

INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN “SI DUKUN 3 IN 1” DI PROVINSI DKI JAKARTA

Dhany Sukma¹, Muhamad Shendy Adam Firdaus²

¹Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta
dhanysukma@yahoo.co.id

²Satuan Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kelurahan Wijayakusuma Kec. Grogol Petamburan,
Kota Jakarta Barat, DKI Jakarta

ABSTRACT

The ideal bureaucracy according to Max Weber, one of which is to create service certainty, but the opposite is true. Residents often have a weak bargaining position when accessing public services. They cannot get a guarantee of certainty, especially in terms of service completion time. In fact, it is not uncommon that procedure and cost uncertainty also occurs. Meanwhile, population administration is the most basic public service. Every event in human life is inseparable from population services. This study aims to elaborate the dynamics of population administration services in DKI Jakarta Province, especially in the case of obtaining birth certificate documents. The theory of innovation in public services is used to analyze cases. Research carried out with a qualitative approach. The findings of this research show that public services in the form of the “Si Shaman 3 in 1” program launched by the Jakarta Population and Civil Registry Office has been successful enough to be an innovation that benefits citizens. Without complicated procedures, residents can immediately get population services integrated with BPJS Health membership.

Keywords: *public services, innovation, population and civil registration, bureaucracy.*

ABSTRAK

Birokrasi ideal menurut Max Weber, salah satunya untuk menciptakan kepastian pelayanan. Akan tetapi yang terjadi ternyata lebih banyak menghasilkan yang sebaliknya. Warga sering kali memiliki posisi tawar yang lemah ketika mengakses pelayanan publik. Mereka tidak bisa mendapat jaminan kepastian, terutama dalam hal waktu penyelesaian layanan. Bahkan tidak jarang terjadi juga ketidakpastian prosedur dan biaya. Sementara itu, administrasi kependudukan adalah pelayanan publik yang paling mendasar. Setiap peristiwa dalam kehidupan manusia tidak terlepas dari pelayanan kependudukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengelaborasi dinamika pelayanan administrasi kependudukan di Provinsi DKI Jakarta, khususnya dalam kasus pengurusan dokumen akte kelahiran bayi. Teori mengenai inovasi dalam

pelayanan publik digunakan untuk menganalisis kasus. Riset dilakukan dengan pendekatan kualitatif. Temuan riset ini menunjukkan pelayanan publik berupa Program “Si Dukun 3 in 1” yang diluncurkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta cukup berhasil menjadi inovasi yang mendatangkan manfaat bagi warga. Tanpa prosedur yang rumit, warga bisa langsung mendapatkan layanan kependudukan yang terintegrasi dengan kepesertaan BPJS Kesehatan.

Kata kunci: pelayanan publik, inovasi, kependudukan dan pencatatan sipil, birokrasi.

PENDAHULUAN

Pascagerakan reformasi di Indonesia yang ditandai berakhirnya rezim Orde Baru, tuntutan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) semakin mengemuka. Salah satu langkah strategis yang dilakukan adalah memperbaiki kualitas layanan publik. Pelayanan yang berkualitas dan bermutu tinggi menjadi perhatian utama setiap organisasi sektor publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik saat ini sesuai dengan paradigma yang belakangan berkembang yaitu *New Public Service* (NPS). Paradigma NPS memandang publik sebagai citizen atau warga negara yang mempunyai hak dan kewajiban yang sama. Tidak hanya sebagai pelanggan/*customer* selayaknya dalam pelayanan di sektor privat, yang melihat seseorang dari kemampuannya membeli atau membayar produk atau jasa. Warga Negara sebagai pemilik kedaulatan rakyat sudah sepatutnya mendapatkan kualitas pelayanan terbaik dan terutama tidak diskriminatif.

Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada hakikatnya berkewajiban untuk memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status

hukum setiap Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialami oleh Penduduk yang berada di dalam dan/ atau di luar wilayah Republik Indonesia. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan memberikan landasan hukum yang kokoh bagi penyelenggaraan administrasi kependudukan yang memuat tentang pengaturan dan pembentukan sistem yang mencerminkan adanya reformasi di bidang administrasi kependudukan.

Penyelenggaraan administrasi kependudukan bertujuan untuk memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk, memberikan perlindungan hak sipil penduduk, mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional dan terpadu. Tujuan lainnya adalah menyediakan data penduduk yang terkait dalam penyelenggaraan setiap kegiatan pemerintahan. Basis data yang benar sangat penting, karena ketika data keliru maka boleh jadi akan menghasilkan turunan berupa program dan kebijakan yang juga tidak tepat.

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta meresmikan Sistem Terintegrasi Dokumen Kependudukan Tiga Instansi (Disdukcapil, Rumah Sakit, dan BPJS Kesehatan) dalam satu loket pelayanan (loket pelayanan persalinan di rumah sakit), yang selanjutnya disebut SI

DUKUN 3 IN 1. Peresmian tersebut dihadiri oleh Gubernur DKI Jakarta Anies Baswedan di RSIA Budi Kemuliaan, Jakarta Pusat, Jumat (2/2/2018).

“Melalui sistem ini setiap peristiwa kelahiran penduduk di wilayah DKI Jakarta akan diberikan enam dokumen sekaligus, yaitu; Surat Keterangan Kelahiran dari Rumah Sakit; NIK, KK, Akta Kelahiran dan KIA dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, serta ID Kepesertaan BPJS Kesehatan bagi bayi yang orang tuanya tercatat sebagai peserta BPJS PBI,” katanya, Jumat (2/2/2018).

Selain itu, Pemprov DKI Jakarta juga akan memberikan perlindungan hukum sekaligus jaminan pemeliharaan kesehatan kepada setiap kelahiran penduduk melalui sistem ini.

“Dengan sistem ini, ketika bayi pulang maka komplet dengan seluruh surat-surat yang menyangkut hak-haknya. Bukan hanya anak dan ibu pulang sehat, tetapi juga si anak mendapatkan jaminan atas status jaminan hukum, kesehatan, dan pendidikan,” imbuhnya.

Hal tersebut dilakukan karena seluruh surat-suratnya diselesaikan di waktu yang sama. Ini menjadi landasan bagi pemerintah untuk menunaikan seluruh kewajiban terhadap anak yang baru lahir.

“Dengan sistem Dukun 3 in 1 maka hak-hak atas anak bisa dibuktikan,” kata Anies.

Peresmian pelayanan SI DUKUN 3 in 1 saat ini dilakukan di tiga Rumah Sakit yaitu: RS. Ibu dan Anak Budi Kemuliaan, RS. Pusat Fatmawati dan RSUD Tanjung Priok (status ketiga Rumah Sakit ini masing-masing milik Swasta, Pusat dan RSUD).

Anies berharap *launching* di tiga rumah sakit tersebut dapat menjadi pemacu bagi Rumah-Rumah Sakit lainnya, baik RS Pemerintah maupun RS Swasta untuk segera melaksanakan pelayanan SI DUKUN 3 in 1. Pencatatan akte saat ini sudah 95,3%. Targetnya harus 100%.

Tugas ini menjadi ruang lingkup kewenangan instansi pelaksana di setiap daerah yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Di Provinsi DKI Jakarta, tantangan bagi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil relatif lebih berat karena situasi dan kondisi daerah ini yang berbeda jika dibandingkan daerah lain. Selain dari segi jumlah populasi yang besar, mobilitas penduduk juga cukup tinggi. DKI Jakarta juga diharapkan menjadi barometer bagi daerah lain.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Provinsi DKI Jakarta terus melakukan berbagai inovasi. Instansi ini berusaha menghadirkan pelayanan publik bagi warga dalam urusan kependudukan dan pencatatan sipil yang berkualitas, mudah, efisien dan transparan. Salah satu terobosan yang dilakukan adalah melalui program “Si Dukun 3 in 1 di RSUD” atau Sistem Integrasi Layanan Kependudukan 3 in 1 di Rumah Sakit Umum Daerah. Program ini meliputi pembuatan akte kelahiran yang sudah disertai Nomor Induk Kependudukan (NIK), terintegrasi dengan data keluarga sehingga langsung dicetak Kartu Keluarga (KK) serta terintegrasi dengan BPJS Kesehatan. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengelaborasi bagaimana Program Si Dukun 3 in 1 dilaksanakan sebagai inovasi yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Provinsi DKI Jakarta.

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan secara komprehensif serta memberikan rekomendasi dari hasil penelitian nantinya tentang Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan “Si Dukun 3 In 1” di Provinsi DKI Jakarta

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan Publik

Pelayanan publik, berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, yaitu 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. Definisi pelayanan publik sangat beragam, berikut ini kita kutip pendapat Ivancevich yang dikutip Ratmiko dan Atik (2005:2) bahwa “pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”.

Sedangkan menurut Gronroos yang dikutip oleh Ratmiko dan Atik (2005:3) mendefinisikan “pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan pelanggan.”

Berdasarkan pada dua definisi tentang pelayanan tersebut di atas, maka dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya

manusia (karyawan atau aparatur) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan atau instansi penyelenggara pelayanan sebagai penunjang terlaksananya pelayanan yang baik. Dengan demikian, terdapat 3 (tiga) unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu unsur pertama, adalah organisasi penyelenggara pelayanan publik, unsur kedua, adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan unsur ketiga, adalah kepuasan yang diberikan dan atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

Ada empat hal pokok yang harus menjadi perhatian dalam diskusi mengenai pelayanan publik di Indonesia (Purwanto et al, 2017) yaitu :

1. Pelayanan publik merupakan hak warga negara sebagai amanat konstitusi. Dengan demikian menjadi kewajiban pemerintah untuk menyelenggarakannya baik dilakukan sendiri (oleh birokrasi pemerintah) maupun bekerja sama dengan sektor swasta;
2. Pelayanan publik diselenggarakan dengan pajak yang dibayar oleh warga negara. Artinya, para birokrat penyelenggara pelayanan publik harus paham bahwa semua fasilitas yang mereka nikmati (gedung, peralatan, gaji bagi ASN, protokoler, dsb.) dibayar dengan pajak yang dibayarkan oleh warga Negara;
3. Pelayanan publik diselenggarakan dengan tujuan untuk mencapai hal-hal yang strategis bagi kemajuan bangsa di masa yang akan datang; dan
4. Pelayanan publik memiliki fungsi tidak hanya memenuhi kebutuhan-

kebutuhan dasar warga negara sebagai manusia, akan tetapi juga berfungsi untuk memberikan perlindungan bagi warga negara (proteksi).

Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat dan/atau stakeholder lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapatkan saran dan masukan dan membangun kepedulian dan komitmen, dalam Sinambela (2010), secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. Transparan Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan.
3. Kondisional Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat
5. Kesamaan Hak Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku,

ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.

6. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Di Indonesia sendiri ditetapkan Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan
- b. Waktu Penyelesaian
- c. Biaya Pelayanan
- d. Produk Pelayanan
- e. Sarana dan Prasarana
- f. Kompetensi petugas pelayanan

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut diatas, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari Rancangan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik yang cukup realistis untuk menjadi materi muatan Standar Pelayanan Publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut;

1. Dasar Hukum
2. Persyaratan
3. Prosedur pelayanan
4. Waktu Penyelesaian
5. Biaya Pelayanan
6. Produk Pelayanan
7. Sarana dan Prasarana
8. Kompetensi petugas pelayanan
9. Pengawasan intern
10. Pengawasan extern
11. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan
12. Jaminan pelayanan

Lebih lanjut Thoha (Widodo, 2001) mengatakan, secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah

tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayanan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*) dan fungsi perlindungan (*protection function*).

Inovasi

Keanekaragaman dan dinamisnya pelayanan publik mendorong terciptanya inovasi dalam pelayanan. Menurut Damapour dalam Suwarno (2008), inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi yang baru, proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi. Sedangkan Rogers (2003) mengatakan, inovasi adalah sebuah ide, praktik atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. Mirnasari (2013) mengartikan inovasi di dalam pelayanan publik sebagai prestasi dalam meraih, meningkatkan, dan memperbaiki efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan, metodologi, dan atau alat baru dalam pelayanan masyarakat.

Rogers dalam Suwarno, (2008: 9) menjelaskan bahwa inovasi dalam pelaksanaannya memiliki atribut inovasi antara lain yaitu *relative advantage* atau keuntungan relatif. Sebuah inovasi harus mempunyai keuntungan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakan dengan yang lain, *compability* atau kesesuaian. Inovasi juga sebaliknya mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang diganti. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu

saja selain karena alasan faktor biaya yang sedikit namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi baru.

Selain itu dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi secara lebih cepat, *complexity* atau kerumitan. Dengan sifatnya yang baru maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah yang penting, *triability* atau kemungkinan dicoba. Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase uji publik dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi, *observability* atau kemudahan diamati. Sebuah inovasi harus dapat diamati dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Rogers (1983 dalam Chitta et al, 2014) menyampaikan teori difusi inovasi, dalam teori tersebut terdapat lima tahapan dalam inovasi yaitu : *knowledge* (pengetahuan), *persuasion* (kepercayaan), *decision* (keputusan), *implementation* (penerapan), dan *confirmation* (konfirmasi). Inovasi tidak selamanya baru (*completely new*), baik dari segi fisik maupun fitur yang melengkapinya. Inovasi dapat terjadi karena sebuah proses yang dikenal dengan nama *re-invention*. Proses *re-invention* ini bukan proses penemuan kembali inovasi secara orisinal, namun

lebih bersifat kosmetik atau dikenal dengan *pseudo-innovation*. Dalam sebuah pelayanan publik, proses *re-invention* juga dimungkinkan dilakukan, dengan maksud agar pelayanan publik lebih mudah diterima oleh masyarakat lokal.

Menurut Yogi (2008), menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi inovasi pelayanan, dapat dianalisis menjadi 2 (dua) yaitu: lingkungan internal dan lingkungan eksternal. Lingkungan internal adalah lingkungan di dalam organisasi yang berpengaruh terhadap kinerja, meliputi visi, misi, sarana dan prasarana, sumber daya manusia, organisasi, manajemen, keuangan dan pemasaran. Sedangkan lingkungan eksternal meliputi lingkungan makro dan lingkungan mikro. Lingkungan makro meliputi demografi, sosioekonomi, teknologi, politik, dan sosial budaya, serta lingkungan mikro meliputi pelanggan dan pesaing.

Adapun tipologi inovasi di sektor publik menurut Halvorsen (dalam Yogi, 2018) adalah sebagai berikut :

1. *a new or improved service* (pelayanan baru atau pelayanan yang diperbaiki);
2. *process innovation* (inovasi proses), misalnya perubahan dalam proses penyediaan pelayanan atau produk;
3. *administrative innovation* (inovasi administratif), misalnya penggunaan instrument kebijakan baru sebagai hasil dari perubahan kebijakan;
4. *system innovation* (inovasi sistem), adalah sistem baru atau perubahan mendasar dari sistem yang ada dengan mendirikan organisasi baru atau bentuk baru kerjasama dan interaksi;

5. *conceptual innovation* (inovasi konseptual), adalah perubahan dalam *outlook*; dan
6. *radical change of rationality* (perubahan radikal), yaitu pergeseran pandangan umum atau mental matriks dari pegawai instansi pemerintah.

Pervaiz K. Ahmed and Charles D. Shepherd (2010) inovasi tidak hanya terbatas pada benda atau barang hasil produksi, tetapi juga mencakup sikap hidup, perilaku, atau gerakan-gerakan menuju proses perubahan di dalam segala bentuk tata kehidupan masyarakat. Jadi, secara umum, inovasi berarti suatu ide, produk, informasi teknologi, kelembagaan, perilaku, nilai-nilai, dan praktik-praktik baru yang belum banyak diketahui, diterima, dan digunakan atau diterapkan oleh sebagian besar warga masyarakat dalam suatu lokalitas tertentu, yang dapat digunakan atau mendorong terjadinya perubahan-perubahan di segala aspek kehidupan masyarakat demi terwujudnya perbaikan mutu setiap individu dan seluruh warga masyarakat yang bersangkutan.

Karakteristik Inovasi Cepat atau lambat penerimaan inovasi oleh masyarakat sangat tergantung pada karakteristik inovasi itu sendiri. Karakteristik inovasi yang mempengaruhi cepat lambat penerimaan informasi Everett M. Rogers (2003), sebagai berikut:

1. Keunggulan relatif (*relative advantage*) – Keunggulan relatif yaitu sejauh mana inovasi dianggap menguntungkan bagi penerimanya. Tingkat keuntungan atau kemanfaatan suatu inovasi

dapat di ukur berdasarkan nilai ekonominya, atau dari faktor status sosial, kesenangan, kepuasan, atau karena mempunyai komponen yang sangat penting. Makin menguntungkan bagi penerima makin cepat tersebarnya inovasi.

2. **Kompatibilitas** (*compatibility*)-**Kompatibel** ialah tingkat kesesuaian inovasi dengan nilai, pengalaman lalu, dan kebutuhan dari penerima. Inovasi yang tidak sesuai dengan nilai atau norma yang diyakini oleh penerima tidak akan diterima secepat inovasi yang sesuai dengan norma yang ada di masyarakat.
3. **Kerumitan** (*complexity*) - **Kompleksitas** ialah, tingkat kesukaran untuk memahami dan menggunakan inovasi bagi penerima. Suatu inovasi yang mudah dimengerti dan mudah digunakan oleh penerima akan cepat tersebar, sedangkan inovasi yang sukar dimengerti atau sukar digunakan oleh penerima akan lambat proses penyebarannya.
4. **Kemampuan** diujicobakan (*triability*) - Kemampuan untuk diujicobakan adalah di mana suatu inovasi dapat dicoba atau tidaknya suatu inovasi oleh penerima. Jadi agar dapat dengan cepat di adopsi, suatu inovasi harus mampu mengemukakan keunggulannya.
5. **Kemampuan** untuk diamati (*observability*) - yang dimaksud dengan dapat diamati ialah mudah atau tidaknya pengamatan suatu hasil inovasi. Suatu inovasi yang hasilnya mudah diamati akan makin cepat diterima oleh masyarakat, dan sebaliknya bila sukar diamati

hasilnya, akan lama diterima oleh masyarakat.

Konsep Administrasi Kependudukan

Di dalam UUD 1945 pasal 26 ayat 2, penduduk adalah warga Negara Indonesia dan orang asing yang bertempat tinggal di Indonesia. Sedangkan kependudukan adalah hal ihwal yang berkaitan jumlah, struktur, umur, jenis kelamin, agama, kelahiran, perkawinan, kehamilan, kematian, persebaran, mobilitas dan kualitas serta ketahanannya yang menyangkut politik, ekonomi, sosial dan budaya (Direktorat Jendral Anggaran Kementerian Keuangan, 2015), dan disebutkan juga dalam Undang-Undang No. 23 tahun 2006 tentang Adminstrasi Kependudukan, bahwa setiap Penduduk mempunyai hak untuk memperoleh:

- a. Dokumen kependudukan
- b. Pelayanan yang sama dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil
- c. Perlindungan atas data pribadi
- d. Kepastian hukum atas kepemilikan dokumen
- e. Informasi mengenai data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil atas dirinya dan/ atau keluarganya
- f. Ganti rugi dan pemulihan nama baik sebagai akibat kesalahan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta penyalahgunaan data pribadi oleh instansi pelaksana

Untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, Pemerintah Republik Indonesia mengeluarkan

peraturan perundang-undangan yang dapat mengatur kegiatan administrasi kependudukan yaitu Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 yang mana undang-undang ini merupakan perubahan dari Undang-Undang No. 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Di dalam pasal 1 Undan-Undang No. 24 Tahun 2013 disebutkan bahwa Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam mengeluarkan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Moleong (2010:8) metode kualitatif meliputi pengamatan, wawancara, atau penelaahan dokumen. Metode kualitatif ini digunakan karena beberapa pertimbangan. Pertama, menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan jamak. Kedua, metode ini menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dan responden. Ketiga, metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama terhadap pola-pola nilai yang dihadapi. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat inovasi pelayanan yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Melalui informan dari internal Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil maupun dari sumber lain yaitu Dinas Kesehatan, Rumah Sakit Umum Daerah dan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan didapat data dan informasi yang dibutuhkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebelum adanya pelayanan integrasi akta kelahiran di RSUD, penduduk yang melahirkan di RSUD harus melaporkan peristiwa kelahiran anaknya di tingkat kelurahan untuk mendapatkan Surat Keterangan Pelaporan Kelahiran dan KK, dan selanjutnya Surat Keterangan Kelahiran dan berkas persyaratan dimohonkan akta kelahirannya ke Sudin Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota/Kabupaten melalui Kecamatan. Hal ini mengakibatkan penduduk memerlukan waktu yang lebih lama dan biaya yang tinggi untuk mendapatkan dokumen kependudukan dan terhambatnya proses kepesertaan BPJS. Ditambah lagi dengan kondisi keluarga yang mengalami persalinan biasanya mengeluarkan biaya yang tinggi, dan pemahaman masyarakat bahwa membuat akta kelahiran berbelit-belit, menyebabkan pelaporan/pencatatan kelahiran bayi menjadi terlambat/tidak tepat waktu. Padahal NIK, KK dan akta kelahiran merupakan dokumen yang sangat penting bagi bayi yang baru lahir, sebagai perlindungan hukum atas asal usul kelahiran yang sah untuk tiap individu yang baru lahir.

Kecenderungan masyarakat yang enggan membuat dokumen

kependudukan, mengakibatkan beberapa permasalahan seperti anak tidak terdaftar pada data kependudukan. Akibatnya anak tidak dapat menikmati fasilitas yang diberikan pemerintah, seperti kesehatan dan pendidikan. Anak yang baru lahir membutuhkan Nomor Induk Kependudukan (NIK) sebagai kunci akses mendapatkan fasilitas layanan dari BPJS Kesehatan. Keengganan penduduk untuk langsung mendaftarkan anaknya untuk mendapatkan NIK dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, berakibat terhambatnya anak yang baru lahir mendapatkan fasilitas kesehatan. Padahal bagi penduduk yang masih di bawah garis kemiskinan, fasilitas BPJS yang diberikan secara gratis sangat membantu dalam menunjang kesehatan.

Demikian pula anak yang tidak memiliki akta kelahiran akan berakibat pada sulitnya anak tersebut untuk mendapatkan pendidikan, karena salah satu syarat utama penduduk untuk mendapatkan pendidikan dasar adalah memiliki NIK dan Akta Kelahiran. Penduduk baru menyadari pentingnya akta kelahiran ketika akan mendaftarkan anaknya untuk sekolah. Ini tentunya akan menyulitkan penduduk itu sendiri, karena untuk mengumpulkan dokumen yang dibutuhkan membutuhkan waktu yang tidak sebentar.

Sebagai instansi yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat, sesuai dengan Pasal 83 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi dan Pasal 58 ayat (4) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006, dan Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 93 Tahun 2012

tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil, peningkatan pelayanan integrasi akta kelahiran menjadi salah satu fokus utama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta untuk membuat suatu terobosan baru, yaitu lebih mendekatkan pelayanan ke masyarakat, dengan bekerja sama dengan Rumah Sakit Umum Daerah dan BPJS Kesehatan dalam memberikan pelayanan kependudukan secara optimal.

Dari data yang di peroleh Layanan Si Dukun 3 in 1 dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil DKI Jakarta menerbitkan sebanyak 52.000 dokumen kependudukan selama Januari hingga Oktober 2019. Adapun dokumen kependudukan tersebut meliputi, Surat Keterangan Kelahiran dari Rumah Sakit, Nomor Induk Kependudukan (NIK), Kartu Keluarga terbaru, Akta Kelahiran, Kartu Identitas Anak (KIA), dan Kepesertaan BPJS Kesehatan bagi bayi.

Kepala Dinas Dukcapil DKI Jakarta, Dhany Sukma (15/11/2019) mengatakan, jumlah dokumen kependudukan yang diterbitkan melalui Si Dukun 3 in 1 tahun ini meningkat drastis dari tahun sebelumnya, “Pelayanan tahun lalu itu hanya menerbitkan 14.000, tahun ini ada peningkatan drastis. Penerbitan dokumen tersebut diberikan secara gratis,”. Dikatakan Dhany, peningkatan signifikan ini tidak lepas dari banyaknya fasilitas kesehatan di Jakarta yang telah terintegrasi dengan sistem layanan Si Dukun 3 in 1. Tercatat, sampai saat ini sudah 116 fasilitas kesehatan di Jakarta yang terintegrasi dengan Si Dukun 3 in 1, baik rumah sakit pemerintah maupun swasta, puskesmas, dan klinik. “Kami

bersinergi dengan fasilitas kesehatan di Jakarta melalui Perjanjian Kerja Sama dengan menjembatani sistem. Alhamdulillah, sekarang sudah 116 rumah sakit, klinik dan puskesmas yang sudah bekerja sama,” terangnya.

Menurut Dhany, sejak diluncurkan pada tahun 2017 silam layanan Si Dukun 3 in 1 menunjukkan tren yang positif setiap tahunnya. Pada awalnya hanya 10 rumah sakit besar yang bekerja sama dengan layanan ini, kemudian bertambah menjadi 27 fasilitas kesehatan pada tahun 2018, dan saat ini meningkat menjadi 116 fasilitas kesehatan. “Tahun 2017 masih sistem loket. Kemudian, di tahun 2018 kita kembangkan lagi dengan bridging sistem, jadi tidak perlu kami siagakan alat dan petugas. Kalau mereka punya sistem kita menghubungkan antara satu sistem dengan sistem yang lain ke dalam satu *web service*,” ungkapnya. Pihaknya, kata Dhany, terus mengupayakan seluruh fasilitas kesehatan di Jakarta untuk bekerja sama dan bermitra dengan Dinas Dukcapil DKI Jakarta dalam rangka memenuhi hak warga negara dalam hal kepemilikan dokumen kependudukan. “Kemudahan layanan ini juga akan menjadi nilai tambah bagi rumah sakit, puskesmas, dan klinik yang bersangkutan dari segi efektivitas dan efisiensi pelayanan karena sudah terlayani secara sistem,” ucapnya. Ia menambahkan, pihaknya juga terus melakukan monitoring dan evaluasi cakupan dan capaian pelayanan dari kerja sama tersebut. “Ini bagian dari inovasi kami untuk membuat Jakarta semakin maju dan bahagia warganya,” tandasnya. Untuk diketahui, layanan Si Dukun 3 in 1 merupakan akronim dari Sistem Terintegrasi Dokumen

Kependudukan Tiga Instansi (Dinas Dukcapil, Rumah Sakit, dan BPJS Kesehatan).

Jika dibandingkan dengan data pada tahun 2018 dimana Layanan Si Dukun 3in 1 tengah dikembangkan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil) DKI Jakarta.

Dhany Sukma, Jumat (21/9/2018) selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Jakarta mengatakan bahwa Si Dukun 3in 1 ini nantinya tak hanya melayani di belasan rumah sakit umum daerah (RSUD) di Jakarta, namun juga akan sasar ke klinik serta puskesmas, kami fokus kembangan pelayanan Si Dukun 3in 1. Nantinya pelayanan ini tak hanya ada di setiap RSUD, namun juga akan sasar ke klinik dan puskesmas yang ada di DKI Jakarta.

Dhany mengatakan, pengembangan pelayanan Si Dukun 3 In 1 yang dimulai dari membangun sistem integrasi data. Sebelumnya perjanjian kerja sama (PKS) itu selalu diikuti petugas dan alat dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta.

Lanjut Dhany (21/9/2018), “Sekarang, setelah PKS rumah sakit (RS) yang sebagai operatornya langsung diinput kedalam sistem dan diverifikasi oleh ke Sektor Dukcapil kecamatan serta ditandatangani oleh kasudin (kepala suku dinas) masing-masing di wilayah Jakarta, maka dari itu, ke depan kami fokuskan untuk menyusun peraturan gubernur (pergub) untuk penandatangananannya cukup dilayani di tingkat Kecamatan. Sekarang juga kami kembangkan Si Dukun 3in 1 dengan bangun sitem integrasi data. Setidaknya jauh lebih cepat lagi. Saat ini pelayanan Si Dukun 3in 1 sudah ada di 15 (lima

belas) RSUD di Jakarta. Layanan ini pun dikembangkan lagi baik di RS swasta, klinik, hingga puskesmas,” katanya.

Si Dukun 3 in 1 (Sistem Terintegrasi Dokumen Kependudukan Tiga Instansi, yakni Dinas Dukcapil, rumah sakit, dan BPJS Kesehatan dalam satu loket pelayanan masih berjalan.

Dengan sistem itu di kelahiran di Jakarta akan diberikan enam dokumen gratis sekaligus. Dokumen itu adalah surat keterangan kelahiran dari rumah sakit, nomor induk kependudukan (NIK), kartu keluarga, Akta kelahiran, kartu identitas anak dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta, dan ID Kepesertaan BPJS Kesehatan bagi bayi. Sehingga bayi saat keluar dari rumah sakit tersebut sudah peroleh hak-haknya

Warga Kelurahan Pulau Pari mendukung penuh Program Si Dukun 3 in 1 yang dijalankan Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kepulauan Seribu. Program yang bertujuan untuk mempermudah kebutuhan masyarakat dari sisi administrasi tersebut diyakini bakal berdampak positif. Tercatat Program Si Dukun 3 in 1 dilakukan pihak Sudin Dukcapil Kepulauan Seribu bersama Puskesmas dan Kelurahan Pulau Pari.

Kepala Seksi Kesejahteraan Masyarakat Kelurahan Pulau Pari Tri Supriyanto,(22/10/2019) mengatakan :

“Tentunya kegiatan ini dilakukan dalam rangka memenuhi kebutuhan kelengkapan administrasi masyarakat. dan ini sangat disambut positif karena memudahkan prosesnya, jadi dengan kegiatan ini, warga tidak perlu datang ke kelurahan karena

petugas langsung datang ke rumah untuk menyerahkan dokumennya”.

Program Si Dukun 3 in 1 mendistribusikan langsung dokumen akta kelahiran, Kartu Identitas Anak (KIA), dan Kartu Keluarga kepada bayi yang baru lahir. Hal tersebut dibenarkan oleh Kepala Subag TU Sudin Dukcapil Kepulauan Seribu Budi Mulyaningsih menambahkan, kegiatan itu dapat terwujud berkat kerja sama pihak terkait. Sehingga mempermudah proses pendataan serta distribusi langsung. Tentunya program ini bagian dari komitmen Sudin Dukcapil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar terpenuhi kebutuhannya.

Inovasi ini menyoal pada bayi yang dilahirkan di seluruh RSUD Provinsi DKI Jakarta, terutama yang berada di bawah garis kemiskinan, sebagai upaya pemerintah meningkatkan layanan publik. Program “**Si Dukun 3 in 1**” ini memberikan layanan 3 in 1 di RSUD, yang meliputi:

- Bayi yang baru lahir langsung mendapatkan Akta Kelahiran yang sudah memiliki Nomor Induk Kependudukan (NIK)
- NIK tersebut telah terintegrasi dengan data keluarga, sehingga KK langsung dapat dicetak di kelurahan.
- NIK bayi tersebut juga telah terintegrasi dengan data BPJS Kesehatan, sehingga bayi yang baru lahir dapat menikmati fasilitas BPJS.

Pelayanan berbasis Sistem Integrasi layanan kependudukan di Rumah Sakit memiliki manfaat utama seperti :

1. Memudahkan penduduk mencatatkan kelahiran anaknya;

2. Lebih menjamin pemenuhan hak anak untuk mendapatkan akta kelahiran dan KK terutama masyarakat kurang mampu;
3. Meningkatkan cakupan kepemilikan akta kelahiran penduduk usia anak;
4. Meningkatkan jaminan kesehatan bayi ibu dan anak dengan kepesertaan BPJS Kesehatan;
5. Mendukung program pemerintah pusat dalam rangka penggunaan NIK Nasional sebagai kunci dasar dalam akses mendapatkan pelayanan publik;
6. Mempercepat waktu layanan tunggu mendapatkan kepesertaan BPJS kesehatan, dengan integrasi database kependudukan dengan database BPJS secara realtime.
7. Meningkatkan kesejahteraan penduduk.

Pelayanan Si Dukun 3 in 1 (Sistem integrasi kependudukan di RSUD) ini menjadikan pelayanan akta kelahiran sebagai bagian dari pelayanan persalinan penduduk DKI Jakarta di RSUD, atau sebagai pelayanan persalinan premium. Pada saat pendaftaran pasien persalinan, diinformasikan juga agar pasien menyiapkan persyaratan akta kelahiran. Selanjutnya kutipan akta kelahiran yang telah memiliki NIK juga diberikan kepada penduduk melalui RSUD dan langsung terdaftar sebagai peserta BPJS. Selanjutnya Kartu Keluarga dapat langsung dicetak ditingkat kelurahan tanpa harus menyertakan pengantar RT/RW, dengan membawa draft KK yang telah ditandatangani RT.

Beberapa hal yang telah dilakukan untuk meningkatkan cakupan kepemilikan akta kelahiran melalui pelayanan integrasi kependudukan 3 in

1 di RSUD ini adalah sebagai berikut.

1. Membangun kesepahaman antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta dengan RSUD di Provinsi DKI Jakarta, sesuai dengan SK Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta Nomor 18 Tahun 2011
2. Menyiapkan sarana dan prasarana, antara lain: perangkat komputer, jaringan komunikasi (bersama Kominfo), aplikasi pelayanan, *standar operating system* (SOP), formulir dan blanko pelayanan akta kelahiran, sarana penunjang lainnya, dan operator, serta melakukan pelatihan terhadap operator dan bidan RSUD.
3. Melakukan Perjanjian Kerja Sama antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan BPJS Kesehatan tentang Pemanfaatan Data penduduk Dalam Verifikasi Biodata Penduduk Prov. DKI Jakarta pada Pelayanan Administrasi Kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional oleh BPJS Kesehatan Divisi Regional IV Nomor 05 Tahun 2016 dan Nomor 01/KTR/Divre-IV/0116.

Pemerintah Provinsi (Pemprov) DKI Jakarta melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) memaparkan hasil dan *update* Bulan Layanan Administrasi Kependudukan (Admindak) 2019 di Gedung Blok F lantai 2 Balai Kota DKI Jakarta, Selasa (26/11).

Menurut Kepala Dinas Dukcapil DKI Jakarta, Dhany Sukma, Bulan Pelayanan Admindak ini memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada

warga di semua *service point* di DKI Jakarta.

“Ini merupakan salah satu upaya yang kita lakukan dalam rangka kita meningkatkan layanan kepada masyarakat khususnya untuk meningkatkan cakupan baik di bidang pendaftaran penduduk pencatatan sipil dan pemanfaatan data kependudukan,” ujarnya, dikutip dari siaran pers PPID Provinsi DKI Jakarta.

Dhany juga memaparkan hasil dari target Dukcapil dalam pencatatan data kependudukan, yang mana persentasenya cukup memuaskan di wilayah DKI Jakarta seperti kepemilikan Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik yang sudah mencapai 99,62 persen, kepemilikan Kartu Keluarga (KK) 98 persen, kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) 62 persen, dan kepemilikan Akta Kelahiran sebesar 88 persen.

Dhany mengungkapkan beberapa pendekatan yang dilakukan jajarannya untuk terus melengkapi data kependudukan DKI Jakarta, yakni pertama pendekatan integrasi secara sistem dengan melibatkan 116 institusi kesehatan yang terdiri dari rumah sakit umum pusat daerah swasta puskesmas dan klinik yang terintegrasi dengan sistem Dukcapil. Selain itu, integrasi sistem juga mencakup urusan kematian dan perkawinan melalui institusi yang bersangkutan.

“Misalnya, ada bayi yang baru lahir kemudian lahir di rumah sakit yg bekerja sama dengan Dukcapil maka sebelum pasien itu pulang, dia sudah mendapat 4 dokumen kependudukan (NIK, Akta, KK baru, KIA), plus karena kita ada kerjasama dengan BPJS maka kepersertaan BPJS juga dapat sekaligus Surat Keterangan Kelahiran,” terangnya.

Pendekatan kedua adalah pengoptimalan layanan baik Kelurahan Kecamatan Sudin dan Dinas Percepatan waktu layanan dukcapil dari 3 hari menjadi 1 hari, dan 1 jam di kelurahan. Selanjutnya pendekatan ketiga melalui pendekatan layanan langsung yang proaktif dengan mendatangi kantong-kantong yang menjadi objek layanan baik sekolah kampung maupun mal, contoh ketika kita menerbitkan KIA, kita bekerja sama dengan sekolah-sekolah, kemudian di sistem ada data anak tanpa ada permohonan sudah bisa kita cetak,” ungkapny.

Selanjutnya Pendekatan keempat, yakni dengan meluncurkan sistem pelayanan online berupa aplikasi berbasis android dan website yang diberi nama “Alpukat Betawi” untuk mencakup masyarakat dengan mobilitas tinggi. Aplikasi ini nantinya akan diluncurkan secara masif sedangkan kini aplikasi ini masih dalam tahap sosialisasi ke warga, dalam aplikasi ini kita bisa atur jadwal pengambilan dokumen, ketika secara online warga mengirimkan data maka akan diverifikasi kemudian diterbitkan bahwa dokumen jadi dan kapan akan diambil,” ucapnya.

Kemudian terdapat pengembangan Sistem Terintegrasi Dokumen Kependudukan Tiga Instansi (Disdukcapil, Rumah Sakit, dan BPJS Kesehatan) dalam satu loket pelayanan (Si Dukun 3 in 1) di semua Puskesmas dan Rumah Sakit Swasta. Hingga saat ini terdapat 116 faskes yang sudah terintegrasi dengan Si Dukun 3 in 1. Tidak ketinggalan, adanya pemutakhiran data KK dan pemenuhan layanan langsung kepada warga di RW.

Melalui beragam pendekatan tersebut harapannya ke depan Dinas

Dukcapil mampu meningkatkan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan warga, karena dokumen tersebut merupakan hak yang harus dimiliki warga sehingga sudah menjadi kewajiban bagi Dinas Dukcapil untuk memenuhinya agar lebih membahagiakan warga Jakarta,” tandasnya.

Inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta dalam Program Si Dukun 3 in 1 di RSUD ini meliputi penyediaan perangkat komputer, aplikasi, dan jaringan komunikasi data, serta menempatkan tenaga operator di RSUD. Dari pihak RSUD sendiri, pelayanan akta kelahiran dijadikan sebagai salah satu bagian dari layanan persalinan. Selain itu, inovasi yang dilakukan adalah integrasi database kependudukan secara *online* ke database BPJS Kesehatan dengan kunci akses NIK.

Dari hasil penelitian yang relevan dengan penelitian ini oleh Revia dan Retnowati (2019) dengan judul Inovasi Pelayanan Si Dukun 3 In 1 Di Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Minggu Jakarta Selatan, pembahasan penelitian merupakan pemaparan hasil penelitian yang didapatkan dengan melakukan wawancara dengan 8 (delapan) informan penelitian yang dianggap dapat mewakili dan memberikan data terhadap Inovasi Si Dukun 3 In 1 di RSUD Pasar Minggu.

Data yang didapatkan dari hasil penelitian tersebut di lapangan dianalisis dengan menggunakan konsep teori dari Rogers dalam Suwarno, (2008:16-18), yaitu : *Relative Advantage* (keuntungan relatif), *Compatibility* (kesesuaian), *Complexity* (kerumitan),

Triability (kemungkinan diterapkan), *Observability* (kemudahan diamati).

Berikut adalah analisis penelitian mengenai Inovasi Si Dukun 3 In 1 di RSUD Pasar Minggu:

Relative Advantage (keuntungan relatif)

Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain. memberikan kemudahan akses pelayanan masyarakat, dimana selama ini dalam pembuatan akte kelahiran, KK (kartu keluarga) dan KIA (kartu identitas anak) masih sangat konvensional dalam memberikan pelayanannya.

Dengan adanya program inovasi Si Dukun 3 In 1 dapat memudahkan masyarakat dalam mendapatkan dokumen kelahiran bagi anak-anak mereka yang baru lahir. Prosesnya pun lebih mudah dan tidak berbelit belit dibandingkan dengan sebelumnya, dan inovasi ini juga gratis, jadi dapat dijangkau oleh masyarakat menengah kebawah, inovasi Si Dukun 3 In 1 memiliki nilai atau keunggulan yang sangat besar dibandingkan dengan proses sebelum adanya inovasi ini.

Berbeda dengan sebelumnya yang dimana Masyarakat harus hadir langsung ke lembaga pemerintahan yang bersangkutan (kelurahan, kecamatan, dan lembaga pemerintahan lainnya yang bersangkutan dengan untuk mengurus berbagai macam keperluan mereka, terkadang hasil yang mereka harapkan belum tentu selesai di hari tersebut

dikarenakan minimnya informasi dan kesiapan dokumen pendukung yang mereka tidak ketahui.

Dalam hal pelayanan yang diberikan para staff maupun operator yang berada di RSUD Pasar Minggu juga sangat memuaskan, karena mereka siap memberikan bantuan dan penjelasan ataupun informasi apabila ada masyarakat yang belum mengerti tentang pelayanan Si Dukun 3 In 1 ini.

Compabilty (kesesuaian)

Inovasi juga sebaliknya mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang sebelumnya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja selain karena alasan faktor biaya yang sedikit namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi baru.

inovasi Si Dukun 3 In 1 sangatlah sesuai dengan kebutuhan yang selama ini masyarakat harapkan, karena yang dulunya harus bolak-balik mengurus ini itu ke masing-masing instansi dan membuang banyak waktu ataupun biaya, sekarang tidak lagi karena hanya perlu memenuhi persyaratan dan mengisi formulir, maka masyarakat akan mendapat langsung 3 dokumen kelahiran bagi anak mereka.

Dan dalam hal kesamaan nilai manfaat dari inovasi Si Dukun 3 In 1 dengan sebelumnya adalah sama, tidak ada perbedaan nilai dan manfaat dalam inovasi Si Dukun 3 In 1, karena bentuk dan nilai dari ketiga dokumen tersebut adalah sama dengan sebelumnya maupun dengan pembuatan manual tidak dengan program Si Dukun 3 In 1.

Untuk hal pembuatan akta lahir dan dokumen lain secara manual atau mandiri masih berlaku,, karena belum semua Rumah Sakit Di Jakarta belum mengaplikasikan Si Dukun 3 In 1 jadi apabila masyarakat melahirkan di Rumah Sakit selain di rumah sakit yang telah mengaplikasikan Si Dukun 3 In 1 harus mengurus Dokumen tersebut secara mandiri. Dan untuk masyarakat yang tidak memiliki KTP DKI Jakarta atau bukan berdomisili di Jakarta mereka pun harus mengurus Dokumen kelahiran secara mandiri, walaupun mereka melahirkan di Rumah Sakit Jakarta, karena inovasi ini hanya diperuntukkan bagi warga DKI Jakarta.

Complexity (kerumitan)

Tingkat kerumitan dari suatu inovasi untuk diadopsi, seberapa sulit memahami dan menggunakan inovasi. Semakin mudah suatu inovasi dimengerti dan dipahami oleh adopter, maka semakin cepat inovasi diadopsi.

Dalam pembuatan dokumen kelahiran dengan inovasi Si Dukun 3 In 1 tidak ada kesulitan yang dialami masyarakat karena semuanya dianggap mudah mulai dari pembuatan surat keterangan lahir, sampai pengurusan persyaratan yang harus dilengkapi, dan sampai dokumen nya semua jadi hanya memerlukan waktu 3 hari bahkan kurang, karena 3 hari itu adalah maksimal waktu pembuatan dokumennya, jadi saat ibu melahirkan pulang maka ia juga membawa dokumen kelahiran anaknya, tanpa harus mengurusnya lagi. Semua nya jelas terutama alur yang diberikan para staff maupun operator itu sendiri. Terutama dalam hal biaya yang sama sekali tidak ada, itu membuat masyarakat sangat terbantu karena

sebelum adanya inovasi Si Dukun 3 In 1 mereka harus mengeluarkan biaya yang cukup besar dalam pembuatan dokumen kelahiran anaknya. Hanya saja terdapat kendala dari segi sumber daya manusia Disdukcapil yang berada di rumah sakit, yaitu hanya satu orang saja, operator dari Disdukcapil kepada rumah sakit tidak ada penggantinya, jadi apabila libur maka tidak dapat mengurus dokumen kelahiran, dan harus menunggu sampai petugas nya masuk kembali.

Triability (kemungkinan dicoba)

Merupakan tingkat apakah suatu inovasi dapat dicoba terlebih dahulu atau harus terikat untuk menggunakannya. Suatu inovasi dapat diuji cobakan pada keadaan sesungguhnya, inovasi pada umumnya lebih cepat diadopsi. Untuk lebih mempercepat proses adopsi, maka suatu inovasi harus mampu menunjukkan keunggulannya.

Inovasi dalam pelayanan publik merupakan penerapan suatu metode atau cara baru yang berbeda dengan metode yang sebelumnya bertujuan untuk memperbaiki metode yang lama sehingga dapat memberikan keuntungan bagi penggunanya. Inovasi dalam pelayanan publik akan diterima oleh masyarakat sebagai pengguna pelayanan apabila memiliki keuntungan yang telah terbukti melalui fase uji coba dimana setiap orang memiliki kesempatan yang sama untuk mencobanya. Inovasi pelayanan publik Si Dukun 3 In 1 telah melalui fase uji coba publik.

Fase uji publik memang ada, tetapi bersifat langsung kepada masyarakat saat peluncuran inovasi tersebut, bahwa

saat uji coba dalam inovasi pelayanan Si Dukun 3 In 1 masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan itu lah yang menjadi fase uji publik secara keseluruhan di beberapa rumah sakit yang menjadi uji coba pelayanan Si Dukun 3 In 1 ini termasuk RSUD Pasar Minggu, dan nantinya akan diperluas lagi ke berbagai rumah sakit lain di Jakarta. Jadi untuk saat ini masih bisa dikatakan bahwa pelayanan Si Dukun 3 In 1 masih menjadi fase uji publik untuk bisa di aplikasikan kepada rumah sakit di seluruh DKI Jakarta.

Observability (kemudahan diamati)

Tingkat bagaimana hasil penggunaan suatu inovasi dapat dilihat oleh orang lain. Semakin mudah seseorang melihat hasil suatu inovasi, semakin besar kemungkinan inovasi diadopsi oleh orang atau sekelompok orang.

Inovasi harus dapat diamati dengan mudah bagaimana inovasi tersebut bekerja dan bagaimana inovasi tersebut dapat menghasilkan sesuatu yang lebih baik atau menguntungkan dibandingkan dengan sebelumnya. Inovasi pelayanan Si Dukun 3 In 1 di RSUD Pasar Minggu dapat diamati dengan mudah bagaimana cara ia bekerja dan bagaimana inovasi dapat menghasilkan sesuatu yang lebih baik atau menguntungkan dibandingkan dengan sebelumnya.

Kemudahan akses menjadi suatu keberhasilan inovasi pelayanan Si Dukun 3 In 1 kepada masyarakat yang melahirkan dan akan mengurus dokumen kelahiran anaknya, karena masyarakat tidak lagi harus mengurus dokumen kelahiran dengan mendatangi instansi-instansi yang terkait, semua

dapat diakses dalam satu pintu, masyarakat melahirkan disitu dan disitu pula mereka mengurus dan mendapatkan dokumen kelahiran anak mereka, kemudahan aksesnya juga dapat dilihat mulai dari pengurusan surat keterangan lahir sampai mendapatkan ketiga dokumen tersebut, hal ini dapat dilihat tidak adanya masyarakat yang mengeluh dan sangat mengapresiasi Si Dukun 3 In 1, tetapi sayangnya belum dapat diakses oleh seluruh masyarakat Jakarta yang dikarenakan belum meratanya pelayanan Si Dukun 3 In 1 di seluruh rumah sakit ataupun puskesmas di DKI Jakarta, masih hanya beberapa rumah sakit saja yang sudah ada pelayanan Si Dukun 3 In 1. Dengan tidak dikenakan biaya sepersen pun itu sudah memberikan kemudahan akses kepada masyarakat yang kurang mampu

Inovasi tidak selalu terjadi secara mulus atau tanpa resistensi. Banyak dari kasus inovasi di antaranya justru terkendala oleh berbagai faktor. Biasanya budaya kerja dan ego-sektoral menjadi faktor penghambat terbesar dalam mengeksekusi sebuah gagasan baru. Akan tetapi hal ini tidak terjadi dalam penerapan program Si Dukun 3 in 1 di RSUD. Tawaran kebaruan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mendapat respons positif baik dari Dinas Kesehatan maupun dari BPJS Kesehatan. Karena di level pimpinan sudah terjalin kesepahaman, maka pada tataran street level bureaucracy relatif tidak ditemui kendala berarti. Merujuk Suwarno, keberhasilan inovasi antara lain dipengaruhi faktor kepercayaan (*trust*) di antara para pemangku kepentingan, faktor kemauan (*willingness*) serta akuntabilitas, dan infrastruktur teknologi dan komunikasi.

Tidak adanya transparansi sering menjadi penyebab dari ketidakpastian dalam pelayanan publik. Menurut Dwiyanto (2002), ketidakpastian ini mendorong para pengguna jasa untuk memotong prosedur dengan bekerja sama dengan para pejabat birokrasi. Bagi pengguna jasa, lebih baik membayar mahal daripada harus menunggu dalam ketidakpastian. Harga dari ketidakpastian yang harus dibayar oleh pengguna jasa bisa menjadi mahal tergantung pada jenis pelayanannya. Harga ini menjadi bagian yang penting dari *bureaucratic costs*. Terobosan yang dilakukan dengan program Si Dukun 3 in 1 di RSUD ini dapat mencegah hal demikian, karena warga mendapatkan kepastian dalam akses terhadap layanan.

SIMPULAN

Proses pencatatan kelahiran anak menjadi suatu beban tersendiri bagi orang tua, karena orang tua harus menyediakan waktu untuk mengurus pembuatan akta kelahiran di PTSP Kelurahan. Dengan adanya proses pembuatan akta kelahiran yang langsung dapat dilakukan di RSUD, dapat membantu mengurangi waktu yang diperlukan orang tua sekaligus membantu Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam mencatat jumlah anak yang baru lahir. Sehingga angka pencatatan anak semakin mendekati angka riil yang ada di lapangan. Proses pelayanan yang telah terintegrasi dengan kepesertaan BPJS terbilang masih sangat sedikit dilakukan oleh daerah lainnya. Hal ini menjadikan nilai tambah sendiri untuk Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, sebagai salah satu cara percepatan peningkatan pelayanan publik dalam hal pencatatan kelahiran

dan pelayanan kesehatan. Program Si Dukun 3 in 1 di RSUD merupakan *best practices* bagaimana inovasi dikembangkan dalam sektor publik. Selain mempermudah prosedur dan memberi kepastian kepada warga dari sisi pelayanan kependudukan, program ini selangkah lebih maju karena juga terintegrasi dengan layanan yang notabene sudah lintas sektor yaitu kesehatan.

SARAN

Dari hasil pembahasan yang telah di uraikan diatas program Si Dukun 3 in 1 ini sudah terlaksana dengan baik, namun ada beberapa hal yang sebaiknya dilakukan agar program ini berjalan dengan positif dan efisien, yaitu:

1. Perlu adanya penambahan sosialisasi kepada warga masyarakat DKI tentang program ini baik melalui sosmed, leaflet, spanduk dan sebagainya
2. Untuk keefektifan pelaksanaan tentunya harus di dukung dengan Sumber Daya Manusia yang handal dan terampil.
3. Berbicara mengenai inovasi tentunya tidak lepas juga dengan teknologi maupun jaringan internet yang stabil karena program ini terintegrasi baik dari dinas kependudukan dan catatan sipil maupun Rumah Sakit, maka sebaiknya kestabilan teknologi dan jaringan internet tetap terjaga.

DAFTAR PUSTAKA

Amilia, Chitta ., Sofhani, Tubagus Furqan. (2014). *Difusi Inovasi Model Representasi Masyarakat Dalam Perencanaan Publik Di Kabupaten*

Sumedang. Volume 1. sappk.itb.ac.id/jpwk1/wp-content/uploads/2014/05/V1N2550-557.pdf. 8Juni 2016

Ahmed, Pervaiz K, & Shepherd, Charles D. (2010). *Innovation Management*. New Jersey: Pearson Education, Inc

Dwiyanto, Agus. (2002). *MEMBANGUN SISTEM PELAYANAN PUBLIK YANG MEMIHAK PADA RAKYAT*. Jurnal Populasi Vol 13, No.1. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada

Devia Andiani, Retnowati W. D. Tuti (2019) *Inovasi Pelayanan SI Dukun 3 in 1 di Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Minggu Jakarta Selatan*DOI: <https://doi.org/10.33510/slki.2019.29-40>

Everett M, Rogers (2003). *Diffusion of Innovation*. 5th Edition. New York : Free Press

Halvorsen, Thomas, et al. (2005). *On the Differences between public and private sector innovations*. Oslo: Publin Resort

Keputusan Menteri PAN Nomor :63/KEP/M.PAN/7/2003

Mirnasari, Rina Mei. 2013. *Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal PurabayaBungurasih*. Universitas Airlangga. Volume 1. journal.unair.ac.id/downloadfullpapers10%20Rina_KMP%20V1%20N1%20Jan-April%202013.pdf. 16 November 2015.

Purwanto, Erwan Agus, dkk. (2017). *PELAYANAN PUBLIK Moduk Pelatihan Dasar Calon PNS*. Jakarta: LAN-RI

Ratmiko dan Atik Septi Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

- Rogers, Everett.M. (2003). *Diffusion of Innovation 5th edition*. New York: Free Pass
- Suwarno, Yogi. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Sinambela, Lijan Poltak, Dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: BumiAksara
- Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006, tentang Administrasi Kependudukan
- Widodo, Joko. 2001. *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Malang: CV. Citra Malang.
- Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 93 Tahun 2012 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil
- <https://www.ayojakarta.com/read/2019/11/15/7931/layanan-si-dukun-3-in-1-dukcapil-dki-terbitkan-52-ribu-dokumen>
- <https://www.ayojakarta.com/read/2019/10/22/6403/program-si-dukun-mudahkan-warga-lengkapi-administrasi>
- <http://kependudukancapil.jakarta.go.id/pages/?page=index-&a=3&b=13&id=350>
- <http://www.beritajakarta.id/read/74722/pemprov-dki-paparkan-update-bulan-layanan-admin-duk-2019>