

TATA KELOLA INOVASI PELAYANAN PUBLIK: DIMENSI KELEMBAGAAN, AKTOR KEBIJAKAN DAN MASYARAKAT

Siti Nur Hapzah¹, Budi Rianto², M. Husni Tamrin^{3*})

^{1,2,3}Program Studi Administrasi Publik, Universitas Hang Tuah, Surabaya

^{*}Korespondensi: m.husnitamrin@hangtuah.ac.id

Abstract

The goal of this research is to identify the innovation governance of 6-in-1 program in services for population affairs at the Autonomous Agency for Population Affairs and Civil Registry of Surabaya City Administration. Innovation of 6-in-1 program is an innovation containing the 6 products of population services (birth, death, moving, arriving, marriage, divorce). This research applies the Innovation Governance Theory from the United Nation, namely Institution, Policy Actor and Community in subsequent management, then elaborated by using the Theory of Cook and Mathews, namely Risk Management and Technology. This research applies "qualitative descriptive method". The technique in determining the informant is classified into 2 (two) sample takings, the purposive sampling and the snowball sampling. Data are collected through observation interview, and documentation. The triangulation technique is used for verification or checking. Output of this research reveals that the innovation management must be supported by various aspects, such as the supporting policy, level of employees' compliance, community serving attitude, synergy among the stakeholders, culture, and community participation. However, there are still several things not yet been supportive, namely knowledge of the community, network technology and prevention management.

Article Histori:

Accepted: 25/6/2020

Review: 29/9/2020

Publish: 31/10/2020

Keywords: Innovation Governance, the 6-in-1 Program, Population Affair Services.

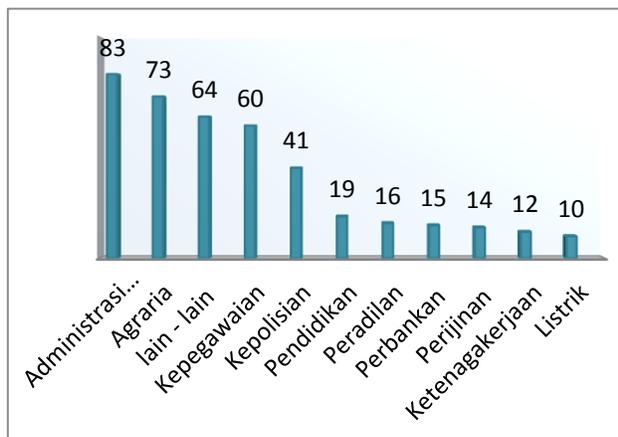
PENDAHULUAN

Menurut Undang - Undang No. 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik adalah semua bentuk aktivitas yang berbentuk aturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya, dilakukan atau diimplementasikan oleh birokrat atau pegawai pemerintah sebagai upaya memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Menurut Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 pelayanan publik adalah rangkaian aktivitas pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang - undangan yang dilakukan dan diimplementasikan oleh seorang pegawai pemerintah sebagai

penyelenggara pelayanan publik dalam upaya memenuhi kebutuhan penerima pelayanan. Pelayanan publik menurut (AG. Subarsono dalam Agus Dwiyanto,2005) pelayanan publik didefinisikan sebagai segala kegiatan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah atau birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna atau penerima layanan. Pengguna atau penerima yang dimaksud adalah warga atau masyarakat yang memerlukan pelayanan publik, seperti pembuatan KTP, dokumen kelahiran, dokumen kematian, pembuatan akta nikah, surat perceraian, sertifikat dan dokumen-dokumen administrasi yang lainnya.

Pelayanan yang sering menjadi perhatian yaitu permasalahan pelayanan pada bidang administrasi kependudukan. Persentase keluhan pada bidang tersebut merupakan jumlah terbanyak dibanding pelayanan publik di bidang yang lain.

Gambar 1. Laporan Keluhan Masyarakat Provinsi Jawa Timur



Sumber : Ombusman RI diolah oleh penulis

Data tersebut dapat dilihat pada laporan keluhan Ombudsman Tahun 2018, yang menunjukkan bahwa keluhan tertinggi berada di bidang administrasi kependudukan yaitu (83) laporan keluhan. Penyebab tingginya keluhan masyarakat di pelayanan administrasi kependudukan, dikarenakan beberapa penyebab salah satunya yaitu pembuatan e-KTP yang berlangsung dalam kurun waktu yang lama, kemudian di posisi kedua yaitu pembuatan dokumen akte kelahiran dan yang ketiga adalah akta kematian. Pelayanan Administrasi Kependudukan sebenarnya bukan tidak baik hanya saja, belum optimal dalam pelaksanaan pelayanannya.

Pada tahun 2014, pelayanan administrasi kependudukan di Kota Surabaya telah mengalami perubahan dengan menciptakan sebuah inovasi dengan mengganti layanan yang bersifat konvensional menjadi elektronik dengan membuat e-Lampid (Lahir, Mati, Pindah,

Datang). Layanan tersebut terdiri dari 4 dokumen yaitu Akte Kelahiran, Surat Kematian, Surat Pindah dan Surat Datang, dimana masyarakat dapat dengan mudah mengurus dengan mengakses via website e-Lampid tanpa harus datang langsung ke kantor Dispendukcapil, kemudian inovasi tersebut dikembangkan menjadi Inovasi program 6 in 1 dengan menambahkan 2 produk yaitu pembuatan dokumen perkawinan dan perceraian secara elektronik. Hal tersebut tidak lepas dari pengertian bahwa, inovasi yang dilakukan pemerintahan baik kota/daerah/provinsi adalah penciptaan sebuah kreatifitas untuk memperbaiki pelayanan, tujuannya adalah kepuasan dari masyarakat. Dilihat dari sisi tujuan lingkup birokrasi pemerintah, inovasi diharapkan dapat menekan masalah korupsi, kolusi dan nepotisme (Klareskov & Nikolov, 2007), berkontribusi terhadap efektivitas organisasi dan kinerja organisasi (Damanpour & Aravind, 2011). Bentuk-bentuk inovasi itu membutuhkan pengelolaan yang baik agar dapat menunjukkan hasil dan manfaat. Dalam pemerintahan penting untuk mempelajari pengelolaan yang dapat disebut (governansi) atau tata kelola. Tata kelola (governansi) dapat terlihat dari proses interaksi sosial politik antara pemerintah dengan masyarakat dalam berbagai bidang yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat dan intervensi pemerintah atas kepentingan-kepentingan tersebut (Putri, Ariany, & Syamsurizaldi, 2019).

Adapun inovasi pada pelayanan administrasi kependudukan di Kota Surabaya dibuat agar dapat mempermudah masyarakat memperoleh dokumen administrasi kependudukan akan tetapi, pada kenyataannya masih ada keluhan tentang layanan inovasi 6 in 1 ini. dibutuhkan ketepatan dalam mengelola sebuah inovasi agar masyarakat dapat merasakan manfaatnya.

Beberapa hal tersebut diatas telah menarik perhatian untuk membahas lebih lanjut mengenai tata kelola inovasi atau cara pengelolaan inovasi program 6 in 1 di Dispendukcapil Kota Surabaya, maka perlu dibahas secara mendalam mengenai bagaimana tata kelola inovasi program 6 in 1 di Dispendukcapil Kota Surabaya sebagaimana tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisa dan mendeskripsikan tata kelola inovasi program 6 in 1 di Dispendukcapil Kota Surabaya.

KAJIAN LITERATUR

Konsep Tata Kelola Inovasi

Anttiroiko, Bailey dan Valkama (2011) menyebutkan, *there are also concepts that refer to application areas of governance innovation, such as democratic, managerial, development and service functions of government*. Yaitu ada tata kelola yang mengacu pada bidang aplikasi inovasi tata kelola seperti, demokatis, manajerial, pengembangan dan fungsi pelayanan pada pemerintahan.

United Nations (2015) tentang *Innovative Public Service Delivery: Learning from Best Practice* mendeteksi bahwa governansi (tata kelola) yaitu sebuah elemen utama (sentral) dalam inovasi penyediaan layanan publik. Penyediaan layanan publik yang inovatif membutuhkan penguatan dalam tata kelola dan kapasitas sektor publik, yang paling utama adalah masalah analisis kelembagaan, aktor kebijakan dan masyarakat dalam sistem tata kelola.

Menurut *United Nations: 2015* dalam (Andhika, 2018) Penyediaan layanan publik yang inovatif membutuhkan beberapa elemen penting yaitu analisis kelembagaan. Menurut Scott (2014) tiga pilar utama analisis kelembagaan berdasarkan: a) *Regulative systems*, Sistem regulasi yang baik serta dapat meningkatkan dan mengawasi kinerja lembaga secara terus menerus dengan berbagai kebijakan sebagai landasan hukum. b) *Normative systems*, Nilai dan

kepatuhan aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan berbagai keputusan dan kebijakan dapat mempermudah capaian tujuan yang telah direncanakan sebelumnya; c) *Cultural-cognitive systems*, Menurut Merrill (2015) menyebut, hal ini biasanya didefinisikan sebagai sikap (*attitudes*), pengalaman (*experiences*), kepercayaan (*beliefs*), kebiasaan (*habits*), dan nilai (*values*), yang dimiliki oleh orang-orang di dalam organisasi pemerintah dan para pemangku kepentingan. Selanjutnya adalah Aktor kebijakan yang mana menurut Madani (2011), aktor kebijakan meliputi aktor internal birokrasi dan aktor eksternal, yang terdiri dari aktor aktor individu maupun kelompok yang turut serta dalam setiap perbincangan dan perdebatan tentang kebijakan publik. Terakhir adalah Masyarakat dalam sistem tata kelola. Menurut Karl Ulrich dalam (Andhika, 2018) tiga elemen kunci untuk inovasi yaitu pengetahuan, budaya, dan proses.

Analisis kelembagaan menurut (Scott : 2014) adalah tentang bagaimana menggunakan pendekatan kelembagaan baru dalam mempelajari sosiologi organisasi. Ketiganya datang dari perbedaan cara pandang terhadap sifat realitas sosial dan keteraturan sosial dalam tradisi sosiologi sebelumnya. Ketiga elemen tersebut adalah aspek regulatif (*regulative system*), aspek normatif (*normative system*), dan aspek budaya (*cultural-cognitive*).

Regulative system sebuah kebijakan yang digunakan untuk meningkatkan dan mengawasi kinerja lembaga/organisasi secara terus menerus. *Normative system* yaitu nilai dan kepatuhan aparatur penyelenggara pelayanan publik dalam dengan berbagai keputusan dan kebijakan dapat mempermudah capaian tujuan yang telah direncanakan sebelumnya. *Cultural cognitive system* didefinisikan oleh Merrill (2015) sebagai sikap (*attitudes*), pengalaman (*experiences*),

kepercayaan (*beliefs*), kebiasaan (*habits*), dan nilai (*values*), yang dimiliki oleh orang-orang di dalam organisasi pemerintah dan para pemangku kepentingan.

Aktor kebijakan menurut Madani (2011) menyatakan bahwa aktor kebijakan meliputi aktor internal dan aktor eksternal, yang terdiri dari aktor-aktor individu maupun kelompok yang turut serta dalam setiap perbincangan dan perdebatan tentang kebijakan publik. Aktor internal adalah aktor yang menjadi *leading sector* atau yang memiliki kuasa penuh atau tanggung jawab penuh pada kebijakan/kegiatan/program tersebut. Sedangkan aktor eksternal yaitu aktor yang menjadi pendukung dalam perumusan ataupun pelaksanaan kebijakan/program yang telah ditentukan.

Masyarakat berperan penting dalam kesuksesan sebuah inovasi, ada 3 faktor yang sangat berpengaruh. Menurut Ulrich (2011) yaitu pengetahuan, budaya dan proses. Menurut Michels (2012) partisipasi masyarakat dapat meningkatkan dan memerdalam pengambilan keputusan dalam sebuah kebijakan. Sedangkan Thapa et al., (2015) mengemukakan bahwa tantangan terbesar keterlibatan masyarakat dalam inovasi sektor publik berada pada kemampuan (keahlian/pengetahuan) masyarakat itu sendiri.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Tata Kelola inovasi program 6 *in* 1 di Dispendukcapil Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Proses penelitian kualitatif ini melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur-prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari para partisipan, menganalisis data secara induktif mulai dari tema-tema khusus ke

tema-tema umum, dan menafsirkan makna data. Laporan penelitian ini memiliki struktur atau kerangka yang fleksibel (Creswell, 2013).

Peneliti memilih pendekatan ini karena prosedur penelitian yang dilakukan dengan cara mengolah data berbentuk tulisan yang diwujudkan dalam pertanyaan dan kata-kata yang dihasilkan atau lisan dari orang yang ada di lokasi penelitian yang dapat diamati. Tipe penelitian bersifat deskriptif yaitu dengan cara mengumpulkan (mengelompokkan), menyusun data, menganalisis dan menginterpretasikan. Nazir (2010) menjelaskan metode deskriptif adalah satu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu pemikiran ataupun kelas peristiwa dimasa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis serta hubungan antar fenomena diselidiki.

Pendekatan ini digunakan karena peneliti ingin menjelaskan dan mendeskripsikan bagaimana Tata Kelola Inovasi program 6 *in* 1 di Dispendukcapil Kota Surabaya. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Pemilihan informan dilakukan dengan menggunakan Purposive sampling dan Snowball sampling. Penelitian ini dilakukan menggunakan empat tahap, yaitu pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tata Kelola Inovasi Program 6 *in* 1

Dispendukcapil Kota Surabaya merupakan Organisasi Perangkat Daerah yang memiliki kewenangan dalam memberikan layanan terkait pembuatan dokumen kependudukan di Kota Surabaya. Dimana pada layanan pembuatan dokumen kependudukan di Dispendukcapil yang

awalnya bersifat konvensional, seiring dengan adanya teknologi kemudian dikembangkan menjadi e-Government.

Salah satu inovasi yang dikembangkan oleh Dispendukcapil yaitu menciptakan inovasi program e-Lampid berisikan 4 layanan kepengurusan dokumen (lahir, mati, pindah dan datang) kemudian dikembangkan menjadi program 6 in 1 yang berisikan 6 layanan yang dikembangkan dari layanan kepengurusan yang terdiri dari 4 program kemudian ditambah 2 program yaitu layanan perkawinan dan perceraian. Kemudian, ditambahkan lagi 1 program menjadi 7 program layanan pembuatan dokumen kependudukan dalam satu aplikasi.

Dalam perumusan kebijakan dan pelaksanaan kebijakan tentu ada hal-hal yang harus diperhatikan dalam layanan program 6 in 1 ini. Menurut (Maruapey : 2019) Mengelola inovasi melibatkan banyak aktivitas kompleks dari berbagai jenis organisasi, stakeholder, dan pengetahuan. Peningkatan efisiensi sektor publik sangat bergantung dengan adanya inovasi. Keberhasilan atau kegagalan sebuah inovasi dapat diukur dari elemen penting yaitu tata kelola inovasi. Oleh karena itu perlu diidentifikasi tata kelola inovasi dalam pelayanan publik dengan teori yang dapat menggambarkan tata kelola inovasi atau governansi inovasi pelayanan publik pemerintah berdasarkan analisis kelembagaan, aktor kebijakan dan masyarakat menurut (United Nation : 2015).

Kelembagaan yang terdiri sistem regulasi yang terkait dengan landasan hukum yang digunakan dalam perumusan dan pelaksanaan program 6 in 1 ini, sistem norma tentang nilai kepatuhan dan Sistem Budaya yang menyangkut nilai, kepercayaan atau pengetahuan. Aktor kebijakan yang turut andil dalam perumusan kebijakan tentu berbeda dengan aktor kebijakan dalam pelaksanaan

program 6 in 1, begitu pula peran masyarakat dalam pelaksanaan program 6 in 1 ini yang dianggap berperan penting dalam tata kelola inovasi program 6 in 1.

Kelembagaan

Kelembagaan menurut (Scott : 2014) adalah tentang bagaimana menggunakan pendekatan kelembagaan baru dalam mempelajari sosiologi organisasi. Kelembagaan berfungsi sebagai pendekatan yang bersifat baru dalam lingkungan sosial terkait proses implementasi layanan program 6 in 1 di Dispendukcapil Kota Surabaya. Ada 3 elemen analisis yang membangun kelembagaan walau kadang-kadang ada yang dominan, tapi mereka bekerja dalam kombinasi. Ketiganya datang dari perbedaan cara pandang terhadap sifat realitas sosial dan keteraturan sosial dalam tradisi sosiologi sebelumnya. Ketiga elemen tersebut adalah aspek regulatif, aspek normatif, dan aspek *cultural-cognitive*.

Regulative System

Sistem regulasi atau kebijakan dalam penerapan inovasi program 6 in 1 di Dispendukcapil Kota Surabaya. tidak ada kendala yang signifikan terkait regulasi yang digunakan oleh Dispendukcapil sudah sesuai dengan aturan yang telah ditentukan.

Pada dasarnya dalam penerapan program 6 in 1 ini berjalan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan yaitu menggunakan aturan pusat yaitu Undang-Undang No 24 Tahun 2013 pengganti Undang - Undang No 23 Tahun 2006 yang mengatur tentang Administrasi Kependudukan dalam perumusan inovasi layanan diperkuat dengan PerMenPan RB No 30 Tahun 2014 yang mengatur lebih jelas tentang inovasi pelayanan publik dan diperkuat lagi dengan PP No 38 tahun 2017. Akan tetapi kekurangan dari inovasi program 6 in 1 ini belum diperkuat dengan adanya aturan daerah yang mempertajam

aturan yang ada, seperti Peraturan Daerah ataupun Peraturan Walikota yang mempertajam aturan layanan inovasi program 6 in 1 ini. Hal ini dijelaskan oleh Indra selaku staff Bidang Inovasi Pelayanan bahwa “kalau inovasi itu tidak terbatas dengan ketentuan selama tidak menyalahi aturan misal tentang undang-undang 24 atau 32 (ralat 23) tentang administrasi kependudukan, tapi inovasi itu diatur dalam landasan hukum PP Nomor 38 tahun 2017 sama PermenPAN RB Nomor 30 tahun 2014 tentang pedoman inovasi pelayanan publik”

Normative System

Normative System (Sistem Norma) atau nilai dalam tingkat kedisiplinan dan kepatuhan pegawai dalam penerapan inovasi program 6 in 1 di Dispendukcapil Kota Surabaya. Kendala dalam tingkat kepatuhan dan kedisiplinan pegawai dalam penerapan program 6 in 1 tidak terlihat. Pegawai Dispendukcapil sebagai pemberi layanan telah melayani masyarakat sesuai dengan aturan yang telah diberlakukan. Begitupun masyarakat sebagai penerima layanan merasa pelayanan yang dilakukan oleh Dispendukcapil sudah terlaksana dengan baik terlihat dari progres Dispendukcapil yang selalu mengembangkan inovasi layanan kependudukan setiap tahunnya.

Ketepatan waktu dalam pembuatan dokumen dan bahkan sebelum dari batas maksimal sudah terselesaikan, dan hal tersebut tertulis pada Perwali No 6 Tahun 2019 tentang sanksi bagi pegawai yang merperlambat proses pembuatan dokumen. Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara dengan Indra staff bidang inovasi bahwa “(Tingkat Disiplin) sesuai dengan SOP, inovasi ini juga mengurangi adanya pungli, kalau dulu masih ada calo dan sebagainya, dengan inovasi ini warga dengan mudah bisa mengurus sendiri”. Dalam layanan

inovasi program 6 in 1 dapat dikatakan lebih baik dikarenakan mampu mengatasi permasalahan seperti tidak adanya pungutan liar yang dahulu sering terjadi di Dispendukcapil Kota Surabaya.

Cultural Cognitive System

Cultural Cognitive System atau Sistem Budaya menurut Merill (2015) yaitu sikap (*ettitudes*), pengalaman (*experiences*), kepercayaan (*beliefs*), kebiasaan (*habits*), dan nilai (*values*), yang dimiliki oleh orang - orang di dalam organisasi pemerintah dan para pemangku kepentingan. Dalam penerapan program 6 in 1 ini, sikap pegawai dirasakan telah optimal dalam melayani masyarakat sebagai penerima layanan. Hal tersebut dalam dilihat dari kesesuaian sikap pegawai dalam melayani masyarakat dengan maklumat pelayanan yang telah tertulis.

Hal ini dapat terlihat tentang responsivitas dari pegawai dalam melayani masyarakat yang sudah baik dan cepat tanggap serta informatif dalam melayani seperti, apabila ada kesalahan yang dalam proses pengurusan dokumen kependudukan yang menggunakan program 6 in 1 ini, pegawai dapat langsung menghubungi pemohon (masyarakat) untuk datang ke Dispendukcapil membenahi kesalahan dalam pengurusan dokumen yang dibuat tersebut. Hal tersebut diungkapkan oleh Indra Staff Bidang Inovasi bahwa “.....kita ya sesuai maklumat pelayanan sih udah dari lama sih, maklumat pelayanannya ada dibawah tapi aku lupa ada pakta pelayanan juga dibawah, (pelayanan) iya udah sesuai dengan maklumat pelayanan ya dibawah”

Pelayanan di Dispendukcapil dapat dikatakan sudah baik, dikarenakan pelayanan tersebut ditujukan kepada semua orang tanpa terkecuali, tidak ada sikap diskriminasi yang dilakukan oleh pegawai. Terlihat pada sikap tanggap pegawai dalam

melayani masyarakat berkebutuhan khusus (disabilitas) ataupun lansia. Pelayanan yang ditujukan pada lansia lebih diprioritaskan seperti petugas menemani lansia atau disabilitas langsung dan diberikan fasilitas kursi roda. Kemudian, lansia tersebut diantar ke bagian informasi untuk di informasikan agar dapat di dahulukan tanpa harus mengantri.

Dispendukcapil juga memiliki pelayanan bagi penyandang disabilitas ataupun warga yang sakit susah bergerak. Adapun pelayanan tersebut yaitu sebuah inovasi jemput bola dalam perekaman KTP-el. Masyarakat hanya perlu melapor pada RT agar lapor ke kelurahan dan kelurahan mengajukan permohonan perekaman secara *offline*. Kemudian akan ada tim yang datang ke rumah untuk melakukan perekaman. Akan tetapi, dalam pelayanan khusus lansia ataupun disabilitas di Dispendukcapil belum ada petugas khusus yang menangani hanya dibantu oleh Linmas untuk membantu lansia yang datang ke Dispendukcapil. Begitupun dalam penanganan dalam mengakses program 6 in 1 di mesin e-kios masih belum ada, sehingga apabila masyarakat tidak mengerti dalam mengoperasikan mesin e-kios untuk mengakses program 6 in 1 dapat meminta bantuan pada petugas informasi nanti diarahkan sesuai zona atau loket dokumen yang akan di urus seperti mengurus akte kelahiran bisa meminta bantuan ke loket 23 atau 24 seperti itu. Akan tetapi, sangat jarang sekali masyarakat yang datang ke Dispendukcapil langsung untuk mengurus dokumen kependudukan dikarenakan sekarang bisa mengurus ke tempat terdekat seperti kecamatan kelurahan.

Aktor Kebijakan

Aktor kebijakan menurut Madani (2011) menyatakan bahwa aktor kebijakan meliputi aktor internal birokrasi dan aktor internal, yang terdiri dari aktor - aktor

individu maupun kelompok yang turut serta dalam setiap perbincangan dan perdebatan tentang kebijakan publik.

Internal

Aktor kebijakan dalam lingkup internal yang dimaksudkan yaitu sebagai aktor yang menjadi *leading sector* atau yang memiliki kuasa penuh atau tanggung jawab penuh pada kebijakan/kegiatan/program tersebut. Dalam perumusan dan penerapan program 6 in 1 yaitu Dispendukcapil Kota Surabaya. Dispendukcapil sebagai *leading sector* diharapkan mampu melaksanakan inovasi program 6 in 1 sehingga kualitas pelayanan di Dispendukcapil dapat jauh lebih baik dibanding dengan sebelum adanya inovasi. Hal tersebut sebagaimana yang disampaikan oleh Indra Staff Inovasi bahwa "(yang berperan besar) ya dua itusih Dispenduk dan Diskominfo, ya karena memang itu aplikasinya Dispenduk ya, kan emg kalau tupoksinya Diskominfo memang membantu membuatkan aplikasinya untuk Dinas lain"

Akan tetapi jauh sebelum adanya inovasi program 6 in 1, dahulunya inovasi tersebut disebut e-Lampid. Dispendukcapil memiliki peran yang sangat penting terkait perumusan dan penerapan program 6 in 1 ini. Sebagaimana yang disampaikan Lina salah satu Staff dari Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Surabaya bahwa "awal perumusannya selain dari Pemerintah bu wali tentunya alurnya dari Dispenduk, disitu baru kita menemukan alur bisnisnya lalu dibuatkan bentuk front office nya sama Dispenduk, tapi sebenarnya alurnya sudah digambarkan oleh bu wali"

Perumusan e-Lampid merupakan Perintah Walikota Surabaya yang kewenangannya diberikan pada Dispendukcapil selaku *Leading Sector* serta yang bertanggung jawab penuh atas layanan kependudukan terkait inovasi e-Lampid. Dalam perumusannya Walikota Surabaya berperan menggambarkan

framework kerja sedangkan alurnya bisnisnya di buat oleh Dispendukcapil karena yang mengerti cara kerja alur pelayanan program ini.

Dalam perumusan ini tidak ada kendala yang signifikan, akan tetapi mungkin lebih ke proses ke pembuatan program saja yang prosesnya tidak mudah membutuhkan waktu dan tenaga. Akan tetapi secara keseluruhan tidak ada kendala yang signifikan baik dari Dispendukcapil.

Dispendukcapil sebagai *leading sector* memiliki tantangan yaitu berupaya mengembangkan inovasi - inovasi yang ada setiap tahunnya sesuai dengan kebijakan yang telah ditentukan yaitu *progress* dalam pengembangan program inovasi layanan. Pada tahun 2014, Dispendukcapil masuk fase pada proses penerapan program e-Lampid dan kemudian pada tahun 2016 dilakukan *upgrade* an layanan inovasi e-Lampid dengan nama program *6 in 1* yaitu menambahkan 2 program terbaru di layanan inovasi e-Lampid (yang berisikan 4 produk sebelumnya). Kemudian pada awal 2018 program *6 in 1* ini di *upgrade* kembali menjadi 7 program ditambahkan program SKTT. Tujuan dibuatnya inovasi layanan program *6 in 1* tidak yaitu untuk memudahkan masyarakat dalam layanan kependudukan. Penerapan program *6 in 1* ini dapat berjalan dengan baik dikarenakan semua elemen di Dispendukcapil ikut andil dan bersinergi dalam pelayanan ini (*teamwork* yang baik).

Penerapan program *6 in 1* ini dapat berjalan juga dikarenakan kedisiplinan para pegawai dalam melayani masyarakat, walaupun tidak semua pegawai memiliki pengalaman khusus tentang pelayanan publik. Akan tetapi, Dispendukcapil memberikan pelatihan pada pegawai pelayanan publi.

Eksternal

Aktor kebijakan dalam lingkup eksternal yang dimaksudkan yaitu sebagai aktor yang menjadi pendukung dalam perumusan ataupun pelaksanaan kebijakan/kegiatan/program yang telah ditentukan. Sebelum perumusan inovasi layanan program *6 in 1*, terlebih dahulu ada inovasi e-Lampid. Adapun OPD yang mendukung perumusan e-Lampid dan program *6 in 1*, berbeda dengan OPD yang mendukung penerapan program *6 in 1* ini.

Diskominfo

Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang berperan dalam perumusan e-Lampid sebelum di *upgrade* menjadi program *6 in 1* yaitu Diskominfo. Diskominfo mempunyai fungsi yaitu membuat aplikasi bagi seluruh OPD di Pemerintah Kota Surabaya sesuai dengan tupoksinya. Diskominfo mempunyai peran membuat program e-lampid yang idenya dari Dispendukcapil, kemudian setelah aplikasi tersebut selesai diserahkan pada Dispendukcapil. Sedangkan dalam pengembangan Diskominfo tidak turut andil, aplikasi tersebut menjadi tanggung jawab penuh dari internal Dispendukcapil sebagai *leading sector*.

Bagian Pengadaan Aset dan Perlengkapan

Pengadaan Aset dan Perlengkapan yaitu sebagai pengadaan mesin e-Kios yang perannya mendukung atau memfasilitasi karena di dalam mesin e-kios dimuat inovasi program *6 in 1* ini, untuk peran dalam perumusan dan penerapan program *6 in 1* memang tidak ada.

Bagian Administrasi Pemerintahan dan Otonomi Daerah (BAPOD)

Peran Bagian Administrasi Pemerintahan dan Otonomi Daerah (BAPOD) dalam perumusan dan penerapan program *6 in 1* sebenarnya tidak ada. BAPOD hanya berperan yang berkoordinasi

dengan Kecamatan dan Kelurahan seluruh Kota Surabaya. karena kelurahan dan kecamatan berada dibawah BAPOD.

Kecamatan dan Kelurahan

Peran Kecamatan dan Kelurahan dalam perumusan program 6 in 1 sebenarnya tidak ada akan tetapi dalam penerapannya, Kelurahan dan Kecamatan memiliki peran sebagai fasilitator garda terdepan dalam layanan program 6 in 1 ini. dikarenakan, masyarakat dapat menggunakan mesin e-Kios di Kecamatan dan Kelurahan.

Seperti penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa, Diskominfo berperan pembuatan program e-Lampid (langkah awal inovasi program 6 in 1) kemudian untuk perumusan program 6 in 1 merupakan tanggung jawab Dispendukcapil tidak ada campur tangan dari Diskominfo. Sedangkan peran Bagian Pengadaan Aset dan Perlengkapan sebagai yang memfasilitasi mesin e-Kios. Kemudian BAPOD memiliki peran yaitu sebagai yang berkoordinasi dengan kecamatan dan kelurahan. Kecamatan dan Kelurahan memiliki peran sebagai peletakan mesin e-Kios dan garda terdepan layanan inovasi program 6 in 1 ini.

Masyarakat dalam Tata Kelola

Masyarakat sangat berperan penting terhadap keberhasilan sebuah layanan. Ada 3 hal yang harus diperhatikan tentang masyarakat agar dapat mendukung keberhasilan sebuah layanan yaitu: (1) Pengetahuan; (2) Budaya; (3) Proses.

Pengetahuan

Program 6 in 1 adalah sebuah inovasi layanan kependudukan berbasis elektronik yang dikembangkan oleh Dispendukcapil untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan. Dalam pelayanan publik, pengetahuan atau

knowledge yang dimiliki masyarakat merupakan kunci penting keberhasilan sebuah inovasi layanan. Pengetahuan yang dimiliki oleh masyarakat terkait program 6 in 1 sangatlah kurang. Meskipun ada beberapa masyarakat yang mengetahui tentang e-Lampid tapi tidak dengan program 6 in 1.

Pada dasarnya Dispendukcapil telah melakukan beberapa kegiatan agar masyarakat mengetahui berbagai program yang dilakukan oleh Dispendukcapil seperti dengan dilakukannya sosialisasi secara berkala di Kecamatan/ Kelurahan atau RT/RW. Kendala yang signifikan memang ada pada masyarakat yang terkadang memiliki tingkat pendidikan yang rendah sehingga sulit untuk memahami tentang program inovasi layanan yang berbasis elektronik.

Pemerintah Kota Surabaya telah memfasilitasi masyarakat yang kurang pengetahuan akan teknologi dengan menyediakan tempat yaitu BLC (*Broadband Learning Centre*) yang difungsikan untuk memberikan edukasi tentang teknologi dan program - program layanan yang berbasis elektronik akan tetapi belum dimanfaatkan secara maksimal. Selain itu, kekurangan pada Dispendukcapil ini yaitu tidak adanya diagram alur yang berfungsi sebagai petunjuk ketika masyarakat datang ke Dispenduk untuk mengurus dokumen kependudukan. Padahal diagram tersebut sangat penting agar memudahkan masyarakat dalam mengakses program 6 in 1.

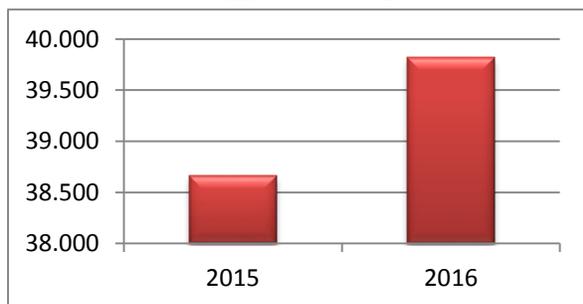
Budaya

Budaya masyarakat dalam memanfaatkan teknologi memang harus dibiasakan. Seiring dengan perkembangan jaman, pelayanan yang diterapkan di hampir semua OPD memanfaatkan teknologi seperti inovasi program 6 in 1 ini

yang merupakan layanan yang berbasis elektronik dalam penerapannya.

Dalam penerapan program 6 in 1 ini, masyarakat seperti dipaksa menggunakan layanan program 6 in 1 ini, walaupun pada dasarnya tidak semua masyarakat dapat menggunakan inovasi program 6 in 1, dikarenakan loket antrian layanan kependudukan yang konvensional telah di tutup. Jadi dengan diterapkannya kebijakan ini diharapkan menjadi salah satu solusi yang tepat agar masyarakat memanfaatkan program ini secara optimal. Masyarakat hanya dapat mengurus dokumen kependudukan via *online* aja dengan menggunakan program 6 in 1.

Gambar 2. Pengguna E-Lampid 2015 - 2016



Sumber : Data Internal Dispendukcapil Kota Surabaya, 2019

Pada dasarnya budaya masyarakat dalam memanfaatkan inovasi program 6 in 1 di Dispendukcapil Kota Surabaya dapat dikatakan cukup baik walaupun ada beberapa masyarakat yang masih belum bisa menggunakan program 6 in 1 ini dan masih dibantu oleh pegawai untuk mengakses program 6 in 1 ini. akan tetapi, apabila dilihat dari data pengguna e-Lampid pada tahun 2015 sampai dengan tahun 2016 terlihat kenaikan yang dapat diartikan bahwa masyarakat mulai memanfaatkan program ini untuk mengurus layanan kependudukan.

Proses

Proses partisipasi masyarakat dalam penerapan inovasi program 6 in 1 di Dispendukcapil Kota Surabaya sudah

dikatakan cukup baik terlihat dari data peningkatan masyarakat dalam penggunaan e-Lampid terlihat partisipasi masyarakat dalam penerapan program 6 in 1 ini sudah baik. Partispasi masyarakat dalam pemberian tanggapan pada Dispendukcapil perihal layanan program 6 in 1 juga sudah baik terlihat ada beberapa tanggapan yang masuk ke wadah keluhan Dispendukcapil (Co-Ex) maupun media lain. Semua keluhan yang masuk langsung direspon 1x 24 jam dan hal tersebut tentu sangat baik untuk pengembangan inovasi layanan program 6 in 1 kedepannya.

PENUTUP

Kesimpulan

Peningkatan/pengoptimalan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dispendukcapil Kota Surabaya dilakukan dengan tujuan memperoleh kepuasan masyarakat, dengan memperhatikan sistem tata kelola (governansi) pada pelayanan program 6 in 1.

Pada hakikatnya inovasi program 6 in 1 ini telah berjalan dengan cukup baik, apabila dilihat dari tata kelolanya (governansi). Dilihat dari kelembagaan yang terdiri dari *Regulative* atau sistem regulasi yang digunakan oleh Dispendukcapil dalam melaksanakan program 6 in 1 ini dapat dikatakan baik dari proses pembuatan program samapi dengan pelaksanaan program, *Normative*, terlihat dari ketepatan waktu dalam pemrosesan pembuatan dokumen telah sesuai dengan aturan yang telah ditentukan serta tidak adanya kecurangan dalam proses pembuatan dokumen (praktik calo). *Cultural Cognitive*, dapat dilihat dari budaya para pegawai dalam melayani masyarakat di lingkungan Dispendukcapil tidak ada kendala yang signifikan, karena semua berjalan dengan baik.

Pada indikator aktor kebijakan, yang terdiri dari internal dan eksternal pun dapat

dikatakan baik dikarenakan terciptanya teamwork yang baik serta tidak adanya egosentris antar OPD terkait. Serta untuk indikator terakhir yaitu masyarakat dalam tata kelola yang terdiri dari pengetahuan, budaya, dan proses, hanya satu indikator yang kurang memadai.

Kendala yang paling signifikan dalam inovasi program 6 in 1 ini yaitu pengetahuan dari masyarakat akan program 6 in 1 ini terasa kurang padahal Dispendukcapil telah melakukan kegiatan sosialisasi secara berkala di Kecamatan/ Kelurahan atau RT/RW, belum adanya fasilitas diagram alur tentang program 6 in 1 di Dispendukcapil sebagai informasi pada masyarakat yang akan mengurus dokumen di Dispendukcapil, selain itu masih banyak masyarakat yang memiliki tingkat pendidikan yang rendah dan juga lansia sehingga sulit untuk memahami tentang program inovasi layanan yang berbasis elektronik.

Dapat disimpulkan tata kelola inovasi program 6 in 1 ini telah terlaksana dengan baik walaupun masih ada salah satu indikator yang perlu ditingkatkan.

Saran

Monitoring dan evaluasi terhadap sosialisasi yang diberikan Dispendukcapil penting untuk dilakukan agar lebih efektif. Fasilitas diagram alur penting untuk disediakan agar dapat membantu masyarakat yang akan mengurus dokumen serta fasilitas BLC (*Broadband Learning Centre*) perlu lebih difungsikan untuk memberikan edukasi tentang penggunaan teknologi kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Anttiroiko, A.-V., Bailey, S. J., & Valkama, P. (2011). *Innovations in Public Governance in the Western World*. Amsterdam: IOS Press BV.

Creswell, W. (2013). *RESEARCH DESIGN*

(Edisi 4). Jakarta: Administrasi Jakarta Pusat.

- Damanpour, F., & Aravind, D. (2011). *Managerial Innovation: Conceptions, Processes, and Antecedents*. 8(2)(Management and Organization Review).
- Dwiyanto, A. (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Madani, M. (2011). *Dimensi interaksi aktor dalam proses perumusan kebijakan publik*. Graha Ilmu.
- Maruapey, M. H. (2019). *Urgensi Tata Kelola Inovasi Perekaman Data dan Dokumen Kependudukan*. 54–69.
- Merrill, P. (2015). *Innovation Never Stop: Innovation Generation the Culture, Process, and Strategy*. Milwaukee: Quality Press.
- Michels, A. (2012). *Citizen Participation in Local Policy Making: Design and Democracy*. *International Journal of Public Administration*, 33(4), 285–292. <https://doi.org/10.1080/01900692.2012.661301>
- Nazir, M. (2010). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Putri, A. A., Ariany, R., & Syamsurizaldi. (2019). *Sistem Tata Kelola Pemerintahan Nagari dalam Menciptakan Public Value di Nagari Sungai Nyalo IV*. 4(1), 102–116.
- Scott, W. R. (n.d.). *Institution and Organizations: Idea, Interest, and Identities*. Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Thapa, et al. (2015). *Citizen involvement in Public Sector Innovation: Government and Citizen Perspectives*. *Information Polity*, 20(1), 3–17. <https://doi.org/10.3233/IP-150351>
- Ulrich, K. (2011). *Key Elements of Innovation*. Retrieved from Think With Google.
- United, N. (2015). *Innovative Public Service Delivery: Learning from Best Practices*.



*Report of the Ad Hoc Expert Group
Meeting Innovating Public Service
Delivery.*

