

## INDEKS INOVASI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL DALAM PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI SUMBAWA

Ishak Rahman<sup>1</sup>, Wahyu Haryadi<sup>2\*</sup>, Sandy Alandari<sup>3</sup>

<sup>123</sup>Universitas Samawa, Sumbawa Besar, Indonesia

Penulis Korespondensi: [wahyu.haryadi82@gmail.com](mailto:wahyu.haryadi82@gmail.com)

### Article Info

#### Article History

Received: 20 Februari 2021

Revised: 24 Maret 2021

Published: 30 April 2021

#### Keywords

Innovation Perception  
Index, Birth  
Certificate,  
Dukcapil Sumbawa  
Regency.

### Abstrak

*The purpose of this study was to determine the innovation index of birth certificate making services implemented by the Department of Population and Civil Registration of Sumbawa Regency. The population in this study were all residents who carried out birth certificate making activities at the Population and Civil Registry Office of Sumbawa Regency. The sample of this study was determined based on the sampling formula from Krajcic and Roman. The number of samples in this study amounted to 66 people. The method used to collect data is by using a questionnaire. The data analysis technique used is the analysis of the innovation perception index based on the output aspect (newness dimension and productive dimension) and outcome aspect (impact dimension and sustainable dimension). The results showed that the innovation index in the output aspect scored "9" and the innovation index in the outcome aspect scored "9.2". Overall, the perception index of innovation in birth certificate services at the Dukcapil of Sumbawa Regency scored "9.1" or "91%". Based on this value, the innovation perception index of birth certificate making services at Dukcapil Sumbawa Regency is in the "Very Innovative" category.*

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan. Pemerintah mendefinisikan pelayanan umum sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di tingkat pusat, daerah dan termasuk badan-badan usaha milik negara lainnya yang menyediakan barang atau jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuanperundang-undangan.

Pemerintah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan maka dituntut untuk melakukan inovasi dalam rangka memenuhi tuntutan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat, salah satunya kebijakan yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik adalah dengan adanya inovasi dalam pelayanan yang berkaitan dengan pelayanan kependudukan, pernyataan tersebut di perkuat oleh (Dwiyanto, 2010). Bahwa pelayanan akta kelahiran merupakan sangat vital dalam kehidupan warga karena menjamin keberadaan, identitas warga dan hak-hak sipil lainnya. Pelayanan seperti itu tentu sangat penting dan menjadi bagian dari pelayanan publik yang harus diselenggarakan oleh negara karena sampai saat ini masih banyak penduduk yang mengabaikan atau kurang paham akan pentingnya Akta Kelahiran. Akta Kelahiran wajib dimiliki bagi penduduk yang mengalami peristiwa kelahiran, disamping itu Akta Kelahiran sangat penting untuk menentukan status hukum seseorang.

Dalam rangka mewujudkan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat harus sinergi dengan adanya inovasi maka pemerintah mengeluarkan keputusan PP

Nomor 38 Tahun 2017 dalam Pasal 4 huruf B menjelaskan bahwa Inovasi dalam penyediaan pelayanan kepada masyarakat yang meliputi proses pemberian pelayanan barang/jasa publik dan inovasi jenis dan bentuk barang/jasa publik. Inovasi didefinisikan sebagai proses atau hasil pengembangan, pemanfaatan/mobilisasi pengetahuan, keterampilan dan pengalaman untuk menciptakan atau memperbaharui produk (barang dan jasa), proses atau sistem yang baru, yang memberikan nilai tambah. Inovasi juga diartikan sebagai: ide kreatif, tindakan baru yang berbeda dari yang ada sebelumnya, best practices, good practices, terobosan dan lain-lain (Suprihartini, dkk, 2017).

Inovasi yang digagas DISDUKCAPIL masih terdapat masalah atau kekurangan dalam hal sosialisasi yang berkelanjutan baik itu melalui social media dan terjun langsung kemasyarakat, dan aplikasi ini hanya diperuntukkan untuk pengurusan akta yang baru namun bukan pengurusan akta yang lama seperti masyarakat yang masih belum mempunyai akta kelahiran tidak dapat menggunakan aplikasi ini. Adapaun kendala Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Sumbawa terkhusus pengurusan kependudukan pembuatan akte kelahiran, masyarakat banyak yang tidak tahu mengenai adanya inovasi, terlebih lagi layanan administrasi tentang kependudukan disatukan ditempat yang sama hal ini membuat masyarakat menjadi bingung, serta rentang penyelesaian akte yang terbilang masih cukup lama. Hal ini menjadikan inovasi tersebut belum efektif dalam penerapannya.

Seharusnya inovasi tersebut hadir dengan memudahkan masyarakat dalam pengurusan yang terkait dengan pencatatan sipil dengan mensosialisasikan inovasi tersebut secara berkesinambungan ke berbagai media dan terjun langsung kemasyarakat dan rentang penyelesaian akte harusnya singkat dengan hanya sehari saja sehingga mendukung dengan keunggulan-keunggulan hadirnya inovasi tersebut, serta seharusnya di peruntukan pula untuk seluruh masyarakat baik itu pengurusan akta yang baru maupun pengurusan akta yang lama sehingga masyarakat tidak capek-capek lagi datang langsung ke kantor capil sehingga antrian dapat diminimalisir karena ruang tempat yang tidak representative dan meminimalisir percaloan dari oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab, serta rentang waktu penyelesaian akte lebih cepat dari sebelumnya, mengingat banyak juga warga yang tinggal dipulau sementara kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil berada di Kabupaten, tentunya butuh biaya tambahan, seharusnya Pemerintah lebih gencar mensosialisasikan atau menginformasikan secara terpadu dan berkesinambungan keberbagai media maupun turun langsung kemasyarakat sehingga masyarakat menjadi tahu dengan adanya inovasi tersebut, dan bekerjasama dengan pihak-pihak terkait secara berkesinambungan dalam menerapkan inovasi tersebut.

Akumulasi dari semua permasalahan di atas tentu akan berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat dan persepsi masyarakat bahwa pelayanan yang diberikan oleh DISDUKCAPIL kurang memuaskan, harusnya pelayanan yang diberikan berkualitas, yang dimana sosialisasi yang konsisten secara terpadu dan berkesinambungan, dan rentang penyelesaian akte yang tidak terlalu lama agar berhasil dalam upaya penerapan inovasi tersebut. Seperti yang dikemukakan dalam jurnal penelitian (Sry Muliati, 2015), Seharusnya untuk mendapatkan kepuasan masyarakat maka pelayanan yang diberikan harusnya berkualitas sehingga dalam penerapan inovasi terkait pelayanan tersebut akan berhasil dan masyarakat tidak akan lagi capek-capek datang dan mengantri di Disdukcapil yang memakan waktu dan biaya begitu besar.

Mengingat bahwa layanan akte kelahiran merupakan layanan yang sangat penting bagi masyarakat dan perlu disadari bahwa layanan jenis ini tidak akan berkurang intensitas atau jumlah pelanggannya karena setiap hari, setiap bulan, bahkan setiap

tahun akan ada saja warga yang lahir, maka tanggung jawab Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumbawa untuk dapat memberikan layanan yang berkualitas dan memadai serta gencar melakukan sosialisasi atau menginformasikan terkait keunggulan inovasi dan pentingnya akta kelahiran bagi masyarakat Kabupaten Sumbawa, karena itu sangat penting dan menunjang perlindungan hukum dan menunjang mendapatkan layanan publik lainnya.

Terkait pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil khususnya di Kabupaten Sumbawa masih banyak masyarakat sebagai pengguna dari pelayanan publik yang mengeluhkan terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh instansi pemerintahan, seperti dalam pelayanan pencatatan sipil khususnya pembuatan akta kelahiran dimana pelayanannya masih rumit dan tidak sederhana, kurang adanya kepastian kepada masyarakat tentang persyaratan administratif, keterbukaan terkait prosedur dalam memperoleh pelayanan, juga keadilan dalam pemberian pelayanan, serta kurangnya kesadaran dan akses pengurusan data kependudukan yang begitu jauh. Seperti pendapat yang diperkuat dalam jurnal penelitian Asep (2017) yang mengatakan bahwa kesadaran masyarakat akan pentingnya kepemilikan akta kelahiran masih rendah, terlebih lagi masyarakat merasa sulit untuk melakukan pengurusan akta kelahiran, baik karena faktor ketidaktahuan prosedur pembuatan maupun faktor kesadaran itu sendiri (kemauan untuk melakukan pengurusan), hal ini secara langsung terkait dengan aspek prosedur dan biaya pelayanan, juga faktor kerumitan prosedur pembuatan akta kelahiran.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan di dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Pada penelitian ini tidak hanya sekedar menjelaskan peristiwanya (masalahnya) tetapi lebih jauh mendeskripsikan bagaimana peristiwa (masalah) itu bisa terjadi. Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data kuantitatif. Adapun populasi pada penelitian ini adalah jumlah rata-rata masyarakat yang melakukan pengurusan akte kelahiran di Dukcapil Kabupaten Sumbawa perhari. Berdasarkan hasil observasi, rata-rata pengurusan akta kelahiran perhari berjumlah 80, artinya populasi pada penelitian ini berjumlah 80 orang masyarakat. Penetapan responden dalam penelitian ini menggunakan pendekatan *Purposive sampling*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

#### 1. Aspek Output

##### a. Dimensi Kebaruan

$$S_{x1.n} = \frac{Sind_1 + \dots + Sind_y}{y} \quad \frac{.1c + Sx1.1d + Sx1.1e + Sx1.1f + Sx1.1g + Sx1.1h}{y}$$

$$S_{x1.1} = \frac{9,3 + 8,9 + 9 + 9 + 9 + 8,9 + 9 + 9,1}{8}$$

$$S_{x1.1} = \frac{72,3}{8}$$

$$S_{x1.1} = 9$$

Keterangan :

SX1.1 = Dimensi Kebaruan

y = Jumlah Indikator

SX1.1a = Indikator pertama pada dimensi kebaruan

SX1.1b = Indikator kedua pada dimensi kebaruan

- SX1.1c = Indikator ketiga pada dimensi kebaruan  
SX1.1d = Indikator keempat pada dimensi kebaruan  
SX1.1e = Indikator kelima pada dimensi kebaruan  
SX1.1f = Indikator keenam pada dimensi kebaruan  
SX1.1g = Indikator ketujuh pada dimensi kebaruan  
SX1.1h = Indikator kedelapan pada dimensi kebaruan

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, maka diperoleh nilai dimensi kebaruan sebesar 9.

#### b. Dimensi Produktif

$$S_{x1.n} = \frac{Sind_1 + \dots + Sind_y}{y}$$
$$S_{x1.2} = \frac{9,4 + 9,1 + 9,1 + 9,1 + 9,2}{5}$$
$$S_{x1.2} = \frac{45,9}{5}$$
$$S_{x1.2} = 9,2$$

Keterangan :

- Sx1.2 = Dimensi Produktif  
Y = Jumlah Indikator  
SX1.2a = Indikator pertama pada dimensi produktif  
SX1.2b = Indikator kedua pada dimensi produktif  
SX1.2c = Indikator ketiga pada dimensi produktif  
SX1.2d = Indikator keempat pada dimensi produktif  
SX1.2e = Indikator kelima pada dimensi produktif

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, diperoleh nilai dimensi produktif sebesar 9,2. Kemudian, setelah didapatkan nilai dimensi kebaruan sebesar 9 dan nilai dimensi produktif sebesar 9,2. Selanjutnya dilakukan perhitungan terhadap kedua nilai tersebut untuk mendapatkan nilai terhadap aspek output. Berikut penulis sajikan perhitungan aspek output berdasarkan rumus, sebagai berikut :

$$S_{x1} = \frac{(60 (S_{x1.1}) + 40(S_{x1.2}))}{100}$$
$$S_{x1} = \frac{60 (9) + 40 (9,2)}{100}$$
$$S_{x1} = \frac{540 + 368}{100}$$
$$S_{x1} = \frac{908}{100}$$
$$S_{x1} = 9,08$$
$$S_{x1} = 9$$

Keterangan :

- Sx1 = Aspek Output  
Sx1.1 = Dimensi Kebaruan  
Sx1.2 = Dimensi Produktif

Maka berdasarkan hasil pengolahan data dimensi kebaruan dan dimensi produktif, didapatkan nilai aspek output sebesar 9.

## 2. Aspek Outcome

### a. Dimensi Berdampak

$$S_{x2.n} = \frac{Sind_1 + \dots + Sind_y}{y}$$

$$S_{x2.1} = \frac{9,2 + 9,3 + 9,2 + 9,2}{4}$$

$$S_{x2.1} = \frac{36,9}{4}$$

$$S_{x2.1} = 9,2$$

Keterangan :

Sx2.1 = Dimensi Berdampak

y = Jumlah Indikator

SX2.1a = Indikator pertama pada dimensi berdampak

SX2.1b = Indikator kedua pada dimensi berdampak

SX2.1c = Indikator ketiga pada dimensi berdampak

SX2.1d = Indikator keempat pada dimensi berdampak

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, diperoleh nilai dimensi berdampak sebesar 9,2.

### b. Dimensi Berkelanjutan

$$S_{x2.n} = \frac{Sind_1 + \dots + Sind_y}{y}$$

$$S_{x2.2} = \frac{Sx2.2a + Sx2.2b + Sx2.2c + Sx2.2d + Sx2.2e + Sx2.2f}{y}$$

$$S_{x2.2} = \frac{8,9 + 9,1 + 9,1 + 9,3 + 9,4 + 9,4}{6}$$

$$S_{x2.2} = \frac{55,2}{6}$$

$$S_{x2.2} = 9,2$$

Keterangan :

Sx2.2 = Dimensi Berkelanjutan

y = Jumlah Indikator

SX2.2a = Indikator pertama pada dimensi berkelanjutan

SX2.2b = Indikator kedua pada dimensi berkelanjutan

SX2.2c = Indikator ketiga pada dimensi berkelanjutan

SX2.2d = Indikator keempat pada dimensi berkelanjutan

SX2.2e = Indikator kelima pada dimensi berkelanjutan

SX2.2f = Indikator keenam pada dimensi berkelanjutan

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, diperoleh nilai dimensi berkelanjutan sebesar 9,2.

Kemudian, setelah didapatkan nilai dimensi berdampak sebesar 9,2 dan nilai dimensi berkelanjutan sebesar 9,2. Selanjutnya dilakukan perhitungan terhadap kedua nilai tersebut untuk mendapatkan nilai aspek outcome. Berikut penulis sajikan perhitungan aspek outcome berdasarkan rumus, sebagai berikut:

$$S_{x2} = \frac{(50 (S_{x2.1}) + 50(S_{x2.2}))}{100}$$

$$S_{x2} = \frac{50 (9,2) + 50 (9,2)}{100}$$

$$S_{x2} = \frac{460 + 460}{100}$$

$$S_{x2} = \frac{920}{100}$$

$$\mathbf{S_{x2} = 9,2}$$

Keterangan :

Sx2 = Aspek Outcome

Sx2.1 = Dimensi Berdampak

Sx2.2 = Dimensi Berkelanjutan

Setelah dilakukan proses pengolahan data dan didapatkan nilai aspek “Output” dan nilai aspek “Outcome”. Maka langkah selanjutnya, dilakukan perhitungan nilai indeks inovasi pelayanan pembuatan akte kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Sumbawa, dengan konstruksi instrumen sebagaimana tersebut di atas, maka disusun formula atau rumus perhitungan sebagai berikut:

$$i = \frac{(50\% (S_{x1}) + 50\%(S_{x2})) \times 100}{10} \quad i = 10 \left( \frac{1}{2} S_{x1} + \frac{1}{2} S_{x2} \right)$$

atau

$$i = 10 \left( \frac{1}{2} S_{x1} + \frac{1}{2} S_{x2} \right) \quad i = 10 \left( \frac{1}{2} 9 + \frac{1}{2} 9,2 \right)$$

$$i = 10 (4,5 + 4,6)$$

$$i = 10 (9,1)$$

$$\mathbf{i = 91}$$

Keterangan :

i = Indeks Inovasi

Sx1 = Aspek Output

Sx2 = Aspek Outcome

Berdasarkan hasil perhitungan nilai aspek output dan aspek outcome diatas, maka diperoleh hasil perhitungan indeks inovasi pelayanan pembuatan akte kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa sebesar 91 atau 91%. Hasil tersebut, kemudian jika disesuaikan dengan tabel skala indeks persepsi inovasi. Sehingga didapatkan skala indeks inovasi pelayanan pembuatan akte kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa berada pada kategori “Sangat Inovatif” dengan rentang skala persepsi inovasi 82,01 – 91,00. Berikut dibawah ini penulis sajikan tabel skala indeks inovasi, sebagai berikut:

**Tabel 1. Skala Indeks Persepsi Inovasi**

Pilihan Jawaban	Keterangan	Rentang Nilai
1	Inovasi Sangat Buruk	10,00 – 19,00
2	Inovasi Buruk	19,01 – 28,00
3	Sangat Tidak Inovatif	28,01 – 37,00
4	Tidak Inovatif	37,01 – 46,00
5	Kurang Inovatif	46,01 – 55,00
6	Biasa	55,01 – 64,00
7	Cukup Inovatif	64,01 – 73,00
8	Inovatif	73,01 – 82,00
9	Sangat Inovatif	82,01 – 91,00
10	Excellent Inovation	91,01 – 100,00

Sumber: Lembaga Administrasi Negara, 2017.

Hasil indeks persepsi masyarakat terhadap inovasi pelayanan pembuatan akte kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Sumbawa sebesar 91% dengan kategori inovasi “Sangat Inovatif”, berdasarkan rentang skala persepsi inovasi 82,01 – 91,00. Kategori inovasi ini diperoleh berdasarkan hasil pengolahan data atas jawaban responden terhadap inovasi yang dilakukan Dukcapil Sumbawa, berdasarkan dimensi kebaruan, dimensi produktif, dimensi berdampak dan dimensi berkelanjutan. Hasil kuesioner terhadap keempat dimensi tersebut, menunjukkan kategori inovasi “Sangat Inovatif”.

## Pembahasan

Berikut dibawah ini, akan penulis bahas permasing-masing dimensi, untuk mendapatkan gambaran inovasi yang dilakukan oleh Dukcapil Sumbawa.

Pertama, dimensi kebaruan. Berdasarkan Pedoman Umum Administrasi Negara (2015), kebaruan memiliki arti bahwa sebuah produk atau hal belum atau tidak pernah ada dan pernah dilakukan. Sesuatu yang belum pernah ada atau belum pernah dilakukan ini memiliki tujuan sebagai bentuk perubahan. Sejalan dengan itu, pengukuran pada dimensi kebaruan berdasarkan kuesioner pada penelitian ini, berisikan indikator mengenai keunikan atau pelayanan jenis baru, perbaikan layanan, dan ketersediaan teknologi untuk mendukung pelayanan. Jawaban terhadap seluruh indikator tersebut menunjukkan kategori “Sangat Inovatif”.

Inovasi pelayanan pembuatan akte kelahiran yang diterapkan Dukcapil Sumbawa di namakan Dukcapil jango desa, ini merupakan singkatan dari Dukcapil Menjangkau Dokumen Kependudukan sampai ke Desa. Dukcapil Jango Desa diinisiasi sejak tahun 2016. Berupa kegiatan pelayanan lapangan administrasi kependudukan yang lokasinya bertempat di desa. Tujuannya untuk mendekatkan pelayanan ke masyarakat sehingga tidak perlu mengurus dokumen kependudukannya di ibukota kabupaten. Pola inovasi pelayanan pembuatan akte kelahiran seperti ini, seiring dengan hasil penelitian dari penelitian Erin Rahmawati (2017).

Keberadaan inovasi ini terbukti meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dari sebelumnya. Masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang mudah dan

cepat, karena pola pelayanan jemput bola yang diterapkan. Selain itu, inovasi ini juga dibarengi dengan dukungan dari sarana dan prasarana yang memadai. Pola inovasi yang menitikberatkan pada kebaruan cara, dan teknik dalam mencapai tujuan seperti yang diterapkan diatas, berdasarkan buku direktori Lembaga Admnitrasi Negara (2014) dinamakan Inovasi Metode. Inovasi metode merupakan inovasi yang menitikberatkan pada cara baru, teknik atau strategi dalam mencapai tujuan. Pada organisasi sector publik, inovasi metode ini focus pada penyederhanaan, teknik maupun strategi organisasi public dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kedua, dimensi produktif. Pengukuran terhadap dimensi produktif berdasarkan indikator kualitas layanan yang memenuhi kebutuhan dan kualitas petugas dalam menyediakan pelayanan yang cepat, tepat dan benar. Secara garis besar, inovasi pada dimensi ini dinilai berasarkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Keterdukungan pelayanan oleh ketersediaan teknologi informasi menambah baik kualitas layanan diberikan oleh petugas. Untuk terus meningkatkan kualitas petugas pelayanan, setiap tahun dilakukan bimbingan teknis peningkatan kompetensi bagi seluruh ASN di Dinas Dukcapil. Bimtek umum diselenggarakan secara mandiri oleh kantor dan bimtek berdasarkan bidang diselenggarakan oleh Dukcapil Provinsi NTB & Ditjen Dukcapil Kemendagri RI. Materi bimtek mengenai tata cara dan persyaratan administratif bagi masing-masing layanan adminduk serta updating Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) terbaru. Hal tersebut sangat penting karena layanan adminduk berbasis digital. Kemampuan penguasaan teknologi merupakan keniscayaan bagi ASN Dinas Dukcapil.

Keberadaan Bimtek ini telah mampu meningkatkan profesionalisme dan kualitas kerja petugas. Sehingga pelayanan yang diterima oleh masyarakat berdasarkan pantauan penulis terlaksana dengan cepat, tepat dan benar. Strategi pemaksimal inovasi dengan melakukan penekanan pada peningkatan kualitas SDM, agar tercipta pelayanan yang maksimal dinamakan *workforce*. Menurut Malcom Baldrige National Quality Award didalam PIPEL (2017). Kriteria ini menekankan pentingnya pengelolaan SDM yang efektif sebagai upaya meningkatkan atau mempertahankan institusi yang berkinerja tinggi melalui pengembangan pegawai.

Pola inovasi dengan system jemput bola dan pemanfaatan teknologi (sarana dan prasarana) yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa, terbukti dapat meningkatkan kinerja dinas dan meningkatkan kriteria inovasi. Hal ini sejalan dengan yang disampaikan oleh Suprianto, dkk (2020) bahwa banyak hal yang sebenarnya bias dilakukan untuk meningkatkan inovasi, misalnya dengan cara turun langsung ke masyarakat atau melalui inovasi yang menggunakan teknologi.

Ketiga, dimensi berdampak. Inovasi pada dimensi ini dinilai berdasarkan kemampuan inovasi dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi dalam pembuatan akte kelahiran, serta ketersediaan pelayanan yang terpusat. Terkait hal tersebut, sebelum diterapkannya inovasi Dukcapil Jango Desa. Masih ditemukan berbagai permasalahan dalam pelayanan, seperti pelayanan memakan jangka waktu yang lama, kalkulasi pelayanan yang mahal, keberadaan calo, masyarakat yang enggan membuat akte kelahiran, dan lain sebagainya.



Berdasarkan hasil evaluasi, kehadiran inovasi ini dapat meningkatkan persentase pengurusan akte kelahiran oleh masyarakat. Ditahun 2016 yaitu tahun pertama inovasi, tingkat pengurusan akte kelahiran sebesar 64,16%, tahun 2017 sebesar 78,25%, tahun 2018 sebesar 84,46%, tahun 2019 sebesar 88,89% dan ditahun 2020 sebesar 90,83%. Peningkatan persentase ini menunjukkan bahwa inovasi yang diterapkan merupakan problem solved yang tepat bagi permasalahan yang dihadapi. Kemudian, rendahnya kesadaran masyarakat dalam pengurusan akte kelahiran merupakan implikasi dari jauhnya lokasi ibukota Sumbawa untuk sekedar mengurus akte kelahiran. Tidak hanya itu, hal ini tentu mengundang masalah lain seperti dibutuhkannya biaya yang tidak sedikit (akomodasi, dll), memakan banyak waktu, dan proses yang berbelit. Permasalahan yang timbul tersebut telah teratasi dengan baik, Dukcapil Jango Desa memusatkan pelayanan dimasing-masing kecamatan atau desa dengan pola desentralisasi pelayanan. Tujuannya untuk mempermudah para penerima layanan. Sehingga permasalahan-permasalahan yang mereka hadapi sebelumnya tidak lagi timbul. Terlebih Mulai tahun 2021, Dukcapil Jango Desa melakukan cetak di tempat untuk semua jenis dokumen kependudukan. Sehingga masyarakat tidak lagi menunggu sehari-hari untuk mendapatkan dokumen kependudukannya. Setelah sebelumnya di tahun 2016-2020, Dukcapil Jango Desa hanya menerima berkas permohonan saja. Sedangkan penyelesaian dokumen kependudukan dilakukan di kantor.

Keempat, dimensi berkelanjutan. Inovasi pada dimensi ini dinilai berdasarkan konsistensi pelayanan, peningkatan pelayanan dan keterlibatan pihak lain. Jika dilihat dari distribusi jawaban responden dan berdasarkan penjelasan pada beberapa paragraph sebelumnya. Maka dapat ditemukan, bahwa pelayanan yang dilakukan oleh Dukcapil sangat konsisten, bahkan dilakukan perbaikan kualitas pelayanan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis data penelitian, diperoleh nilai dari masing-masing dimensi. Dimensi kebaruan memperoleh nilai inovasi 9, dimensi produktif memperoleh nilai 9,2, dimensi berdampak memperoleh nilai 9,2 dan dimensi berkelanjutan memperoleh nilai 9,2. Kemudian dari hasil formulasi dari semua dimensi tersebut, diperoleh nilai inovasi pelayanan pembuatan akte kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa yaitu 9,1 atau 91% dengan kategori “Sangat Inovatif”.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Asep. 2017. Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. *Skripsi*.
- Dwiyanto, A. 2006. *Reformasi birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan, Universitas Gajah Mada.
- Muliati, S. 2015. Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pangkep. *Skripsi*.

- Suprianto, *et al.* 2020. Innovation Study in Improving Quality of Planning dan Budgeting Governance. Journal: *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*. Volume 7, Issue 1.
- Suprihartini, A, *et al.* 2017. *Panduan Pengukuran Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik*. Pusat Inovasi Pelayanan Publik – LAN.
- Pusat Inovasi Pelayanan Publik - Lembaga Administrasi Negara (LAN). 2014. *Direktori Inovasi Administrasi Negara*. Jakarta: Pusat Inovasi Pelayanan Publik.
- Lembaga Administrasi Negara. 2015. *Pedoman Umum Administrasi Negara*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.