

Determinan yang Mempengaruhi Program Inovasi Gerai Cepat Dukcapil (Gercep Dukcapil) di Kabupaten Bekasi

Rully Putra Pratama
Mahasiswa Program Magister Politeknik STIA LAN Jakarta

Abstract

This study aims to analyze the process of innovation and the supporting factors and inhibitors of Gercep Dukcapil in Bekasi Regency. The problem of public services in Indonesia is still related to the approach of conducting public affairs that are centralistic, non-participatory and not accommodating to the public interest which has caused community disappointment to the Government. The application of the innovation service Gercep Dukcapil in the Department of Population and Civil Registration of Bekasi Regency has experienced a good increase with several indicators that support in improving the quality of the service. The traditional to modern mindset of the Bekasi Regency Government's mismatches in Disdukcapil's performance in conducting population administration and civil registration services which then underlies the importance of an innovation in service that is manifested in Gercep Dukcapil services. This condition is also supported by good collaboration between the Regional Government and the private sector in realizing an integrated public service that can be integrated with public access spaces such as shopping centers.

Keywords: Innovation process; Public service.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses inovasi dan faktor pendukung serta penghambat Gercep Dukcapil di Kabupaten Bekasi. Permasalahan pelayanan publik di Indonesia masih terkait dengan pendekatan penyelenggaraan urusan publik yang bersifat sentralistis, non partisipatif serta tidak akomodatif terhadap kepentingan publik telah menumbuhkan kekecewaan masyarakat kepada Pemerintah. Penerapan inovasi pelayanan Gercep Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi mengalami peningkatan yang baik dengan beberapa indikator yang mendukung dalam peningkatan kualitas layanan tersebut. Adanya pola pikir dari tradisional ke modern atas ketidaksesuaian ekspektasi Pemerintah Kabupaten Bekasi terhadap kinerja Disdukcapil dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang kemudian melatarbelakangi pentingnya sebuah inovasi dalam pelayanan yang dimanifestasikan dalam pelayanan Gercep Dukcapil. Kondisi tersebut juga didukung oleh adanya kerjasama yang baik antara Pemerintah Daerah dan pihak swasta dalam mewujudkan sebuah pelayanan publik yang terpadu dan dapat diintegrasikan dengan ruang-ruang akses publik seperti pusat perbelanjaan.

Kata Kunci: Proses inovasi; Pelayanan publik.

PENDAHULUAN

Good governance adalah tata kelola pemerintahan yang baik yang telah didefinisikan oleh berbagai lembaga yang diakui oleh dunia. Salah satu lembaga tersebut yaitu *United Nations Development Program* (UNDP) dalam dokumen kebijakannya yang berjudul *Governance For Sustainable Human Development* (1997) yang mendefinisikan *good governance* sebagai hubungan yang *sinergis* dan *konstruktif* di antara negara, sektor swasta, dan *society* (Dwiyanto, 2005 : 82). *Good governance* sudah menjadi sebuah dambaan bagi setiap negara dalam melaksanakan kegiatan penyelenggaraan pemerintahan yang baik untuk masyarakat. Sehingga pemerintah harus melakukan suatu strategi yang sistematis untuk mewujudkan hal tersebut. Salah satu langkah strategis yang dimaksud adalah dengan melakukan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas yang bisa mendapatkan kepuasan masyarakat (Tim Peneliti STIA LAN, 2007, Vol:4).

Berdasarkan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan

kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kebutuhan terhadap pelayanan publik akan melibatkan dua aktor yaitu negara yang menyediakan pelayanan publik, dan individu warga negara yang menikmati pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik akan mencerminkan hubungan antara negara dengan warga negaranya. (Rachmawati, 2016, Vol : 4).

Permasalahan pelayanan publik di Indonesia masih terkait dengan pendekatan penyelenggaraan urusan publik yang bersifat sentralistis, non partisipatif serta tidak akomodatif terhadap kepentingan publik telah menumbuhkan kekecewaan masyarakat kepada Pemerintah. Masyarakat masih menganggap pelayanan publik yang dilaksanakan oleh birokrasi cenderung lamban, tidak profesional dan biayanya mahal. Fenomena pelayanan publik oleh birokrasi pemerintahan sarat dengan permasalahan, prosedur pelayanan yang bertele-tele, ketidakpastian waktu dan harga yang menyebabkan pelayanan menjadi sulit dijangkau secara wajar oleh masyarakat. Gambaran buruknya birokrasi antara lain organisasi birokrasi gemuk dan kewenangan antar lembaga yang tumpang tindih; sistem, metode, dan prosedur kerja belum tertib; pegawai negeri sipil belum profesional, belum netral dan sejahtera; praktik korupsi, kolusi dan nepotisme masih mengakar; koordinasi, integrasi, dan sinkronisasi program belum terarah; serta disiplin dan etos kerja aparatur negara masih rendah.

Belum lagi, seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Salah satu pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kabupaten Bekasi adalah pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) selaku perangkat daerah terkait. Sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, pemerintah harus dapat memenuhi hak masyarakat terkait dengan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil, namun dalam implementasinya masih terdapat sejumlah permasalahan sehingga masih belum dapat memberikan pelayanan yang maksimal. Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh Disdukcapil, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat belum mengakomodir keinginan masyarakat.

Secara geografis, Kabupaten Bekasi merupakan salah satu kabupaten penyangga ibukota Negara Republik Indonesia, sehingga bukan hal yang mengherankan jika Kabupaten Bekasi menjadi salah satu tujuan migrasi penduduk, apalagi ditunjang dengan fasilitas kawasan industri yang banyak menarik tenaga kerja baik dari dalam maupun luar Kabupaten Bekasi. Ibarat pepatah ada gula ada semut, maka itulah Kabupaten Bekasi di mata kaum urban. Tak mengherankan jika salah satu masalah yang perlu mendapatkan perhatian yang serius oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Bekasi dalam proses pembangunan adalah masalah kependudukan, yang mencakup jumlah, komposisi dan sebaran penduduk yang terjadi dalam suatu wilayah dan dalam suatu kurun waktu tertentu.

Penduduk dalam suatu daerah merupakan potensi sumber daya manusia yang dibutuhkan dalam proses pembangunan, disamping juga sebagai konsumen dalam pembangunan. Pertumbuhan penduduk yang sangat tinggi tidak hanya berdampak pada penyediaan infrastruktur yang besar, lapangan pekerjaan yang cukup, kebutuhan akan perumahan, kesehatan dan keamanan di masa mendatang. Namun di sisi lain juga

menimbulkan masalah bagi Disdukcapil dalam mengatasi tingkat migrasi penduduk yang tinggi. Jumlah penduduk di Kabupaten Bekasi pada Tahun 2017 dapat dilihat dalam tabel di bawah ini.

Tabel 1.1. Jumlah Penduduk Kabupaten Bekasi

No	Kecamatan	Laki-laki		Perempuan		Jumlah	
		N (jiwa)	%	N (jiwa)	%	N (jiwa)	%
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Tarumajaya	53.344	4,0	51.575	4,0	104.919	4,0
2	Babelan	104.476	7,9	102.036	7,9	206.512	7,9
3	Sukawangi	22.344	1,7	21.916	1,7	44.260	1,7
4	Tambelang	18.842	1,4	18.607	1,4	37.449	1,4
5	Tambun Utara	74.929	5,7	73.657	5,7	148.586	5,7
6	Tambun Selatan	200.069	15,1	195.279	15,2	395.348	15,1
7	Cibitung	98.461	7,4	96.054	7,5	194.515	7,4
8	Cikarang Barat	91.559	6,9	88.663	6,9	180.222	6,9
9	Cikarang Utara	103.498	7,8	100.163	7,8	203.661	7,8
10	Karang bahagia	52.152	3,9	50.683	3,9	102.835	3,9
11	Cikarang Timur	48.192	3,6	46.895	3,6	95.087	3,6
12	Kedung Waringin	32.152	2,5	31.315	2,4	63.773	2,4
13	Pebayuran	47.251	3,6	45.646	3,5	92.897	3,6
14	Sukakarya	23.951	1,8	23.301	1,8	47.252	1,8
15	Sukatani	39.400	3,0	38.331	3,0	77.731	3,0
16	Cabang Bungin	26.556	2,0	25.874	2,0	52.430	2,0
17	Muara Gembong	19.004	1,4	18.025	1,4	37.029	1,4
18	Setu	60.313	4,6	59.484	4,6	119.797	4,6
19	Cikarang Selatan	67.991	5,1	66.099	5,1	134.090	5,1
20	Cikarang Pusat	29.237	2,2	28.868	2,2	58.105	2,2
21	Serang Baru	55.627	4,2	54.341	4,2	109.968	4,2
22	Cibarusah	40.552	3,1	38.984	3,0	79.536	3,0
23	Bojong mangu	12.757	1,0	12.708	1,0	25.465	1,0
	Jumlah	1.322.963	100	1.288.504	100	2.611.467	100

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi Tahun 2017

Sebagaimana dijelaskan pada tabel di atas, pada Tahun 2017 jumlah penduduk Kabupaten Bekasi adalah sebesar 2.611.467 jiwa, namun dalam kondisi aktualnya masih terjadi adanya selisih dengan data di lapangan yang disebabkan oleh tinggi migrasi penduduk ke dalam maupun keluar daerah Kabupaten Bekasi. Kendala lain yang harus dihadapi oleh Disdukcapil adalah lokasi Kantor Dinas yang jauh dari beberapa kecamatan sehingga masyarakat kesulitan untuk melakukan proses pengurusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil.

Pemerintah Daerah sebagai *service provider* dan *service arranger* memiliki kewenangan yang luas untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat setempat. Namun demikian, keberhasilan Pemerintah Daerah dalam menjalankan peranannya tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan, termasuk pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil tersebut adalah dengan mengimplementasikan Gerai Cepat Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Gercep Dukcapil). Gercep Dukcapil merupakan

program kerjasama antara Disdukcapil dan Manajemen Sentra Grosir Cikarang (SGC) yang dilaksanakan dengan mendirikan gerai pelayanan terpadu kependudukan dan pencatatan sipil. Jadwal operasional Gercep Dukcapil sendiri dilaksanakan selama 6 hari mulai dari senin hingga sabtu dengan tujuan agar masyarakat yang tidak dapat meluangkan waktu di hari kerja dapat mengurus dokumen kependudukan pada hari sabtu yang notabenehnya merupakan hari libur kerja.

Dengan beroperasinya gerai pelayanan di SGC tersebut, diharapkan dapat memperluas jangkauan terhadap masyarakat yang selama ini terhalang jarak yang jauh sekaligus mengurangi terjadinya kepadatan volume masyarakat dalam melakukan proses pengurusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil di kantor Disdukcapil, Gercep Dukcapil diresmikan oleh Bupati Bekasi Eka Supria Atmadja pada tanggal 30 Oktober 2019 dan dalam implementasinya, inovasi ini menjadi salah program unggulan pemerintah Kabupaten Bekasi dalam upaya reformasi birokrasi pelayanan publik di Kabupaten Bekasi. Hal inilah yang membuat penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai bagaimana proses inovasi Gercep Dukcapil di Kabupaten Bekasi dan apa saja faktor penunjang dan penghambat inovasi Gercep Dukcapil tersebut. Hasil dari tulisan adalah bertujuan untuk menganalisis proses inovasi dan faktor pendukung serta penghambat Gercep Dukcapil di Kabupaten Bekasi.

KAJIAN LITERATUR

Pelayanan Publik dan Pemerintahan yang Baik

Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki keaneka ragam kepentingan dan tujuan. Jika pemerintah merupakan organisasi birokrasi dalam pelayanan publik, maka organisasi birokrasi pemerintahan merupakan organisasi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan publik. Dalam hal institusi pemerintah memberikan pelayanan, maka yang terpenting adalah bagaimana memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingannya. Pelayanan masyarakat mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang pegawai pada instansi pemerintah kecamatan. Inti dari pelayanan masyarakat adalah sikap menolong, bersahabat, dan profesional dalam memberikan pelayanan jasa atau produk dari suatu instansi yang memuaskan masyarakat dan menyebabkan masyarakat datang kembali untuk mohon pelayanan instansi tersebut.

Dalam pembahasan ini, pelayanan publik dalam pemerintahan yang baik harus memenuhi kualitas yang harus dipenuhi. Pelayanan publik yang ada harus berfungsi untuk mengurangi (bahkan menghilangkan) kesenjangan peran antara organisasi pusat dengan organisasi-organisasi pelaksana yang ada dilapangan. Jumlah staf/aparat yang ada sesuai, tidak kurang dan tidak pada level menengah dan level atas agar pelayanan publik dapat tepat sasaran. pelayanan yang diberikan juga harus mendekatkan birokrasi dengan masyarakat pelanggan. Tetapi ada beberapa faktor yang menyebabkan rendahnya kualitas publik, antara lain:

1. Konteks monopolistik, dalam hal ini karena tidak adanya kompetisi dari penyelenggara pelayanan publik non pemerintah, tidak ada dorongan yang kuat untuk meningkatkan jumlah, kualitas maupun pemerataan pelayanan tersebut oleh pemerintah
2. Tekanan dari lingkungan, dimana faktor lingkungan amat mempengaruhi kinerja organisasi pelayanan dalam transaksi dan interaksinya antara lingkungan dengan organisasi publik.

3. Budaya patrimonial, dimana budaya organisasi penyelenggara pelayanan publik di Indonesia masih banyak terikat oleh tradisi-tradisi politik dan budaya masyarakat setempat yang seringkali tidak kondusif dan melanggar peraturan-peraturan yang telah ditentukan.

Beberapa prinsip pokok (Islamy, 1999) yang harus dipahami oleh aparat birokrasi publik, maka prinsip-prinsip dalam pelayanan publik antara lain:

- a. Prinsip Aksestabilitas, dimana setiap jenis pelayanan harus dapat dijangkau secara mudah oleh setiap pengguna pelayanan (misal: masalah tempat, jarak dan prosedur pelayanan)
- b. Prinsip Kontinuitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut.
- c. Prinsip Teknikalitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan proses pelayanannya harus ditangani oleh aparat yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan dan kemantapan sistem, prosedur dan instrumen pelayanan
- d. Prinsip Profitabilitas, yaitu bahwa proses pelayanan pada akhirnya harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis dan sosial baik bagi pemerintah maupun bagi masyarakat luas.
- e. Prinsip Akuntabilitas, yaitu bahwa proses, produk dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat karena aparat pemerintah itu pada hakekatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik

Sangat menarik untuk mengutip pendapat Riant Nugroho tentang kebijakan publik: "Kebijakan publik adalah kunci keberhasilan bagi negara-negara berkembang, tetapi sudah begitu banyak yang diabaikan. Oleh karenanya perkembangan politik menjadi semakin menarik dan proses politik bertransformasi menjadi proses pembuatan hukum yang kering dan teknis, dan para pemimpin serta institusi pembuat kebijakan terperangkap ke dalam tawar-menawar kepentingan di kalangan elite." (Nugroho, 2014: v)

Indonesia telah melahirkan kebijakan pelayanan publik melalui UU nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada tanggal 18 Juli 2009. Dengan Undang-undang ini, pelayanan publik diharapkan dapat memenuhi harapan masyarakat. UU tersebut secara gamblang memetakan adanya hubungan batas yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; adanya sistem penyelenggaraan publik yang layak yang sesuai asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik; dan adanya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pengaturan pelaksanaan sesuai dengan standar akan mengurangi terjadinya perilaku maladministrasi atau pengabaian kewajiban hukum yang kerap dihadapi oleh publik.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pada pasal 3 ditegaskan bahwa kebijakan negara dalam rangka memperbaiki kualitas pelayanan publik bertujuan untuk:

- a) terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
- b) terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.

- c) terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- d) terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Ketentuan mengenai standar pelayanan publik yang diatur oleh Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dilihat dari sisi corak (jenis) kebijakan adalah kebijakan yang *self regulatory* (mengatur diri sendiri). Kemanfaatan Undang-undang Pelayanan Publik jika diimplementasikan dengan benar, secara praktis dirasakan oleh publik dalam beberapa bentuk yaitu:

- a) Semakin berkurang perilaku pungli karena standar kepastian waktu dan biaya pelayanan dipampangkan dengan jelas, terbuka dan transparan;
- b) Semakin berkurang perilaku maladministrasi dalam bentuk tindakan sewenang-wenang, penundaan, pungli atau pengabaian oleh pejabat publik karena sudah dipampangkan proses dan prosedur layanan dengan jelas dan transparan;
- c) Semakin tinggi disiplin pegawai layanan publik dalam memberikan pelayanan;
- d) Semakin tinggi kepuasan masyarakat atas pelayanan publik karena terdapat mekanisme penyelesaian pengaduan internal;
- e) Semakin tinggi kredibilitas pemerintah Indonesia di mata publiknya sendiri dan di mata dunia internasional;
- f) Semakin cepat tercapai tujuan pembangunan kesejahteraan bangsa.

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 tentang Pelayanan publik, dalam hal upaya negara untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik telah mengatur tentang lima area penting yaitu adanya:

- 1) sistem pelayanan terpadu,
- 2) pengelolaan pengaduan masyarakat,
- 3) partisipasi masyarakat,
- 4) maklumat pelayanan dan
- 5) standar pelayanan.

Dengan Undang-undang Pelayanan Publik dan perangkat pemerintah yang mengaturnya menunjukkan komitmen negara dan pemerintah untuk segera berbenah memperbaiki kualitas pelayanan publiknya. Namun komitmen tersebut tidak akan terwujud dalam bentuk praktis yang terukur di lapangan oleh institusi publik yaitu penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik jika perangkat pengaturan tersebut terabaikan. Padahal, menyelenggarakan pelayanan publik adalah filosofi utama keberadaan Negara melalui pemerintah.

Konsep pelayanan publik (*public service*) yang berarti : “berbagai aktivitas yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa”. (Napitupulu,2007:15). Pelayanan publik menurut Sinambela (Pasolong,2007:128) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sementara Agung Kurniawan masih dalam Pasolong 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.

Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan masyarakat itu dituntut kualitas pelayanan prima (Sinambela,2008:6) yang tercermin dari:

- 1) transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;

- 2) akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 3) kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
- 4) partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
- 5) kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras agama, golongan, status sosial dan lain-lain;
- 6) keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang memperimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Gaspersz mengemukakan bahwa kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat, pada dasarnya mengacu kepada pengertian (Sinambela, 2008):

- 1) Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk.
- 2) Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

METODE PENELITIAN

Metode

Metode merupakan cara atau jalan yang di tempuh dari suatu permasalahan untuk dapat memahami objek yg akan menjadi sasaran atau tujuan dari ilmu yang bersangkutan. Menurut Cholid dan Achmadi (2015:1) “metodologi artinya cara melakukan sesuatu dengan menggunakan pikiran secara seksama untuk mencapai suatu tujuan. Sedangkan penelitian adalah suatu kegiatan untuk mencari, mencatat, merumuskan, dan menganalisis sampai menyusun laporan”.

Jadi Metodologi Penelitian adalah ilmu mengenai jalan yang dilewati untuk mencapai pemahaman. Secara umum metode penelitian diartikan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Menurut Sugiyono (2015:2) kegiatan penelitian didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, antara lain:

- 1) Rasional, berarti kegiatan penelitian itu dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia.
- 2) Empiris, berarti cara-cara yang dilakukan itu dapat diamati oleh indera manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan.
- 3) Sistematis, proses yang digunakan dalam penelitian itu menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis.

Merujuk pertanyaan penelitian yang bersifat eksploratoris, maka jenis penelitian yang dipilih adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data yang juga menyajikan data, menganalisis, dan menginterpretasi. (cholid dan achmadi, 2015:44).

Fokus dalam penelitian ini adalah proses inovasi Gercep Dukcapil dan faktor penunjang dan penghambat inovasi Gercep Dukcapil di Kabupaten Bekasi. Guna mendalami fokus tersebut penelitian ini akan menggunakan metode kualitatif. Dalam penelitian kualitatif, penentuan fokus dalam penelitian lebih didasarkan pada tingkat kebaruan informasi yang akan diperoleh dari situasi sosial (lapangan). (Sugiyono, 2014:209)

Kebaruan informasi itu bias berupa upaya untuk memahami secara lebih luas dan mendalam tentang situasi sosial, tetapi juga ada keinginan untuk menghasilkan hipotesis

atau ilmu baru dari situasi sosial yang diteliti. Fokus sebenarnya dalam penelitian kualitatif diperoleh setelah peneliti melakukan *grand tour observation* dan *grand tour question* atau yang disebut dengan penjelajahan umum. Dari penjelajahan umum ini peneliti akan memperoleh gambaran umum menyeluruh yang masih pada tahap permukaan tentang situasi sosial. Untuk memahami secara lebih luas dan mendalam, maka diperlukan pemilihan fokus penelitian.

Menurut Spradley dalam Sugiyono (2014:209) mengemukakan empat alternatif untuk menetapkan fokus yaitu:

- 1) Menetapkan fokus pada permasalahan yang disarankan oleh informan
- 2) Menetapkan fokus berdasarkan domain-domain tertentu organizing domain
- 3) Menetapkan fokus yang memiliki nilai temuan untuk pengembangan iptek
- 4) Menetapkan fokus berdasarkan permasalahan yang terkait dengan teori-teori yang telah ada.

Dalam konteks penelitian, peneliti menetapkan fokus penelitian berdasarkan permasalahan yang terkait dengan teori-teori yang telah ada dengan fokus utama yang akan dikaji dari penelitian ini adalah proses inovasi Gercep Dukcapil dan apa saja faktor penunjang dan penghambat dalam implementasinya. Sedangkan, lokasi penelitian merupakan suatu tempat atau wilayah dimana penelitian tersebut akan dilakukan. Adapun penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengambil lokasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilaksanakan dengan menggunakan instrumen-instrumen yang mendukung, dimana merupakan suatu alat bantu yang dapat digunakan dalam kegiatan penelitian agar kegiatan tersebut menjadi lebih mudah. Menurut Nazir (2013:174) “pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan”.

Di dalam melaksanakan suatu penelitian diperlukan data dan informasi yang mendukung dan dapat di peroleh dari suatu sumber data. Menurut Arikunto (2010:172) “sumber data adalah subjek dari mana data dapat diperoleh”. Untuk mempermudah mengidentifikasi sumber data dengan menggunakan 3 klasifikasi dengan huruf depan P tingkatan dari bahasa inggris, yaitu :

- 1) *Person*, yaitu sumber data yang bisa memberikan data berupa jawaban lisan melalui wawancara atau jawaban tertulis melalui angket.
- 2) *Place*, yaitu sumber data yang menyajikan tampilan keadaan diam dan bergerak.
- 3) *Paper*, yaitu sumber data yang menyajikan tanda-tanda berupa huruf, angka, gambar atau simbol-simbol lain.

Untuk memudahkan peneliti memilih metode pengumpulan data yang tepat guna dan hasil guna dan memudahkan melakukan pengumpulan data, yaitu dengan wawancara tidak terstruktur dan observasi. Esterberg dalam Sugiyono (2014:233) mengemukakan wawancara tak berstruktur (*unstructured interview*) adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pemilihan informan sebagai sumber data dalam penelitian ini adalah berdasarkan pada asas subyek yang menguasai permasalahan, memiliki data, dan bersedia memberikan informasi lengkap dan akurat. Informan yang bertindak sebagai sumber data dan informasi harus memenuhi syarat, yang akan menjadi informan narasumber (*key informan*) dalam penelitian ini.

Observasi adalah kegiatan memperhatikan secara akurat, mencatat fenomena yang muncul, dan mempertimbangkan hubungan antara aspek dalam fenomena tersebut. Menurut soemitro dalam subagyo (2011:63) “Observasi adalah pengamatan yang

dilakukan secara sengaja, sistematis mengenai fenomena sosial dengan gejala-gejala psikis untuk kemudian dilakukan pencatatan”.

Menurut cara pelaksanaan kegiatan observasi dan tujuan dilakukannya observasi, dapat dibedakan ke dalam 2 bentuk :

1) Observasi partisipatif (pengamatan terlibat)

Dalam observasi partisipatif, observer (pengamat) ikut ambil bagian dalam kegiatan obyeknya (observee) sebagaimana yg lain dan tidak nampak perbedaan dalam bersikap.

2) Observasi non partisipatif (pengamatan tidak terlibat)

Jenis observasi ini, observer tidak melibatkan diri ke dalam observee hanya pengamatan dilakukan secara sepintas pada saat tertentu kegiatan observeenya.

Dalam melakukan observasi, peneliti tidak terlibat langsung dalam kegiatan yang sedang diamati. Observasi yang dilakukan oleh peneliti adalah observasi partisipasi pasif, yaitu peneliti datang di tempat kegiatan yang diamati, namun tidak ikut terlibat dalam kegiatan tersebut. Dengan menggunakan observasi partisipasi, maka data yang diperoleh akan lebih lengkap dan tajam.

Sedangkan jenis data yang digunakan, yaitu :

1) Sumber data primer

Sumber data primer adalah suatu obyek atau dokumen original yang data tersebut di dapat dari responden pertama.

2) Sumber data sekunder

Sumber data sekunder adalah data yang diperoleh dari responden kedua atau sumber-sumber lain yang telah ada sebelum dilakukannya penelitian.

Analisis Data

Analisis data merupakan suatu upaya mengolah data hingga menjadi suatu informasi, sehingga karakteristik dan sifat-sifat data tersebut dapat dengan mudah dipahami dan bermanfaat untuk menjawab masalah-masalah yang berkaitan dengan kegiatan penelitian. Menurut Sugiyono (2014:244) “analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Dalam hal ini peneliti menggunakan teknik analisis data kualitatif yang bersifat induktif yaitu dengan mencari pemahaman-pemahaman yang umum terhadap pokok permasalahan yang terjadi di lapangan. Analisis Data Kualitatif menurut Irawan (2000:99) adalah “analisis yang dilakukan terhadap data-data non-angka seperti, hasil wawancara atau catatan laporan bacaan dari buku-buku, artikel, dan juga termasuk non tulisan seperti foto, gambar, atau film”.

Moleong (2013:10) menjelaskan bahwa analisis data secara induktif ini digunakan karena beberapa alasan, yaitu :

1) Proses induktif lebih dapat menemukan kenyataan-kenyataan jamak sebagai yang terdapat dalam data.

2) Analisis induktif lebih dapat membuat hubungan peneliti-responden menjadi eksplisit, dapat dikenal, dan akuntabel.

3) Analisis demikian lebih dapat menguraikan latar secara penuh dan dapat membuat keputusan-keputusan tentang dapat-tidaknya pengalihan pada suatu latar lainnya.

4) Analisis induktif lebih dapat menemukan pengaruh bersama yang mempertajam hubungan-hubungan.

- 5) Analisis demikian dapat memperhitungkan nilai-nilai secara eksplisit sebagai bagian dari struktur analitik.

Dalam pelaksanaan kegiatan analisis data terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Miles dan Huberman dalam Silalahi (2012:339-341) menjelaskan ketiga alur kegiatan tersebut, yaitu :

- 1) Reduksi Data

Reduksi Data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulan finalnya dapat ditarik dan diverifikasi.

- 2) Penyajian Data

Penyajian Data yaitu sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

- 3) Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan atau kesimpulan-kesimpulan diverifikasi selama penelitian berlangsung. Verifikasi itu mungkin sesingkat pemikiran kembali yang melintas dalam pikiran penganalisis selama dia menulis, suatu tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan, atau mungkin begitu seksama dengan peninjauan kembali untuk mengembangkan “kesepakatan intersubjektif”.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses Inovasi

Proses inovasi pada umumnya dimulai dengan pengenalan masalah atau kebutuhan, yang memacu kegiatan- kegiatan penelitian dan pengembangan yang didesain untuk menciptakan inovasi dalam rangka memecahkan masalah atau memenuhi kebutuhan itu. Perilaku inovatif dimulai dari keterampilan dalam melihat peluang. Ketika dihadapkan pada sebuah permasalahan, maka gaya berpikir konvergen yang digunakan yaitu mengeluarkan ide yang sebanyak-banyaknya terhadap masalah yang ada.

1. Latar Belakang

Latar belakang Pemerintah Kabupaten Bekasi yang digagas oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) untuk membuat inovasi ini adalah adanya pola pikir dari tradisional ke modern atas ketidaksesuaian ekspektasi Pemerintah Kabupaten Bekasi terhadap kinerja Disdukcapil dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Pelayanan memang telah melalui sistem dalam jaringan (daring) namun memakan waktu yang lama akibat birokrasi yang berbelit-belit. Terbitnya Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring yang mensyaratkan Penandatanganan Dokumen Kependudukan agar ditandatangani secara elektronik menyebabkan proses penandatanganan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil dapat menjadi lebih cepat. Lebih jauh, salah satu permasalahan mengapa pengurusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil kadang berjalan lambat karena sangat tergantung pada kehadiran Kepala Dinas sebagai pejabat yang berwenang dalam menandatangani dokumen kependudukan dan pencatatan sipil sebagaimana diamanatkan dalam UU No. 24 Tahun 2013. Oleh sebab itu. Inovasi Gercep Dukcapil dibentuk agar kinerja Disdukcapil dapat dioptimalkan, yaitu dengan membuka pelayanan terpadu yang mudah untuk diakses demi peningkatan pelayanan publik yang lebih baik.

2. Kerjasama Antar Pihak

Pihak terkait merupakan pihak-pihak yang terkait secara langsung maupun tidak langsung dalam pelaksanaan gercep dukcapil. Pihak-pihak yang berpartisipasi terdiri dari pihak yang berpartisipasi secara langsung dan tidak langsung dalam pembuatan

dan pelaksanaan inovasi Gercep Dukcapil. Inovasi Gercep Dukcapil secara langsung merupakan hasil kerja sama Bupati Bekasi dengan Pengelola Sentra Grosir Cikarang (SGC) selaku pemilik tempat operasional Gercep Dukcapil. Inovasi ini dibuat untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dibidang pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil khususnya untuk masyarakat yang ada di Kabupaten Bekasi. Dalam pelaksanaannya sendiri, Gercep Dukcapil menjadi tanggung jawab dari Disdukcapil Kabupaten Bekasi.

3. Adaptasi

Adaptasi pada hakikatnya diartikan sebagai proses penerimaan inovasi atau perubahan perilaku baik yang berupa pengetahuan (*cognitive*), sikap (*affective*), maupun keterampilan (*pycho-motoric*) pada diri seseorang setelah menerima inovasi. Penerimaan di sini mengandung arti tidak sekedar tahu, tetapi sampai benar-benar dapat melaksanakan atau menerapkannya dengan benar. Penerimaan inovasi tersebut biasanya dapat diamati secara langsung maupun tidak langsung oleh orang lain, sebagai cerminan dari adanya perubahan pada sikap, pengetahuan dan keterampilannya.

- Sikap

Sikap merupakan perilaku atau cara masyarakat menerima adanya inovasi Gercep Dukcapil sebagai bentuk peningkatan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Proses inovasi Gercep Dukcapil dinilai dapat diterima secara baik oleh masyarakat dilihat dari jumlah masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Penerbitan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil yang sebelumnya berjalan dalam kurun waktu 7 sampai dengan 14 hari , sejak diberlakukannya Gercep Dukcapil dapat menerbitkan hanya dalam waktu paling lambat 3 hari sejak proses pengurusan.

- Pengetahuan

Pengetahuan merupakan cara masyarakat mekanisme pelayanan yang disediakan oleh Gercep Dukcapil. Antusiasme masyarakat ini dapat dilihat dari meningkatnya jumlah dokumen kependudukan yang masuk melalui Gercep Dukcapil. Di dalam pelayanan ini, ada kesesuaian kemampuan dari Disdukcapil sebagai pengarah dan pengawas pelayanan publik, Operator Gercep Dukcapil sebagai orang yang berhadapan langsung dengan masyarakat dan masyarakat sebagai pemberi dan penerima pelayanan. Kesesuaian ini dapat dilihat dari Disdukcapil dan operator Gercep Dukcapil sebagai pemberi pelayanan dengan masyarakat sebagai penerima layanan juga sudah mengerti bahwa Gercep Dukcapil merupakan inovasi yang dilaksanakan sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan public di Kabupaten Bekasi. Masyarakat yang ingin mengurus dokumen kependudukan dan pencatatan sipil namun terkendala jarak yang jauh antara kantor Disdukcapil dengan tempat tinggalnya, dapat melakukan pengurusan melalui Gercep Dukcapil yang beroperasi dari senin hingga sabtu.

- Keterampilan

Keterampilan merupakan cara masyarakat dan Disdukcapil dapat menyikapi inovasi secara terampil. Keterampilan didalam pelaksanaan inovasi membuat masyarakat maupun Disdukcapil dapat terampil untuk menjadi pihak yang memberi maupun menerima pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Keterampilan masyarakat sendiri dipacu dengan adanya sosialisasi mengenai keberadaan dan mekanisme pelayanan Gercep Dukcapil. Masyarakat yang tadinya tidak mau, menjadi tahu dan ingin melakukan pengurusan dokumen. Selain dari segi masyarakat, keterampilan juga ditunjukkan oleh Disdukcapil yang juga menerima pengaduan dan aspirasi dari masyarakat. Pengaduan dan aspirasi yang masuk kepada Disdukcapil digunakan sebagai dasar

evaluasi maupun untuk perencanaan di program inovasi yang akan dikembangkan di tahapan selanjutnya.

4. Implementasi

Implementasi merupakan pelaksanaan dari kebijakan dasar hukum yang dapat berbentuk berupa perintah atau keputusan, atau putusan pengadilan. Proses pelaksanaan berlangsung setelah sejumlah tahapan seperti tahapan pengesahan undang-undang dan kemudian *output* dalam bentuk pelaksanaan keputusan kebijakan, dan seterusnya sampai kebijakan korektif yang bersangkutan.

Implementasi yang terpenting dari sistem penyelenggaraan Gercep Dukcapil ini adalah mekanisme pelayanan dari sistem Gercep Dukcapil itu sendiri. Tahapan mekanisme pelayanan yang dilakukan di Gercep Dukcapil dapat dilakukan secara langsung. Pertama, masyarakat hadir di Gercep Dukcapil dan mengambil nomor urut antrian dan mengisi formulir permohonan sesuai dengan jenis dokumen kependudukan yang akan diurus (Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak, Kartu Tanda Penduduk Elektronik dan Perekaman data kependudukan), Operator Gercep Dukcapil kemudian memeriksa kelengkapan dokumen persyaratan yang dibawa oleh pihak pengurus dokumen. Apabila berkas persyaratan dinilai lengkap kemudian dilakukan penyesuaian pada database kependudukan sesuai dengan permohonan. Selanjutnya, masyarakat akan diberikan tanda terima yang berisikan tanggal pengambilan dokumen dan masyarakat diperbolehkan pulang ataupun menunggu apabila dokumen dapat diambil pada hari itu juga. Sementara itu berkas persyaratan yang selesai diperiksa oleh operator akan diteruskan kepada penanggung jawab dari Gercep Dukcapil yang bertugas (Umumnya setingkat Kepala Bidang ataupun Kepala Seksi) untuk kemudian memverifikasi berkas secara manual dengan membubuhkan paraf maupun memberikan persetujuan pada sistem administrasi kependudukan dengan cara menekan tanda *checkbox* yang menunjukkan dokumen dapat disetujui untuk ditandatangani secara elektronik oleh Kepala Dinas. Berkas yang sudah ditandatangani dan dicetak kemudian diserahkan petugas Gercep Dukcapil yang bertugas memberikan dokumen kependudukan kepada masyarakat di gerai pengambilan dokumen.

Faktor Penunjang dan Penghambat

Proses inovasi untuk menjadi yang lebih baik ini didukung oleh faktor penunjang dan dihambat oleh faktor penghambat dari pelaksanaan inovasi. Faktor penunjang yang mempengaruhi pelaksanaan proses inovasi Gercep Dukcapil adalah (1) adanya inisiatif untuk menciptakan hal baru; (2) ketersediaan sarana dan prasarana penunjang; dan (3) kondisi lingkungan yang mendukung. Sedangkan faktor penghambat dari pelaksanaan proses inovasi Gercep Dukcapil adalah (1) belum adanya penghargaan atau insentif; dan (2) ketidakmampuan menghadapi resiko dan perubahan.

1. Faktor Penunjang

- Adanya inisiatif untuk menciptakan hal baru

Keinginan untuk berubah dan menciptakan hal baru dalam inovasi ada pada perubahan dari pelayanan terpusat di Kantor Dinas menjadi pelayanan di Kantor Dinas dan di Gercep Dukcapil untuk dapat menjangkau masyarakat yang lebih luas. Perubahan tersebut mencakup beberapa hal, diantaranya adanya penambahan sistem pelayanan berbasis online dan waktu penyelesaian pengurusan dokumen yang lebih cepat. Dengan adanya perubahan ini, masyarakat tidak perlu dipusingkan dengan stigma pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Bekasi yang lama dan rentan dengan praktik percaloan dan melihat bahwa pelayanan administrasi kependudukan tidak sulit dan tidak dipungut biaya sepeser

pun. Perubahan pelayanan publik ini juga didasari oleh adanya keinginan Pemerintah Kabupaten Bekasi untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan mudah diakses oleh masyarakat.

- Ketersediaan sarana dan prasarana penunjang

Ketersediaan sarana dan prasarana penunjang mutlak diperlukan dalam mendukung proses pelayanan publik yang optimal. Sarana dan prasarana baik untuk masyarakat selaku penerima layanan maupun untuk petugas yang memberikan pelayanan apabila berfungsi secara maksimal maka akan meningkatkan kenyamanan masyarakat dan memudahkan petugas untuk menjalankan tugasnya hingga selesai. Tersedianya sarana penunjang seperti mesin antrian elektronik, ruang tunggu yang nyaman, pendingin ruangan yang berfungsi dengan baik serta fasilitas lainnya sangat membantu memberikan kenyamanan bagi masyarakat sehingga dapat nyaman dalam melakukan proses pengurusan dokumen. Sarana informasi seperti pamflet maupun papan informasi juga ditempatkan di posisi strategis agar mudah dipahami masyarakat ditunjang juga dengan petugas yang memiliki pemahaman terkait administrasi kependudukan yang dapat membantu menjelaskan kepada masyarakat apabila ada hal yang kurang jelas. Sedangkan untuk sarana yang digunakan petugas Gercep Dukcapil seperti komputer, printer dan koneksi internet untuk melayani masyarakat sesuai dengan alur pelayanan yang berlaku dinilai sudah cukup menunjang walaupun masih dapat ditingkatkan lagi.

- Kondisi lingkungan yang mendukung

Kondisi lingkungan yang mendukung inovasi dilihat dari awal pembentukan inovasi Gercep Dukcapil. Pada awal pembuatannya, Bupati Bekasi selaku Kepala Daerah memberikan dukungan penuh baik secara moril dan materiil dalam peluncuran Gercep Dukcapil di masyarakat. Kebutuhan akan ketersediaan sarana dan prasarana penunjang didukung penuh dan ditunjukkan dengan ketersediaan anggaran yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Bekasi guna mengakomodir kebutuhan tersebut. Selain itu, dukungan dari pihak swasta juga terlihat dari dukungan pengelola Sentra Grosir Cikarang dalam hal penyediaan tempat operasional yang nyaman dalam mendukung kegiatan pelayanan Gercep Dukcapil.

2. Faktor Penghambat

- Belum adanya penghargaan atau insentif

Sebuah inovasi akan berjalan lebih baik jika adanya penghargaan untuk sumber daya manusia yang ada. Penghargaan akan membuat pegawai lebih semangat dalam menjalankan tugas-tugasnya dan membuka ide-ide baru untuk menjalankan inovasi yang sudah berjalan. Dalam pelaksanaan Gercep Dukcapil ini, belum ada penghargaan khusus yang diberikan kepada petugas Gercep Dukcapil.

- Ketidakmampuan menghadapi resiko dan perubahan

Ketidakmampuan ini merupakan hal yang tidak dapat dipenuhi oleh organisasi atau lembaga terkait untuk menjalankan suatu inovasi. Pemerintah Kabupaten Bekasi menggunakan pegawai Tenaga Non PNS karena keterbatasan PNS yang dapat ditempatkan menjadi operator di Gercep Dukcapil. Hal ini berdampak pada adanya ketergantungan yang besar terhadap Tenaga Non PNS dan dapat beresiko pada pelayanan Gercep Dukcapil apabila Tenaga-Tenaga Non PNS ini berhenti bekerja sehingga membutuhkan waktu untuk mencari pengganti dan mendidiknya agar memahami teknis pelayanan administrasi kependudukan.

PENUTUP

Kesimpulan

Penerapan inovasi pelayanan Gercep Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi mengalami peningkatan yang baik dengan beberapa indikator yang mendukung dalam peningkatan kualitas layanan tersebut. Adanya pola pikir dari tradisional ke modern atas ketidaksesuaian ekspektasi Pemerintah Kabupaten Bekasi terhadap kinerja Disdukcapil dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang kemudian melatarbelakangi pentingnya sebuah inovasi dalam pelayanan yang dimanifestasikan dalam pelayanan Gercep Dukcapil. Kondisi tersebut juga didukung oleh adanya kerjasama yang baik antara Pemerintah Daerah dan pihak swasta dalam mewujudkan sebuah pelayanan publik yang terpadu dan dapat diintegrasikan dengan ruang-ruang akses publik seperti pusat perbelanjaan.

Belum lagi pentingnya adaptasi baik dari masyarakat dan pemerintah dalam menyikapi transisi pelayanan yang konvensional dengan metode manual menjadi metode yang berbasis daring dan dikelola berdasarkan standar operasional yang baku agar dapat menghasilkan pelayanan yang profesional dan berkualitas. Dalam beradaptasi, juga dijelaskan bahwa perlu ditunjang oleh tiga hal, yaitu sikap, pengetahuan maupun keterampilan, karena dengan hal tersebut, proses adaptasi seyogyanya tidak akan menemui kendala dan proses transisi dapat berjalan dengan baik.

Meskipun secara implementasinya, Gercep Dukcapil memberikan dampak yang positif bagi masyarakat, penting untuk melihat apa saja faktor-faktor penunjang yang membantu Gercep Dukcapil maupun faktor yang menghambat sehingga dari hasil identifikasi hambatan tersebut dapat dilakukan proses evaluasi. Adanya keinginan untuk menciptakan hal baru, ketersediaan sarana dan prasarana, maupun kondisi lingkungan yang mendukung menjadi faktor-faktor yang menunjang keberhasilan berjalannya program Gercep Dukcapil. Sedangkan, belum adanya mekanisme penghargaan bagi petugas yang berprestasi maupun ketidakmampuan terhadap perubahan merupakan beberapa hal yang diindikasikan sebagai faktor yang dapat menghambat, sehingga perlu ditindaklanjuti dan dilakukan sebuah proses evaluasi dalam menyikapinya.

Rekomendasi

Rekomendasi yang dapat diberikan penulis didasarkan oleh faktor penghambat dari proses inovasi Gerai Cepat Dukcapil (Gercep Dukcapil) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi.

1. Penghargaan

Disdukcapil Kabupaten Bekasi dapat meningkatkan kinerja petugas di lapangan salah satunya adalah dengan cara memberikan penghargaan bagi petugas yang dianggap memberikan performa yang unggul dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Diharapkan dengan adanya penghargaan, baik dalam bentuk insentif maupun *reward* lain, dapat meningkatkan motivasi dan persaingan yang sehat di antara petugas dalam berlomba untuk memberikan pelayanan yang terbaik.

2. Ketidakmampuan terhadap perubahan

Permasalahan terkait hal ini memang erat hubungannya dengan tingkat ketergantungan pelayanan pada tenaga kerja Non PNS akibat keterbatasan SDM PNS di lingkungan Disdukcapil. Dalam kaitan pemberian pelayanan, petugas di lapangan sangat penting untuk memiliki komitmen penuh dalam memberikan pelayanan dengan bersandar pada Standar Operasional Prosedur yang telah disusun. Oleh sebab itu, meskipun berstatus Non PNS, namun Disdukcapil perlu menerapkan adanya kesepakatan bagi petugas tersebut agar dapat memiliki komitmen penuh dan berdedikasi pada tugas pokok dan fungsinya. Namun tantangan Disdukcapil di kedepannya masih banyak lagi, yang di kedepannya, diharapkan dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat dan tantangan

yang menyertainya, justru semakin meningkatkan motivasi bagi Disdukcapil dalam menjawab perubahan tersebut dengan mengimplementasikan kebijakan-kebijakan yang inovatif.

DAFTAR PUSTAKA

- Tim Peneliti STIA LAN Bandung. 2007. Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas Di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Administrasi* : Vol. 4 (2).
- Dwiyanto, Agus, 2005, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Gadjah Mada University, Yogyakarta.
- Rachmawati, Dewi. 2016. Penerapan Inovasi Pelayanan Pengaduan *Media Center* di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Surabaya. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik* Vol.4 No.2.
- Glor D, Eleanor. 2018. Factors (Antecedents) Influencing Creation and Fate of Innovations and their Organizations – III. *The Innovation Journal: The Public Sector Innovation Journal* Volume 23(2), 2018, article 1.
- Glor, Eleanor D. & Mario Rivera. 2015. *Proposal for Research on the Fate of Innovative Public Sector Organizations, Populations and Communities: A Research Synthesis and Prospectus*. *The Innovation Journal: The Public Sector Innovation Journal*, 20(2): article 3. Collected April 10, 2020.
- Kurteshi, Rinor. 2018. Human Resources Supporting Innovation in the Public Sector : The Case of Kosovo. *Holistica* Vol 9, Issue 3, 2018, pp. 145-172.
- Cankar, Stanka Setnikar., Petkovsek, Veronika. 2013. *Private and Public Sector Innovation and The Importance of Cross Sector Collaboration*. *The Journal Of Applied Business Research* – November/December 2013. Volume 29, Number 6.
- Islamy , Irfan, 1999, *Reformasi Pelayanan Publik* , Makalah Pelatihan Strategi Pembangunan Sumber Daya Manusia Aparatur Pemerintah Daerah Dalam Era Globalisasi, Di Kabupaten Daerah Tingkat II Trenggalek.
- Nugroho D, Riant. 2004. *Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. Jakarta :Gramedia.
- Napitupulu, Paiman. 2007. *Pelayanan Publik & Customer Statisfaction*, Bandung: P.T. Alumni.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. ALFABETA.
- Lijan, Poltak Sinambela. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Achmadi, Kholid Nurboko dan Abu. 2015. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2013. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

_____. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

_____. 2015. *Metode Penelitian dan Pengembangan*. Bandung: Alfabeta.

Nazir. 2013. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.

Subagyo, Joko. 2011. *Metode Penelitian dalam teori dan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Moleong, Lexy J. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Silalahi . 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama.

Keban. Yeremia T. 2004. *Enam Dimensi Administrasi Publik: Konsep, Teori, dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.

Anogara, Abiseka dkk. Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Melalui Program Drive Thru (Studi pada Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi) *eJournal Ilmu Administrasi Publik*, 2 (3) : 539-54.

Cantika, Sehsha dkk. Analisis Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik pada Kantor Pertanahan Kota Semarang (Studi Kasus Pelayanan Mandiri Akta Tanah), *Journal Of Public Policy And Management Review*; Vol. 4, No. 4 (2015): Oktober Tahun 2015.

Mayangsari, Putri Ismie, dkk. Inovasi PT. POS Indonesia dalam Menjaga Eksistensi dan Daya Saing Pelayanan Publik (Studi Pada PT. Pos Indonesia Sidoarjo 62100) *eJournal Ilmu Administrasi Publik*, 1 (2) : 248-256.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 tentang Pelayanan Publik.