

IMPLEMENTASI INOVASI PELAYANAN SAKALI TALU (KK, AKTA, KIA) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Dewi Febriliyanti¹, Abdul Wahid², Deli Anhar³
Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Kalimantan MAB
Email : dfebri32@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana implementasi Inovasi Pelayanan *Sakali Talu* (KK, Akta, KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin, mengetahui hambatan dalam implementasi Inovasi Pelayanan *Sakali Talu* (KK, Akta, KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin, mengetahui upaya dalam mengatasi hambatan dalam implementasi Inovasi Pelayanan *Sakali Talu* (KK, Akta, KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.

Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan dengan cara wawancara dan dokumentasi kepada 4 orang informan. Analisis data menggunakan teknik pengumpulan data, penyajian data, reduksi data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi Inovasi Pelayanan *Sakali Talu* (KK, Akta, KIA) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Banjarmasin dilihat dari keuntungan relatif, kesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, kemudahan diamati, sudah dapat dikatakan baik meskipun masih ada hal-hal yang perlu diperbaiki.

Kata kunci : *Implementasi Inovasi, Pelayanan Publik*

Abstract

The purpose of this research are to find out how the implementation of Sakali Talu (KK, Akta, KIA) service innovation at Department of Population and Civil Registration of Banjarmasin, find out the barriers in the implementation of Sakali Talu(KK, Akta, KIA) service innovation implementation of Sakali Talu(KK, Akta, KIA) service innovation, and find out the efforts to overcome the barriers in implementation of Sakali Talu(KK, Akta, KIA) service innovation.

The research method uses a qualitative approach with a type of qualitative descriptive research. Data is collected by way of interviews and documentation to the 4 informant. Data analysis techniques performed with data collection, data reduction, data display and conclusion.

The results of this research showed that the implementation of Sakali Talu (KK, Akta, KIA) service innovation at Department of Population and Civil Registration of Banjarmasin. seen from the relative advantage, compability, complexity, triability, and observability, is good even though there are still things that need to be fixed.

Keywords: *implementation of innovation, public service*

PENDAHULUAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai salah satu instansi pemerintahan yang bergerak dalam bidang pelayanan publik yang bertugas menyediakan pelayanan kepada masyarakat terkait kepengurusan kartu keluarga (KK), kartu tanda penduduk (KTP), ataupun dokumen kependudukan lainnya. Masyarakat menuntut pelayanan publik yang baik dari birokrat, walaupun pada kenyataannya tuntutan tersebut tidak sesuai harapan karena masih adanya pelayanan publik yang berbelit-belit, lambat, dan masih

banyaknya masyarakat yang belum memahami prosedur pelayanan dan syarat-syarat yang digunakan untuk mengurus administrasi kependudukan.

Berdasarkan Laporan Kinerja Tahunan 2018 pada indikator kepala keluarga yang memiliki Kartu Keluarga adalah sebesar 97.17% padahal target di tahun 2018 adalah 100%. Sedangkan realisasi dari penduduk yang memiliki akta kelahiran per 1000 penduduk adalah 60.24% dari target 77.78 %. Hal tersebut menunjukkan bahwa kurangnya kesadaran masyarakat akan kepemilikan dokumen kependudukan. Oleh karena itu

aparatur pemerintah sebagai penyedia layanan publik dituntut untuk menghadirkan sebuah produk layanan yang tidak hanya memuaskan masyarakat tapi juga mampu memberikan pelayanan publik yang mengesankan bagi masyarakat. Juga membutuhkan ide-ide baru dan inovasi-inovasi dalam berbagai bentuk.

Berdasarkan PP Republik Indonesia No. 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah yang tujuannya untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan Pemerintah Daerah melalui peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing Daerah. Pemerintah Kota Banjarmasin melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin sebagai salah satu dinas yang menghasilkan berbagai produk pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil melakukan terobosan dan inovasi untuk memudahkan pelayanan kepada masyarakat, yaitu program *Sakali Talu (Three In One)*.

Inovasi pelayanan Sakali Talu merupakan pelayanan terintegrasi, dengan mengurus satu dokumen kependudukan akan mendapatkan tiga dokumen sekaligus, yaitu Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, dan Kartu Identitas Anak (KIA). Masyarakat yang akan membuat akta kelahiran anaknya yang baru lahir otomatis akan memperoleh akta kelahiran, penambahan anggota keluarga pada Kartu Keluarga dan Kartu Identitas Anak (KIA).

Pada observasi awal, peneliti melihat bahwa ketika masyarakat yang ingin membuat akta kelahiran harus menyelesaikan pembaharuan kartu keluarga terlebih dahulu, kemudian mengantri lagi dengan mengambil No. antrian yang baru. Hal ini diduga dikarenakan pegawai yang tidak bekerja sesuai prosedur dan kurangnya sosialisasi sehingga masyarakat menurut apabila disuruh menunggu dan mengantri lagi.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian deskriptif kualitatif. an penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditunjukkan untuk

mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia.

Berdasarkan teori tersebut, jenis penelitian deskriptif kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai Implementasi Inovasi Pelayanan *Sakali Talu* (KK, Akta, KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin, secara mendalam dan komprehensif. .

PEMBAHASAN

1. Implementasi Inovasi Pelayanan Sakali Talu Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Inovasi Pelayanan Sakali Talu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Adapun atribut inovasi yaitu: *relative advantage* (keunggulan relatif), *compability* (kesesuaian), *complexity* (kerumitan), *triability* (kemungkinan dicoba), dan *observability* (kemudahan diamati).

Untuk memperoleh data maka dilakukan wawancara pada narasumber terkait, sebagai key informan yaitu Kepala Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin. Di samping itu juga peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat yang berkunjung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dengan begitu peneliti dapat menganalisa tentang Implementasi Inovasi Pelayanan *Sakali Talu* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin. Selain itu penelitian ini juga dilakukan untuk mengetahui apa saja yang menjadi hambatan Implementasi Inovasi Pelayanan *Sakali Talu* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.

a. *Relative Advantage* (Keunggulan Relatif)

Adapun keunggulan Inovasi Pelayanan *Sakali Talu* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan hasil wawancara

yang dilakukan dengan Ibu Heridha Risanti selaku Kepala Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan pada wawancara 31 Desember 2019 sebagai berikut:

“...inovasi ini dibuat untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat ketika mengurus dokumen administrasi kependudukan. Masyarakat tidak perlu mengantri berkali-kali untuk mengurusnya hal ini tentunya akan mempercepat waktu pelayanan. Cukup memasukkan satu berkas akan mendapat tiga dokumen, yaitu Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, dan Kartu Identitas Anak (KIA). Dan untuk dokumen Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran sudah menerapkan Tanda Tangan Elektronik, jadi apabila Kepala Dinas tidak ada di tempat dokumen tetap bisa diterbitkan...”

Dari penjelasan diatas dapat diketahui bahwa Inovasi Pelayanan *Sakali Talu* memiliki keunggulan dalam penerbitan dokumen administrasi kependudukan yakni ketika memasukkan satu berkas maka masyarakat akan menerima tiga berkas sekaligus yaitu Kartu keluarga (KK), Akta Kelahiran, dan Kartu Identitas Anak (KIA).

Kemudahan dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan tersebut yakni masyarakat hanya perlu datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin dengan melengkapi semua persyaratan dokumen yang diperlukan. Jika persyaratan telah lengkap dan telah diverifikasi, selanjutnya masyarakat tinggal mengambil No. antrian dan langsung dapat dilayani oleh petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin. Seperti yang

dijelaskan oleh Ibu Heridha Risanti selaku Kepala Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan dalam wawancara pada tanggal 31 Desember 2019:

“... prosedur pelayanan ini sangatlah mudah asal tidak ada yang mempersulit, tergantung SDM yang ingin maju atau tidak. Inovasi Pelayanan Sakali Talu telah disosilasikan kepada masyarakat, hanya saja belum secara khusus dan berkala...”

Dari penjelasan diatas dapat diketahui bahwa prosedur pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sangatlah mudah. Masyarakat yang ingin mengurus dokumen administrasi kependudukan tinggal datang saja ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan membawa persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan.

Dari pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa Inovasi Pelayanan *Sakali Talu* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah berjalan dengan baik. Keunggulan dari Inovasi pelayanan *Sakali Talu* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin adalah waktu pelayanan menjadi lebih cepat dari sebelumnya dan kemudahan persyaratan untuk pengurusan dokumen administrasi kependudukan. Hal tersebut telah sesuai dengan atribut inovasi *Relative Advantage* (keunggulan relatif) yakni sebuah inovasi harus memiliki keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya.

b. *Compability* (Kesesuaian)

Compability atau kesesuaian adalah indikator yang kedua yang terdapat dalam atribut inovasi yang

digunakan untuk mengetahui kesesuaian dengan pelayanan sebelumnya, tujuannya agar pelayanan yang lama tidak ditinggalkan begitu saja tetapi masih menjadi bagian dari inovasi. Inovasi Pelayanan *Sakali Talu* yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin dapat dikatakan telah sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat sekarang ini. Karena masyarakat membutuhkan pelayanan yang lebih cepat, mudah dan prosedur yang jelas. Hal itu dibuktikan dengan waktu pelayanan yang diberikan menjadi lebih cepat sesuai dengan yang dipaparkan oleh Bapak Ahmad Fauzi masyarakat kota Banjarmasin dalam wawancara 30 Desember 2019:

“... pelayanan yang diberikan sekarang menjadi lebih cepat daripada sebelumnya karena adanya inovasi ini, ketika akta kelahiran sudah terbit saya langsung bisa mengurus KIA dan untuk penerbitan KIA hanya perlu waktu 5 menit...”

Berdasarkan penjelasan diatas dapat diketahui bahwa pelayanan pengurusan dokumen administrasi kependudukan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin telah sesuai dengan prosedur waktu pelayanan yang telah ditetapkan. Inovasi Pelayanan *Sakali Talu* yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil diharapkan dapat terus berkembang agar kedepannya menjadi lebih baik lagi. Tujuan dari implementasi Inovasi *Sakali Talu* adalah untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat Banjarmasin.

Sosialisasi yang dilakukan oleh Pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin kepada masyarakat terkait Inovasi Pelayanan *Sakali Talu* belum dilakukan secara khusus dan belum terlaksana secara optimal. Hal tersebut sesuai dengan apa yang dikatakan oleh Bapak Ahmad Fauzi selaku masyarakat Kota Banjarmasin dalam wawancara 30 Desember 2019:

“...saya tidak tahu sama sekali kalau ada inovasi ini, pada saat mengurus ini saja saya baru tahu karena sosialisasi yang diberikan oleh Pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih kurang...”

Kemudian Bapak Slamet selaku masyarakat Kota Banjarmasin yang mengurus akta kelahiran anaknya pun mengatakan hal yang sama dalam wawancara 30 Desember 2019:

“...saya belum mengetahui tentang adanya Inovasi Pelayanan Sakali Talu. Kalau saya tidak datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil maka saya tidak akan tahu...”

Berdasarkan penjelasan diatas dapat diketahui bahwa kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat dan mudah sudah terpenuhi dengan adanya Inovasi Pelayanan *Sakali Talu* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin. Namun sosialisasi terkait adanya Inovasi Pelayanan *Sakali Talu* yang dilakukan oleh Pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil belum dilaksanakan secara optimal. Hal tersebut belum sesuai dengan atribut inovasi *Compabilty* (kesesuaian) karena masih terdapat

aspek yang belum terpenuhi yaitu, sosialisasi yang belum berjalan secara optimal.

c. *Complexity* (Kerumitan)

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terdapat kerumitan terkait masalah kinerja pegawai. Walaupun sudah dilakukan pelatihan pegawai namun nyatanya kapasitas kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil belum maksimal. Berikut ini kutipan wawancara dengan Ibu Heridha Risanti selaku Kepala Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan pada 31 Desember 2019:

“...pelatihan pegawai sudah dilakukan guna mendukung implementasi Inovasi Pelayanan Sakali Talu, tetapi yang namanya faktor manusia tidak dapat dihindari...”

Kerumitan yang kedua adalah adanya kesalahan yang dilakukan oleh masyarakat karena persyaratan-persyaratan yang diperlukan tidak sesuai, sehingga mereka harus membenarkannya terlebih dahulu. Seperti yang dipaparkan oleh Ibu Maryana selaku masyarakat Kota Banjarmasin dalam wawancara dalam wawancara 30 Desember 2019:

“...tadi saya agak lama mengurusnya karena kesalahan ada pada saya, berkas yang saya bawa tidak lengkap dan kurang benar sehingga saya harus melengkapi dan membenarkannya...”

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelatihan pegawai perlu diadakan secara berkala guna mendukung

implementasi dan pengembangan Inovasi Pelayanan Sakali Talu. Kerumitan yang selanjutnya adalah kurangnya pengetahuan masyarakat akan persyaratan pengurusan dokumen administrasi kependudukan.

d. *Triability* (Kemungkinan Dicoba)

Implementasi Inovasi Pelayanan Sakali Talu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah melewati uji coba untuk mengukur tingkat kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan serta untuk melihat keefektifan implementasi inovasi tersebut. Seperti yang dijelaskan oleh Ibu Heridha Risanti selaku Kepala Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan dalam wawancara 31 Desember 2019:

“... untuk inovasi ini kami sudah melakukan uji coba pada tahun 2017. Sejak itu kami mulai dari tahap pemberian arahan dan sosialisasi kepada masyarakat...”

Berdasarkan kutipan wawancara diatas diketahui bahwa Inovasi Pelayanan Sakali Talu yang mulai diperkenalkan pada tahun 2017 telah melewati fase uji coba dan telah disosialisasikan kepada masyarakat.

Dapat dikatakan masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan karena waktu pengurusan administrasi kependudukan menjadi relatif singkat, mudah dan nyaman karena fasilitas ruangan yang memadai. Berikut kutipan wawancara dengan Ibu Heridha Risanti selaku Kepala Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan dalam wawancara 31 Desember 2019:

“...kami baru saja membuat survey tingkat kepuasan masyarakat dan

rata-rata masyarakat puas dengan pelayanan yang kami berikan...”

Diisimpulkan bahwa masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melayani kebutuhan masyarakat. Artinya pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah berjalan dengan baik. Dengan demikian hal tersebut telah sesuai dengan atribut inovasi *Triability* (kemungkinan dicoba) yaitu sebuah inovasi hanya bisa diterima apabila terbukti mempunyai keuntungan.

e. *Observability* (Kemudahan diamati)

Berikut kutipan wawancara dengan Ibu Heridha Risanti selaku Kepala Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan pada 31 Desember 2019:

“...kalau menurut saya inovasi pelayanan sakali talu sangat mudah diamati dan dipahami. Proses pengurusan dokumen administrasi berlangsung secara terbuka. Masyarakat hanya perlu datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bagi yang memiliki smartphone bisa mengakses situs <https://disdukcapil.banjarmasin.go.id> guna mengetahui informasi yang diperlukan...”

Disimpulkan bahwa Inovasi pelayanan Sakali Talu dapat dengan mudah diamati oleh masyarakat karena pelayanan yang diberikan bersifat terbuka dan masyarakat dapat melihat langsung proses pengurusan dokumen administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Kemudahan diamati yang selanjutnya adalah prosedur

pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak menyulitkan masyarakat, karena prosedur pelayanan masih sama dengan prosedur sebelumnya. Masyarakat hanya perlu datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan membawa kelengkapan dokumen administrasi kependudukan yang diperlukan.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat dikatakan bahwa Inovasi Pelayanan *Sakali Talu* telah sesuai dengan atribut inovasi *Observability* atau kemudahan diamati. Munculnya inovasi Pelayanan *Sakali Talu* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberikan dampak positif terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, yaitu waktu pelayanan yang diberikan menjadi lebih singkat.

2. Hambatan dalam implementasi Inovasi Pelayanan Sakali Talu (KK, Akta, KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin

implementasi Inovasi Pelayanan *Sakali Talu* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih dijumpai beberapa kendala yang dapat menghambat proses inovasi yaitu:

a. Kinerja Pegawai yang Masih Kurang

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Ibu Heridha Risanti selaku Kepala Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan dalam wawancara 31 Desember 2019:

“...pengetahuan pegawai terhadap Inovasi Sakali Talu di Dinas Kependudukan rata-rata sudah tahu, sosialisasi dilakukan melalui rapat kepada seluruh pegawai Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil. Tapi implementasinya masih terdapat pegawai yang belum paham dengan inovasi ini dan belum semua pegawai memiliki keterampilan, namun kami tetap mengupayakan agar pegawai menguasai ...”

Dari hal tersebut dapat diketahui bahwa masih ada pegawai yang belum memahami tentang inovasi *Sakali Talu*. Selain itu juga keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan juga masih kurang. Hal tersebut tentunya dapat mempengaruhi kualitas implementasi Inovasi *Sakali Talu* yang dilakukan sehingga pelayanan yang diberikan kurang optimal.

b. Kurangnya Sosialisasi tentang Inovasi Pelayanan *Sakali Talu*

Berdasarkan observasi dan wawancara yang telah dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dari tiga masyarakat hanya satu orang yang mengetahui tentang Inovasi Pelayanan *Sakali Talu*. Hal ini dikarenakan kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh Pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepada masyarakat luas. Website dan beberapa media sosial yang dimiliki oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil juga kurang update.

Hal tersebut sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Ibu Heridha Risanti selaku Kepala Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan dalam wawancara 31 Desember 2019:

“...sosialisasi sudah dilakukan namun belum secara khusus dan optimal sehingga perlu ditingkatkan lagi. Setidaknya masyarakat yang datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mengurus dokumen administrasi kependudukan sedikit tahu...”

3. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan Implementasi Inovasi Pelayanan *Sakali Talu* (KK, Akta, KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin

Sehubungan dengan adanya kendala yang terjadi pada implementasi Inovasi Pelayanan *Sakali Talu* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin maka upaya yang dilakukan dalam hal kurangnya kinerja pegawai adalah dengan memberikan pelatihan secara berkala dan memberikan motivasi guna meningkatkan kinerja pegawai dalam proses pelayanan administrasi kependudukan.

Upaya untuk mengatasi sosialisasi yang kurang adalah dengan melakukan sosialisasi secara berkala dan rutin, bekerja sama dengan kelurahan yang ada di Banjarmasin sehingga informasi menyebar kepada masyarakat luas serta aktif dalam berbagi informasi di website dan media sosial sehingga masyarakat tidak perlu datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mengetahui informasi-informasi yang terbaru.

PENUTUP

1. Implementasi Inovasi Pelayanan *Sakali Talu* (KK, Akta, KIA) dapat dinilai dari lima indikator atribut inovasi, yaitu *Relative Advantage*, *Compability*, *Complexity*, *Triability* dan *Obvservability*.

a. *Relative Advantage*

Keunggulan dari Inovasi Pelayanan *Sakali Talu* (KK, Akta, KIA) yang pertama yaitu Waktu pelayanan lebih cepat. Yang kedua kemudahan persyaratan untuk pengurusan dokumen administrasi kependudukan yaitu masyarakat hanya perlu melengkapi persyaratan yang dibutuhkan dengan demikian secara langsung akan dilayani oleh petugas.

b. *Compability*

Inovasi Pelayanan *Sakali Talu* bisa dikatakan telah sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat. Pasalnya masyarakat membutuhkan pelayanan yang cepat dan mudah. Namun sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepada masyarakat belum secara khusus dan optimal.

c. *Complexity*

Dapat diketahui bahwa masih ada kerumitan dari Implementasi Inovasi Pelayanan *Sakali Talu* (KK, Akta KIA) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin. Antara lain kinerja pegawai yang belum maksimal dan masih adanya kesalahan yang dilakukan oleh masyarakat terkait pengurusan dokumen administrasi kependudukan.

d. *Triability*

Inovasi Pelayanan *Sakali Talu* telah melalui fase uji coba dan mendapatkan respon yang baik dari masyarakat. Mereka puas dengan pelayanan yang menjadi mudah dan cepat.

e. *Observability*

Implementasi Inovasi pelayanan *Sakali Talu* dapat dengan mudah diamati oleh masyarakat karena pelayanan yang diberikan bersifat terbuka.

2. Hambatan dalam Implementasi Inovasi Pelayanan *Sakali Talu* (KK, Akta, KIA)
 - a. Kinerja pegawai yang kurang
 - b. Kurangnya Sosialisasi tentang Inovasi Pelayanan *Sakali Talu*
3. Upaya dalam mengatasi hambatan dalam Implementasi Inovasi Pelayanan *Sakali Talu*

- a. Memberikan pelatihan secara rutin dan berkala serta memberi motivasi
- b. Melakukan sosialisasi secara rutin dan berkala serta melakukan kerjasama dengan kelurahan yang ada di Banjarmasin

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Dwiyanto, A. and dkk (2003) *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Fontana, A. (2011) *Innovate We Can!* Bekasi: Cipta Inovasi Sejahtera.
- Hardiansyah (2011) *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat (2017) *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT. RajaGrafindo Persada.
- Hutagalung, S. S. and Hermawan, D. (2018) *Membangun Inovasi Pemerintah Daerah*. Yogyakarta: DEPUBLISH.
- Kadji, Y. (2015) *Formulasi dan Implementasi Kebijakan Publik: Kepemimpinan dan Perilaku Birokrasi dalam Fakta Realitas*. Gorontalo: UNG Press.
- Lembaga Administrasi Negara (2007) *Dimensi Pelayanan Publik dan Tantangannya dalam Admiistrasi Negara (Publik) di Indonesia*. Jakarta: Bagian Humas dan Birokrasi.
- Pasalong, H. (2017) *Teori Administrasi Publik*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono (2018) *Metode Penelitian Kualitatif*. 3rd edn. Bandung: ALFABETA.

Undang-undang Republik Indonesia

- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Birokrasi Reformasi No. 9 Tahun 2015 tentang inovasi pelayanan publik

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur
Negara No.
63/KEP/MPAN/7/2003
tentang Pedoman Umum
Penyelenggaraan Pelayanan
publik

Peraturan Daerah

Peraturan Daerah Banjarmasin No. 7 Tahun
2016 tentang Pembentukan dan Penyusunan
Perangkat Daerah Kota Banjarmasin

Peraturan Walikota Banjarmasin No. 28 Tahun
2018 tentang Standar
Pelayanan Inovasi pada Dinas
Kependudukan dan Pencatatan
Sipil Kota Banjarmasin

Jurnal

Pravijanti, Vania. 2018. *Analisis Keberhasilan
Inovasi Pelayanan Paket
Hemat 1 (Penerbitan Akta
Kelahiran Dan Kartu
Keluarga) Di Dinas
Kependudukan Dan
Pencatatan Sipil Kota
Surabaya.*

Rosidah, Toyibatur. 2018. *Inovasi Pelayanan
Salam 20 Menit Pembuatan
Akta Kelahiran dan Kematian
di Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten
Ponorogo.*