

SKRIPSI

**INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN SI JELITA HATI
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
PINRANG**

RAHIMAH

E011191059



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR**

2023



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

ABSTRAK

RAHIMAH (E011191059), Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan “Si Jelita Hati” Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang. 91 Halaman + 15 Gambar + 10 Tabel + 8 Lampiran + Dibimbing Oleh Muh. Tang Abdullah dan Irma Ariyanti.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi pelayanan publik SI JELITA HATI di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif, yaitu untuk menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti. Fokus penelitian ini pada teori atribut inovasi oleh Rogers (2003) yaitu: Relative Advantage (Keuntungan Relatif), Compatibility (kesesuaian), Complexity (Kerumitan), Triability (Kemungkinan Dicoba), Observability (Kemudahan Diamati).

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum pelaksanaan sudah cukup baik namun untuk bagian perluasannya masih perlu ditingkatkan lagi penerapannya di tempat bersalin, hal ini didasarkan pada indicator tolak ukur yang di kemukakan oleh Rogers 2003. Dimana pada atribut relative advantage diketahui bahwa keuntungan dari adanya inovasi pelayanan SI JELITA HATI adalah memudahkan masyarakat dalam mengurus akta kelahiran selain menghemat waktu, juga menghemat biaya. Pada atribut compatibility menjelaskan bahwa inovasi pelayanan UP3SK sesuai dengan keinginan masyarakat dalam proses pengurusan dokumen yang lebih mudah. Atribut complexity menjelaskan bahwa tidak ada kerumitan dalam inovasi ini dan juga dalam proses pelayanan. Atribut triability juga menjelaskan bahwa adanya fase uji coba kepada masyarakat dalam pelayanan SI JELITA HATI. Pada atribut observability menunjukkan bahwa selama pelayanan SI JELITA HATI berjalan, telah sesuai dengan keinginan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang yakni untuk memudahkan masyarakat dalam pengurusan dokumen penting.

Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan Publik, Si Jelita Hati



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

ABSTRACT

RAHIMAH (E011191059), Population Administration Service Innovation "Si Jelita Hati" at the Population and Civil Registration Office of Pinrang Regency. 91 Pages + 15 Pictures + 10 Tables + 8 Appendices + Supervised by Muh. Tang Abdullah and Irma Ariyanti.

This study aims to analyze public service innovations at SI JELITA HATI Department of Population and Civil Registration of Pinrang Regency. This research is descriptive qualitative research, namely to describe the reality of the events studied. The focus of this research is on the attribute theory of innovation by Rogers (2003), namely: Relative Advantage, Compatibility, Complexity, Triability, Observability. (observed).

The results of this study indicate that in general the implementation is quite good but for the expansion part it still needs to be improved in its application in maternity places, this is based on the benchmark indicators put forward by Rogers 2003. Where on the relative advantage attribute it is known that the advantage of innovation SI JELITA HATI's service is to make it easier for people to take care of birth certificates in addition to saving time, as well as saving costs. The compatibility attribute explains that the UP3SK service innovation is in accordance with the wishes of the community in an easier document processing process. The complexity attribute explains that there is no complexity in this innovation and also in the service process. The triability attribute also explains that there is a trial phase for the community in the JELITA HATI SI service. The observability attribute shows that as long as the JELITA HATI SI service is running, it is in accordance with the wishes of the Pinrang Regency Population and Civil Registration Service, namely to make it easier for the community to process important documents.

Keywords: Innovation, Public Service, The Beautiful Heart



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Nama : Rahimah
NIM : E011191059
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Si JELITA HATI di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang" benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip ataupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Makassar, 14 Juni 2023



RAHIMAH
E011191059



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Rahimah
NIM : E011191059
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul : Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan SI JELITA
HATI di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Pinrang

Telah diperiksa oleh Pembimbing I, Pembimbing II dan Tim Penguji skripsi dan dinyatakan sesuai dengan saran perbaikan Ujian Skripsi, Departemen Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

Makassar, 14 Juni 2023

Menyetujui,

Pembimbing I

Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos., M.A.P
NIP 19720507 200212 1 001

Pembimbing II

Irma Ariyanti Arif, S.Sos., M.Si
NIP 19910929 20200 1 6001

Mengetahui:

Ketua Departemen Ilmu Administrasi Publik,

Prof. Dr. Alwi, M.Si
NIP 19631015 198903 1006



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

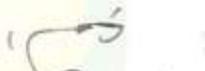
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Rahimah
NIM : E011191059
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul : Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan SI JELITA HATI
di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang

Telah diperiksa oleh Pembimbing I, Pembimbing II dan Tim Penguji skripsi dan dinyatakan sesuai dengan saran perbaikan Ujian Skripsi, Departemen Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

Makassar, 14 Juni 2023

Tim Penguji Skripsi

Ketua : Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos., M.A.P. ()
Sekretaris : Irma Ariyanti Arif, S.Sos., M.Si ()
Anggota : 1. Prof. Dr. Badu Ahmad, M.Si ()
2. Dr. Nurdin Nara, M.Si ()

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena segala limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan SI JELITA HATI di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang”**. Sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana (S1) pada jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Politik dan Ilmu Sosial Universitas Hasanuddin.

Tidak lupa Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan baginda Nabiullah Muhammad SAW. Nabi yang membawa manusia dari alam kejahilaaan menuju alam yang penuh dengan cinta dan kasih. Dalam pelaksanaan dan proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Namun, penulis berupaya memberikan yang terbaik, karenanya penulis dengan senang hati menerima kritikan maupun saran yang sifatnya membangun untuk penyempurnaan berikutnya.

Skripsi ini merupakan karya penulis sebagai manusia biasa dan mustahil dapat terwujud tanpa bantuan dari berbagai pihak. Dengan segala kerendahan hati dan segenap cinta kepada kedua orang tua penulis yang selalu menjadi alasan penulis untuk tetap semangat, terima kasih banyak atas segala yang diberikan kepada penulis, kasih sayang yang tulus tiada tara dalam merawat, mendidik, dan mendoakan tiada henti serta selalu memberikan semangat, masukan, nasihat dan dukungan moral juga materil kepada penulis. Serta ketiga saudara dan ponakan tercantik penulis yang selalu memberikan dorongan, semangat serta dukungan

selama menempuh pendidikan dan juga semua keluarga yang senantiasa mendoakan dan turut membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Selain itu selama menempuh pendidikan dan penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh dukungan, bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, maka dari itu penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. **Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa., M.Sc** selaku Rektor Universitas Hasanuddin beserta Wakil Rektor Universitas Hasanuddin dan seluruh staf;
2. **Dr. Phil. Sukri, M.Si** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin beserta Wakil Dekan dan seluruh staf;
3. **Prof. Dr. Alwi, M.Si** selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin;
4. **Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos., M.A.P** selaku Sekretaris Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin sekaligus sebagai Pembimbing I yang telah memberi nasehat dan bimbingan untuk penulis selama penyelesaian skripsi ini;
5. **Irma Ariyati Arif, S.Sos., M.Si** sekaligus Penasehat Akademik dan Dosen Pembimbing II yang telah memberi nasehat dan bimbingan untuk penulis selama masa perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini;
6. **Prof. Dr. Badu Ahmad, M.Si** dan **Dr. Nurdin Nara, M.Si** selaku dosen penguji dalam ujian skripsi ini. Terima kasih atas segala kritik, saran, dan masukannya yang sangat membangun dalam menyempurnakan skripsi ini.
7. **Seluruh Dosen dan Staf Departemen** Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. Terima kasih atas segala bantuan,

dukungan dan khususnya ilmu yang telah diberikan selama kurang lebih 3 (tiga) tahun perkuliahan. Semoga membawa keberkahan bagi kita semua dan penulis dapat memanfaatkan dengan sebaik mungkin.

8. Terima kasih kepada **Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang**, serta seluruh jajaran staffnya yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
9. **HUMANIS FISIP UNHAS**. Terima kasih telah menjadi tempat berproses, dan menjadi tempat penulis mendapatkan begitu banyak pengalaman berorganisasi, serta menjadi keluarga besar penulis di kampus.
10. **KMP UNHAS**. Terima kasih karena telah menjadi tempat belajar penulis, memberikan penulis pengalaman, dan kesempatan bertemu dengan orang-orang hebat selama menjadi mahasiswa.
11. Teman-teman seperjuangan penulis, **RUMAH** (Uta, Tasya, Oya, Yuyu, Lisa, Besse, Resti, Ayu, Vhia, Dira dan Syl) Terima kasih karena telah menemani dan membantu penulis dari awal perkuliahan hingga akhir, tanpa kalian perjalanan penulis selama menjadi mahasiswa akan terasa kurang.
12. Teman-teman seperjuangan **AMAZING19** (Uul, Anggun, Nia, Ikram, Koteng, Metri, Akbar, muksin, edi, Ubel, Onichan, Fina, kiki, Aulia, Wirfan dan yang lain-lain. Meski berantakan tapi tetap membanggakan.
13. **MIRACLE19**. Terima kasih atas bantuan dan doa serta pengalaman yang luar biasa selama penulis menjadi mahasiswa baru sampai sekarang. “MAJU BERSAMA, MERAH MIMPI, DAN TAKLUKKAN DUNIA”

14. **SOBAT GD/24.** Rezki Alya Putri dan Rahmaniah terima kasih atas dukungan dan pengalaman yang luar biasa selama tinggal di GD/24, gendut-gendut meresahkan.
15. **KKNT GEL.108 UNHAS POSKO 3 KAB. BONE** (Ayu, Baso, Candra, Ipul, Halil, Deby, tariza, geby, tiwi, muthia) yang telah memberikan banyak momen bagi penulis selama kurang lebih dua bulan dengan penuh canda tawa dan kekeluargaan dalam bekerjasama menyelesaikan program kerja.

Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Atas segala kebaikan, bantuan, dukungan, dan doa yang telah diberikan penulis mengucapkan terima kasih banyak, mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan yang disengaja maupun yang tidak disengaja. Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunianya serta membalas kebaikan kita semua Aamiin. Penulis berharap penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca maupun bagi pengembangan ilmu pengetahuan selanjutnya. Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Makassar, Juni 2023

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	7
I.3 Tujuan Penelitian.....	8
I.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
II.1 Konsep Inovasi.....	9
II.1.1 Pengertian Inovasi.....	9
II.1.2 Tipologi Inovasi Di Sektor Publik.....	10
II.1.3 Prinsip Inovasi Pemerintah Daerah.....	12
II.1.4 Kriteria Inovasi.....	13
II.1.5 Strategi Inovasi Dalam Pemerintahan	15
II.2 Konsep Pelayanan Publik	17
II.2.1 Definisi Pelayanan Publik.....	17
II.2.2 Asas Pelayanan Publik.....	20
II.2.3 Unsur-Unsur Pokok Pelayanan Publik.....	21
II.2.4 Prinsip-Prinsip pelayanan Publik.....	23
II.2.5 Karakteristik Pelayanan Publik.....	26
II.2.6 Standar Pelayanan Publik	27
II.3 Administrasi Kependudukan	29
II.4 Program SI JELITA HATI (Sistem Jemput Bola Akta Kelahiran, Kartu Identitas Anak dan Kartu keluarga di Tempat Bersalin)	30

II.4 Kerangka Pikir	33
BAB III METODE PENELITIAN	36
III.1 Pendekatan dan Tipe Penelitian	36
III.2 Lokasi Penelitian	36
III.3 Fokus Penelitian.....	37
III.4 Jenis Data.....	38
III.5 Informan Penelitian	39
III.6 Teknik pengumpulan data.....	40
III.7 Teknik Analisis Data.....	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	43
IV.1 Gambaran Umum Kota Pinrang	43
IV.2 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pinrang	44
IV.2.1 Visi Misi dan Motto	44
IV.2.2 Tugas pokok dan fungsi.....	45
IV.2.3 Struktur Organisasi	46
IV.2.4 Nilai- nilai budaya kerja	47
IV.3 Hasil Penelitian	48
IV.3.1 SI JELITA HATI Disdukcapil kabupaten Pinrang	48
IV.3.2 Atribut Inovasi.....	52
BAB V	65
PENUTUP	65
V.1 Kesimpulan	65
V.2 Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1.....	35
Gambar IV.1.....	46
Gambar V.2	51

DAFTAR TABEL

Tabel III.1.....	40
Tabel V.1.....	49
Tabel V.2.....	55
Tabel V.3.....	58
Tabel V.4.....	60
Tabel V.5.....	62
Tabel V.6.....	64

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan individu atau sekelompok orang yang mempunyai kepentingan pada suatu instansi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Memberi pelayanan adalah tugas dari pemerintah, guna memenuhi kepentingan masyarakat. Pemerintah dibentuk bukanlah untuk melayani dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama (Moenir 2002).

Dalam konstitusi Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 yang telah menyatakan jaminan pemberian pelayanan kepada setiap warga Negara, kewajiban Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar warganya dan memberikan jaminan atas hak-hak warga Negara, seperti jaminan mendapatkan kehidupan yang layak sebagaimana yang tertuang dalam pasal 27 ayat 2 dalam UUD 1945, yang lebih lanjut telah diatur dalam Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Pada Pasal 1 ayat (1) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa: “pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan

sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Ada beberapa jenis pelayanan publik yang diberikan aparatur kepada masyarakat, mulai dari urusan akta kelahiran sampai dengan urusan surat kematian atau yang dikenal dengan istilah catatan sipil. Catatan sipil juga merupakan suatu catatan yang menyangkut kedudukan hukum seseorang. Bahwa untuk dapat dijadikan dasar kepastian hukum seseorang maka data atau catatan peristiwa penting seseorang seperti perkawinan, perceraian, kelahiran, kematian, pengakuan anak dan pengesahan anak, perlu didaftarkan ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil bertanggung jawab untuk mencatat, mendaftarkan serta membukukan selengkap mungkin setiap peristiwa penting bagi status keperdataan seseorang.

Dari berbagai pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil tersebut diantaranya adalah pendataan kelahiran dan kartu identitas anak itu sendiri menjadi penting bagi masyarakat karena merupakan bukti yang kuat dan sah secara hukum namun tidak semua masyarakat menyadari pentingnya akta kelahiran dan kartu identitas anak. Akta Kelahiran dan Kartu Identitas anak merupakan alat bukti sah yang menunjukkan bahwa mereka adalah penduduk yang terdata secara resmi sehingga setiap kepentingan akan fasilitas publik anak akan terpenuhi dan merasa terlindungi. Pendataan penduduk di Indonesia masih terdapat beberapa masalah, pendataan penduduk dianggap kurang akurat khususnya pendataan bagi penduduk yang belum memasuki usia 17 tahun atau yang disebut dengan anak.

Agar pendataan penduduk lebih akurat khususnya bagi penduduk yang berusia kurang dari 17 tahun, maka Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) akhirnya mengeluarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak (KIA), yang mana melalui peraturan tersebut setiap anak yang berusia kurang dari 17 tahun dan belum menikah wajib untuk memiliki kartu identitas anak yang berlaku secara nasional dan terintegrasi dalam system informasi dan administrasi kependudukan.

Maka dari itu dibutuhkan motivasi atau dorongan dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kepada masyarakat tersebut agar mengetahui pentingnya fungsi akta kelahiran dan kartu identitas anak. Selain itu, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil juga harus mampu berinovasi guna memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. Meskipun begitu pelayanan publik saat ini tetap menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan pelayanan publik di Indonesia cenderung “berjalan di tempat” sedangkan implikasinya sangatlah luas dalam kehidupan ekonomi, politik sosial budaya dan lain lain.

Oleh karena begitu pentingnya pelayanan publik bagi masyarakat, maka penerapan inovasi pelayanan publik harus semakin ditingkatkan. Inovasi pelayanan publik masih menjadi persoalan yang perlu mendapatkan perhatian dan perbaikan secara terus menerus. Hal ini dikarenakan dengan masih banyaknya tuntutan akan perbaikan pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan akan pelayanan yang diberikan oleh para birokrat. Perbaikan pelayanan publik mutlak perlu dilakukan agar *image* buruk masyarakat terhadap pelayanan publik dapat diperbaiki. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik senantiasa dituntut oleh masyarakat

untuk melakukan perbaikan sistem dan penguatan kualitas pelayanan publik. Pemerintah juga dituntut bergerak lebih cepat dan tepat dalam pemberian layanan sehingga dapat memberikan pelayanan yang optimal bagi masyarakat.

Lahirnya sistem otonomi daerah di Indonesia sejak Januari 2001 diharapkan dapat mewujudkan penyelenggaraan pelayanan yang lebih maksimal. Dengan adanya sistem otonomi daerah telah menciptakan pergeseran sistem pemerintahan dari sentralisasi ke desentralisasi daerah di Indonesia yang artinya pemerintah daerah diberikan kemandirian dengan diberikannya kewenangan, kekuasaan dan keleluasaan untuk mengatur dalam memberikan pelayanan kepada warga daerahnya untuk memberikan kemanfaatan lebih dalam hal peningkatan kesejahteraan dan kualitas layanan demi kebutuhan dan kepuasan masyarakat.

Mantan Menteri Dalam Negeri Tjahjoe Kumolo mengemukakan bahwa perjalanan otonomi daerah pasca reformasi hingga sekarang dapat dikatakan banyak kemajuan yang telah dicapai. Otonomi daerah telah memberikan solusi untuk mendorong kemajuan pembangunan daerah. Sebagaimana yang dikatakan Mulgan (2003) bahwa pemerintah dan layanan publik yang efektif bergantung pada inovasi yang berhasil untuk mengembangkan cara yang lebih baik dalam memenuhi kebutuhan, memecahkan masalah dan menggunakan sumber daya dan teknologi. Tanpa kebijakan dan administrasi yang inovatif pemerintah akan menjadi tidak efektif, kehilangan kapasitas untuk mengatur dan tentunya menjadi sasaran kritik.

Dengan begitu tujuan-tujuan otonomi daerah berupa peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah,

sangatlah sejalan dengan tujuan kebijakan tentang inovasi yang diinisiasi oleh pemerintah. Hal ini diperkuat dengan Surat Edaran Menteri PAN-RB No 09 tahun 2014 tentang gerakan one agency one innovation yaitu gerakan yang mewajibkan setiap daerah/ instansi mempunyai satu terobosan atau inovasi dalam kaitannya dengan mendorong pelayanan publik.

Oleh karena itu Dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten pinrangmenghadirkanprogram inovasi pelayanan yang diberi nama“Si Jelita Hati”.Program ini ditetapkan pada Januari 2021 oleh Kepala Dinas Dukcapil Kabupaten Pinrang Andi Askari. Program Si Jelita Hati diterapkan untuk menjangkau masyarakat yang belum mempunyai dokumen kependudukan dan kesulitan untuk mengakses pelayanan. Sulitnya mengakses pelayanan administrasi kependudukan dikarenakan jauhnya jarak yang harus ditempuh untuk bisa sampai ke pusat pelayanan mengingat luasnya wilayah Kabupaten Pinrang .

Selain itu adanya himbauan dari Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 atas perubahan dari Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan bahwa semula stelsel aktif diwajibkan kepada penduduk diubah menjadi stelsel aktif kepada Pemerintah melalui Petugas. Stelsel aktif dimana Pemerintah melalui petugas wajib aktif mendata penduduk yang belum mempunyai atau belum memenuhi Administrasi Kependudukan.Hal tersebut yang mendorong Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang untuk melakukan pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Program Si Jelita Hati.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam memberikan layanan kepada pemohon/ masyarakat selama ini lebih banyak dilaksanakan di kantor Dukcapil dengan cara menunggu masyarakat dan terlayani, setelah memenuhi persyaratan yang diwajibkan. Dalam layanan ini terkadang masyarakat harus kembali untuk melengkapi berkasnya sehingga masyarakat sangat merasa terbebani waktu biaya mengurus akta kelahiran, KIA, KK dan KTP. Selain itu adanya kecenderungan masyarakat dalam mengurus akta kelahiran ketika baru membutuhkan seperti masuk TK, SD di usia kurang lebih 5 tahun. Kondisi ini membuat anak tidak memiliki legalitas diri sejak dini yang dapat menjadi celah untuk pelemahan anak dalam mendapatkan layanan kebutuhan anak.

Disdukcapil Kabupaten Pinrang sebagai lembaga layanan yang dibutuhkan seluruh lapisan masyarakat dari lahir sampai meninggal selalu berbenah, responsif dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Keterbatasan waktu biaya serta rendahnya kesadaran masyarakat akan kepemilikan akta kelahiran anak menjadi tantangan sekaligus memotivasi untuk mendesain bentuk layanan jemput bola kepada keluarga yang baru melahirkan anak ditempat-tempat persalinan. Dengan layanan inovasi SI JELITA HATI, maka akan dipastikan sangat membantu setiap keluarga. Oleh karena yang bersangkutan tidak perlu membuang waktu dan tanpa biaya mereka sudah mendapatkan/ memiliki akta kelahiran anaknya.

Dengan adanya layanan SI JELITA HATI maka dapat dipastikan bahwa orang tua yang baru melahirkan anak akan dengan mudah melengkapi dokumen yang dibutuhkan dan mereka akan dituntun dalam memenuhi persyaratan yang

dibutuhkan. Demikian pula dengan layanan ini anak sejak lahir sudah mendapat hak-hak konstitusionalnya melalui kepemilikan akta kelahiran. Orang tua tidak perlu lagi datang ke kantor untuk mengurus berkas kelahiran. Petugas akan mendatangi tempat bersalin untuk menjemput berkas yang telah disediakan oleh orang tua yang baru melahirkan. Inovasi SI JELITA HATI ini diperuntukkan kepada seluruh lapisan masyarakat di kabupaten pinrang namun berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti proses pencatatan sipil di Kabupaten Pinrang melalui inovasi SI JELITA HATI Ternyata tidak semua ibu yang melahirkan dapat menggunakan layanan ini dikarenakan tidak semua puskesmas, poskesdes atau tempat bersalin menerapkan layanan ini.

Melihat Permasalahan ini menarik perhatian penulis untuk melakukan penelitian terkait program Jelita Hati yang melayani pembuatan akte kelahiran dan Kartu Identitas Anak. Sehingga penulis mengangkat judul “ **Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan SI JELITA HATI di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang**”

I.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah di atas, maka dalam penelitian ini mengangkat sebuah rumusan masalah yakni “ Bagaimana Inovasi Pelayanan Publik SI JELITA HATI di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang?”

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan inovasi program SI JELITA HATI dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang.

I.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat pada penelitian ini dirumuskan menjadi manfaat Teoritis dan manfaat Praktis:

- a. Manfaat Teoritis, Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat menjadi bahan referensi penelitian selanjutnya dan juga dapat menjadi sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu administrasi publik.
- b. Manfaat Praktis, Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat dijadikan masukan atau saran kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang selaku penyelenggara program Jelita Hati, sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan secara optimal.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

II.1 Konsep Inovasi

II.1.1 Pengertian Inovasi

Pengertian inovasi sendiri sangat beragam, dan dari banyakperspektif. Secara umum inovasi seringkali diterjemahkan sebagai penemuan baru. Namun sebenarnya aspek kebaruan dalam inovasi sangat ditekankan untuk inovasi pada sektor swasta maupun industri. Sedangkan pada sektor public lebih ditekankan pada aspek perbaikan yang dihasilkan dari kegiatan inovasi tersebut, yaitu pemerintah mampu memberikan pelayanan publik secara lebih efektif, efisien dan berkualitas, murah dan terjangkau (Wijayanti, 2008:42).

Salah satu penulis buku inovasi terkemuka, menjelaskan inovasi sebagai “*an idea, practice, or object perceived as new by the individual or other unit of adopter*”. Berdasarkan definisi tersebut, inovasi dimaknai sebagai sebuah ide, gagasan, praktik, atau objek/benda yang disadari dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang kelompok untuk diadopsi. Dari penjelasan tersebut inovasi sederhananya menunjukkan sesuatu yang berwujud (*tangible*) maupun yg tidak berwujud (*intangible*). Sedangkan dalam Damanpour dijelaskan bahwa sebuah inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi. (Everett Rogers, 2003, p.11)

Dalam buku Hutaglung & Hermawan (2018:23) menyebutkan bahwa kata inovasi dapat diartikan sebagai “proses” atau “hasil” pengembangan dan atau pemanfaatan atau mobilisasi pengetahuan, keterampilan (termasuk keterampilan teknologis) dan pengalaman untuk menciptakan atau memperbaiki produk, proses yang dapat memberikan nilai yang lebih berarti. Sedangkan menurut Sutarno dalam buku tersebut, ia mendefinisikan inovasi sebagai cara-cara baru dalam pengaturan kerja, dan dilakukan dalam sebuah organisasi untuk mendorong dan mempromosikan keunggulan kompetitif. Inti dari inovasi organisasi adalah kebutuhan untuk memperbaiki atau mengubah suatu produk, proses atau jasa.

Ditinjau secara lebih khusus, pengertian inovasi dalam pelayanan publik bisa diartikan sebagai prestasi dalam meraih, meningkatkan dan memperbaiki efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan, metodologi dan atau alat baru dalam pelayanan masyarakat (Suwarno, 2008), Dengan pengertian ini, inovasi pelayanan publik tidak harus diartikan sebagai upaya menyimpang dari prosedur, melainkan sebagai upaya dalam menginterpretasikan dan menyesuaikan aturan mengikuti keadaan setempat. Mulgan dan Albury (2003), menyatakan bahwa inovasi yang sukses merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk, layanan, dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam efisiensi, efektivitas atau kualitas hasil.

II.1.2 Tipologi Inovasi Di Sektor Publik

Halversen dkk (dalam Sangkalla, 2014, p.30) membagi tiga tipe spektrum inovasi dalam sektor publik :

1. *Incremental innovation to radical innovation* (ditandai oleh tingkat perubahan, perbaikan inkremental terhadap produk, proses layanan yang sudah ada).
2. *Top Down Innovation to bottom-up innovation* (ditandai oleh mereka yang mengawali proses dan mengarah kepada perubahan perilaku dari top manajemen atau organisasi atau institusi di dalam hirarki, bermakna dari para pekerja di tingkat bawah seperti pegawai negeri, pelayanan masyarakat, dan pembuat kebijakan di level menengah).
3. *Needs led innovations and efficiency-led innovation* (ditandai apakah inovasi proses telah diawali untuk menyelesaikan masalah spesifik atau agar produk, layanan, atau prosedur yang sudah ada lebih efisien).

Kemudian tipologi inovasi di sektor publik menurut Halvorsen adalah sebagai berikut:

- *a new or improved service* (pelayanan baru atau pelayanan yang diperbaiki), misalnya kesehatan di rumah.
- *process innovation* (inovasi proses), misalnya perubahan dalam proses penyediaan pelayanan atau produk
- *administrative innovation* (inovasi administratif), misalnya penggunaan instrumen kebijakan baru sebagai hasil dari perubahan kebijakan
- *system innovation* (inovasi sistem), adalah sistem baru atau perubahan mendasar dari sistem yang ada dengan mendirikan organisasi baru atau bentuk baru kerjasama dan interaksi

- *conceptual innovation* (inovasi konseptual), adalah perubahan dalam outlook, seperti misalnya manajemen air terpadu atau mobility leasing
- *radical change of rationality* (perubahan radikal), yang dimaksud adalah pergeseran pandangan umum atau mental matriks dari pegawai instansi pemerintah

II.1.3 Prinsip Inovasi Pemerintah Daerah

Inovasi pemerintah daerah merupakan keharusan dalam upaya mencapai kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat dan daerahnya. Menurut Sangkala (2013: 34) menyatakan bahwa Inovasi akan mengarahkan organisasi pemerintah pada perubahan organisasi di dalam lingkungan yang dinamis. Mengembangkan sebuah budaya inovasi akan mengarah kepada fleksibilitas organisasi dengan kepentingan tertentu dalam modernisasi program di sektor publik. Pemerintah daerah dalam memberikan keputusan untuk melakukan inovasi perlu yakin bahwa inovasi tersebut akan memberikan keuntungan dari berbagai segi. Dalam UU Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah telah menyebutkan bahwa pemerintah daerah dalam merumuskan inovasi kebijakan pemerintah daerah harus mengacu pada prinsip sebagai berikut; Peningkatan efisiensi, Perbaikan efektivitas, Perbaikan kualitas pelayanan, Tidak ada konflik kepentingan, Berorientasi kepada kepentingan umum, Dilakukan secara terbuka, Memenuhi nilai-nilai kepatutan; dan dapat dipertanggungjawabkan hasilnya tidak untuk kepentingan diri sendiri.

II.1.4 Kriteria Inovasi

Dengan merujuk kepada sejumlah pemahaman mengenai inovasi, dapat disimpulkan bahwa sebuah program yang inovatif bisaanya akan menjadi best practices. Dalam sidang umum PBB, telah merekomendasikan bahwa Best practices digunakan oleh UN sebagai alat untuk meningkatkan kualitas kebijakan publik yang didasarkan atas apa yang terjadi di lapangan,. Best practice memiliki tiga karakteristik yang dikutip dalam Report of the Preparatory Committee for the United Nation Conference on Human Settlement yang di presentasikan pada sidang umum PBB, yaitu:

- Memiliki dampak yang dapat ditunjukkan dan didemonstrasikan dalam meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat;
- Merupakan hasil dari kerjasama yang efektif antara sektor publik, sektor swasta dan masyarakat sipil;
- Berkelanjutan secara sosial, budaya, ekonomi dan lingkungan.

Atas dasar pertimbangan tersebut, maka instrument best practices inilah yang dipilih untuk digunakan dalam menilai inovasi program yang ada dan yang telah ditetapkan. Adapun kriteria best practices menurut UN (dalam Sangkala, 2014 : 8) terdiri atas :

1. Dampak (*Impact*), sebuah best practice harus menunjukkan sebuah dampak positif dan dapat dilihat (*tangible*) dalam meningkatkan kondisi kehidupan masyarakat, khususnya masyarakat miskin dan tidak beruntung.

2. Kemitraan (*partnership*), sebuah best practice harus didasarkan pada sebuah kemitraan antara aktor-aktor yang terlibat, setidaknya melibatkan dua pihak.
3. Keberlanjutan (*sustainability*), sebuah best practice harus membawa perubahan dasar dalam wilayah permasalahan berikut:
 - a. Legislasi, kerangka peraturan oleh hukum atau standar formal yang menghargai isu-isu dan masalah yang dihadapi;
 - b. Kebijakan sosial dan atau strategi sektoral di daerah yang memiliki potensi bagi adanya replikasi dimanapun;
 - c. Kerangka Institusional dan proses pembuatan kebijakan yang memiliki kejelasan peran kebijakan dan tanggung jawab beragam tingkatan dan kelompok aktor seperti pemerintah pusat dan daerah, LSM, dan organisasi masyarakat.
 - d. Efisien, transparan dan sistem manajemen yang akuntabel dapat membuat lebih efektif penggunaan sumber daya manusia, teknik dan keuangan.
4. Kepemimpinan dan pemberdayaan masyarakat (*leadership and community empowerment*) yakni :
 - a. Kepemimpinan yang menginspirasi bagi adanya tindakan dan perubahan termasuk di dalamnya perubahan dalam kebijakan publik;

- b. Pemberdayaan masyarakat, rukun tetangga dan komunitas lainnya serta penyatuan terhadap kontribusi yang dilakukan oleh masyarakat tersebut.
 - c. Penerimaan dan bertanggungjawab terhadap perbedaan sosial dan budaya.
 - d. Kemungkinan bagi adanya transfer (transferability) pengembangan lebih lanjut dan replikasi.
 - e. Tepat bagi kondisi lokal dan tingkatan pembangunan yang ada.
5. Kesetaraan Gender dan pengecualian sosial (*gender equality and social inclusion*) yakni inisiatif haruslah dapat diterima dan merupakan 20 respon terhadap perbedaan sosial dan budaya; mempromosikan kesetaraan dan keadilan sosial atas dasar pendapatan, jenis kelamin, usia dan kondisi fisik/mental serta mengakui dan memberikan nilai terhadap kemampuan yang berbeda.
6. Inovasi dalam konteks lokal dan dapat ditransfer (*innovation within local content dan transferability*).

II.1.5 Strategi Inovasi Dalam Pemerintahan

Sangkala (2013:34) menyatakan bahwa Inovasi akan mengarahkan organisasi pemerintah pada perubahan organisasi di dalam lingkungan yang dinamis. Mengembangkan sebuah budaya inovasi akan mengarah kepada

fleksibilitas organisasi dengan kepentingan tertentu dalam modernisasi program di sektor publik. Strategi inovasi dalam pemerintahan juga dijelaskan oleh Sangkala (2013) yaitu

1. Layanan terintegrasi, dimana sektor publik menawarkan peningkatan sejumlah layanan, warga memiliki harapan tidak sederhana dimana warga meminta layanan yang disediakan disertai dengan kenyamanan. Kewenangan publik seringkali mengintegrasikan produk dan layanan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Misalnya penggunaan call center, email, kartu debit, e-Government dan lain-lain.
2. Desentralisasi pemberian layanan dan monitoring layanan, akan membawa layanan lebih dekat dengan masyarakat dan biasanya membentuk kepastian terhadap tingkat permintaan yang tinggi sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat atau pelaku bisnis. Desentralisasi layanan mendorong pengembangan ekonomi baru. Desentralisasi layanan meningkatkan partisipasi warga dan meningkatkan kepercayaan dalam pemerintahan.
3. Pemanfaatan kerjasama, bermakna sebagai pemerintahan yang inovatif untuk memenuhi peningkatan pemenuhan agar lebih efisien dalam pemberian layanan publik, lebih kolaboratif antar organisasi dan juga terjadi kerjasama antar publik dan swasta. Misalnya kolaborasi dengan organisasi bisnis dalam upaya mempromosikan efisiensi dan kualitas layanan administrasi publik.

4. Pelibatan warga negara. Kewenangan pemerintahan yang inovatif harus merealisasikan peran pentingnya dengan mendorong peran warga untuk berpartisipasi dalam mendorong perubahan. Ketika pemerintah menyediakan forum bagi publik untuk mengekspresikan pandangannya dan terlibat didalam seluruh langkah-langkah proses, maka hasil inovasi lebih memiliki kemungkinan untuk sukses dan lebih luas jangkauannya. Pendekatan partisipasi memungkinkan warga mengungkapkan kebutuhan dan opininya terhadap proposal teknis dan memfasilitasi penerapan proyek yang diberikan dan memastikan kesuksesan yang berkelanjutan dari sebuah inovasi perubahan.
5. Pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi. United Nation World Public Sector Report tahun 2004 mencatat penggunaan layanan berbasis internet untuk memotong red tape dengan cepat keseluruh sektor publik. Kontribusi internet untuk meyederhanakan dan memperbaiki cara warga negara memperoleh informasi dan berkomunikasi dengan entitas publik. Internet dapat juga bermanfaat sebagai alat perbaikan transparansi dan integritas dalam administrasi publik.

II.2 Konsep Pelayanan Publik

II.2.1 Definisi Pelayanan Publik

Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, ditegaskan dalam Pasal 1 butir 1 : “ Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan

peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Pelayanan publik menurut Sinambela (2005) dalam Ratminto dan Winarsih (2005) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kegiatan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sementara Agung Kurniawan (2005) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Dalam Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 sendiri menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga pelayanan dari instansi serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu (1) pelayanan administratif, (2) pelayanan barang, (3) pelayanan jasa.

Adapun Beberapa pendapat ahli terkait definisi dari pelayanan publik sebagai berikut:

1. Kamaruddin Sellang (2018) Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Sinambela (dalam Harbani Pasolong, 2013) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.
3. Robert (dalam Neneng Siti Maryam, 2016) yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah: "Segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban-ketertiban.
4. Joko Widodo (2001) pelayanan publik adalah Pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan".

5. Lewis dan Gilman (2005) menyatakan pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan.

II.2.2 Asas Pelayanan Publik

Bahwa pelayanan publik dilakukan tiada lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya secara niscaya membutuhkan asas-asas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

1. kepentingan umum;
2. kepastian hukum;
3. kesamaan hak;
4. keseimbangan hak dan kewajiban;
5. keprofesionalan;
6. partisipatif;
7. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
8. keterbukaan;

9. akuntabilitas;
10. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
11. ketepatan waktu; dan
12. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

II.2.3 Unsur-Unsur Pokok Pelayanan Publik

Unsur-unsur pokok dalam pelayanan (Anggara : 2012 hal : 575) meliputi sebagai berikut :

- a. *Strategy*, atau rencana yang dipergunakan untuk mencapai sasaran tertentu yang telah ditentukan.
- b. *Structure*, yaitu untuk mencapai tujuan organisasi diperlukan adanya struktur organisasi yang dapat dijabarkan ke dalam tugas-tugas fungsionalnya.
- c. *System*, sistem informasi dalam organisasi harus dibuat sedemikian rupa, sehingga memudahkan hubungan kerja, cepat dan benar, baik sarana maupun prasarana dan disesuaikan dengan kemajuan teknologi tanpa mengurangi efektivitas dan efisiensi. Ketiga S tersebut merupakan hardware dari seven S of me Kinsey

- d. *Staff*, disini dikaitkan dalam pemilihan staf untuk mengisi organisasi, diupayakan dapat didukung oleh staf yang sesuai melalui rekrutasi yang baik.
- e. *Style*, yaitu tiggah laku dari manajer atau gaya dalam mencapai sasaran organisasi
- f. *Skill*, dalam menjalankan organisasi perlu adanya kecakapan dari anggotanya. Oleh karena itu, perl adanya peningkatan skill secara terus menerus untuk mengantisipasi setiap perubahan.
- g. *Share value/superordinate goals*, bahwa semua yang lain akan difokuskan dalam superordinate goals. Hal ini berarti konsep bimbingan diinstruksikan oleh organisasi kepada para anggotanya.

Terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik menurut Bharata, 2004:11, yaitu :

- a. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (services).
- b. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (costomer) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.

- c. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu bisaanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

II.2.4 Prinsip-Prinsip pelayanan Publik

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Mustofadidjaja (2003:186) mengemukakan beberapa prinsip dalam penyediaan pelayanan pada sektor publik meliputi:

- a. Menetapkan standar pelayanan, artinya standar tidak hanya menyangkut standar atas produk pelayanan, tetapi juga standar prosuder pelayanan dalam kaitan dengan pemberian pelayanan yang berkualitas. Standar pelayanan akan dapat menunjukkan kinerja pelayanan.
- b. Terbuka terhadap segala kritik dan saran maupun keluhan, dan menyediakan seluruh informasi yang diperlukan dalam pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan harus memiliki berbagai instrumen yang memungkinkan masyarakat pelanggan menyampaikan keluhan, kritik, ataupun saran, serta harus menyediakan berbagai informasi yang diperlukan oleh masyarakat pelanggan secara proaktif.

- c. Memperlakukan seluruh masyarakat sebagai pelanggan secara adil. Dalam pemberian barang layanan tertentu, di mana masyarakat pelanggan secara transparan diberikan pilihan, pengertian adil adalah proporsional sesuai dengan tarif yang dibayarkannya.
- d. Mempermudah akses kepada seluruh masyarakat pelanggan. Unit-unit pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan harus benar-benar mudah diakses oleh masyarakat pelanggan.
- e. Membenarkan sesuatu hal dalam proses pelayanan ketika hal tersebut menyimpang jika terjadi sesuatu yang menyimpang atau tidak pada tempatnya, dalam kaitan dengan pemberian pelayanan, maka setiap jajaran personil pelayanan dari seluruh tingkatan yang mengetahui penyimpangan tersebut harus segera membenarkan sesuai dengan kapasitasnya atau jika tidak dapat menyelesaikan masalah maka wajib menyampaikan kepada atasannya mengenai penyimpangan tersebut.
- f. Menggunakan semua sumber yang digunakan untuk melayani masyarakat pelanggan secara efisien dan efektif. Kriteria dasar pelayanan publik adalah efisiensi, efektivitas, serta ekonomis sehingga penggunaan sumber-sumber dalam pelayanan harus memenuhi kriteria ini.
- g. Selalu mencari pembaruan dan mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan penyelenggara pelayanan harus secara kontinu melakukan pembaruan dan penyempurnaan baik secara responsif sesuai dengan

masuk dari masyarakat pelanggan dan penilaian kinerja pelayanan maupun secara proaktif atas kehendak manajemen.

Sepuluh Prinsip pelayanan umum diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/ M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kesepuluh prinsip tersebut adalah sebagai berikut;

- a. Kesederhanaan; Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan;
- b. Kejelasan;
 - i. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
 - ii. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
 - iii. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu; Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi; Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan; Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

- f. Tanggung jawab; Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika (teletematika).
- h. Kemudahan Akses; Tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
- i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan; Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan, Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

II.2.5 Karakteristik Pelayanan Publik

Menurut Zethaml dan Warella (Dalam Kamaruddin Sellang, 2018:103) mengatakan ada tiga karakteristik utama tentang pelayanan, yaitu:

- a. *Intangibility*, bahwa pelayanan administrasi kependudukan pada dasarnya bersifat performance dan hasil pengalaman dan bukannya objek. Kebanyakan pelayanan tidak dapat dihitung, diukur, diraba atau dites sebelum disampaikan untuk menjamin kualitas. Berbeda dengan barang yang di hasilkan oleh suatu pabrik yang dapat dites kualitasnya sebelum disampaikan pada pelanggan.
- b. *Heterogeneity*, berarti pemakai jasa atau klien atau pelanggan memiliki kebutuhan yang sangat heterogen. Pelanggan dengan pelayanan yang sama mungkin mempunyai prioritas berbeda. Demikian pula performance sering sering bervariasi dari suatu prosedur ke prosedur lainnya bahkan dari waktu ke waktu.
- c. *Inseparability*, bahwa produksi dan konsumsi suatu pelayanan tidak terpisahkan. Kosekuensinya di dalam industri pelayanan kualitas tidak direkayasa ke dalam produksi disektor pabrik dan kemudian disampaikan kepada pelanggan. Kualitas terjadi selama interaksi antara klien dan penyedia jasa. Mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi penting karena dapat memberikan manfaat bagi organisasi yang bersangkutan. Kalau ini dilakukan paling tidak organisasi atau instansi yang bersangkutan sudah punya "Concern" pada pelangganya.

II.2.6 Standar Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan,

dan Penerapan Standar Pelayanan, Bab II Point A berbunyi bahwa “standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur” Selanjutnya Permen PAN dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 Bab II Point Berbunyi “dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

- a. Sederhana. Standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun Penyelenggara,
- b. Konsistensi. Dalam penyusunan dan penerapan standar pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam mentaati waktu, prosedur, persyaratan, dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau,
- c. Partisipatif. Penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan,
- d. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan,

- e. Berkesinambungan. Standar pelayanan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan,
- f. Transparansi. harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat,
- g. Keadilan. Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

II.3 Administrasi Kependudukan

Kependudukan berkata dasar penduduk yang berarti orang yang tinggal di daerah tersebut atau orang yang secara hukum berhak tinggal di daerah tersebut . Jonny purba (2002), penduduk adalah orang yang matranya sebagai diri pribadi, anggota keluarga , anggota masyarakat , warga negara, dan himpunan kuantitas yang bertempat tinggal di suatu tempat dalam batas wilayah pada kurun waktu tertentu, dengan kata lain orang mempunyai surat resmi untuk tinggal di suatu daerah. Menurut Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan “Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain”.

Bentuk Administrasi Kependudukan menurut Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 atas perubahan dari Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan antara lain :

- Kartu keluarga, selanjutnya disingkat KK , adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga.
- Kartu Tanda Penduduk Elektronik, yang disingkat KTP-el, adalah Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana.
- Pencatatan Sipil adalah pencatatan Peristiwa penting yang dialami seseorang dalam register Pencatatan Sipil pada Instansi Pelaksana.

Maka dari itu administrasi kependudukan merupakan suatu kewajiban yang harus dilaksanakan oleh setiap pemerintah daerah. Karena dengan administrasi kependudukan yang baik, maka akan diperoleh informasi kependudukan yang valid, akurat, handal, yang berguna sebagai bahan masukan bagi pemerintah daerah dalam menyusun rencana strategis pembangunan serta berimplikasi pada terciptanya ketentraman dan ketertiban sosial dalam masyarakat.

II.4 Program SI JELITA HATI (Sistem Jemput Bola Akta Kelahiran, Kartu Identitas Anak dan Kartu keluarga di Tempat Bersalin)

Terdapat beberapa pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kabupaten Pinrang melalui inovasi SI JELITA HATI yaitu pembuatan akta kelahiran, kartu

identitas anak, dan kartu keluarga. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai lembaga layanan yang dibutuhkan seluruh lapisan masyarakat dari lahir sampe meninggal selalu berbenah, responsif dan adaktif terhadap kebutuhan masyarakat. Keterbatasan waktu biaya serta rendahnya kesadaran masyarakat (Orang Tua) akan kepemilikan akta kelahiran anak menjadi tantangan sekaligus memotivasi untuk mendesain bentuk layanan jemput bola kepada keluarga yang baru melahirkan anak ditempat-tempat persalinan. Dengan layanan inovasi SI JELITA HATI, maka akan dipastikan sangat membantu setiap keluarga. Oleh karena yang bersangkutan tidak perlu membuang waktu dan tanpa biaya mereka sudah mendapatkan/ memiliki akta kelahiran anaknya.

Inovasi yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang diharapkan mampu mempermudah masyarakat dalam layanan kependudukan dan pencatatan sipil. Hal ini disampaikan oleh Kepala Dinas Disdukcapil Kabupaten Pinrang Andi askari ketika meluncurkan secara resmi Inovasi SI JELITA HATI. Andi Askari menjelaskan, Inovasi ini merupakan Layanan pembuatan Akte Kelahiran, Kartu Identitas Anak dan Kartu Keluarga. Seperti diketahui, Dinas Dukcapil Kabupaten Pinrang saat ini tengah menggalakkan layanan jemput bola, hal ini menurut Askari, sebagai salah satu langkah cerdas mempermudah dan memberikan kenyamanan bagi masyarakat Kabupaten Pinrang terkait urusan pencatatan sipil.

SI JELITA HATI hadir sejak januari 2022, inovasi ini menawarkan berbagai kemudahan kepada masyarakat yang ingin mengurus administrasi kependudukan. pemenuhan hak atas pelayanan kependudukan dan catatan sipil saat ini menjadi

salah satu kebutuhan yang tidak terpisahkan dari kehidupan masyarakat. Hal ini dikarenakan semua fasilitas layanan salah satunya pelayanan kesehatan, memanfaatkan administrasi kependudukan untuk mencatat rekam medis pasien ataupun untuk merujuk ke fasilitas kesehatan yang lebih lengkap.

Disdukcapil Kabupaten Pinrang dalam layanan SI JELITA HATI ini memiliki tujuan yang sangat konkrit antara lain;

a. Akta kelahiran sebagai kebutuhan dasar anak

Negara melalui Disdukcapil berkewajiban memberikan identitas resmi sebagaibukti kewarganegaraan yang pertama yaitu ketika anak menandatangani akta kelahiran. Dengan akta kelahiran berarti anak tersebut terlindungi oleh Negara atas semua identitasnya dan juga terproteksi secara hukum atas hubungannya orang tua dan anak secara biologis maupun menyangkut warisan .

b. Membahagiakan orang tua anak

Setiap orang tua dalam mengurus kepemilikan akta kelahiran pastilah membutuhkan pengorbanan waktu dan biaya karena jarak mencapai kantor dukcapil. Namun dengan melalui layanan ini maka setiap orang tua atau pelong kelahiran hanya mempersiapkan dokumen kelengkapan yang dibutuhkan dan pihak staf capil akan menjemput dokumen sekaligus mengantarkan kutipan akta kelahiran yang telah selesai/jadi kepada orang

tua anak. Dengan demikian diharapkan melalui layanan ini sangat meminimalisasi beban biaya dan waktu setiap keluarga.

c. Menolong anak dalam mendapatkan hak-haknya

Setiap anak yang memiliki akta kelahiran akan sangat mudah dalam mendapatkan berbagai layanan sebagai kebutuhan anak dalam pertumbuhan dan perkembangan fisik serta mentalnya. Kemudahan itu seperti masuk pendidikan anak usia paud (PAUD), Taman kanak-kanak (TK), sekolah dasar (SD), pelayanan kesehatan BPJS, mendapatkan tunjangan anak bagi PNS/Karyawan swasta dalam layanan social lainnya.

II.4 Kerangka Pikir

Kerangka pemikiran digunakan sebagai dasar atau landasan dalam pengembangan berbagai konsep dan teori yang digunakan dalam sebuah penelitian. Kerangka pemikiran merupakan penjelasan terhadap hal-hal yang menjadi objek permasalahan dan disusun berdasarkan tinjauan pustaka dan hasil penelitian yang relevan. Dalam penerapannya inovasi memiliki atribut yang melekat di dalam inovasi tersebut. Atribut inovasi yang dimaksud menurut Rogers antara lain sebagai berikut:

1. *Relative Advantage* atau keuntungan relatif, sebuah inovasi pelayanan administrasi kependudukan harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada nilai kebaruan

yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain.

2. *Compaibility* atau Kesusuaian, inovasi juga mempunyai sifat kompatibel dan sesuai dengan inovasi administrasi kependudukan yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.
3. *Complexity* atau kerumitan, dengan sifatnya yang baru, maka inovasi administrasi kependudukan mempunyai tingkat kerumitan yang boleh menjadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.
4. *Triability* atau kemungkinan dicoba, inovasi administrasi kependudukan hanya bisa diterima apabila telah terujikan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji coba”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

5. *Observability* atau kemudahan diamati, Sebuah inovasi administrasi kependudukan harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana sebuah inovasibekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Gambar II.1 Kerangka Pikir

