lambat 30 hari sejak tanggal kematian. Agar kebijakan ini bisa dilaksanakan dengan baik, pihaknya telah menerbitkan Surat Menteri Dalam Negeri No. 472.1/4996/SJ tanggal 14 September 2021 ditujukan kepada Bupati/Walikota seluruh Indonesia. Inti pesan surat tersebut agar Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil melakukan pelayanan jemput bola pencatatan kematian, melibatkan aparat desa/kelurahan, RT/RW untuk aktif mendata dan melaporkan warganya yang meninggal

Dengan terbitnya Peraturan Menteri Dalam Negeri Percepatan Peningkatan pelayanan pencatatan akta kematian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil membuat Program Pelayanan Aksi Simpati (Akta Kematian Sehari Jadi) yang merupakan pelayanan penerbitan Akta Kematian yang berkerja sama dengan pemerintah Desa se Kabupaten Bantul dengan menyerahkan Akta Kematian, KK, dan KTP-EL ahli waris pada saat upacara pemakaman (sebelum jenazah dimakamkan).

Program pelayanan di *launching* pada 2 Januari 2018, dalam rangka meningkatkan pelayanan penerbian Akta Kematian kepada masyarakat pemerintah kabupaten bantul melalui Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil perlu membuat inovasi yang memudahkan pelayanan agar lebih efesien dan efektif. Berdasarkan pertimbangan Dinas Kepenedudukan dan Pencatatn Sipil Kabupaten Bantul menetapkan Keputusan Kepala Dinas Kepenedudukan dan Pencatatn Sipil Kabupaten Bantul dengan SK Nomor : 6a Tahun 2018 dan Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal 2 Januari 2018. Dengan menyederhanakan persyaratan dan prosedur pelayanan maka masyarakat mendapatkan pelayanan yang lebih baik dan efisiensi waktu, dengan sekali proses permohonan Akta Kematian.

Inovasi pelayanan Akta Kematian ini merupakan pertama di Bantul, di mana pemohon menyerahkan berkas ke kalurahan pada hari tersebut dan kalurahan memverivikasi data untuk dikirim kan ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Bantul. Setelah proses jadi pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil akan memberikan akta kemtaian ke petugas register desa untuk diserahkan sebelum upacara dengn secara gratis dan dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.

B. Inovasi pelayanan publik AKSI SIMPATI pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul

Untuk mengulas sejauh mana kemajuan inovasi dalam pelayanan publik, penilaian akan dilakukan dengan merujuk pada lima indikator yang dijelaskan oleh Rogers dalam penelitian yang dilakukan oleh Maysara & Asari (2021), yakni Keuntungan Relatif, Kesesuaian, Kerumitan, Kemungkinan, dan Kemudahan Pengamatan.

1. *Relative Advantages*

Menurut Rogers, Keuntungan Relatif merupakan suatu inovasi yang harus memiliki keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Dalam lima tahun operasional Aksi Simpati di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Bantul, penting untuk menilai keuntungan bagi penyedia layanan dan penerima layanan, untuk memahami perbedaan antara inovasi sebelumnya dan Aksi Simpati sebagai inovasi terkini. Ada beberapa keuntungan yang diperoleh oleh penyedia layanan dan penerima layanan, seperti tidak adanya biaya, persyaratan yang mudah, dan respon cepat. Hasil wawancara dengan ketua bidang Pencatatan Sipil, yang telah diverifikasi, menunjukkan bahwa Aksi Simpati memiliki keuntungan relatif berdasarkan indikator tersebut.

Hasil wawancara dengan responden menyatakan bahwa Manfaat utama dari layanan AKSI SIMPATI ini adalah pertama, gratis, mudah persyaratannya, dan cepat. Hal ini dikarenakan Akta Kematian merupakan dokumen yang sangat penting.

Tabel 4.1 Angka Pencatatan Aksi Simpati

Kab. Bantul	2017	2018	2019	2020	2021
Capaian	420	588	1288	2940	4200
Target	500	600	1290	2950	4100
persentase	84%	98%	99,8%	99,7%	102,4%

Sumber : Disdukcapil Kab Bantul (diolah)

Dari data tersebut, dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bantul, dalam memberikan pelayanan pembuatan Akta Kematian melalui inovasi Aksi Simpati, belum mencapai target presentase yang diinginkan, meskipun tidak jauh dari target yang ditetapkan. Capaian atau jumlah Akta Kematian yang diterbitkan mencapai 49,99%, yaitu sebanyak 9.436, sedangkan target seharusnya adalah 50,01%, atau setara dengan 9.440 pemohon Akta Kematian.

Peningkatan dalam pembuatan Akta Kematian dengan menggunakan inovasi Aksi Simpati tercatat pada tahun pandemi Covid-19, meskipun terdapat beberapa pemohon yang tidak mendapatkan Akta Kematian dengan alasan dokumen pendukung belum sah, terutama karena perbedaan nama almarhum yang signifikan dengan dokumen lainnya.

Meskipun belum mencapai target secara penuh, data tersebut menunjukkan peningkatan dalam penggunaan inovasi Aksi Simpati, khususnya pada masa pandemi, yang dapat menjadi dasar untuk terus memperbaiki dan meningkatkan efisiensi pelayanan di masa mendatang.

Data yang lebih akurat diberikan oleh Ibu Evi, yang bertugas dalam pencatatan Akta Kematian, dengan mengungkapkan, "Pencatatan akta kematian sempat mengalami kewalahan

pada bulan Juli, Agustus, dan September tahun 2021, di mana angka kematian di Bantul mengalami peningkatan yang signifikan akibat dampak dari pandemi Covid-19.”

Dalam wawancara dengan Ibu Evi, terungkap bahwa Aksi Simpati berhasil memberikan kontribusi positif dalam pembuatan Akta Kematian. Hal ini berkat kerja sama antara petugas Kalurahan yang melaporkan kematian warganya. Sebelum adanya Inovasi Aksi Simpati, pelayanan hanya tersedia di Kantor pusat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Bantul. Hal ini menyulitkan masyarakat karena harus mengurus dokumen Akta Kematian melalui antrian yang panjang dan memakan waktu di kantor pusat. Selain itu, jika terdapat persyaratan yang kurang lengkap, masyarakat harus melakukan perjalanan bolak-balik ke rumahnya, yang tentu saja menimbulkan biaya transportasi.

Inovasi Aksi Simpati membawa manfaat tidak hanya bagi masyarakat yang sibuk atau berjarak jauh dari Kantor Disdukcapil Bantul, tetapi juga mengurangi pengeluaran biaya pemerintah terkait kertas/cetak penerbitan Akta Kematian. Fungsi utama Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, seperti yang dijelaskan dalam penjabaran di atas, mencakup pencatatan, pendaftaran, pemeriksaan, dan penelitian berkas-berkas dokumen kependudukan.

Meskipun Aksi Simpati membawa berbagai keuntungan, ada tantangan baru yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, yaitu masih banyaknya warga yang enggan melakukan pendaftaran dokumentasi kependudukan. Hal ini dapat menunjukkan adanya ketidakpastian dalam data yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.



Gambar 4.3 Perbedaan Akta Kematian Lama dan Akta Kematian Baru

Dari ilustrasi pada Gambar 3.1 di atas, terlihat bahwa salah satu wujud inovasi konkret yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Bantul adalah penggunaan PDF untuk pembuatan Akta Kematian. Pendekatan ini bertujuan untuk mengoptimalkan pengeluaran anggaran dengan memungkinkan pihak yang bersangkutan untuk mencetak akta secara mandiri menggunakan kertas HVS 80 gr.

Ketika peneliti melakukan observasi di lapangan, ditemukan bahwa upaya yang dilakukan oleh petugas server atau pegawai layanan khusus inovasi Aksi Simpati di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bantul cukup baik. Keseriusan dan usaha terlihat dalam proses verifikasi berkas, dimana pegawai server khusus inovasi Aksi Simpati

berusaha dengan cepat memverifikasi semua berkas pemohon yang masuk melalui email Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Bantul yang dikirim oleh petugas register Kalurahan. Tujuan utamanya adalah untuk memastikan bahwa tidak ada berkas yang tertinggal dan kemudian melanjutkan ke tahap pencetakan Akta Kematian. Tahap terakhir adalah penyerahan Akta Kematian kepada pemohon atau ahli waris saat upacara pemakaman.

Pegawai yang bertanggung jawab khusus pada proses pelayanan Akta Kematian bekerja semaksimal mungkin, mendukung dan mensukseskan inovasi Aksi Simpati dengan durasi pelayanan yang lebih cepat dibandingkan sebelumnya. Ini sejalan dengan teori keuntungan relatif, di mana durasi pelayanan yang singkat menjadi salah satu keunggulan yang membuat pemohon merasa puas dengan inovasi Aksi Simpati, karena mereka tidak perlu mengurus di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dengan alur permohonan Akta Kematian yang kompleks.

Alur Pendaftaran AKSI SIMPATI

- a. Pemohon datang ke kantor kalurahan dengan membawa dokumen persyaratan seperti surat keterangan dari Rumah sakit (jika ada), Fotokopi KTP Almarhum/ Almarhumah, Fotokopi KK dan berita lelayu
- b. Petugas desa meverifikasi kebenaran data pemohon lalu dikirimkan ke Email Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Bantul
- c. Petugas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil bantul setelah menerima email dari kalurahan/desa lalu

mengentri data pemohon ke dalam aplikasi SIAK dan mengajukan sertifikasi tanda tangan elektronik

- d. Setelah kepala dinas melakukakn sertifikasi tanda tangan elektronik dokumen akta kematian sudah jadi petugas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil melaporkan kepada pihak desa/ kalurahan
- e. Petugas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mengeprint dan menyimpan arsip data kematian.
- f. Petugas register desa menyerahkan kutipan akta kematian kepada pemohon

2. *Compability* (Kesesuaian)

Bentuk setelah diterapkannya inovasi menunjukkan bahwa pendaftaran akta kematian online memerlukan penyesuaian bagi penggunaanya, baik dari kalangan masyarakat maupun petugas pelaksana. *Compatibility* atau kesesuaian berkaitan dengan sejauh mana inovasi tersebut memenuhi keinginan atau kebutuhan masyarakat atau target sasaran, seperti pelayanan yang cepat, mudah, tanpa kerumitan, dan prosedur yang sederhana. Untuk memberikan pemahaman yang lebih rinci, peneliti akan menjelaskan beberapa indikator yang terkait dengan *Compatibility* atau Kesesuaian,

Inovasi Aksi Simpati di DISDUKCAPIL Kabupaten Bantul telah mengakomodasi keinginan masyarakat terkait pelayanan yang cepat, mudah, dan tanpa kerumitan, khususnya dalam pengurusan Akta Kematian. Hal ini memberikan manfaat signifikan bagi masyarakat yang mungkin merasa bosan atau menunda-nunda untuk mengurus Akta Kematian mereka. Dengan hadirnya inovasi Aksi Simpati, proses pengurusan Akta Kelahiran dan Akta Kematian menjadi lebih efisien,

ekonomis, dan tidak memakan banyak tenaga, karena Aksi Simpati adalah aplikasi yang bekerja sama dengan Kalurahan.

Hasil wawancara dengan Ibu Dianas, Ketua Bidang Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul, menunjukkan bahwa kesesuaian inovasi ini dengan harapan masyarakat sudah terjamin. Masyarakat menginginkan pelayanan yang cepat, mudah, dan tanpa kerumitan, dan Aksi Simpati memberikan solusi efektif. Dengan inovasi ini, warga tidak perlu lagi mengantri di DISDUKCAPIL untuk mengurus Akta Kematian. Cukup dengan menyampaikan data dan berkas kepada petugas Kalurahan, Akta Kematian dapat segera diproses dan diserahkan kepada petugas atau langsung kepada ahli waris saat upacara pemakaman.

Adapun Inovasi Pelayanan Publik Aksi Simpati di Disdukcapil Bantul merupakan jawaban dari apa yang dibutuhkan masyarakat saat ini. Waktu penyelesaian pelayanan di Disdukcapil sebagai berikut



Gambar 4.4. Waktu dan Biaya Layanan

Berdasarkan data yang telah disampaikan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Bantul telah meningkat secara signifikan, dan waktu penyelesaian pelayanan administrasi kependudukan menjadi lebih cepat berkat pemanfaatan dan pengembangan teknologi. Namun, terkait dengan inovasi Aksi Simpati, ada usulan untuk mempercepatnya dengan menentukan waktu kubur jenazah, sesuai dengan saran dari Ibu Evi, Koordinator Aksi Simpati, dalam wawancara pada tanggal /11/2022:

“Pelayanan yang diberikan sekarang menjadi lebih cepat daripada sebelumnya karena adanya inovasi yang dilakukan oleh Disdukcapil. Aksi Simpati sekarang hanya membutuhkan 1 hari untuk selesai. Jadi intinya, semua pelayanan administrasi kependudukan menjadi lebih cepat setelah adanya Inovasi Aksi Simpati yang dilakukan oleh Disdukcapil Bantul.”

Dari penjelasan tersebut, terlihat bahwa pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Bantul sudah sesuai dengan waktu penyelesaian yang ditetapkan. Namun, ada potensi untuk terus mengembangkan inovasi Aksi Simpati agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik di masa depan. Tujuan dari implementasi inovasi Aksi Simpati adalah untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat Kabupaten Bantul.

3. Complexity (Kerumitan)

Indikator Complexity (Kerumitan), merupakan ciri ketiga dari Inovasi Pelayanan Publik yang dijelaskan oleh Rogers. Kerumitan ini didefinisikan sebagai sifat yang baru dari suatu inovasi, yang kemudian menimbulkan tingkat kerumitan

yang lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi yang sudah ada sebelumnya. Dalam konteks penelitian ini, kerumitan diartikan sebagai inovasi yang baru, dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul diharapkan mampu menerapkan inovasi pelayanan publik yang lebih baik dari sebelumnya, meskipun dengan tingkat kerumitan yang tinggi.

Hasil wawancara dengan Ketua Bidang Pencatatan Sipil Pelayanan DISDUKCAPIL Kabupaten Bantul menunjukkan bahwa inovasi “Aksi Simpati” telah memenuhi standar operasional, bahkan masuk dalam Penghargaan Top 7 Inovasi Kompetisi Pelayanan Publik Kabupaten Bantul tahun 2018. Aksi Simpati ini bekerja sama dengan seluruh desa di Kabupaten Bantul, dan kerumitannya terutama terkait dengan ketidakstabilan jaringan.

Wawancara tersebut menggambarkan bahwa Inovasi “Aksi Simpati” telah berhasil dan diakui, meskipun menghadapi kerumitan dalam hal ketidakstabilan jaringan. Pembuatan inovasi merupakan salah satu langkah untuk memajukan Good Governance, yang mencakup pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan bertanggung jawab.

4. *Triability* (Kemungkinan)

Triability, atau kemungkinan dicoba, digunakan untuk membuktikan bahwa inovasi pendaftaran akta kematian online telah diuji dan terbukti memberikan keuntungan serta nilai tambah. Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Aksi Simpati di Disdukcapil Bantul telah melalui tahap uji coba oleh Pemerintah Kabupaten Bantul. Uji coba ini dilakukan untuk mengukur tingkat kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan dan mengevaluasi efektivitas pelaksanaan inovasi tersebut.

Dinas Kependudukan Kabupaten Bantul bekerja sama dengan seluruh kelurahan di Bantul untuk mengelola inovasi Aksi Simpati, yang didasarkan pada data kependudukan. Hal ini terkait dengan pernyataan Bapak Pramudya, Kepala Subbagian Pelayanan Akta Kematian, dalam wawancara menyatakan “Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil bantul tidak bekerja sendirian tetapi ada yang mendampingi dari kalurahan untuk membantu berjalannya inovasi aksi simpati”.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa Inovasi Aksi Simpati menggunakan basis data kependudukan untuk mempermudah dan mempercepat proses pelayanan di Disdukcapil Bantul. Indikatornya mencakup sosialisasi penerbitan akta kematian melalui inovasi tersebut dan pemahaman masyarakat terhadapnya. Sosialisasi yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul tidak hanya terbatas pada pengenalan inovasi, tetapi juga mencakup panduan tentang cara mendaftar untuk penerbitan akta kematian melalui inovasi pendaftaran akta kematian online.

Berdasarkan alur skema dapat diketahui bahwa persyaratan dan alur pelayanan pembuatan akta kematian sehari jadi. Pemohon harus menyerahkan persyaratan kepada petugas register, yang mencakup surat keterangan kematian, Kartu Keluarga (KK), dan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Selanjutnya, pemohon dapat memberikan berkas tersebut kepada petugas desa. Petugas desa akan mengirimkannya melalui email kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, dan petugas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil akan segera melakukan verifikasi data di database SIAK untuk mengajukan Tanda Tangan Digital Elektronik (TTD Elektronik). Setelah akta kematian selesai, Dinas

Kependudukan dan Catatan Sipil akan mengirimkannya ke email pemohon dan petugas register desa.

Penting untuk dicatat bahwa pembuatan akta kematian tidak dikenakan biaya. Hal ini sesuai dengan Pasal 95B UU Nomor 24 Tahun 2013 yang mengatur sanksi pidana, yaitu "Setiap pejabat dan petugas pada Desa/Kelurahan, Kecamatan, UPTD, Instansi Pelaksana yang memerintahkan dan/atau memfasilitasi pungutan biaya kepada penduduk dalam pengurusan dan penerbitan dokumen dipidana dengan penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp. 75 juta."

Adapun Kelemahan Aksi Simpati ini terletak pada kurangnya pemahaman sebagian warga Bantul akan pentingnya memiliki akta kematian. Beberapa masyarakat berpendapat bahwa inovasi ini dianggap kurang etis karena muncul dalam situasi berduka, meskipun orang tersebut sudah dikeluarkan dari Kartu Keluarga dan telah dibuatkan Akta Kematian. Menurut wawancara dengan Ibu Evi dan beberapa warga, inovasi ini dapat berjalan lebih lancar jika petugas desa (RT) turun langsung ke lapangan untuk mendata berkas almarhum dan melaporkannya ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Berdasarkan wawancara dengan beberapa masyarakat, terdapat keluhan terkait kurangnya responsivitas aparat desa dalam mendata akta kematian warganya. Observasi dan wawancara juga menunjukkan bahwa sosialisasi inovasi pendaftaran akta kematian melalui kelurahan tidak merata pada tahun pertama resmi diperkenalkan pada tahun 2017, terbukti dengan adanya masyarakat yang baru mengetahui inovasi tersebut belakangan ini.

Meskipun begitu, pemahaman masyarakat terhadap inovasi Aksi Simpati terlihat positif, terutama di kalangan yang lebih muda. Inovasi ini dianggap memudahkan masyarakat untuk memperoleh akta kematian tanpa perlu datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul. Cukup dengan mengunjungi kelurahan dan membawa berkas dokumen almarhum, akta kematian dapat diproses dan diantar pada saat upacara pemakaman.

5. *Observability* (Kemudahan)

Observability dari inovasi Aksi Simpati dapat dilihat melalui cara kerja dan manfaatnya, dinilai dari tingkat kepuasan masyarakat dan profesionalisme pegawai dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Inovasi pelayanan pencatatan akta kematian Sehari Jadi di Kabupaten Bantul mudah diamati dari alur pelaksanaan inovasi tersebut, dan orang lain dapat merasakan manfaatnya, memberikan dampak positif bagi masyarakat sebagai pengguna layanan akta kematian.

Alur pelaksanaan inovasi Aksi Simpati sangat mudah diamati karena melibatkan beberapa pihak, seperti pelapor, petugas desa, dan petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul. Dampak positif yang diperoleh dari pelaksanaan inovasi layanan Aksi Simpati bagi masyarakat termasuk efisiensi waktu, tenaga, dan biaya. Melalui inovasi ini, masyarakat dapat memperoleh dokumen 3-in-1 sekaligus, yaitu Akta Kematian, Kartu Keluarga (KK) baru dengan pengurangan jiwa, dan KTP suami/istri dengan status cerai mati. Selain itu, dokumen 3-in-1 tersebut disampaikan langsung oleh petugas desa yang telah dikirim

oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul.

Prosedur permohonan pembuatan akta kematian melalui Aksi Simpati yaitu:

- a) Ahli waris/Pelapor menyiapkan berkas dokumen Almarhum seperti KK, KTP dan berita lelayu
- b) Pelapor memberikan berkas persyaratan ke kantor desa/ Kalurahan,
- c) Petugas desa akan membantu menginput data untuk dikirim melalui email Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil bantul
- d) Admin pelayanan Aksi simpati Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil akan melakukan verifikasi data dan memproses dokumen
- e) Jika verifikasi disetujui maka petugas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil akan mengkonfirmasi ke desa dengan memberikan balasan email yang berisi PDF untuk dicetak dan diberikan kepada ahli waris sebelum acara pemakaman.

C. Faktor Determinan Inovasi Pelayanan Publik AKSI SIMPATI Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bantul

Pada pelaksanaan pelayanan publik Aksi Simpati, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi jalannya unit pelayanan Disdukcapil Bantul. Faktor-faktor determinan inovasi pelayanan publik dapat bervariasi tergantung pada konteks, namun beberapa faktor umum yang mempengaruhi inovasi pelayanan publik melibatkan aspek organisasi, teknologi, budaya, dan kebijakan.

Berikut adalah beberapa faktor yang sering diidentifikasi sebagai determinan inovasi pelayanan publik:

1. Kepemimpinan dan Kepemimpinan Transformasional:

Kepemimpinan transformasional memainkan peran kunci dalam mendorong inovasi dalam layanan publik. Gaya kepemimpinan ini tidak hanya berfokus pada menjalankan tugas rutin atau menjaga status quo, tetapi lebih kepada menciptakan perubahan positif, mendorong kreativitas, dan mengilhami bawahan untuk berinovasi. Berikut adalah beberapa cara di mana kepemimpinan transformasional mendukung inovasi layanan publik:

- a) Mengkomunikasikan Visi Inovatif: Pemimpin transformasional memiliki kemampuan untuk mengartikulasikan visi masa depan yang menantang status quo. Mereka menyampaikan gambaran yang menginspirasi dan membuat bawahan melihat nilai dari perubahan yang diinginkan.
- b) Memberikan Kebebasan dan Dukungan: Kepemimpinan transformasional memberikan kebebasan bagi bawahan untuk berpikir kreatif dan mencoba pendekatan baru. Mereka menciptakan lingkungan di mana gagasan-gagasan baru diterima dan dihargai.
- c) Berinteraksi secara Langsung: Pemimpin transformasional aktif berinteraksi dengan bawahan dan pemangku kepentingan lainnya. Mereka memahami secara mendalam tantangan dan peluang yang dihadapi, menciptakan koneksi emosional, dan membangun kepercayaan.
- d) Memberikan Dukungan dan Sumber Daya: Pemimpin transformasional tidak hanya memberikan dukungan

verbal, tetapi juga menyediakan sumber daya dan dukungan konkret untuk melaksanakan ide-ide inovatif. Mereka memastikan bahwa bawahan merasa didukung dalam menghadapi risiko dan mengembangkan inovasi.

- e) Menggalakkan Pembelajaran: Kepemimpinan transformasional mendorong budaya pembelajaran di organisasi. Mereka menyatakan bahwa belajar dari kegagalan adalah bagian alami dari proses inovasi dan mendorong bawahan untuk terus mengembangkan keterampilan mereka.
- f) Menyajikan Model Etika yang Tinggi: Pemimpin transformasional bertindak sebagai model etika yang tinggi, memberikan contoh perilaku etis dan integritas. Ini menciptakan budaya di mana inovasi didasarkan pada nilai-nilai dan prinsip-prinsip yang benar.
- g) Memberikan Ruang untuk Inisiatif: Kepemimpinan transformasional tidak hanya memberikan arahan yang jelas tetapi juga memberikan ruang untuk inisiatif bawahan. Mereka memahami bahwa ide-ide inovatif sering muncul dari tingkat yang lebih rendah dalam organisasi.
- h) Mengelola Ketidakpastian: Pemimpin transformasional dapat mengelola ketidakpastian dan resistensi terhadap perubahan dengan memberikan arah yang jelas, memberikan penjelasan yang masuk akal, dan membangun dukungan untuk transformasi.
- i) Kepemimpinan transformasional menciptakan lingkungan yang mendukung budaya inovasi dengan memberikan arahan visi yang jelas, memberdayakan bawahan, dan membimbing mereka melalui

proses inovasi. Dengan demikian, pemimpin transformasional berperan kunci dalam merangsang dan memfasilitasi inovasi dalam layanan publik.

Kepemimpinan yang kuat dan transformasional dapat menjadi pendorong utama inovasi. Kepemimpinan yang mendukung, visioner, dan mampu menginspirasi anggota organisasi untuk berinovasi cenderung menciptakan lingkungan yang kondusif bagi perkembangan ide-ide baru.

2. Budaya Organisasi

Budaya organisasi yang mendorong kreativitas, kolaborasi, dan eksperimen cenderung mendukung inovasi. Organisasi yang terbuka terhadap perubahan, belajar dari kegagalan, dan memberikan insentif untuk berinovasi akan lebih mungkin menciptakan lingkungan yang kondusif bagi inovasi. Berikut adalah beberapa cara di mana budaya organisasi mempengaruhi inovasi layanan publik:

- a) Budaya Berani Mengambil Risiko: Budaya organisasi yang mendukung inovasi mendorong pengambilan risiko yang sehat. Jika organisasi memiliki budaya yang terbuka terhadap eksperimen dan gagasan baru, anggotanya lebih mungkin mencoba hal-hal baru tanpa takut akan konsekuensi negatif.
- b) Budaya Pembelajaran: Budaya organisasi yang mengedepankan pembelajaran dan pengembangan diri memfasilitasi inovasi. Anggota organisasi merasa didukung untuk meningkatkan keterampilan mereka dan berkontribusi pada perubahan positif.
- c) Budaya Apresiasi Kreativitas: Budaya yang menghargai ide-ide kreatif dan memberikan penghargaan

kepada inovator dapat merangsang motivasi dan dedikasi dalam menciptakan layanan publik yang lebih baik.

- d) Budaya Terbuka: Budaya yang terbuka terhadap ide baru dan pandangan yang berbeda memperluas cakupan kemungkinan inovasi. Komunikasi yang terbuka dan kolaborasi dapat merangsang pertukaran ide dan penemuan solusi baru.
- e) Budaya Adaptabilitas: Kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan dan menerapkan perubahan tersebut dalam layanan publik adalah hasil dari budaya adaptabilitas. Organisasi yang fleksibel lebih mungkin berinovasi untuk mengatasi tantangan yang muncul.
- f) Budaya Kolaboratif: Budaya kolaboratif menciptakan lingkungan di mana berbagai pihak dapat berkontribusi pada pemecahan masalah. Inovasi dalam layanan publik sering kali melibatkan kolaborasi antara unit organisasi, sektor, atau bahkan pihak eksternal.
- g) Budaya Inovatif dari Pemimpin: Sikap dan perilaku pemimpin memiliki dampak besar pada budaya organisasi. Jika pemimpin mempromosikan nilai-nilai inovasi, hal ini dapat merembes ke seluruh organisasi dan memotivasi anggota untuk menciptakan perubahan positif.
- h) Budaya Pelayanan Masyarakat: Organisasi yang memiliki budaya yang kuat dalam memberikan pelayanan masyarakat biasanya lebih cenderung berinovasi dalam rangka meningkatkan efektivitas dan kepuasan masyarakat.
- i) Budaya Keterlibatan Pemangku Kepentingan: Melibatkan pemangku kepentingan dalam proses

pengambilan keputusan dan pengembangan layanan publik adalah hasil dari budaya yang menekankan pentingnya kolaborasi dan partisipasi.

- j) Budaya Hasil dan Dampak: Budaya organisasi yang fokus pada hasil dan dampak positif dari inovasi dapat memotivasi anggota untuk mencapai tujuan inovatif mereka.
- k) Memahami dan membentuk budaya organisasi yang mendukung inovasi adalah kunci dalam menghadirkan perubahan positif dalam layanan publik. Budaya yang mendukung inovasi menciptakan lingkungan di mana ide-ide baru dihargai, dan anggota organisasi merasa didukung untuk menciptakan perubahan yang bermanfaat.

3. Keterlibatan Masyarakat:

- 4. Inovasi pelayanan publik dapat ditingkatkan dengan melibatkan masyarakat secara aktif. Keterlibatan masyarakat memungkinkan penyedia layanan untuk memahami lebih baik kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga dapat merancang solusi yang lebih relevan dan efektif.

5. Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK):

Penggunaan teknologi modern dapat memfasilitasi inovasi dalam penyediaan layanan publik. Penerapan e-government, penggunaan aplikasi mobile, dan platform daring lainnya dapat meningkatkan efisiensi dan keterjangkauan layanan. Berikut adalah beberapa faktor penting yang menjelaskan kontribusi TIK dalam inovasi pelayanan publik:

- a) Pelayanan Online: TIK memungkinkan penyediaan layanan publik secara online, yang disebut juga dengan

e-government. Layanan online dapat mencakup pendaftaran, pembayaran pajak, pengurusan dokumen, dan berbagai layanan publik lainnya. Ini memberikan kemudahan akses bagi masyarakat dan meningkatkan efisiensi administrasi.

- b) Akses Digital untuk Semua: TIK membuka akses kepada informasi dan layanan publik kepada lebih banyak orang. Masyarakat dapat mengakses informasi dan melakukan transaksi tanpa harus datang secara fisik ke kantor pemerintahan, memastikan pelayanan lebih terjangkau dan merata.
- c) Automatisasi Proses: TIK memungkinkan otomatisasi berbagai proses administratif. Proses-proses yang dulunya memakan waktu dapat dipercepat dan dilakukan secara efisien melalui sistem otomatis.
- d) Publikasi Data: TIK memfasilitasi praktik data terbuka di mana data pemerintah dapat diakses dan digunakan oleh masyarakat umum. Ini menciptakan transparansi dan memungkinkan pemerintah mendengar umpan balik serta berkolaborasi dengan pihak eksternal untuk meningkatkan layanan.
- e) Akses Melalui Perangkat Bergerak: Penerapan TIK memungkinkan masyarakat mengakses layanan publik melalui perangkat mobile seperti smartphone atau tablet. Hal ini sangat penting mengingat penggunaan perangkat mobile yang semakin meluas di kalangan masyarakat.
- f) Partisipasi Dalam Pengambilan Keputusan: TIK dapat digunakan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan. Forum online, polling digital, dan platform partisipatif lainnya memungkinkan warga negara untuk memberikan

masuk dan menjadi bagian dari proses keputusan pemerintah.

- g) **Perlindungan Data:** Penerapan TIK juga membawa tantangan keamanan informasi. Oleh karena itu, penting untuk memiliki infrastruktur keamanan yang solid untuk melindungi data pribadi dan informasi kritis dalam pelayanan publik.
- h) **Pemantauan dan Pengelolaan Sumber Daya:** Penggunaan sensor dan teknologi Internet of Things (IoT) memungkinkan pemerintah untuk memantau dan mengelola sumber daya seperti energi, air, dan transportasi dengan lebih efektif.
- i) **Pemanfaatan Big Data:** TIK memungkinkan pengumpulan dan analisis besar data (Big Data) untuk mendapatkan wawasan yang lebih baik. Pemanfaatan data ini dapat membantu pemerintah membuat keputusan yang lebih baik dalam merancang dan meningkatkan pelayanan publik.
- j) **Interkoneksi Antar Sistem:** TIK memungkinkan integrasi sistem dan platform, memungkinkan berbagai departemen dan unit pemerintah berkolaborasi secara lebih efektif dan berbagi informasi secara real-time.
- k) **Peningkatan Kompetensi:** Penerapan TIK membutuhkan keterampilan teknologi yang spesifik. Oleh karena itu, pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia menjadi kunci dalam memastikan personel pemerintah mampu mengelola dan memanfaatkan teknologi dengan baik.

Penerapan TIK dalam pelayanan publik menciptakan fondasi bagi inovasi yang dapat membawa perubahan positif dalam cara pemerintah berinteraksi dengan

masyarakat, meningkatkan efisiensi, dan menciptakan layanan yang lebih responsif.

6. **Regulasi dan Kebijakan:** Kebijakan yang mendukung inovasi, seperti memberikan insentif bagi eksperimen, memfasilitasi kolaborasi sektor publik dan swasta, dan memberikan fleksibilitas dalam implementasi kebijakan, dapat menjadi pendorong inovasi.
7. **Kapasitas Sumber Daya:** Organisasi yang memiliki kapasitas sumber daya yang memadai, termasuk anggaran, keterampilan SDM, dan teknologi, lebih mungkin untuk mengadopsi inovasi.
8. **Kemitraan dan Jaringan:** Kerjasama antar organisasi, sektor publik, swasta, dan masyarakat dapat memfasilitasi pertukaran ide, sumber daya, dan dukungan, yang berkontribusi pada inovasi.
9. **Pemahaman Kebutuhan Pengguna:** Inovasi yang sukses dalam pelayanan publik sering kali berasal dari pemahaman mendalam terhadap kebutuhan dan harapan pengguna. Penyedia layanan yang aktif mendengarkan dan merespons umpan balik pengguna dapat menciptakan solusi yang lebih sesuai.
10. **Adat / kearifan Lokal**

Dengan mempertimbangkan kearifan lokal, inovasi layanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Bantul memiliki karakteristik yang khas. Hal ini disebabkan oleh adanya berbagai tipe masyarakat di Bantul, yang melibatkan mereka yang mendukung inovasi yang memudahkan, yang tidak mendukung keberadaan inovasi di Kabupaten Bantul, dan juga masyarakat yang acuh tak acuh terhadap kehadiran pelayanan baru di sekitar mereka. Dalam wawancara pada tanggal 2

Desember 2022, Bapak Pramudya menyatakan bahwa: Di Bantul, tradisi menyampaikan informasi secara lisan masih tetap berlangsung, meskipun telah ada upaya sosialisasi. Meskipun begitu, masih banyak masyarakat yang bersikap acuh dan kurang peduli terhadap inovasi yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Bantul. Meski demikian, menurut pandangan saya, terdapat kemajuan signifikan di kalangan masyarakat Bantul.

Sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Budi sebelumnya, keberadaan kearifan lokal tidak selalu menjadi hambatan bagi pelayanan baru. Sebuah inovasi baru justru dapat mempermudah proses pembuatan Akta Kematian di Kabupaten Bantul. Meskipun demikian, sebagian kecil masyarakat menganggap bahwa kehadiran unit pelayanan baru dapat menyulitkan mereka. Namun, kelompok masyarakat dengan pandangan seperti ini hanya merupakan sebagian kecil dari populasi. Tipe masyarakat seperti ini dapat memberikan dampak positif dan negatif, karena cerita mereka dapat menimbulkan rasa penasaran di kalangan pendengar, yang akhirnya mendorong mereka untuk mencari informasi sendiri di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Bantul..

11. Infrastruktur

Infrastruktur merupakan aspek yang sangat krusial dalam mendukung sebuah pelayanan, terutama dalam konteks pelayanan publik di Disdukcapil yang berkaitan dengan pembuatan akta kematian sehari jadi. Lokasi pelayanan yang mudah dijangkau oleh masyarakat sekitar dan akses jalan yang baik menuju pelayanan tersebut menjadi faktor penting. Kualitas infrastruktur jalan memiliki dampak langsung terhadap kelancaran pelayanan publik; jika kondisi jalan tidak memadai,

pelayanan publik dapat terganggu dan tidak berjalan sesuai rencana. Hasil wawancara dengan Bapak Budi pada tanggal 2 Desember 2022 menyatakan :” “sudah memadai, letak dinas kependudukan sudah berada di tempat yang strategis”

Terlihat bahwa pernyataan dari Bapak Budi menunjukkan bahwa infrastruktur menuju Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Bantul sangat lancar, tanpa adanya masalah serius terkait infrastruktur. Berkaitan dengan infrastruktur, Website Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Bantul dianggap sebagai alat pendukung bagi suatu sistem atau organisasi. Keberadaan situs web dan media sosial memudahkan masyarakat, memberikan poin penting dalam menyampaikan informasi terkait Pembuatan Akta Kematian. Peneliti telah mengamati situs web dan Instagram terkait Aksi Simpati untuk memberikan informasi kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggadwita, G., & Dhewanto, W. (2013). Service-Innovation In-Public-Sector: A Case Study on PT. Kereta Api Indonesia. *Journal of Social and Development Sciences*, 38–315.
- Bhatti, Y., Olsen, A. L., & Pederson, L. H. (2011). Administrative Professionals and the Diffusion of Innovations: The Case of Citizen Service Centres. *Journal Public Administration*.
- Bloch, C., & Bugge, M. (2013). Public Sector Innovation-From Theory to Measurement. *Structural Change and Economic Dynamics*. Borins, S. F. (28). *Innovations in Government*. Washington DC: Brookings Institution.
- Caiden, G. (1969). *Administrative Reform*. Chicago: Aldine Publisher. Damanpour, F., & Schneider, M. (29). Characteristics of Innovation and Innovation Adoption in Public Organizations: Assessing the Role of Managers. *Journal of Public Administration Research and Theory*.
- De Vries, H., Bekkers, V., & Tummers, L. (2016). Innovation in the Public Sector: A Systematic Review and Future Research Agenda. *Journal Public Administration*.
- Diamant, A. (1967). *Innovation in Bureaucratic Institutions*. *Public Administration Review*.

- Eldo, D. H., & Mutiarin, D. (2018). Analisis Best Practice Inovasi Pelayanan Publik (Studi pada Inovasi Pelayanan “Kumis Mbah Tejo” di Kecamatan Tegalrejo Kota Yogyakarta). *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 156-167.
- Fahlevi, H. (2014). *The Innovation of The Role of Accounting In Public Hospitals – Lesson Learned From Hospital Financing Reform In Indonesia And Germany*. Jakarta: <https://Dopus.UniSpeyer.De/Frontdoor/Deliver/Index/Docid/928/File/Her>.
- Fagerberg, J., Mowery, D., & Nelson, R. (2005). *The Oxford Handbook of Innovation*. Oxford: UK: Oxford University Press.
- Hansen, S., & Wakonen, J. (1997). Innovation, a Winning Solution? *International Journal of Technology Management*.
- Hartley, J. (2005). Innovation in Governance and Public Services: Past and Present. *Journal Public Money and Management*.
- Jati, W. (2011). Inovasi Pelayanan Publik Setengah Hati: Studi Pelayanan Publik SAMSAT Kota Yogyakarta. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*.
- Jean, H., & Downe, j. (2007). The Shining Lights? Public Service Awards as an Approach to Service Improvement. *Journal Public Administration*, 329-353.
- LAN. (2014). *Handbook Inovasi Administrasi Negara, Cetakan I*. Jakarta: Pusat Intan-Dian-LAN.

- Mulgan, G., & Albury, D. (2003). *Innovation in the Public Sector*. London: UK Cabinet Office Strategy Unit.
- Permatasari, E. Y. (2017). Inovasi pelayanan Publik di Kantor PT. Pos Kota Samarinda. *Jurnal Administrasi Negara*, 5533- 5543.
- Rogers, E. (2003). *Diffusion of Innovations* (5th Ed.). New York: NY: Free Press.
- Rogers, E. M., Medina, U. E., & Wiley, C. J. (2005). *Complex Adaptive Systems and the Diffusion of Innovations*. *The Innovation Journal: The Public Sector Innovation Journal*.
- Santoso, M. I. (2015). Applying Interactive Planning on Public Service Leadership in the Directorate General of Immigration Indonesia. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, 4–41.
- Sutanto, E. (2017). The Influence of Organizational Learning Capability and Organizational Creativity on Organizational Innovation of Universities in East Java, Indonesia. *Asia Pacific Management Review*.
- Sutrisno, M. R., Zauhar, S., & Said, A. (2013). Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Layanan Cetak Tiket Mandiri di Stasiun Besar Malang). *Jurnal Administrasi Publik*, 1814-182.
- Urbancova, H. (2013). Competitive Advantage Achievement through Innovation and Knowledge. *Journal of Competitiveness*.
- Walker, R. M., Jeanes, E., & Rowlands, R. (2002). *Measuring Innovation – Applying the Literature-Based Innovation*

Output Indicator to Public Services. Journal Public Administration, 21-214

GLOSARIUM

Governance

Mekanisme pengelolaan sumber daya ekonomi dan sosial yang melibatkan pengaruh sektor negara dan sektor non pemerintah dalam suatu kegiatan kolektif.

Kebijakan Publik

Sejumlah aktivitas pemerintah untuk memecahkan masalah di masyarakat, baik secara langsung maupun melalui berbagai lembaga yang mempengaruhi kehidupan masyarakat.

Inovasi

suatu proses untuk mewujudkan, mengkombinasikan, atau mematangkan suatu pengetahuan/gagasan ide, yang kemudian disesuaikan guna mendapat nilai baru suatu produk, proses, atau jasa

Pelayanan Publik

segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan

Faktor Determinan

Faktor determinan adalah sejumlah variabel yang menentukan tingkat inovasi pelayanan publik pada suatu organisasi publik tertentu

TENTANG PENULIS



Dr. Suranto, M.Pol.

lahir di Yogyakarta pada tanggal 12 Mei 1965. Setamat dari SD Muhammadiyah Ngupasan II Yogyakarta tahun 1977, kemudian melanjutkan studi di SMP Muhammadiyah III Yogyakarta lulus tahun 1981. Pada Tahun 1984 lulus dari SMA Negeri I Teladan Yogyakarta. Selanjutnya menyelesaikan Sarjananya pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fisipol UGM pada 1989. Menanjutkan studi master dengan program beasiswa OTO Bappenas di Program Master of Policy di University of Wollongong (1994-1995). Sedangkan Gelar Doktor diperoleh dari Ilmu Administrasi Program Pasca Sarjana Universitas Padjadjaran Bandung (2010).

Karir sebagai dosen, saat ini memiliki jabatan Fungsional Lektor Kepala / IV a. Pernah menjabat sebagai Kaprodi Ilmu Pemerintahan UMY (1997-1999 dan 2011-2015), Pembantu Dekan I Fisipol UMY (1999-2001), Dekan Fisipol UMY (2001-2003), Kepala Bidang Perencanaan pada BPP UMY (2015-2017), dan Kepala Badan Penjaminan Mutu UMY (2017-2021).

Di samping sebagai dosen, penulis juga Asesor Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi sejak 2010 sampai saat ini., dan pernah berkiprah sebagai anggota Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Bantul (2009-2014).

Karya publikasi yang pernah dihasilkan antara lain: Buku Identifikasi Faktor Determinan Kualitas Pelayanan Publik (2014), Monograf Kualitas Pelayanan Publik Pada Masyarakat Adat Tengger (2020), beberapa artikel jurnal dan tulisan di media massa.

Penulis bisa dikontak melalui nomor telepon +62816686596 surel suranto@umy.ac.id.

FAKTOR DETERMINAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK

Inovasi atau pembaharuan, pada dasarnya merujuk pada penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada atau dikenal sebelumnya. Ini melibatkan tindakan memberikan sumber daya, kekuatan, dan kemampuan baru untuk menciptakan kesejahteraan. Dalam konsep inovasi terdapat elemen bakat, kelihaihan, dan kepekaan. Namun, inovasi juga memerlukan kerja keras yang terarah dan bertujuan, membutuhkan ketekunan, keuletan, dan komitmen.

Adapun pelayanan publik adalah salah satu fungsi utama pemerintahan, di samping fungsi pemberdayaan dan pengaturan. Fungsi pelayanan ini menjadi fokus utama masyarakat terkait pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi-instansi pemerintah. Isu pentingnya peningkatan kualitas pelayanan publik prima yang disediakan pemerintah kini menjadi semakin mengemuka; bahkan sudah menjadi sebuah tuntutan masyarakat luas.

Inovasi pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan sesuatu yang benar-benar baru, tetapi juga dengan pendekatan baru dan kontekstual. Ini mencakup pembaharuan aturan, prosedur, metode, pendekatan, dan struktur organisasi pelayanan, baik dengan atau tanpa penggunaan teknologi untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan. Berdasarkan paparan tersebut, maka buku ini membahas tentang identifikasi faktor yang mempengaruhi munculnya inovasi pelayanan publik beserta deskripsinya



SAMUDRA BIRU
Menciptakan Ilmu, Mengembangkan

Tod Samudra Biru
@samudrabiru_group
www.samudrabiru.id

