

# Analisis Faktor Pendukung Dan Penghambat Penerapan Inovasi Pelayanan Kependudukan Di Kantor Desa Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara

*Analysis of Supporting and Inhibiting Factors in Application Innovations of Population Service at the Village Office by the Department of Population and Civil Registration of North Lombok Regency*

**ASBUR HIDAYAT**

Universitas Gunung Rinjani

[asburhidayat@gmail.com](mailto:asburhidayat@gmail.com)

---

## Info Artikel

Sejarah Artikel :

Diterima 10 Mei 2023

Disetujui 29 Mei 2023

Publikasi Mei 2023

---

## Keywords :

**Innovation, Population Services, Civil Registration.**

---

## Abstract

The Department of Population and Civil Registration of North Lombok Regency has responsible for carrying out population services, so that in an effort to improve services to the community it implements population service innovations with services from the village. This study aims to obtain an overview of the supporting and inhibiting factors in application of service innovation population at the village office conducted by the Department of Population and Civil Registration of North Lombok Regency. The research design used is a qualitative research with an inductive approach. Data collection techniques used interviews, observations and documentation. The results showed that the supporting factors for the application of population service innovations at the village office included: The application of innovation has strategies and advantages, Innovations are carried out in accordance with what is needed by the community, The achievement of population services continues to increase, Motivation from the leadership is carried out continuously, The use of the application facilitates the service process. While the inhibiting factors include: Lack of socialization to the community, too little service intensity and less than optimal service procedures, limited facilities and infrastructure, low employee competence, no awards and incentives for outstanding employees, internet stability in services less than optimal.

---

## Abstrak

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara merupakan Dinas yang bertanggung jawab dalam melakukan pelayanan kependudukan, sehingga dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat menerapkan inovasi pelayanan kependudukan dengan pelayanan dari Desa. Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran tentang faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan inovasi pelayanan kependudukan di kantor desa yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara. Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan faktor pendukung penerapan inovasi pelayanan kependudukan di kantor desa antara lain : Penerapan inovasi memiliki strategi dan keunggulan, Inovasi yang dilakukan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat, Ketercapaian pelayanan kependudukan terus meningkat, Motivasi dari pimpinan yang dilakukan terus menerus, Penggunaan aplikasi memudahkan proses pelayanan. Sedangkan faktor penghambat antara lain: Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, Intensitas pelayanan yang terlalu sedikit dan Prosedur Pelayanan kurang optimal, Keterbatasan Sarana dan Prasarana, Kompetensi Pegawai masih rendah, Tidak ada Penghargaan dan Insentif bagi Pegawai yang berprestasi, Stabilitas Internet dalam Pelayanan kurang optimal.

---

## Alamat Korespondensi :

Jalan Raya Mataram – Labuhan Lombok KM. 50,  
Selong 83612, Lombok Timur – NTB, Indonesia,  
Telefax. (0376) 631621, e-Mail : [juridica@ugr.ac.id](mailto:juridica@ugr.ac.id)

©2023 Universitas Gunung Rinjani

open access at : <https://juridica.ugr.ac.id/index.php/juridica>

DOI : [10.46601/juridicaugr.v4i2.221](https://doi.org/10.46601/juridicaugr.v4i2.221)

**A. PENDAHULUAN**

Peningkatan pelayanan kepada masyarakat merupakan suatu keharusan yang semestinya selalu diupayakan untuk ditingkatkan karena menyangkut hak dasar dari setiap individu masyarakat dan merupakan jalinan penghubung antar pemerintah dan masyarakat.

Dwiyanto (2010:10) Menjelaskan bahwa "pemerintah melakukan hubungan dengan masyarakat melalui pelayanan publik yang menyebabkan pelayanan publik menjadi sesuatu yang sangat penting". Sehingga Pemerintah yang merupakan pengemban amanah dari rakyat yang bertugas untuk mensejahterakan dan melindungi rakyatnya memiliki beban moral untuk memberikan pelayanan publik yang terbaik bagi masyarakat, Pelayanan Kependudukan merupakan salah satu pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat sehingga perlu inovasi-inovasi baru dalam pelayanan kependudukan.

Paradigma pemerintahan yang dijelaskan oleh Wasistiono dan Simangunsong (2015:8) memperlihatkan bahwa masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan yang dilayani. Paradigma lama yang seperti itu sudah seharusnya dihilangkan oleh semua kalangan birokrat karena pada dasarnya pemerintahan dalam paradigma baru meletakkan pemerintah dan masyarakat pada posisi yang sejajar yang dimana masyarakat memberikan kewenangan kepada pemerintah dan pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Adminstrasi Kependudukan pasal 7 menyebutkan bahwa Pemerintah Kabupaten/Kota berkewajiban dan bertanggungjawab menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan,yang dilakukan oleh Bupati/Walikota dengan kewenangan meliputi:

1. Koordinasi penyelenggaraan administrasi kependudukan;

2. Pembentukan instansi pelaksana yang tugas dan fungsinya di bidang administrasi kependudukan;
3. Pengaturan teknis penyelenggaraan administrasi Kependudukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
4. Pembinaan dan sosialisasi penyelenggaraan administrasi kependudukan;
5. Pelaksanaan kegiatan pelayanan masyarakat di bidang administrasi kependudukan;
6. Penugasan kepada desa untuk menyelenggarakan sebagian urusan Administrasi Kependudukan berdasarkan asas tugas pembantuan;
7. Penyajian data kependudukan berskala kabupaten/kota berasal dari data dependudukan yang telah dikonsolidasikan dan dibersihkan oleh Kementerian yang bertanggung jawab dalam urusan pemerintahan dalam negeri;
8. Koordinasi pengawasan atas penyelenggaraan administrasi kependudukan;

Seiring dengan keinginan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang prima dalam bidang kependudukan, Pemerintah Kabupaten Lombok Utara mulai berbenah dalam segala bidang di pemerintahan yang salah satunya adalah reformasi birokrasi dan peningkatan pelayanan publik, hal ini tertuang dalam program 99 hari Bupati terpilih Kabupaten Lombok Utara 2016 sebagaimana yang tertera pada tabel berikut:

**Program 99 Hari Bupati Terpilih tahun 2016**

<b>idang/Isu</b>	<b>Aktivitas Yang Dilakukan</b>
Reformasi Birokrasi dan Peningkatan Kualitas Pelayanan	Diskusi bedah rapor merah kualitas pelayanan publik bersama Ombudsman dan perbaikan sistem akuntabilitas kinerja bersama

Publik	BPKP.
	Blusukan ke unit-unit pelayanan publik untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan public
	Penandatanganan Perbup Percepatan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
	Diskusi dan penajaman Road Map Reformasi Birokrasi dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
	Evaluasi Kinerja 2015 dan Triwulan I 2016
	Penandatanganan Perjanjian Kinerja dengan Pimpinan SKPD dan Pakta Integritas
	Diskusi dan merancang design pembangunan jaringan informasi dan sistem menuju <i>e-Government</i>
	Penandatanganan MOU dengan PT. Telkom.
	Penandatanganan MOU dengan Pemkot Surabaya
	Penandatanganan Perbup Percepatan Peningkatan Akuntabilitas Kinerja
	Layanan Akte Kelahiran di tempat persalinan.
	<b>Layanan Kependudukan dari Desa</b>
	Pencangan Kabupaten Layak Anak

**Sumber:Program 99 Hari Bupati Terpilih 2016**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara yang merupakan Dinas yang ditunjuk untuk melakukan pelayanan kependudukan memulai untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan menerapkan Inovasi dalam pelayanan kependudukan dengan pelayanan dari Desa sesuai yang

tertuang dalam Surat Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kabupaten Lombok Utara Nomor 22/Dukcapil/KLU/2016 Perihal Pelayanan Kependudukan dan Catatan Sipil, yang merupakan inovasi baru dalam Pelayanan Kependudukan yang biasanya hanya menunggu di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil diganti dengan sistem jemput bola serta menyelesaikan semua layanan kependudukan di Kantor Desa dengan cara mengunjungi setiap Desa yang ada di Kabupaten Lombok Utara sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan untuk meningkatkan minat masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan. Inovasi merupakan sesuatu hal yang baru ataupun sesuatu yang diadopsi dan dianggap baru dalam rangka meningkatkan pelayanan dalam hal ini Pemerintah Kabupaten Lombok Utara telah membuat suatu inovasi yaitu Inovasi Pelayanan Kependudukan di Kantor Desa.

Upaya melakukan inovasi saat ini masih berdampak pro dan kontra akan tetapi apabila inovasi tidak dilakukan maka tidak akan pernah ada pembaharuan atau perubahan. Sedangkan menurut Oslo Manual dalam Zuhaili (2013 : 58) bahwa: inovasi memiliki aspek yang luas karena dapat berupa barang maupun jasa ,proses ,metode pemasaran atau metode organisasi yang baru atau telah mengalami pembaharuan yang menjadi jalan keluar dari permasalahan yang pernah dihadapi oleh organisasi. Pada konsep ini Oslo memberikan artian yang luas tentang inovasi bahwa inovasi itu memiliki cakupan yang luas bukan hanya yang diimplementasikan tetapi bisa jadi cara-cara lain dalam penyelesaian permasalahan yang terjadi ataupun sebuah solusi baru terhadap permasalahan yang ada.

Samson dalam Ellitan dan Anatan (2009:3) Mengemukakan bahwa salah satu alasan mengapa inovasi sangat diperlukan dalam perubahan yaitu karena semakin dinamik dan *hostile*, sehingga sebuah organisasi harus bisa mengelola inovasi

sebagai penentu keberhasilan organisasi untuk menjadi kompetitif (*competitive*).

Dalam penerapan suatu inovasi, Pemerintah Daerah harus dapat mengkaji apakah sebuah inovasi sesuai untuk diterapkan atau tidak dan dalam penerapannya harus memperhatikan beberapa aspek seperti dijelaskan oleh Theodora Levitt (Noor :2013:94) bahwa ada lima komponen yang harus diperhatikan dalam penerapan suatu inovasi yaitu:

1. Strategi dan Pelanggan (*Strategy and Customers.*)
2. Tindakan dan Hasil (*Measures and Performance*)
3. Proses dan Infrastruktur (*Process and Infrastructure*) .
4. Orang-orang (*People*)
5. Teknologi (*Technology*)

Dari berbagai pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa inovasi dapat diartikan sebagai sesuatu ide yang baru ataupun sesuatu yang diadopsi dari organisasi lain yang berupa layanan produk atau jasa serta bagaimana proses inovasi itu diterapkan yang kemudian dapat menjadi sebuah solusi sehingga dapat menghasilkan perbaikan kualitas hasil yang efektif dan efisien serta menjadikan organisasi lebih kompetitif

Menurut Rosabeth dalam Ancok (2012:42) bahwasanya ada beberapa faktor yang dapat menghambat proses Inovasi antara lain:

1. pemimpin yang tidak menghargai gagasan dari bawahannya dan seringkali dicurigai. Model yang seperti ini model pemimpin yang merasa hanya gagasannya yang paling tepat dan benar.
2. Proses birokrasi yang berbelit-belit
3. Pemimpin melempar tanggung jawab dalam memberi penilaian pada gagasan inovatif
4. Pemimpin mengkritik segi kelemahan dari setiap gagasan dan kurang menekankan pada segi positifnya
5. Sikap yang takut gagal

6. Penawasan yang sangat ketat pada kegiatan bawahan yang membuat tidak santai dan selalu ragu atas apa yang diperbuat.
7. Membuat peraturan tanpa berdiskusi terlebih dahulu dengan bawahan
8. Meminta bawahan untuk memberikan alasan yang jelas dan rinci untuk setiap permintaan dana, waktu, bahan, tambahan staff atau peralatan untuk mewujudkan gagasan inovatif menjadi sebuah produk inovatif.
9. Mendelegasikan pada manajer dibawahnya untuk memutuskan apakah sebuah inovasi harus dihentikan dan apakah orang harus dipindahkan dan diberhentikan dari tugas
10. Pemimpin yang merasa serba tahu dan tidak menerima masukan dari bawahannya.

Lebih lanjut diterangkan Publin dan Interact dalam Thenint (2010:18), melalui proyek yang dilakukan telah memetakan berbagai jenis hambatan dalam inovasi, yaitu :

"Sosial, fenomena keuangan dan teknis yang menghambat inovasi dalam lembaga. Hambatan ini telah diamati melalui serangkaian studi kasus di Inggris, Irlandia dan Nordic. Ada beberapa hambatan yang paling sering disebutkan yaitu: perlawanan ahli dan budaya; ketiadaan dan kekurangan sumberdaya; resistensi masyarakat terhadap perubahan; kecepatan dan skala perubahan, ukuran dan kompleksitas; keengganan terhadap risiko dan akuntabilitas; hambatan teknis serta; tidak adanya pembelajaran organisasi".

Dari berbagai pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat banyak hambatan-hambatan yang dialami dalam melakukan suatu inovasi yang paling dominan dari penghambat itu antara lain sikap takut gagal, sifat merasa paling bisa sendiri serta sikap penolakan dari masyarakat.

Berdasarkan latar belakang di atas mendorong penulis untuk melakukan penelitian tentang Analisis Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan Inovasi Pelayanan Kependudukan di Kantor Desa oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara

Tujuan penelitian untuk menganalisis apa saja Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan Inovasi Pelayanan kependudukan di Kantor Desa yang dilakukan Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara.

## B. METODE PENELITIAN

Dalam Penelitian Ini Metode yang digunakan adalah Penelitian Kualitatif dengan pendekatan Induktif, Menurut Moleong (2013: 10) penelitian dengan pendekatan induktif digunakan karena beberapa alasan diantaranya :

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. Memperhitungkan nilai-nilai secara eksplisit sebagai bagian dari struktur analitik.

Berdasarkan pengertian di atas dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa penelitian Kualitatif dengan pendekatan induktif adalah suatu penelitian yang memberikan gambaran keadaan berlandaskan pada data atau fakta-fakta yang ada di lapangan yang untuk selanjutnya kemudian dihubungkan dengan teori-teori yang relevan sehingga

menghasilkan suatu kesimpulan yang bersifat umum.

Dengan metode Kualitatif dengan pendekatan induktif ini, peneliti akan menjelaskan faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan inovasi pelayanan publik dalam hal Ini Inovasi Pelayanan Kependudukan di Kantor Desa yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara.

Sumber Data

Menurut Arikunto (2010: 107) sumber data dalam penelitian adalah: "Subjek dari mana data dapat diperoleh." Adapun sumber data menurut arikunto diidentifikasi menjadi 3 (tiga) yaitu: *person, place, paper*. Untuk mempermudah mengidentifikasi dalam penelitian yang dilakukan, sumber data diklasifikasikan kedalam tiga tingkatan yaitu :

1. *Person* (sumber data berupa orang)  
Sumber data yang bisa memberikan data berupa jawaban lisan melalui wawancara atau jawaban tertulis.
2. *Place* (sumber data berupa empat)  
Sumber data yang menyajikan tampilan berupa keadaan diam dan bergerak. Dalam penelitian ini yang menjadi tempat penelitian di Kabupaten Lombok Utara.
3. *Paper* (sumber data berupa simbol atau dokumen-dokumen)

Sumber data yang menyajikan tanda-tanda berupa huruf, angka, gambar, atau simbol-simbol lain. Dalam penelitian ini yaitu berupa peraturan-peraturan, buku-buku pedoman yang berhubungan penelitian yang dilakukan

Arikunto (2010: 129) juga menjelaskan jenis sumber data yang diperoleh, dimana data terdiri atas beberapa jenis, yaitu:

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya, dan belum diolah oleh orang lain, sesuai dengan ruang lingkup dan kebutuhan. Data primer ini diperoleh melalui wawancara dan observasi.

2. Data sekunder, yaitu data diperoleh secara tidak langsung, karena telah diolah dan disajikan oleh orang lain, atau dari buku-buku yang telah dipublikasikan yang akan menunjang dalam penelitian.

Dalam penelitian ini wawancara serta observasi sebagai sumber data primer dan dokumen-dokumen, arsip-arsip serta peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan penelitian sebagai data sekunder.

### C. PEMBAHASAN

#### **Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan Inovasi Kependudukan di Kantor Desa oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara**

Analisis faktor pendukung dan penghambat akan membantu dalam proses memahami pendukung dan penghambat dalam penerapan pelayanan kependudukan di kantor desa yang dengan itu bisa menjadi acuan dalam pembenahan dan pembuatan konsep yang ideal dalam pelayanan kependudukan di kantor desa yang dilakukan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten lombok utara.

#### **Faktor Pendukung**

Analisis faktor pendukung dalam pelayanan kependudukan akan membantu dalam melihat sejauh mana proses penerapan inovasi yang sudah sesuai dengan perencanaan yang telah dibuat dalam inovasi pelayanan kependudukan di kantor desa oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten lombok utara.

Rothwell (2005: 82) menjelaskan bahwa faktor keberhasilan inovasi pelayanan di pemerintahan adalah:

"Peningkatan kompetensi di semua fungsi, dan keseimbangan serta koordinasi di antara fungsi-fungsi tersebut. Rothwell juga menyebutkan faktor-faktor dari sisi operasional yang dapat mempengaruhi

inovasi seperti kemampuan untuk menarik dan mempertahankan, dinamis dan keterbukaan, komitmen terhadap pengembangan sumber daya manusia, kemampuan teknologi, komunikasi internal dan eksternal, kesediaan untuk mengambil ide-ide eksternal, kehati-hatian dalam proses perencanaan, dan penekanan pada pemenuhan kebutuhan serta kepuasan pelanggan melalui membangun hubungan pelanggan yang efisien".

Sedangkan dari sisi yang lebih strategis, Rothwell (2005:83) menekankan pentingnya komitmen pimpinan, adanya strategi jangka panjang dalam berinovasi, komitmen terhadap kelancaran kegiatan, fleksibilitas terhadap perubahan, serta penerimaan terhadap resiko pelaksanaan inovasi.

Duadji (2013: 79), menerangkan prinsip-prinsip pokok dalam pemberian pelayanan publik atau masyarakat yaitu:

- a. Prinsip Aksesibilitas, yaitu bahwa pada hakekatnya setiap jenis pelayanan harus terjangkau oleh setiap pengguna pelayanan. Tempat, jarak, dan sistem pelayanan harus sedapat mungkin dekat dan mudah dijangkau atau diakses oleh pengguna pelayanan.
- b. Prinsip kontinuitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan penjelasan tertentu yang berlaku bagi proses pelayanan.
- c. Prinsip Teknikalitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan pada akhirnya harus dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan bagi pemerintah maupun bagi masyarakat secara luas.
- d. Prinsip Akuntabilitas, yaitu bahwa proses atau produk dan mutu pelayanan harus dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat karena aparat pemerintah itu pada hakekatnya mempunyai tugas

memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya .

Dalam menyelenggarakan pelayanan publik, prinsip-prinsip tersebut secara keseluruhan memiliki tujuan untuk memberikan kepuasan bagi masyarakat dalam proses pelayanan publik dengan kualitas pelayanan yang baik.

Adapun beberapa faktor pendukung dalam penerapan inovasi pelayanan kependudukan di kantor desa yang dilakukan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Lombok utara antara lain:

### **1. Strategi dan Keunggulan Inovasi**

Inovasi yang dilakukan Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil diantaranya adalah JARING PEKAT (Penjaringan Akta Kelahiran Melalui Jalur Pendidikan, Kesehatan dan Masyarakat) dan JEMPOLAN PLUS (Jemput Berkas, Proses dan Hasil Langsung Diantarkan/Tuntas) hal tersebut sesuai dengan peraturan Menpan RB No 30 tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik bahwa Inovasi adalah proses kreatif penciptaan pengetahuan dalam melakukan penemuan baru yang berbeda dan/atau modifikasi dari yang sudah ada

Inovasi pelayanan yang dilakukan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Lombok Utara memiliki keunggulan diantaranya lebih dekat dengan masyarakat yang menjadikan pelayanan lebih efektif dan efisien serta keunggulan lainnya dokumen yang diurus oleh masyarakat dapat langsung diterima ditempat oleh masyarakat.

Dalam penerapan inovasi pelayanan kependudukan di Kantor Desa, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Memiliki Strategi yang cukup berjalan efektif karena tingginya angka pencapaian layanan yang dilakukan oleh dinas kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara yang mencapai rata-rata lebih dari 92%.

Inovasi pelayanan yang dilakukan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Lombok Utara memiliki keunggulan diantaranya lebih dekat dengan

masyarakat yang menjadikan pelayanan lebih efektif dan efisien serta keunggulan lainnya dokumen yang diurus oleh masyarakat dapat langsung diterima ditempat oleh masyarakat.

### **2. Kesesuaian Inovasi dengan Kebutuhan Masyarakat**

Albury dan Mulgan dalam Thenint ( 2010:4) menjelaskan bahwa sebuah inovasi dapat dikatakan berhasil apabila penciptaan dan pelaksanaan proses, produk, jasa dan metode yang baru dapat menghasilkan perbaikan kualitas hasil yang efektif dan efisien.

Inovasi dengan melakukan pelayanan kependudukan di kantor desa yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara menjawab harapan masyarakat yang enggan untuk melakukan pengurusan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil karena dianggap tempatnya jauh.

Pelayanan di Kantor Desa membuat masyarakat antusias Untuk melakukan mengurus dokumen kependudukan karena dirasa lebih dekat dan hanya mengurus dikantor desa dari pada harus jauh-jauh datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara.

### **3. Ketercapaian Pelayanan**

Sejak diterapkannya inovasi pelayanan kependudukan di Kantor Desa mulai 2016 hingga 2018 Ketercapaian pelayanan selalu melebihi target pencapaian yang ditargetkan. Pada akhir maret 2019 ketercapaian pelayanan rata-rata mencapai 92 % lebih khususnya dalam pelayanan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk dan Akta Kelahiran, hal ini menjadi nilai lebih bagi dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Lombok utara melihat terdapat berbagai hambatan dalam inovasi yang diterapkan. Hal tersebut menjadi pendorong pegawai untuk bekerja lebih giat lagi dalam proses pelayanan kependudukan di Lombok Utara.

#### 4. Motivasi dari Pimpinan

Hasibuan (2001:219) mengemukakan bahwa motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mau bekerjasama, bekerja efektif dan terintegrai dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan. Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara, jajaran pimpinan selalu memotivasi pegawai dalam peningkatan pelayanan kependudukan untuk masyarakat yang ada di Lombok Utara, hal demikian berdampak pada tingginya tingkat ketercapaian pelayanan kependudukan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara.

#### 5. Penggunaan Alat/Aplikasi

Dalam Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Menggunakan alat M2M (*Machine to Machine*) Serta Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam pelayanan yang memudahkan pegawai untuk melakukan pelayanan di Kantor Desa yang terintegrasi Secara Nasional yang hanya membutuhkan Koneksi Internet.

Soemato dan Hedrastuti (2011:160), mendefinisikan bahwa "Sistem informasi administrasi kependudukan sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan ditingkat penyelenggaraan dan instansi pelaksana".

#### Faktor Penghambat

Analisis faktor penghambat dalam pelayanan kependudukan akan membantu dalam melihat sejauh mana proses penerapan inovasi yang sudah dilakukan dalam pelayanan kependudukan di kantor desa oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten lombok utara.

Publin dan Interact dalam Thenint (2010:18), melalui proyek yang dilakukan telah memetakan berbagai jenis hambatan dalam inovasi, yaitu :

"Sosial, fenomena keuangan dan teknis yang menghambat inovasi dalam lembaga.

Hambatan ini telah diamati melalui serangkaian studi kasus di Inggris, Irlandia dan Nordic. Ada beberapa hambatan yang paling sering disebutkan yaitu: perlawanan ahli dan budaya; ketiadaan dan kekurangan sumberdaya; resistensi masyarakat terhadap perubahan; kecepatan dan skala perubahan, ukuran dan kompleksitas; keengganan terhadap risiko dan akuntabilitas; hambatan teknis serta; tidak adanya pembelajaran organisasi".

Lebih lanjut di terangkan oleh Geoff Mulgan dan David Albury (2003:12) mengemukakan delapan penghambat dalam tumbuhnya inovasi :

1. Keengganan untuk menutup program atau organisasi yang gagal. (*Reluctance to close down failing program or organization*)
2. Tingginya ketergantungan pada salah satu pihak sebagai sumber inovasi (*Over-reliance on high performers as source of innovation*).
3. Teknologi tersedia tetapi tidak sesuai dengan budaya organisasi (*Technologies available but constraining cultural or organizational arrangement*)
4. Tidak ada imbalan atau insentif untuk berinovasi atau mengadopsi inovasi (*No rewards or incentives to innovate or adopt innovations*).
5. Kemampuan yang rendah untuk menghadapi resiko atau perubahan manajemen (*Poor skills in active risk or change management* )
6. Perencanaan dan penganggaran jangka pendek (*Short-term budget and planning horizons*)
7. Adanya tekanan administrasi (*Delivery pressures and administrative burdens*)
8. Budaya menghindari resiko (*Culture of risk aversion*)

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dalam penerapan inovasi pelayanan kependudukan di kantor desa yang dilakukan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil

kabupaten lombok utara maka yang menjadi faktor penghambat dalam pelayanan kependudukan antara lain:

### **1. Sosialisasi**

Inovasi yang merupakan solusi untuk meningkatkan kesempatan bagi masyarakat untuk memiliki dokumen kependudukan merupakan kebijakan yang baik, namun jika tidak dibarengi dengan sosialisasi secara menyeluruh akan menghambat proses penerapannya. Dalam penerapan inovasi pelayanan kependudukan di Kantor Desa masih terlihat kurangnya koordinasi antara dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Setiap Desa yang ada di Kabupaten Lombok Utara, padahal jika melakukan inovasi di tataran Pemerintah Desa maka Desa merupakan unsur penting dalam melakukan sosialisasi karena Desa merupakan pemerintahan terdekat dari Masyarakat.

Menurut Easton dan Dennis dalam Rush & Althoff (2008:35). sosialisasi adalah suatu proses perkembangan seseorang untuk mendapatkan orientasi - orientasi dan pola tingkah lakunya.

Berdasarkan hal tersebut dalam pelayanan kependudukan di Kantor Desa proses sosialisasi hendaknya berjalan optimal dalam rangka memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.

### **2. Intensitas dan Prosedur Pelayanan**

Intensitas Pelayanan Kependudukan di Kantor Desa dilakukan dengan 2 (Dua) Kali pelayanan sehingga setiap Desa hanya mendapatkan pelayanan dalam 4 (Empat) Bulan Sekali dengan waktu Cuma sehari di setiap Desa belum dapat memberikan kesempatan pelayanan bagi masyarakat.

Dari Jumlah Desa yang sebanyak 33 Desa yang ada di Kabupaten Lombok Utara jika hanya dilakukan 2 kali dalam seminggu maka dalam sebulan hanya dapat menjangkau 8 Desa dalam artian setiap Desa akan Mendapatkan gantian setiap 4 Bulan Sekali. Tentu saja hal demikian akan menyulitkan dalam mencapai target

pelayanan secara keseluruhan masyarakat yang ada di Kabupaten Lombok Utara walaupun memang ada layanan jika ada Desa yang melakukan permintaan khusus dalam pelayanan namun hal demikian akan berlaku hanya bagi desa yang selalu aktif dalam memantau perkembangan dokumen kependudukanarganya.

Pelayanan dilakukan dengan cara mendata masyarakat desa yang belum memiliki dokumen kependudukan dan kemudian meneruskannya ke kantor desa untuk diteruskan ke setiap dusun dan seterusnya tim dari dinas kependudukan dan pencatatan sipil datang langsung ke kantor desa untuk melakukan pelayanan.

Prinsip pelayanan publik menurut keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 yang diantaranya Kesederhanaan prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Serta Kejelasan Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik. Sehingga dengan hal tersebut hendaknya dalam melakukan pelayanan kependudukan di Kantor Desa harus mempermudah masyarakat dalam mendapatkan Pelayanan.

### **3. Ketersediaan Sarana dan Prasarana**

Sarana Prasarana merupakan hal penting dalam mensukseskan pelayanan khususnya yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara, kurangnya sarana prasarana dalam pelayanan kependudukan di kantor desa mengakibatkan pelayanan menjadi lamban dan membuat pelayanan menjadi kurang maksimal.

Disamping itu Infrastruktur jalan ke setiap Desa maupun jalan penghubung di setiap dusun yang kurang memadai terutama di daerah pegunungan atau perbukitan. menghambat proses pelayanan karena akan memakan waktu yang lama untuk mencapai tempat pelayanan yang mengakibatkan keterlambatan pelayanan yang berdampak pada sedikitnya pelayanan yang dapat diberikan.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 21 Ayat 7 Tentang Pelayanan Publik Bahwa Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan. Sehingga sarana-prasarana merupakan hal yang penting dalam mendukung keberhasilan pelayanan khususnya dalam pelayanan kependudukan di Kantor Desa.

#### 4. Kompetensi Pegawai

Menurut Spencer dan Spencer dalam Hutapea dan Thoha, (2008:28) menyatakan bahwa "Keterampilan merujuk pada kemampuan seseorang untuk melakukan suatu aktivitas atau pekerjaan. Keterampilan lebih sulit dilakukan daripada pengetahuan. Akan tetapi apabila seseorang memiliki keterampilan maka dengan sendirinya sudah memiliki pengetahuan atas pekerjaan yang mereka lakukan." Dalam penerapan inovasi pelayanan kependudukan di kantor desa masih ada pegawai yang kurang memahami akan inovasi pelayanan yang sejatinya inovasi merupakan solusi dalam pelayanan tetapi masih ada pegawai yang masih berfikir kaku dalam hal persyaratan yang tentu saja hal demikian akan mempersulit masyarakat untuk mendapatkan pelayanan.

Pegawai di Setiap Bidang pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dilibatkan dalam proses pelayanan di kantor desa namun ada kompetensi pegawai masih kurang dalam segi pendidikan dan masih kaku dalam proses pelayanan.

#### 5. Motivasi Pimpinan

Siagian (2004: 138) mengemukakan bahwa motivasi adalah daya pendorong yang mengakibatkan seseorang anggota organisasi mau dan rela untuk mengerahkan kemampuan dalam bentuk keahlian atau keterampilan, tenaga dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dan menunaikan kewajibannya, dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran organisasi yang

telah ditentukan sebelumnya. Pada dasarnya motivasi telah diberikan oleh jajaran pimpinan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Lombok utara tetapi belum dibarengi dengan penghargaan secara khusus bagi pegawai yang berprestasi yang hal demikian dapat mengakibatkan tidak adanya kompetisi kerja pada pegawai dan menurunkan semangat kerja bagi pegawai yang berprestasi karena masih dianggap sama dengan pegawai yang biasa-biasa saja.

#### 6. Stabilitas Internet dalam pelayanan

Stabilitas Internet yang masih kurang stabil yang mengakibatkan pelayanan menjadi terhambat. Penggunaan Alat M2M (*Machine To Machine*) dan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) yang berbasis online dan mengintegrasikan data secara nasional sudah mutlak membutuhkan jaringan internet yang stabil. Pada penerapan inovasi pelayanan kependudukan di Kantor Desa pelayanan masih terkendala koneksi internet sehingga mengakibatkan pelayanan menjadi terhambat.

Hartono (2009:1) Menerangkan Internet dapat diartikan kumpulan dari beberapa komputer. Bahkan jutaan komputer di seluruh dunia yang saling berhubungan atau terkoneksi satu sama lainnya.

Berdasarkan hal tersebut mengharuskan Pelayanan Kependudukan di Kantor Desa hendaknya meningkatkan Stabilitas Internet dalam Pelayanan.

#### D. PENUTUP

Berdasarkan pembahasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung dan penghambat pelayanan berdasarkan analisis yang dilakukan antara lain:

- a. Faktor Pendukung antara lain : Penerapan inovasi memiliki strategi dan keunggulan, Inovasi yang dilakukan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat, Ketercapaian pelayanan kependudukan terus meningkat, Motivasi dari pimpinan yang dilakukan terus

menerus, Penggunaan aplikasi memudahkan proses pelayanan.

- b. Faktor Penghambat antara lain: Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, Intensitas pelayanan yang terlalu sedikit dan Prosedur Pelayanan kurang optimal, Keterbatasan Sarana dan Prasarana, Kompetensi Pegawai masih rendah, Tidak ada Penghargaan dan Insetif bagi Pegawai yang berprestasi, Stabilitas Internet dalam Pelayanan kurang optimal

Berdasarkan kesimpulan di atas maka dapat disampaikan saran sebagai berikut dalam rangka perbaikan kedepannya diantaranya:

- a. Meningkatkan Sosialisasi Kepada Masyarakat agar masyarakat mendapat pelayanan yang merata.
- b. Mengevaluasi Intensitas dan Prosedur Pelayanan agar masyarakat lebih cepat mendapatkan pelayanan dan mempermudah masyarakat dalam mendapatkan layanan
- c. Meningkatkan Ketersediaan Sarana dan Prasarana yang termasuk infrastruktur jalan dalam memaksimalkan proses pelayanan kependudukan di Kantor Desa.
- d. Berkoordinasi dengan Dinas Terkait dan Desa dalam meningkatkan Akses Infrastruktur Jalan
- e. Meningkatkan Kompetensi Pegawai akan pentingnya Inovasi
- f. Meningkatkan Motivasi dari Pimpinan dengan memberikan Penghargaan dan insentif bagi Pegawai yang berprestasi
- g. Meningkatkan Stabilitas jaringan Internet dalam Pelayanan sehingga tidak ada gangguan dalam pelayanan.
- h. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk memberikan konsep yang sesuai dalam penerapan inovasi pelayanan kependudukan yang dilakukan di kantor Desa.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dwiyanto, Agus, 2010 *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Moleong, Lexy J. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Noor, Irwan 2013, *Desain Inovasi Pemerintahan Daerah*, Malang: Universitas Brawijaya Press
- Pradnya, paramita, Zuhail, 2013, *Gelombang Ekonomi Inovasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Sugiyono 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Thenint, Hugo, 2010 *Mini Study 10 innovation in the public sector*. *Global Review of Innovation Intelligence and Policy Studies*
- Wasistiono, Sadu dan Simangunsong, Fernandes 2015, *Metodologi Ilmu Pemerintahan*. Sumedang: IPDN Press
- Winarsih, Atik dan Ratminto, 2005, *Manajemen Pelayanan, Disertai dengan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan citizens Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Adminstrasi Kependudukan
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi no 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik
- Program 99 hari Bupati terpilih Kabupaten Lombok Utara 2016
- Surat Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kabupaten Lombok Utara Nomor 22/Dukcapil/KLU/2016 Perihal Pelayanan Kependudukan dan Catatan Sipil.