

Inovasi Pemerintah Daerah Dalam Penyelenggaraan Layanan Dasar Akte Kelahiran

Indra Kertati

kertati@yahoo.com

Abstract

Local governments have implemented innovations. Innovation is still fragmented on activities undertaken by some regional devices. The overall innovation of the region has not been integrated into medium-term planning that will trigger the achievement of regional development goals. Nevertheless innovation has been able to create public confidence in the government. Innovation can be done is innovation on basic services such as birth certificate fulfillment service for infant born or 0-18 years old. Some districts have built innovation, and can be replicated. Innovation must consider several things: ideas, human resource capacity, means and prasarna and community support. Keywords: innovation, local government, birth certificate

A. Pendahuluan

Tuntutan akan inovasi pemerintah daerah termuat secara tegas dalam Undang-undang 23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah yaitu pada bab XXI Inovasi Daerah pasal 386-390. Inovasi yang dimaksud adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, yang di pasal 387 dinyatakan bahwa dalam merumuskan kebijakan inovasi, pemerintahan daerah mengacu pada prinsip: peningkatan efisiensi; perbaikan efektivitas; perbaikan kualitas pelayanan; tidak ada konflik kepentingan; berorientasi kepada kepentingan umum; dilakukan secara terbuka; memenuhi nilai-nilai kepatuhan; dan dapat dipertanggungjawabkan hasilnya tidak untuk kepentingan diri sendiri.¹ Tujuan inovasi pemerintah daerah adalah bagaimana mempercepat pencapaian kesejahteraan bagi masyarakat. Salah satu upaya pencapaian kesejahteraan tersebut adalah melalui pelayanan publik. Sayangnya kualitas pelayanan publik hingga akhir tahun 2016 masih belum optimal.

Pelayanan publik adalah hak rakyat yang harus dipenuhi. Prinsip pelayanan cepat, transparan, murah dan akuntabel adalah pelayanan yang menjadi impian masyarakat. Sayangnya kebutuhan akan layanan yang ideal belum banyak terwujud. Kualitas pelayanan publik di Indonesia dinyatakan belum optimal, setidaknya ini hasil penilaian Ombudsmen Republik Indonesia (ORI). Penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan di 85 pemerintah kabupaten menunjukkan bahwa sebanyak 29 % atau 25 kabupaten masuk dalam zona merah dengan predikat kepatuhan rendah, 53 % dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang dan 18 % dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi. Pada penilaian tingkat kota di 85 pemerintah kota menunjukkan kondisi yang lebih baik yaitu bahwa sebanyak 15 % atau 8 pemerintah Kota masuk dalam zona merah dengan predikat kepatuhan rendah, 56 % dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang dan 29 % masuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi.²

¹ UU 23 tahun 2014 pasal 386-390.

² Pres realease dari Ombudsmen RI yang termuat dalam

Sebanyak 4.497 produk layanan terdapat beberapa komponen standar pelayanan publik yang paling sering dilanggar, terutama yang berkaitan dengan hak kelompok difabel mendapatkan akses dan fasilitas yang mudah dan layak, serta hak masyarakat memberikan

masukan/pengaduan. Sebanyak 92,12 % atau 4.143 produk layanan di 85 kabupaten belum mampu menyediakan pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus dan 74,66 % atau 3.357 produk layanan tidak menyediakan sarana kebutuhan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ramp, rambatan, kursi roda, jalur pemandu, toilet khusus, ruang menyusui, dan lain-lain). Terdapat 2.791 atau 62,07 % produk layanan yang tidak menyediakan sarana pengukuran kepuasan pelanggan dan sebanyak 57,22 % atau 2.573 produk layanan yang tidak menyediakan informasi prosedur dan tata cara penyampaian pengaduan³.

Kondisi yang tak jauh berbeda adalah kondisi pelayanan pemerintah kota yaitu 89,30 % atau 2537 produk layanan di 55 Pemkot belum mampu menyediakan pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (lansia, ibu hamil, difabel), dan 57,02% atau 1620 produk layanan belum mampu menyediakan sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus. Sebanyak 55,02 % perangkat daerah belum melakukan pengukuran kepuasan pelanggan yang berarti belum melakukan evaluasi atas pelayanan publik yang diberikan kepada warga masyarakat. Terlebih hasil penelitian juga menunjukkan 49,35 % produk layanan tidak menyediakan informasi prosedur

www.ombudsman.go.id/.../laporan-penelitian.html?...penilaian...2016

³ Evaluasi OR, 2016 termuat dalam www.ombudsmen.go.id

dan tata cara penyampaian pengaduan. Artinya hak warga masyarakat untuk menyampaikan keluhan atas pelayanan publik terabaikan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bermaksud memberikan kepastian hukum bagi pihak penyelenggara pelayanan publik maupun masyarakat. Pasal 4 undang-undang tersebut menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan perwujudan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, perwujudan dari sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik, pemenuhan layanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan serta perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik⁴.

Undang-undang pelayanan publik jelas menjamin layanan yang diberikan kepada masyarakat. Masyarakat yang selalu termarginal dalam perolehan pelayanan publik adalah masyarakat rentan yaitu perempuan, naka dan kaum difabel. Layanan akte kelahiran yang ditetapkan targetnya 85 % ternyata belum mampu dipenuhi oleh pemerintah daerah. Rata-rata cakupan layanan akte kelahiran dibawah target nasional. Misalnya kabupaten Brebes baru mencapai 42,32% tahun 2016. Ini tentu masih jauh untuk mencapai di angka 85%. Persoalan yang dihadapi tidak sederhana, dua belah pihak yaitu pemerintah daerah dan masyarakat saling mempengaruhi. Pemerintah daerah yang miskin inovasi, sisi lain masyarakat yang aksesibilitasnya jauh dari pusat layanan

⁴ UU nomor 25 tahun 2009

juga belum menyadari pentingnya dokumen kependudukan. Persoalan inilah yang harus dikupas bagaimana upaya untuk percepatan penyelenggaraan layanan akte kelahiran ini.

B. Pelayanan Publik

Konsep pelayanan publik banyak dikemukakan oleh para ahli. Bahkan dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 juga secara jelas diungkapkan tentang definisi pelayanan publik. Menurut Aswin (2000 : 33)⁵, pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. A.S. Moenir (2002:26-27)⁶ mendefinisikan “pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 mendefinisikan tentang pelayanan publik yaitu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik⁷.

⁵ Aswin. 2000. Meningkatkan Kompetensi Aparatur Pemerintah Daerah Dalam Kebijakan Dan Pelayanan Publik, Editor Didi Marzuki, Pengantar, Taufik Efendi, MBA.

⁶ Moenir. 2006. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Bumi Askara, Jakarta.

⁷ UU 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Beberapa definisi diatas jelas bahwa pelayanan publik adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Jadi pelayanan publik yang baik setidaknya harus memenuhi unsur-unsur penyelenggaraan pelayanan publik yang baik yaitu :sistem, prosedur dan metode, personil atau perilaku aparaturketersediaan sarana dan prasarana serta respon masyarakat sebagai pelanggan. Pemenuhan atas unsur inilah yang menentukan bagaimana sebuah pelayanan publik menjadi pelayanan yang mensejahterakan.

C. Inovasi Pemerintah Daerah

Beberapa penelitian menarik dalam inovasi pemerintah daerah ini memberi perhatian pada mengidentifikasi model, perilaku, dan kepemimpinan politik, administratif, dan kepemimpinan yang cenderung mendorong inovasi yang efektif dan sering. Beberapa ahli menggunakan rujukan literatur membahas inovasi sektor swasta seperti Burns dan Stalker (1994); Adams, Bessant, dan Phelps(2006) atau difusi inovasi antara pemerintah daerah, dengan menggunakan analisis studi kasus komparatif yang memberikan gambaran berharga tentang proses inovasi namun data generalisasi terbatas seperti penelitian Paus, Roberts, Bate, le May, dan Gabbay (2006); Bartlett dan Dibben (2002); Denhardt dan Denhardt (2001); serta Golden (1990).

Studi lain meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi inovasi di tingkat lokal namun belum membahas hubungan antara staf dan pejabat terpilih atau kepemimpinan sebagai variabel independen seperti kajian Damanpour dan Schneider, (2009); West dan Berman (1997); Walker (2008); Moon

dan DeLeon (2001); serta Kearney, Feldman dan Scavo (2000). Penelitian empiris ini membahas dua pertanyaan yang belum menjadi fokus utama penelitian inovasi sebelumnya, terutama berkenaan dengan pemerintah daerah yaitu (1) faktor organisasi apa yang berkontribusi terhadap frekuensi inovasi di pemerintah daerah dan (2) faktor organisasi yang berkontribusi terhadap persepsi efektivitas inovasi di pemerintahan daerah.

Kimberly L. Nelson, Curtis H. Wood dan Gerald T. Gabris⁸ dalam sebuah penelitian yang berjudul *Innovation Management In Local Government: An Empirical Analysis Of Suburban Municipalities* mendefinisikan inovasi pemerintah daerah tidak semata-mata sebagai penemuan, tetapi juga sebagai perubahan organisasi yang untuk meningkatkan kinerja. Beberapa penerapan kebijakan dan program berdasarkan "praktik terbaik" dari berbagai pemerintah daerah yang biasa dilakukan, namun jarang pemerintah kota dapat meminjam gagasan tersebut tanpa modifikasi. Inovasi memerlukan banyak penyesuaian untuk memenuhi kebutuhan sebuah organisasi tertentu, yang memenuhi aspek regulasi hukum, dan dukungan dari pemangku kepentingan internal dan eksternal. Temuan dalam literatur yang ada mendukung anggapan bahwa hubungan fungsional antara dewan dan staf, manajemen tim staf yang kohesif, dan kepemimpinan administratif yang kredibel dan demokratis menciptakan iklim organisasi yang kondusif bagi upaya inovasi dan adopsi inovasi yang berhasil.

Komponen pertama dari kapasitas manajemen inovasi adalah fungsionalitas. Fungsi pemerintah daerah

adalah fungsi hubungan fasilitatif, kooperatif, dan saling percaya. Fungsi ini menggambarkan kekuatan dan kualitas hubungan untuk meningkatkan kemampuan pemecahan masalah secara keseluruhan (Svara, 1990), mendorong keberhasilan inovasi (Watson, 1997), dan mempromosikan tingkat inovasi manajerial yang dirasakan (Watson, 1997; Ihrke & Proctor, 2003). Walker (2008)⁹ meneliti tingkat kepercayaan yang terkait dengan berbagai jenis inovasi dan menyimpulkan bahwa "kepercayaan memiliki hubungan yang tidak pasti dengan inovasi" (hal 607). Dia menemukan bahwa inovasi yang melibatkan kemitraan antar departemen dengan pemangku kepentingan eksternal secara statistik terkait dengan kepercayaan lebih banyak antara pejabat terpilih dan pejabat yang ditunjuk, namun, kepercayaan antara pejabat terpilih dan pejabat yang ditunjuk rendah berkaitan dengan inovasi intra-organisasi yang melibatkan deskripsi pekerjaan baru, restrukturisasi organisasi dan desentralisasi, kontrak keluar, dan memotong biaya atau meningkatkan pendapatan. Menurut Walker, temuan ini mencerminkan "proses inovasi yang kompleks, tidak pasti, dan mengganggu.

Komponen kedua dari variabel kapasitas manajemen inovasi adalah manajemen tim staf. Manajemen tim staf mengacu pada kemampuan anggota staf untuk berfungsi sebagai tim produktif. Manajemen tim staf berkualitas tinggi mengarah pada kecenderungan yang lebih tinggi terhadap pengambilan keputusan konsensus, komunikasi

⁸ International Journal Of Organization Theory And Behavior, 14 (3), 301-328, 2011.

⁹ Walker, R. M. (2008). "An Empirical Evaluation of Innovative Types and Organizational and Environmental Characteristics: Towards a Configuration Framework." *Journal of Public Administration Research and Theory*, 21(4): 591-615.

terbuka, dan tingkat kepercayaan yang tinggi di antara karyawan. Sebuah tim dapat didefinisikan sebagai "kumpulan orang yang harus bergantung pada kolaborasi kelompok jika masing-masing anggota mengalami keberhasilan dan pencapaian tujuan yang optimal" (Dyer, 1987, hal.4)10. Banyak eksekutif sektor publik dan swasta menyadari pentingnya menciptakan kelompok pemikir kreatif yang sangat fleksibel dan kreatif dalam struktur organisasi mereka. Struktur berbasis tim meremehkan peran otoritas vertikal dan menekankan pemecahan masalah.

Para ilmuwan administrasi publik telah menemukan bahwa perilaku tim fungsional sangat terkait dengan pengambilan keputusan "konsensus", dimana kerjasama daripada konflik berfungsi sebagai norma kelompok pemandu untuk penyelesaian masalah. Robert Blake dan Jane Mouton (1964)11 menemukan bahwa tim administratif yang efektif dicirikan oleh kepercayaan interpersonal yang tinggi, komunikasi terbuka dan sering, kesetiaan terhadap kelompok, rasa berkontribusi pada tujuan yang lebih besar, penerimaan tujuan bersama, dan harapan akan standar tinggi-semuanya dalam suasana saling mendukung. Agar setiap pelaksana merasa bebas untuk mengemukakan gagasan mereka tentang inovasi, mereka memerlukan pengaturan organisasi berdasarkan kepercayaan, keterbukaan, risiko rendah, dan kepemilikan yang tinggi, atau apa yang oleh Robert T. Golembiewski (1985)12 disebut "sistem

interaksi regeneratif". Penelitian oleh Hackman dan Oldham (1980)13 menunjukkan bahwa tim kerja yang dirancang dengan baik mungkin tidak selalu menghasilkan kuantitas lebih banyak daripada individu yang bekerja sendiri, namun menghasilkan produk "kualitas" yang lebih tinggi. Mengingat bahwa sebuah organisasi yang memiliki tim kerja yang dirancang dengan baik lebih cenderung menghasilkan produk berkualitas tinggi, maka kemampuan anggota staf pemerintah daerah untuk bekerja sama dengan baik akan meningkatkan kemungkinan keberhasilan inovasi.

Komponen penting dalam inovasi pemerintah daerah adalah kapasitas kepemimpinan. Inovasi tidak mengatur dirinya sendiri (Burke, 1987). Menurut Quinn (1985)14 dan Kanter (1988)15, adalah mungkin bagi pemimpin manajerial untuk merancang dan mengelola kondisi kontekstual dan organisasi yang meningkatkan kemungkinan keberhasilan inovasi dan inovasi. Literatur administrasi publik mendukung gagasan bahwa upaya inovasi dapat menjadi sesuatu yang biasa dan efektif dipertahankan melalui kepemimpinan yang demokratis. Burns and Stalker (1961)16 berpendapat bahwa struktur organik (manajemen deviden

¹³ Hackman, J. R., & Oldham, G. (1980). *Work Redesign*. Reading, MA: Addison-Wesley

¹⁴ Quinn, J. B. (1985). "Managing Innovation: Controlled Chaos." *Harvard Business Review*, 63: 73-84.

¹⁵ Kanter, R. M. (1988). "When a Thousand Flowers Bloom: Structural, Collective, and Social Conditions for Innovation in Organization." In L. L. Cummings & B. M. Staw (Eds.), *Research in Organizational Behavior* (pp. 169-211). Greenwich, CT: JAI Press.

¹⁶ Burns, T., & Stalker G. M. (1961). *The Management of Innovation*. London, UK: Tavistock Publications.

¹⁰ Dyer, W. G. (1987). *Team Building: Issues and Alternatives*. Reading, MA: Addison Wesley.

¹¹ Blake, R. R., & Mouton, J. S. (1964). *The Managerial Grid*. Houston, TX: Gulf Publishers.

¹² Golembiewski, R. T., & Kiepper, A. (1988). *High Performance and Human Costs*. New York: Praeger.

dan pemberdayaan karyawan) mendorong manajer tingkat rendah untuk berinovasi sementara struktur mekanistik (sentralisasi) mengencikan inovasi. Birokrasi publik akan lebih rentan terhadap inovasi ketika gagasan produktif didistribusikan secara merata dalam sebuah organisasi. Karakteristik birokrasi topografi digantikan oleh hubungan yang setara yang menarik energi kreatifnya dari yang paling dasar, di mana pengambilan risiko dimungkinkan, anggota organisasi diberi imbalan, dan manajemen tenaga kerja dan menengah diberikan.

Agar perubahan diterima dan didukung oleh anggota organisasi, terutama oleh mereka yang berada di bawah hierarki, sangat penting bahwa karyawan juga percaya pada kredibilitas pemimpin mereka. Jim Kouzes dan Barry Posner (2002)¹⁷ mengidentifikasi lima praktik kepemimpinan transformasional yang menginspirasi para pengikut untuk percaya bahwa pemimpin mereka dapat dipercaya. Menurut Kouzes dan Posner, pemimpin yang kredibel mengilhami visi bersama, memungkinkan orang lain bertindak (berbagi kekuasaan), menantang prosesnya (bereksperimen dengan perubahan dan saling percaya), memodelkan jalan (mempraktikkan dan percaya pada nilai yang mereka harapkan dari orang lain), dan mendorong hati (karyawan merasa bahwa pemimpin benar-benar menghargai dan mengenali pekerjaan mereka). Martin Lipsky (1980)¹⁸ menggambarkan bagaimana karyawan berpangkat dan arsip (yang disebut birokrat tingkat jalanan)

menafsirkan kebijakan dan peraturan tingkat tinggi dengan cara yang mengubah maksud, tujuan, dan maksud mereka. Sebaliknya, ketika bawahan percaya pada visi manajer mereka, mereka bersedia melangkah lebih jauh untuk membantu mewujudkan visi tersebut.

D. Manajemen Pelayanan Publik

Dalam karya sebelumnya, dua baris argumen telah dipresentasikan oleh penulis utama artikel ini (Osborne, 2006, 2009, 2010). Yang pertama adalah bahwa konteks pengiriman layanan publik yang semakin terfragmentasi dan interorganisasional (Haveri, 2006) mengharuskan mengajukan pertanyaan baru tentang pengiriman layanan publik. Sekarang tidak mungkin lagi melanjutkan fokus hanya pada proses administrasi atau pengelolaan intraorganisasional - keasyikan utama administrasi publik dan manajemen publik (baru).

Sebaliknya, fokus ini harus diintegrasikan dengan paradigma yang lebih luas yang menekankan hubungan tata kelola interorganisasional (dan lintas sektoral) dan kemandirian sistem penyampaian layanan publik daripada organisasi layanan publik yang terpisah. Kerangka yang lebih luas ini kemudian disebut sebagai New Public Governance (Osborne, 2010). Kerangka kerja ini tidak menggantikan fokus sebelumnya, melainkan menanamkannya dalam konteks baru. Argumen serupa telah dilakukan oleh Thomas (2012). Argumen kedua yang diajukan adalah bahwa banyak teori manajemen publik kontemporer telah diturunkan secara konseptual dari penelitian manajemen "generik" sebelumnya yang dilakukan di sektor manufaktur dan bukan sektor jasa. Ini telah menghasilkan "kesalahan fatal"

¹⁷ Kouzes, J. M., & Posner, B. (2002). *The Leadership Challenge*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.

¹⁸ Lipsky, M. (1980). *Street-Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services*. New York: Russell Sage Foundation.

dalam teori manajemen publik yang telah memandang layanan publik sebagai manufaktur daripada sebagai proses pelayanan - dan diciptakan oleh desain dan masukan profesional dan kemudian dikirimkan ke pengguna. Argumen utama kami adalah bahwa bisnis pemerintah pada umumnya tidak menghasilkan produk premanufaktur. Juga bukan hubungan yang paling antara pengguna layanan publik dan organisasi layanan publik yang ditandai dengan sifat transaksional atau diskrit, seperti juga produk semacam itu (McLaughlin, Osborne, & Chew, 2009). Sebaliknya, mayoritas "barang publik" (baik yang disediakan oleh pemerintah, sektor nirlaba dan sektor ketiga atau sektor swasta) sebenarnya bukan "produk publik" melainkan "layanan publik." Seperti yang akan dikatakan di bawah, pekerjaan sosial, layanan perawatan kesehatan, pendidikan, ekonomi dan bisnis, pengembangan masyarakat dan regenerasi, misalnya, semuanya adalah layanan daripada produk beton, karena produk tersebut tidak berwujud, didorong oleh proses dan berdasarkan janji akan apa yang akan disampaikan. Pelayanan publik tentu saja bisa mencakup unsur konkrit (misalnya perawatan kesehatan atau teknologi komunikasi). Tapi ini bukan "barang publik" dengan hak mereka sendiri - lebih baik mereka diminta untuk mendukung dan memungkinkan pengiriman layanan publik yang tidak berwujud dan didorong oleh proses. Kami berpendapat bahwa teori manajemen publik "sesuai untuk tujuan" 2 oleh karena itu harus memahami layanan publik sebagai layanan, dengan logika servicedominant khas dan tantangan manajerial yang disiratkan ini, dan karenanya harus menolak kesalahan fatal yang terkandung di dalam teori manajemen publik yang dominan saat ini .

E. Akte Kelahiran dan Status Anak

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menyatakan bahwa negara berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum atas setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk Indonesia yang berada di dalam dan atau di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemberian status ini merupakan upaya negara dalam memberikan perlindungan, pengakuan, penentuan status pribadi dan status hukum. Pengaturan tentang administrasi kependudukan hanya dapat terlaksana apabila didukung oleh pelayanan yang profesional dan peningkatan kesadaran penduduk serta memenuhi tuntutan pelayanan administrasi kependudukan yang tertib dan tidak diskriminatif.

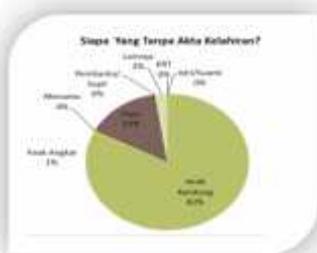
Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain¹⁹. Peristiwa kependudukan adalah kejadian yang dialami penduduk yang harus dilaporkan karena membawa akibat terhadap penerbitan atau perubahan kartu keluarga, kartu tanda penduduk dan/atau surat keterangan kependudukan lainnya meliputi pindah datang, perubahan alamat, serta status tinggal terbatas menjadi tinggal tetap²⁰.

Salah satu peristiwa kependudukan yang saat ini menjadi target pencapaian

¹⁹ Pasal 1 ayat 1 UU 23 tahun 2016

²⁰ Ibid pasal 1 ayat 11

penting dalam dokumen RPJMN tahun 2014-2019 adalah penerbitan akta kelahiran. Pasal 27 Undang-undang nomor 23 tahun 2016 menyatakan bahwa setiap kelahiran wajib dilaporkan oleh penduduk kepada instansi pelaksana di tempat terjadinya peristiwa kelahiran paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak kelahiran. Permasalahan yang sering ditemui adalah cakupan atas penerbitan akta kelahiran di beberapa wilayah di Indonesia sangatlah rendah yaitu hanya mencapai 61,6 % sementara target cakupan secara nasional adalah 85 %. Oleh karena itulah Menteri Dalam Negeri menerbitkan menerbitkan Permendagri nomor 9 Tahun 2016 dan Surat No 171/1768/SJ tanggal 12 Mei 2016 tentang penyederhanaan prosedur dalam pelayanan perekaman, penerbitan, dan penggantian KTP-el yang rusak dan tidak merubah elemen data kependudukan, yaitu cukup dengan menunjukkan fotokopi Kartu Keluarga tanpa perlu surat pengantar dari RT, RW dan kelurahan/kecamatan dan untuk penerbitan akta kelahiran mempedomani Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor



9 Tahun 2016 dan tidak perlu surat pengantar RT,RW dan Kelurahan/Desa.

Upaya percepatan ini masih belum mendapat sambutan luas dari masyarakat maupun pemerintah daerah. Persentase tertinggi tanpa akta kelahiran adalah anak kandung yaitu 82%, 15% adalah cucu, lainnya 2 % dan anak angkat 1 %.

Beberapa permasalahan yang masih menggelayut adalah banyaknya orang tua yang menikah namun tidak terdaftar di catatan sipil biasanya terjadi pada pada perkawinan siri atau perkawinan di gereja yang belum dicatatkan di Dinas Catatan Sipil. Selain itu aksesibilitas masyarakat terhadap pusat layanan kependudukan, budaya pemberian nama menunggu 40 hari, serta ketidaktahuan mekanisme dan kegunaan akta kelahiran dari masyarakat, menjadikan problem perolehan akta nikah bagi anak-anak lambat dilaksanakan. Persoalan yang paling rentan dihadapi adalah pada adalah anak yang telah menikah dini, atau anggota rumah tangga dengan status bukan anak/ cucu kandung. Mereka tidak mendapatkan prioritas penanganan dari orang tua maupun dari keluarga terdekatnya.

Hasil kajian yang dilakukan oleh Bappenas tahun 2017 menunjukkan bahwa sebagian besar keterlambatan ataupun ketidakmampuan memiliki akta bagi penduduk adalah faktor biaya, baik biaya proses pembuatan, maupun biaya transportasi menuju pusat layanan yaitu 33,87. Persoalan ini seharusnya mendapat tanggapan serius dari pemerintah daerah untuk tidak memberikan beban bagi masyarakat dalam pengurusan akta kelahiran. Bagi 40% penduduk dengan pengeluaran terendah alasan tidak dimilikinya akta kelahiran yaitu masalah biaya, yaitu sebesar 39,92%. Menurut catatan Direktur Perencanaan Kependudukan dan Perlindungan Sosial Kementerian PPN/Bappenas yang disampaikan pada

senin, 4 September 2017 kepemilikan akta kelahiran terkendala oleh tidak ada buku nikah/akta perkawinan dan dokumen persyaratan lainnya, penjangkauan masih terkendala anggaran dan kapasitas pemberi layanan (pelayanan keliling dan Unit Pelaksana Teknis (UPT)), inkonsistensi prosedur dan praktik pelayanan pencatatan kelahiran dan dokumen identitas hukum lainnya di berbagai daerah dan beberapa perubahan aturan juga belum tersosialisasikan dengan baik kepada petugas dan masyarakat.

F. Inovasi Layanan Akte Kelahiran

Inovasi layanan akta kelahiran telah diinisiasi oleh beberapa kabupaten kota di Indonesia. Misalnya di Kecamatan Petungkriyono Kabupaten Pekalongan Jawa Tengah melaunching Satgas Ojek Yanduk (Pelayanan Kependudukan) untuk pengurusan KTP, KK dan Surat Kependudukan lainnya. Ojek Yanduk ini adalah pelayanan kependudukan yang dilakukan Kecamatan dengan cara jembut bola untuk meringankan masyarakat. Petugas Ojek Yanduk ini bertugas meneruskan dan mengantarkan berkas ke DISDUKCAPIL atau mengambil berkas yang sudah jadi terkait Surat Kependudukan yang ada di DUKCAPIL sehingga masyarakat menjadi lebih ringan, karena tidak harus datang langsung Kabupaten. Secara teknis Jekduk ini dilaksanakan jika ada warga yang hari itu melakukan pengurusan kependudukan di Kecamatan, maka hari itu juga akan di bawa ke DINDUKCAPIL yang ada di Kajen oleh Ojek Yanduk. Untuk melaksanakan ini Satgas didukung 16 Satgas Operasional dari PNS Kecamatan dan 9 orang Satgas Kewilayahan yang berasal dari para Sekdes wilayah Petungkriyono. Pilihan

kata Ojek ini karena menggunakan filosofi tukang ojek yang loyal melayani konsumen dengan cepat, lincah dan aman. Selain Jekduk dikembangkan pula tim LAMPID (Lahir Mati Pindah Datang) yang bertugas mencatat seluruh data kelahiran, kematian dan perpindahan penduduk diseluruh desa/kel dan kecamatan.

Inovasi lain dikembangkan di Kabupaten Bangka Provinsi Bangka Belitung yaitu Pelayanan Prima Jangkau Warga Rekam Identitas, Tuntaskan Administasi Kependudukan (Primajaga Retak). Inovasi pelayanan publik yang digagas Dinas Dukcapil Kabupaten Bangka bekerjasama dengan rumah sakit dan Puskesmas untuk mempermudah masyarakat mendapatkan Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga (KK). Layanan terintegrasi ini merupakan yang pertama dilaksanakan di Provinsi Bangka Belitung. Berkas persyaratan dari warga yang sudah lengkap akan diambil oleh petugas Dinas Dukcapil sekaligus mengantar Akta Kelahiran dan KK yang sudah jadi. Akta Kelahiran dan KK baru yang telah dicetak (diserahkan) ke masing-masing Puskesmas dan rumah sakit secara berkala, setiap Senin dan Kamis untuk selanjutnya diserahkan kepada orang tua bayi. Setelah menyerahkan berkas persyaratan, setiap ibu yang melahirkan di rumah sakit umum, swasta atau Puskesmas akan langsung mendapat Akta Kelahiran bagi bayinya. Selain itu, keluarga akan mendapatkan KK yang sudah di update datanya, termasuk identitas bayi yang baru dilahirkan tersebut. Layanan gratis ini dijalankan melalui aplikasi Sistem Informasi Pengelolaan Kemiskinan Terintegrasi (SIPKT) dan Pelayanan Prima Jangkau Warga Rekam Identitas, Tuntaskan Administasi Kependudukan (Primajaga Retak). Kedua layanan ini diluncurkan tahun 2016.

Inovasi yang fenomenal dilakukan pemerintah Kabupaten Banyuwangi untuk pelayanan Akta Kelahiran adalah pelayanan Lahir Procot, Pulang Bawa Akta penerbitan akta kelahiran yang dapat dilakukan langsung di tempat bayi tersebut dilahirkan. Ada dua output dalam proses ini, yaitu mendapatkan akta kelahiran sekaligus kartu keluarga baru. Pelayanan ini telah dilakukan sejak Juni 2013 dan ditetapkan oleh Bupati Banyuwangi tanggal 23 Agustus 2013. Syarat dalam proses ini orang tua sudah menyiapkan nama bayinya. Lahir procot ini awalnya dilakukan oleh RSUD Blambangan di Kecamatan Banyuwangi pada bulan Juni dan pada bulan Agustus diresmikan agar di bulan-bulan selanjutnya dapat dilaksanakan oleh seluruh rumah sakit, puskesmas dan bidan mandiri yang ada di Kabupaten Banyuwangi. Sampai pada bulan Mei 2014 telah ada 2.785 kepemilikan akta kelahiran melalui program lahir procot dari 50 pelapor yang terbagi dalam 2 RSUD, 7 rumah sakit swasta, dan 41 puskesmas di Banyuwangi. Pihak-pihak yang bekerjasama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi adalah Rumah Sakit, Puskesmas dan Bidan Mandiri yang berhubungan langsung dengan masyarakat serta Kantor Pos wilayah Banyuwangi sebagai pengantar dokumen akta kelahiran.

Beberapa inovasi yang jumlahnya masih dapat ditemui di beberapa kabupaten kota di Indonesia dapat dikatakan bahwa sesungguhnya tidak ada definisi inovasi yang mapan di sektor publik namun beberapa elemen umum telah digabungkan. Oslo Manuel (2005)²¹ mendefinisikan inovasi sebagai

penerapan produk atau proses baru atau peningkatan yang lebih baik atau baik, proses, metode pemasaran baru, atau metode organisasi baru dalam praktik bisnis, organisasi tempat kerja atau hubungan eksternal. Dua karakteristik inovasi penting disorot dalam definisi ini yaitu sebuah inovasi harus diimplementasikan, yang berarti bahwa hal itu tidak bisa menjadi ide bagus tapi harus dilakukan secara operasional. Kedua, sebuah inovasi harus bersifat baru, entah dengan menjadi sama sekali baru atau peningkatan yang signifikan. Novelty bersifat subjektif sehingga sebuah inovasi harus menjadi hal baru bagi organisasi di mana hal itu diterapkan, namun mungkin sudah bisa digunakan di tempat lain.

Salah satu perbedaan utama antara sektor publik dan swasta adalah tujuan. Inovasi menawarkan perusahaan sarana untuk mencapai keunggulan kompetitif di pasar untuk mendukung perolehan keuntungan. Sebaliknya, tidak ada satu garis bawah yang memotivasi organisasi sektor publik untuk berinovasi. Tujuan di sektor publik berlipat ganda dan bersaing seringkali membutuhkan keseimbangan antara nilai-nilai yang bersaing. Motivasi altruistik (misalnya untuk mendukung komunitas atau nilai sebuah organisasi) juga berperan penting dalam mendorong inovasi sektor publik. Kendati demikian, dampaknya jangan sampai diabaikan bila mengacu pada inovasi di sektor publik.

Inovasi tidak sekedar menerapkan sesuatu yang baru, tapi juga pencapaian hasil nilai bagi masyarakat. Sebagai satu definisi sederhana tentang inovasi sektor publik, adalah tentang

²¹ Oslo Manual: Guidelines for Collecting and Interpreting Innovation Data, 3rd edition,

2005; Nesta, 'Ready or not? Taking innovation in the public sector seriously', April 2007

gagasan baru yang berhasil menciptakan nilai publik. Setiap inovasi publik ditujukan untuk mengatasi tantangan kebijakan publik dan inovasi publik yang sukses adalah sesuatu yang mencapai hasil publik yang diinginkan. Ada kerangka kerja yang membantu mengonseptualisasikan dan mengklasifikasikan gagasan dan konsep yang saling terkait di sepanjang dua dimensi yaitu tingkat analisis, dan elemen tematik. Kerangka kerja yang dikembangkan oleh OECD Conference “Innovating the Public Sector: from Ideas to Impact” Paris, 12-13 November 2014²² tersebut merupakan hasil dari tinjauan awal kasus dan literatur. Ini merupakan langkah awal untuk mengidentifikasi dan mengklasifikasikan berbagai faktor yang tampaknya mempengaruhi inovasi sektor publik.

Kerangka ini selanjutnya dibagi menjadi 4 kuadran, (lihat Gambar 1) yang mewakili elemen tematik yang merupakan pengelompokan atribut organisasi yang mempengaruhi inovasi sektor publik yaitu : Membangkitkan dan berbagi gagasan: Bagian kiri atas adalah ranah pengetahuan dan pembelajaran yang memungkinkan kita untuk mempertimbangkan isu-isu yang berkaitan dengan pengumpulan, analisis dan berbagi informasi, pengembangan pengetahuan, dan pembelajaran. Hipotesisnya bahwa data, informasi, pengetahuan dan pembelajaran sangat penting untuk inovasi dan cara mereka dikelola dapat mendukung atau

menghalangi inovasi. Tantangannya adalah membangun kapasitas untuk mengumpulkan pengetahuan yang ada guna memperbaiki keputusan publik tentang solusi inovatif dan berbagi pengetahuan untuk mendorong inovasi sosial²³.

Memberdayakan Tenaga Kerja: Di sebelah kanan adalah dimensi budaya - bagaimana orang termotivasi dalam duduk organisasi untuk mengeksplorasi gagasan baru agar kepemimpinan dan cara orang dipilih, dihargai, disosialisasikan dan dikelola memiliki dampak pada kapasitas inovatif organisasi.

Menjelajahi Aturan dan Proses: Kuadran berikutnya melihat peraturan dan proses, termasuk kerangka hukum / peraturan, proses penganggaran dan peraturan, proses persetujuan, dan peluang yang mereka tawarkan (atau blokir) untuk berinovasi.

Meninjau Desain Organisasi: Akhirnya, elemen perancangan organisasi, dan khususnya, cara kerja disusun di dalam dan eluruh organisasi mungkin berdampak pada inovasi di sektor publik. Ini mencakup pengembangan ruang dan metode inovatif untuk membentuk tim, memecah silo dan bekerja dalam kemitraan lintas organisasi dan bahkan sektor.

G. Penutup

Proses inovasi -cara layanan baru dikembangkan- sangat kompleks. Inovasi layanan seringkali merupakan proses yang tidak sistematis, berdasarkan pada gagasan praktis yang didukung oleh pelanggan atau karyawan. Inovasi

²² Daglio, M.; Gerson D.; Kitchen H. (forthcoming, 2015), ‘Building Organisational Capacity for Public Sector Innovation’, Background Paper prepared for the OECD Conference “Innovating the Public Sector: from Ideas to Impact”, Paris, 12-13 November 2014.

²³Inovasi sosial mengacu pada inovasi yang terjadi di luar pemerintahan di kalangan aktor dalam masyarakat sipil dan warga negara, yang menargetkan masalah sosial dengan manfaat yang diperoleh masyarakat secara keseluruhan.

layanan bisa jadi muncul tiba-tiba akibat dorongan target yang harus dicapai. Sebagian besar proses inovasi layanan didasarkan pada upaya banyak pelaku. Oleh karena itu sangat penting untuk melakukan beberapa yaitu :

Membangun kapasitas inovatif dari organisasi publik seperti temukan solusi baru, atau konteks yang sesuai untuk tantangan baru dan masalah lama yang terus-menerus.

Inovasi layanan harus dibarengi dengan inovasi sosial yang mengacu pada inovasi yang terjadi di luar pemerintahan atau di kalangan aktor dalam masyarakat yang menargetkan masalah sosial dengan manfaat yang diperoleh masyarakat secara keseluruhan.

Membangun kemampuan individu seperti mengidentifikasi keterampilan, pola pikir dan kepemimpinan yang dibutuhkan di semua tingkatan. Mengidentifikasi praktik inovatif yang pernah dikembangkan oleh daerah lain atau institusi lain, yang dimodifikasi ataupun direplikasi dengan lebih baik. Menginspirasi satu sama lain dengan berbagi inovasi di seluruh pemerintah dengan pemahaman yang lebih baik mengenai faktor kontekstual yang memungkinkan sebuah negara mengubah gagasan (penemuan ulang) untuk memenuhi konteks dan kebutuhan unik mereka.

Daftar Pustaka

- Aswin. 2000. Meningkatkan Kompetensi Aparatur Pemerintah Daerah Dalam Kebijakan Dan Pelayanan Publik, Editor Didi Marzuki, Pengantar, Taufik Efendi, MBA.
- Blake, R. R., & Mouton, J. S. (1964). *The Managerial Grid*. Houston, TX: Gulf Publishers.
- Burns, T., & Stalker G. M. (1961). *The Management of Innovation*. London, UK: Tavistock Publications.
- Daglio, M.; Gerson D.; Kitchen H. (forthcoming, 2015), 'Building Organisational Capacity for Public Sector Innovation', Background Paper prepared for the OECD Conference "Innovating the Public Sector: from Ideas to Impact", Paris, 12-13 November 2014.
- Dyer, W. G. (1987). *Team Building: Issues and Alternatives*. Reading, MA: Addison Wesley.
- Golembiewski, R. T., & Kiepper, A. (1988). *High Performance and Human Costs*. New York: Praeger.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. (1980). *Work Redesign*. Reading, MA: Addison-Wesley
- Kanter, R. M. (1988). "When a Thousand Flowers Bloom: Structural, Collective, and Social Conditions for Innovation in Organization." In L. L. Cummings & B. M. Staw (Eds.), *Research in Organizational Behavior* (pp. 169-211). Greenwich, CT: JAI Press.
- Kouzes, J. M., & Posner, B. (2002). *The Leadership Challenge*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Lipsky, M. (1980). *Street-Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services*. New York: Russell Sage Foundation.
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Askara, Jakarta.
- Quinn, J. B. (1985). "Managing Innovation: Controlled Chaos." *Harvard Business Review*, 63: 73-84.
- Walker, R. M. (2008). "An Empirical Evaluation of Innovative Types and Organizational and Environmental Characteristics: Towards a Configuration Framework." *Journal*

of Public Administration Research and Theory, 21(4): 591-615.

Undang-Undang, Jurnal dan Manual :

Oslo Manual: Guidelines for Collecting and Interpreting Innovation Data, 3rd edition, 2005; Nesta, 'Ready or not? Taking innovation in the public sector seriously', April 2007

Pres release dari Ombudsmen RI yang termuat dalam www.ombudsman.go.id/.../laporan-penelitian.html?...penilaian...2016

Evaluasi OR, 2016 termuat dalam www.ombudsmen.go.id

International Journal Of Organization Theory And Behavior, 14 (3), 301-328, 2011.

Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

UU 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Lampiran

Gambar 1

