

Public Service Innovation In Population Administration Services

Oleh :

Vira Yulia Adryani¹⁾

¹⁾Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Wiraraja Madura

E-mail : yuliaadryani13@gmail.com

Abstract

The government always makes efforts to improve the quality of service continuously and sustainably. Public service innovation is carried out to improve the quality of public services, especially in the provision of population services. One of them is the ADM machine (Independent Dukcapil Pavilion) to assist the community in printing population documents. This research aims to determine innovation in population document management services as an improvement in service quality in Sumenep Regency at the Population and Civil Registration Service. This research was conducted using qualitative descriptive research methods. The research focus refers to the characteristics of innovation including: relative advantage, compatibility, complexity, triability and observability. The research results show that the ADM machine is a form of public service innovation that has its own advantages and characteristics, while of course there are still some shortcomings. This study recommends the need for an evaluation of the ADM machine to improve service to the community.

Keywords: *Public Service, Innovation, Service Quality, Population Services*

Abstrak

Pemerintah senantiasa melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara terus menerus dan berkelanjutan. Inovasi pelayanan publik dilakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik terutama dalam pemberian layanan kependudukan. Salah satunya dengan mesin ADM (Anjungan Dukcapil Mandiri) untuk membantu masyarakat dalam hal pencetakan dokumen kependudukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui inovasi pelayanan kepengurusan dokumen kependudukan sebagai peningkatan kualitas pelayanan di Kabupaten Sumenep di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Fokus penelitian mengacu pada karakteristik inovasi meliputi: keunggulan relatif (*relative advantage*), kesesuaian (*compatibility*), kerumitan (*complexity*), kemampuan dilakukan percobaan (*triability*), dan dapat diamati (*observability*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa mesin ADM merupakan bentuk inovasi pelayanan publik yang memiliki kelebihan dan ciri khas tersendiri, disamping tentunya masih dijumpai beberapa kekurangan. Penelitian ini merekomendasikan perlu adanya evaluasi terhadap mesin ADM untuk peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Inovasi, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Kependudukan

1. PENDAHULUAN

Pada konteks pelayanan publik, inovasi merupakan hasil atau tindak lanjut dari proses evaluasi dan perbaikan atas keluhan, pengaduan, dan masukan dari masyarakat selaku pengguna layanan. Artinya partisipasi masyarakat sangat berdampak terhadap potensi inovasi yang dilakukan oleh penyelenggara layanan. Semakin masyarakat proaktif peduli terhadap perbaikan pelayanan publik, semakin besar potensi penyelenggara layanan melakukan inovasi atas layanannya (Achmadi, 2021). Suatu inovasi dapat disebut berhasil apabila produk, layanan, proses, dan juga metode pelayanan dikreasikan

dan diimplementasikan sehingga akan menghasilkan beberapa perubahan nyata dalam hal efektivitas dan efisiensi kualitas pelayanan. Inovasi dalam hal pelayanan publik bisa dicontohkan pada

administrasi kependudukan, yang mana administrasi kependudukan salah satu bidang yang bisa dikatakan selalu banyak mengeluarkan inovasi (Riadi, 2020).

Inovasi dilakukan untuk mempermudah masyarakat yang memiliki tempat tinggal jauh atau antar pulau agar tidak sia-sia dalam melakukan pelayanan. Terkadang masyarakat yang memiliki lokasi jauh dari kantor pelayanan administrasi akan mengeluh jika meminta pelayanan tetapi masih ditunda di hari-hari berikutnya (Husni, 2021). Maka dari itu, harus memiliki inisiatif jika itu menggunakan mesin ataupun metode lain untuk bisa di tempatkan di lokasi tertentu.

Memberi sebuah pelayanan ialah tugas

dari pemerintah guna memenuhi kepentingan masyarakat dikarenakan pemerintah bukan hanya dilayani oleh rakyat, akan tetapi pemerintah adalah pelayan rakyat. Pelayanan yang biasa diinginkan oleh semua masyarakat adalah pelayanan yang tidak berbelit-belit, dan cepat. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, menyebutkan 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. Berbicara mengenai pelayanan publik, pemerintah memang mempunyai peran dan juga tugas yang sangat penting di dalam memberikan dan menyediakan suatu pelayananyang prima kepada masyarakat.

Maka dari itu, rangka dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat, pemerintah tergerak untuk mengubah pelayanan menjadi optimal dan cepat dengan menggunakan terobosan inovasi baru yang dikeluarkan. Hal tersebut di lakukan agar tidak ada lagi keluhan yang dirasakan masyarakat akan pelayanan yang kurang optimal. Dari keluhan tersebut, muncul bentuk pengaduan dari masyarakat yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung, seperti melalui media massa yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik. Salah satu kebijakan pemerintah yang menggunakan kemajuan teknologi di bidang

pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, dan juga agar tidak ada lagi beberapa keluhan dan pengaduan masyarakat terkait dengan pelayanan terutama dalam hal peningkatan kualitas pelayanan, maka solusi yang dilakukan Dirjen Dukcapil Kementerian Dalam Negeri melakukan pengadaan inovasi produk yaitu mesin ADM (Anjungan Dukcapil Mandiri).

Mesin ADM (Anjungan Dukcapil Mandiri) adalah sebuah terobosan baru yang diberikan oleh pemerintah dengan berbentuk seperti mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Mesin ADM dapat memangkas waktu berbagai pengurusan administrasi kependudukan, selain itu mesin tersebut juga dapat mencetak berbagai dokumen kependudukan dan pencatatan sipil seperti Akta Kematian, Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, KTP elektronik, dan Kartu Identitas Anak (KIA). Berdasarkan data jumlah penduduk di Sumenep sebanyak 1.135.441 jiwa, yang sudah memiliki KTP mencapai 1.064.534 orang. Masih tersisa 70.907 warga yang belum memiliki KTP, ini merupakan akumulasi data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sumenep selama 2022. Banyak faktor yang menyebabkan banyaknya penduduk Sumenep belum memiliki KTP, salah satunya ada warga yang berada di luar daerah maupun luar negeri, faktor usia dan orang dengan gangguan jiwa (ODGJ), serta kurangnya kesadaran masyarakat (Kompas.com, 2023).

Hadirnya inovasi mesin ADM ini merupakan kabar baik bagi pelayanan publik di bidang kependudukan yang selama ini dikenal sangat rumit. Terdapat sebuah kesuksesan dari

adanya inovasi sebagai upaya peningkatan kualitas yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil membuat masyarakat benar-benar terbantu dengan cara tersebut. Walaupun sebelumnya akses pelayanan kependudukan bisa langsung dilayani oleh pemerintah Kecamatan sesuai dengan domisili masyarakat terlebih bagi masyarakat kepulauan yang jauh dari akses. Maka dari itu, dengan tambahan inovasi mesin ADM (Anjungan Dukcapil Mandiri) dapat mempermudah pelayanan yang dilakukan oleh masyarakat (Jatimpos.Co,2022).

Berdasarkan pada hasil observasi awal yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa masih terdapat permasalahan dimana ada upaya yang dilakukan yaitu berupa inovasi tetapi pengguna mesin ADM hanya ada beberapa orang saja dan tidak mengalami peningkatan penggunaannya karena selama ini yang ada di kepala masyarakat adalah sistem pelayanan manual padahal dengan ADM diharapkan masyarakat bisa terbantu karena ini adalah upaya pemerintah untuk meningkatkan sebuah kualitas pelayanan, khususnya mesin ADM yang merupakan solusi untuk masyarakat kepulauan. Tidak hanya itu, di Kabupaten Sumenep yang penduduknya cukup banyak ternyata mesin ADM ini hanya terdapat di dua tempat serta letak penempatan mesin tersebut tidak ditempatkan yang dimana semua orang bisa menggunakannya, seperti saat ini hanya diletakkan di Rumah Sakit.

Berdasarkan penjelasan diatas, peneliti tertarik untuk mengkaji dan melakukan penelitian mengenai Inovasi Pelayanan Kepengurusan

Dokumen Kependudukan Sebagai Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Kabupaten Sumenep.

2. TINJAUAN TEORITIS

2.1 Pelayanan Publik

Menurut Agung Kurniawan dalam Pasolong (2019:148) 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

Mahmudi dalam Hardiansyah (2018:26-31) pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu pelayanan umum dan pelayanan kebutuhan dasar dimana dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Pelayanan umum, adalah pelayanan yang harus diberikan pemerintah yang terbagi dalam tiga kelompok, yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.

a. Pelayanan Administratif

Pelayanan Administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik. Contohnya adalah pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin mendirikan Bangunan (IMB), Paspur, dan sebagainya.

b. Pelayanan Barang

Pelayanan Barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, dan penyediaan air bersih.

c. Pelayanan Jasa

Pelayanan Jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, drainase, jalan dan trotoar, penanggulangan bencana seperti banjir, gempa, gunung meletus, dan kebakaran, dan pelayanan sosial (asuransi atau jaminan sosial/ *social security*).

2.2 Kualitas Pelayanan

Menurut Rambat dalam Sawir (2020:91) kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh.

Menurut Zeithaml dkk dalam Hardiansyah (2018:46-47) menjelaskan terkait dengan kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu *Tangibles* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

1) *Tangibles* (Berwujud), adalah terdiri atas adanya fasilitas fisik, peralatan, personil, dan

komunikasi. Ada beberapa indikator yang dibutuhkan yakni; a) Penampilan petugas atau aparatur dalam melayani pelanggan, b) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan, c) Kemudahan dalam proses pelayanan, d) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan, e) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan f) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

2) *Reliability* (Kehandalan), adalah adanya kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Ada beberapa indikator yang dibutuhkan yakni; a) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, b) Memiliki standar pelayanan yang jelas, c) Kemampuan petugas atau aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, dan d) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

3) *Responsiveness* (Ketanggapan), adalah keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Ada beberapa indikator yang dibutuhkan yakni; a) Merespon setiap pelanggan atau pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, b) Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, c) Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan tepat, d) Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cermat, e) Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan f) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

4) *Assurance* (Jaminan), adalah mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dapat dipercaya yang dimiliki staf, bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan. Ada beberapa indikator yang dibutuhkan yakni; a) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, b) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, c) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, dan d) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

5) *Empathy* (Empati), adalah kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Ada beberapa indikator yang dibutuhkan yakni; a) Mendahulukan kepentingan pemohon atau pelanggan, b) Petugas melayani dengan sikap ramah, c) Petugas melayani dengan sikap sopan santun, d) Petugas melayani dengan tindak diskriminatif (membeda-bedakan), dan e) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

2.3 Inovasi Pelayanan Publik

Menurut Sipahutar (2021:81) inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi maupun modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Inovasi bisa dikatakan sebagai gagasan ataupun barang atau hal yang baru belum ada ataupun yang sudah ada tetapi belum diketahui oleh pengadopsi.

Menurut Basuki (2019:179) cepat atau lambat penerimaan inovasi oleh masyarakat sangat

tergantung pada karakteristik inovasi itu sendiri. Karakteristik inovasi yang mempengaruhi cepat lambat penerimaan informasi, sebagai berikut:

- 1) Keunggulan Relatif (*Relative Advantage*). Keunggulan relatif yaitu bahwa inovasi harus memiliki nilai lebih dari penyelenggaraan pelayanan publik sebelumnya. Ditegaskan, harus selalu ada nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakan dengan model sebelumnya.
- 2) Kesesuaian (*Compatibility*). Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang, dan inovasi yang lama harus menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi baru. Selain itu, juga dimaksudkan agar masyarakat tidak kaget dengan model pelayanan yang baru dan perlu penyesuaian yang diperlukan.
- 3) Kerumitan (*Complexity*). Karena sesuatu inovasi yang baru biasanya memiliki tingkat kerumitan yang lebih tinggi dari sebelumnya maka inovasi yang baru harus mampu menawarkan hal-hal yang lebih baik dari yang sebelumnya.
- 4) Kemampuan dilakukan percobaan (*Triability*). Bahwa inovasi hanya dapat diterima jika telah dilakukan uji publik dan telah dinyatakan memiliki keunggulan yang lebih dari yang sebelumnya, yang juga penting adalah dapat diterima oleh penyedia maupun pengguna pelayanan
- 5) Dapat diamati (*Observability*). Bahwa inovasi harus memberikan kemudahan untuk dapat diamati, baik dari segi cara kerja dan hasilnya

yang terbukti lebih baik dari yang sebelumnya.

2.4 Tingkat Kesiapan Inovasi (KATSINOV)

Menurut Kemenristekdikti (2018)

melalui buku petunjuk katinov meter dijelaskan bahwa

Tingkat Kesiapan Inovasi (KATSINOV) adalah sebuah alat ukur yang digunakan untuk mengukur tingkat kesiapan atau kematangan inovasi yang dilakukan sebuah perusahaan atau proyek maupun program kegiatan.

Sebuah alat ukur yang dimaksud pada pernyataan diatas jika dilihat menurut (Peraturan Menteri Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2019 Tentang Pengukuran Dan Penetapan Tingkat Kesiapan Inovasi, 2019) mengatakan bahwa alat ukur tersebut terdiri dari 7 aspek kunci yang dipertimbangkan dalam KATSINOV yakni meliputi:

1. Teknologi yakni proses dimana manusia memodifikasi sumber daya alam untuk memenuhi kebutuhan dan juga keinginan mereka. Pada aspek teknologi mencakup tahapan penelitian (*research*), pengembangan (*development*), rekayasa dan operasi (*engineering and operation*), introduksi teknologi yang dikembangkan ke pasar, tahap layanan teknologi, dan inovasi ulang atau pengembangan teknologi baru.
2. Pasar yakni pemasaran memiliki tanggung jawab strategis inti untuk hubungan pemasok dan pelanggan. Pada aspek pasar mencakup identifikasi kebutuhan pasar, penetapan target pasar, identifikasi kebutuhan khusus pelanggan, positioning produk di pasar, diferensiasi produk

di pasar, serta review dan ekspansi pasar.

3. Organisasi yakni memberikan ukuran yang sistematis dan juga konsisten dari kematangan organisasi suatu perusahaan yang dibutuhkan untuk mengembangkan teknologi pada tingkat kematangan teknologi yang diperlukan. Pada

aspek organisasi mencakup identifikasi arah organisasi, penetapan arah organisasi, formalisasi organisasi, pengembangan dan penguatan kolaborasi dengan mitra, dukungan organisasi dan jejaring dalam menetapkan *exit strategy*.

4. Kemitraan yakni bentuk kerjasama yang saling menguntungkan atau saling menanggung kerugian dari bisnis. Pada aspek kemitraan mencakup tentang identifikasi mitra, seleksi mitra, formalisasi kemitraan, kerjasama dalam jejaring, optimalisasi kerjasama dalam jejaring, serta evaluasi kemitraan yang telah berjalan dan pencarian mitra baru.
5. Risiko yakni cara menilai dan mengatasi risiko harus ditekankan pada daftar perencanaan teknik dalam rangka mengelola kegiatan inovasi. Pada aspek risiko mencakup tentang identifikasi risiko teknik pada level Katsinov 1 sampai dengan Katsinov 3, identifikasi risiko khususnya indikator finansial pada level Katsinov 4 dan Katsinov 5, serta kajian risiko terhadap keputusan inovasi ulang atau pengembangan teknologi baru.
6. Manufaktur yakni proses dimana manusia memproduksi produk/jasa dengan mutu sesuai standar dan jumlah sesuai rencana untuk memenuhi permintaan pasar. Pada aspek manufaktur mencakup tentang solusi material, pengembangan teknologi produksi, kerekayasaan dan uji produksi, produksi skala penuh, manajemen produksi yang baik, serta inovasi produksi atau pengembangan teknologi produksi baru.

7. Investasi yakni aspek penting bagi keberhasilan membawa hasil invensi (penciptaan atau perancangan sesuatu yang sebelumnya tidak ada) menjadi produk inovasi yang diterima pasar. Pada prinsipnya, aspek investasi akan terkait dengan model bisnis, dikarenakan model bisnis menggambarkan dasar pemikiran tentang bagaimana menciptakan nilai bagi perusahaan, pelanggan, dan masyarakat.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan fokus penelitian mengacu pada karakteristik inovasi yang mempengaruhi cepat lambat penerimaan informasi. Pelaksanaan penelitian dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten



Sumenep. Data yang digunakan adalah data primer yang dihasilkan dari wawancara dengan Sekretaris Dispendukcapil, Kasi Kerja Sama dan Inovasi Pelayanan, dan tiga masyarakat serta data sekunder yang dihasilkan dari kepustakaan dan dokumentasi menggunakan *handphone*. Teknik pengumpulan data yang ditetapkan oleh Sugiyono (2022:224) dengan menggunakan tiga teknik pengumpulan data, yakni Observasi dengan menggunakan

observasi terus terang atau tersamar, Wawancara dengan menggunakan wawancara terstruktur, serta Dokumentasi. Teknik analisis data yang ditetapkan oleh Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2022:247) terdiri dari empat aktivitas yakni *Data Collection* (Pengumpulan Data), *Data Reduction* (Reduksi Data), *Data Display* (Penyajian Data), *Conclusion Drawing/Verification* (Kesimpulan).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Keunggulan Relatif (*Relative Advantage*)

Kelebihan mesin ADM bisa mencetak atau print out secara langsung, masyarakat juga bisa

menggunakan kapan pun dia membutuhkan. Perbedaan fitur pelayanan lama dan baru. Perbedaan pelayanan lama terletak pada pendaftaran yang



dilakukan secara manual oleh masyarakat kepada petugas sedangkan pelayanan baru seperti mesin ADM diharuskan melalukan tahap pendaftaran online terlebih dahulu di SIMPONI agar nantinya pemohon mendapatkan pin dan QR Code untuk bisa menggunakan mesin ADM. Saat ini juga terdapat penambahan fitur dengan menggunakan IKD (Identitas Kependudukan Digital) yang nantinya ini bisa digunakan dengan mesin ADM dan masyarakat tidak perlu lagi menunggu pin dan QR Code,

sebagaimana gambar berikut:

Gambar 1. Pelayanan SIMPONI (Sistem PendaftaranOnline)

Sumber: Data Dispendukcapil,2020

4.2 Kesesuaian (*Compatibility*)

Penyesuaian khusus mesin ADM dilihat dari cara pelayanan lama yang harus mendaftar terlebih dahulu secara manual seperti kepada petugas, tetapi jika pelayanan melalui mesin ADM masyarakat harus daftar terlebih dahulu pada SIMPONI. Macam-macam pelayanan mesin ADM yang tersedia sama dengan pelayanan manual yakni terdapat pelayanan KTP, KIA, dan dokumen kependudukan lainnya. Selama mesin ADM berjalan sekitar 2 tahun ternyata Dispendukcapil tidak melakukan sebuah bentuk evaluasi dari segi target capaian dan standart target waktu untuk menjumlahkan masyarakat yang menggunakan mesin ADM. Bentuk pengenalan inovasi mesin ADM terhadap masyarakat nyatanya belum merata, dikarenakan Dispendukcapil dalam melakukan sosialisasi terkait mesin ADM hanya menggunakan media sosial yakni Youtube dan dari sekian banyak penduduk Kabupaten Sumenep ternyata video tersebut mendapat 9 like dan 68x penayangan dengan 1 komentar dalam waktu satu tahun, sebagaimana gambar berikut:

**Gambar 2.
Sosialisasi ADM Menggunakan Media SosialYoutube**

Sumber: Data Observasi Peneliti,2023

4.3 Kerumitan (*Complexity*)

Tingkat kerumitan dalam penggunaan mesin ADM juga dapat dilihat ketika masyarakat tersebut tidak paham atau gaptek. Tidak hanya pada masyarakat, kerumitan juga bisa ditemukan pada masing-masing titik lokasi penempatan mesin ADM, dimana permasalahan pengadaan listrik menjadi permasalahan krusial karena memberikan tegangan listrik yang besar mengakibatkan aliran listrik untuk mesin ADM sementara mati dan memiliki kendala pada jaringan yang tidak terkoneksi. Permasalahan lainnya juga muncul di beberapa faktor dari mesin misalnya tinta yang habis, serta permasalahan bahan penunjang lainnya. Semua permasalahan diatas tidak bisa diatasi saat ini juga dikarenakan Dispendukcapil memiliki keterbatasan hanya mempunyai 1 orang tenaga teknis.

4.4 Kemampuan dilakukan percobaan (*Triability*)

Uji percobaan dilakukan dengan memeriksa terkait pengoperasian mesin ADM dari segi listrik dan juga jaringan di masing-masing lokasi. Jika listrik dan jaringan bermasalah maka akan berdampak kepada mesin ADM. Selain itu percobaan dilakukan untuk melihat hasil dari cetak dokumen kependudukan yang dimana telah menunjukkan bahwa hasilnya sangat memuaskan. Hal tersebut dapat dilihat dari segi kejernihan dan kejelasan tulisan, serta kualitas dokumen. Setelah dilakukan uji percobaan maka muncul keunggulan dari mesin ADM dimana mesin ADM sangat membantu masyarakat, dalam hal penggunaan yang mudah hanya menunggu password dan QR Code dikirim dari SIAK pusat dan nanti masuk ke

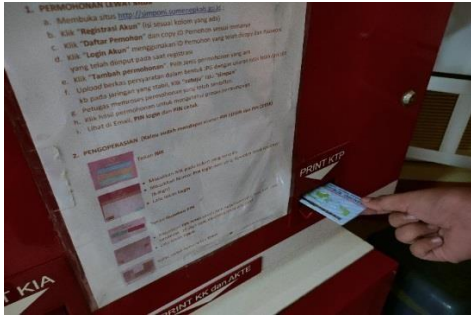
email pemohon. Mesin ADM ini bisa mencetak KTP, KIA, dan dokumen kependudukan lainnya dengan sekali print out. Uji percobaan dilakukan pada saat launching mesin ADM di kantor Kecamatan Kalianget pada tanggal 17 November

2021 disaksikan oleh Bupati dengan dihadiri tokoh masyarakat dan ormas, sebagaimana gambar berikut:



Gambar 3.
**Uji Coba Pada Saat Launching Mesin
ADM**

Sumber: Data Observasi Peneliti,2023



Gambar 4.
Hasil Pencetakan KTP

Sumber: Data Observasi Peneliti,2023

4.5 Dapat Diamati (*Observability*)

Terkait dengan cara kerja mesin ADM yang sudah bisa dilihat langsung pada youtube Duspendukcapil Kabupaten Sumenep. Khusus untuk pemasangan petunjuk mesin ADM, Duspendukcapil sudah membuat *banner* di RSUD Sumenep ditempatkan dekat pintu masuk gedung poli terpadu berdekatan langsung dengan mesin ADM sedangkan untuk RSI Kalianget tidak dipasangkan *banner* hanya menggunakan kertas laminating berisi petunjuk penggunaan mesin ADM dan langsung ditempelkan dibawah layar mesin ADM, sebagaimana gambar berikut:



Gambar 5.
**Banner Langkah-Langkah Mesin ADM
diRSUD Moh. H. Anwar Sumenep**

Sumber: Data Observasi Peneliti,2022



Gambar 6.
**Langkah-Langkah Mesin ADM di
RSIKalianget**

Sumber: Data Observasi Peneliti,2022

4.6 Tingkat Kesiapan Inovasi (KATSINOV)

Berdasarkan temuan di lapangan dan pembahasan yang dianalisa secara matang dari beberapa teori dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan kepengurusan dokumen kependudukan di Kabupaten Sumenep ini belum berjalan dengan baik, karena tidak memenuhi 7 aspek kunci yang dipertimbangkan dalam KATSINOV yang disesuaikan dalam Peraturan Menteri Riset,

Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2019 Tentang pengukuran Dan Penetapan Tingkat Kesiapan Inovasi, diantaranya yaitu:

1. Teknologi, terkait dengan mesin ADM dikatakan tidak ada kesiapan dalam hal peralatan penunjang seperti tinta karena persediaan tinta yang sulit didapatkan dan juga terkait dengan masalah pada listrik dan jaringan.
2. Pasar, terkait dengan belum ada evaluasi jumlah pengguna, tidak ada evaluasi dari departemen atau organisasi yang menjadi lokasi ADM, dan penempatan mesin ADM yang dirasa kurang mendukung dan tidak banyak masyarakat yang menggunakan. Seharusnya mesin tersebut ditempatkan di lokasi yang banyak terdapat masyarakat memerlukannya.
3. Organisasi, terkait dengan sosialisasi terbatas hanya melalui media sosial youtube sehingga sosialisasi tidak maksimal atau belum optimal.
4. Kemitraan, terkait dengan belum pernah ada kegiatan evaluasi bersama mengenai lokasi penempatan mesin ADM. Ternyata fakta dilapangan ditemukan bahwa terdapat permasalahan yang terjadi pada listrik dan jaringan, seperti halnya tempat yang kurang mendukung dengan listrik yang memiliki energi atau watt besar serta jaringan yang harus memadai dan tersedia.
5. Risiko, terkait dengan tenaga teknis yang kurang karena pada saat terjadi kendala seperti pada mesin, jaringan, dan lain-lain pada beberapa kecamatan atau tempat lainnya tidak bisa langsung segera diatasi dan diselesaikan.

6. Manufaktur, terkait dengan standar kelayakan mesin ADM yang masih belum praktis dibandingkan pelayanan manual.
7. Investasi, terkait dengan penciptaan atau perancangan produk inovasi yang dapat diterima namun masih belum masuk kepada investasi penggunaan mesin ADM dikarenakan tingkat pengguna belum terukur atau belum ada evaluasi. Terdapat indikasi penurunan penggunaan mesin ADM yang mengakibatkan belum termasuk inovasi yang mengarah kepada invensi. Data menunjukkan 2 tahun terakhir penggunaannya semakin menurun dengan total adalah 31.

5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Inovasi mesin ADM nyatanya sampai saat ini masih dikatakan belum optimal atau belum berjalan dengan baik dan banyak masyarakat Kabupaten Sumenep belum mengenal lebih dekat adanya mesin tersebut. Terdapat banyak kekurangan pada mesin maupun lemahnya tindak lanjut dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep terhadap mesin ADM. Dilihat pada kesimpulan dari lima fokus yang dapat diambil sebagai berikut :

- a) Keunggulan relatif (*Relative advantage*): Masyarakat bisa menggunakan kapanpun, Bisa mencetak atau print out secara langsung, dan Perbedaan fitur pelayanan lama terletak pada pendaftaran secara manual sedangkan

- pelayanan baru diharuskan melakukan pendaftaran online terlebih dahulu di SIMPONI.
- b) *Kesesuaian (Compatibility)*: Disdukcapil hanya membuat sosialisasi melalui media sosial youtube, Cara pelayanan lama harus mendaftar terlebih dahulu secara manual seperti kepada petugas, tetapi jika pelayanan melalui mesin ADM masyarakat harus daftar terlebih dahulu pada SIMPONI, Macam-macam pelayanan mesin ADM sama dengan pelayanan manual. Semisal contohnya untuk KTP, KIA, dan dokumen kependudukan lainnya.
- c) *Kerumitan (Complexity)*: Tingkat kerumitan dalam penggunaan mesin ADM ketika masyarakat tersebut tidak paham atau gaptek, Permasalahan pengadaan listrik menjadi permasalahan krusial karena memberikan tegangan listrik yang besar mengakibatkan aliran listrik untuk mesin ADM sementara mati dan memiliki kendala pada jaringan yang tidak terkoneksi, Keterbatasan tenaga teknis hanya ada 1 orang di Dispendukcapil, Beberapa faktor dari peralatan mesin, misalnya tinta yang habis, serta permasalahan bahan penunjang lainnya.
- d) *Kemampuan dilakukan percobaan (Triability)*: Uji percobaan ini juga dilakukan pada saat launching mesin ADM di kantor Kecamatan Kalianget pada tanggal 17 November 2021 disaksikan oleh Bupati dengan dihadiri tokoh masyarakat dan ormas, Keunggulan mesin ADM setelah dilakukan uji percobaan yakni mesin ADM sangat membantu masyarakat, dalam hal penggunaan yang mudah hanya

menunggu password dan QR Code dikirim dari SIAK pusat dan nanti masuk ke email pemohon. Mesin ADM ini bisa mencetak KTP, KIA, dan dokumen kependudukan lainnya dengan sekali print out, Hasil dari cetak dokumen kependudukan yang menunjukkan bahwa hasilnya sangat memuaskan. Hal tersebut dapat dilihat dari segi kejernihan tulisan, jelas, dan juga kualitas yang bagus, Penentuan lokasi strategis dilihat dari listrik dan jaringan yang memadai. Akan tetapi saat ini pada masing-masing lokasi penempatan mesin ADM untuk aliran listrik dan juga jaringan masih bermasalah. Masalah tersebut didapat dari bukti dilapangan, bahwa RSI Kalianget saat ini listrik untuk mesin ADM dicabut dikarenakan memakan energi/watt besar dan hal yang ditakutkan akan mengganggu fasilitas lainnya selanjutnya untuk RSUD Sumenep sesuai bukti dilapangan bahwa mengenai jaringan yang tidak stabil atau tidak terkoneksi.

- e) *Dapat diamati (Observability)*: Cara kerja mesin ADM sudah terdapat pada youtube Dispendukcapil Kabupaten Sumenep, Khusus RSUD Sumenep dipasangkan banner berisi petunjuk penggunaan ADM di dekat pintu masuk gedung poli terpadu berdekatan langsung dengan mesin ADM dan untuk RSI Kalianget tidak dipasangkan banner, hanya menggunakan kertas laminating berisi petunjuk penggunaan mesin ADM dan langsung ditempelkan dibawah layar mesin ADM.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti, maka peneliti memberikan

beberapa saran sebagai berikut :

- a) Perlu adanya sosialisasi dari Dispendukcapil agar masyarakat paham dan mengenali mesin ADM misalnya dengan dilakukan sosialisasi merata melalui tiap-tiap kecamatan, kegiatan lainnya, ataupun dengan cara yang berbeda seperti media sosial Tiktok yang membuat orang tertarik.
- b) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep wajib melakukan evaluasi minimal 6 bulan atau 1 tahun sekali.
- c) Perlu membangun komunikasi bersama antara pihak Dispendukcapil dengan pihak RSI Kalianget dan juga RSUD Sumenep seperti membahas terkait jaringan dan listrik yang memadai agar mesin ADM bisa 24 jam tetap hidup.
- d) Perlu adanya tambahan tenaga teknisi di kantor Dispendukcapil agar ketika ada permasalahan dari peralatan dan lain-lain, maka bisa di tindaklanjuti saat itu juga
- e) Harus selalu melihat kerja mesin ADM terkait dengan peralatan mesin agar dapat mendukung proses penggunaan ADM, misalnya tinta yang habis, serta permasalahan bahan penunjang lainnya
- f) Perlu menyiapkan satu orang pendamping untuk tiap-tiap lokasi ADM yang paham akan penggunaan mesin ADM, hal tersebut bisa saja memudahkan bagi masyarakat yang gaptek dengan cara mendampingi masyarakat yang ingin melakukan pencetakan.
- g) Standar kelayakan perlu ditingkatkan, misalnya dengan cara melakukan pemeriksaan serta

perawatan alat secara rutin pada mesin ADM.

- h) Perlu adanya evaluasi bersama seperti evaluasi terkait pemilihan tempat strategis untuk mesin ADM agar banyak masyarakat yang menggunakan dan mesin tersebut berfungsi sebagaimana mestinya.

DAFTAR PUSTAKA

- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 2 (2021).
- Achmadi, M. (2021). *Inovasi Pelayanan Publik di Era Digital*. Selasa, 21/12/2021.
<https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal-inovasi-pelayanan-publik-di-era-digital>
- Basuki, J. (2019). *Administrasi Publik Telaah Teoritis dan Empiris*. Rajawali Pres.
- Hardiansyah. (2018a). *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya)* (Revisi). Gava Media.
- Hardiansyah. (2018b). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Gava Media.
- Husni Mubaroq, N. J. L. F. (2021). INOVASI QR CODE PADA PENCETAKAN DOKUMEN DATA PENDUDUK SEBAGAI WUJUD PENERAPAN ASAS PENYELENGGARAAN PEMERINTAHAN (STUDI KASUS: CETAK DOKUMEN MANDIRI DI KOTA PROBOLINGGO). *Ilmu Pemerintahan Widya Praja*, 47(2), 209–220.
<https://doi.org/10.33701/jipwp.v47i2.2225>
- Jatimpos.Co. (2022). *Berkat Kinerja Bupati Fauzi, Masyarakat Akhirnya Mudah Mengurus Administrasi Kependudukan*. 11 Maret 2022.
<https://jatimpos.co/jatim/pantura/7983-berkat-kinerja-bupati-fauzi-masyarakat-akhirnya-mudah-mengurus-administrasi-kependudukan>

Peraturan Menteri Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2019 Tentang Pengukuran Dan Penetapan Tingkat Kesiapan Inovasi, (2019).

Kemenristekdikti. (2018). *Buku Petunjuk KatsinovMeter Tingkat Kesiapan Inovasi*.

Kompas.com. (2023). *70.907 Warga Sumenep Belum Punya E-KTP, Disdukcapil Sebut Kesadaran Masyarakat Kurang*. 23 Januari 2023.
<https://surabaya.kompas.com/read/2023/01/23/153620478/70907-warga-sumenep-belum-punya-e-ktp-disdukcapil-sebut-kesadaran>

Pasolong, H. (2019). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.

Riadi, M. (2020). *Inovasi (Pengertian, Ciri, Jenis, Komponen dan Proses)*. Juli 04, 2020.
<https://www.kajianpustaka.com/2020/07/inovasi-pengertian-ciri-jenis-komponen-dan-proses.html>

Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik*.