

Pelaksanaan Inovasi *One For Eleven* di Kota Solok

Cindy Norhaliza

Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik FISIP Universitas Riau, Kampus Bina Widya KM. 12,5,
Simpang Baru, Kec, Tampan, Kota Pekanbaru, Riau
cindynor64@gmail.com

Mayarni

Dosen Ilmu Administrasi Publik FISIP Universitas Riau, Kampus Bina Widya KM. 12,5, Simpang
Baru, Kec, Tampan, Kota Pekanbaru, Riau
Mayarni@lecturer.unri.ac.id

Abstrak .Pelayanan publik merupakan salah satu peran utama pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakatnya. Penyelenggaraan pelayanan publik juga akan menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat dan berkembang sejalan dengan perubahan kehidupan masyarakat. Hal ini membuat pemerintah selalu berusaha menumbuhkan motivasi dalam menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien sehingga memberikan kemudahan bagi masyarakat. Tujuan atau penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menjelaskan bagaimana pelaksanaan Inovasi *One For Eleven* di Kota Solok serta mengetahui dan menganalisis faktor penghambat yang mempengaruhi pelaksanaan inovasi *One For Eleven* dilihat dari inovasi produk, inovasi proses, inovasi metode penelitian, inovasi strategi atau kebijakan dan inovasi sistem. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian inovasi *One For Eleven* di Kota Solok berdasarkan indikator inovasi sudah termasuk dalam sebuah inovasi. Inovasi ini sudah termasuk dalam inovasi produk karena terdapat pembaharuan media pelayanan, termasuk dalam inovasi proses dimana terdapat perbedaan alur pelayanan. Inovasi ini juga termasuk dalam inovasi metode pelayanan dimana perubahan dalam pemberian pelayanan. Inovasi ini termasuk inovasi strategi atau kebijakan karena memiliki visi, misi dan tujuan dibentuknya sebuah inovasi dari realitas yang ada. Selain itu inovasi ini juga termasuk dalam inovasi sistem yaitu adanya kebaruan dalam interaksi aktor pelaksana dalam pengelolaan inovasi, namun implementasi inovasi dan pemanfaatannya oleh masyarakat kurang maksimal karena masih banyak calon pengantin yang belum mengetahui tentang inovasi ini. Minimnya sosialisasi inovasi oleh pelaksana kepada masyarakat sehingga masih banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang inovasi ini. Kemudian perbedaan domisili calon pengantin sebagai persyaratan dalam mendapatkan inovasi ini menyebabkan tidak semua calon pengantin mendapatkan layanan inovasi *One For Eleven*. Kurangnya koordinasi antar badan pelaksana menyebabkan pelaksana tidak memahami tugasnya.

Kata Kunci : Inovasi, One For Eleven, Pelaksanaan

Abstract. *Public service is one of the main roles of the government to meet the needs of its people. The implementation of public services will also adapt according to the needs of the community and develop in line with changes in social life. This makes the government always try to foster motivation in creating effective and efficient services so as to provide convenience for the public. The purpose or research of this is to find out and explain how the implementation of One For Eleven Innovation in Solok City and to know and analyze the inhibiting factors that influence the implementation of One For Eleven innovation seen from product innovation, process innovation, research method innovation, strategy or policy innovation and system innovation . This study uses a qualitative method with a descriptive approach. The results of the One For Eleven innovation research in Solok City based on*

*indicators of innovation are included in an innovation. This innovation is included in product innovation because there is a renewal of service media, including in process innovation where there are differences in service flow. This innovation is also included in the innovation of service methods where changes in service delivery. This innovation includes strategy or policy innovation because it has a vision, mission and goal of forming an innovation from the existing reality. In addition, this innovation is also included in system innovation, namely the existence of novelty in the interaction of implementing actors in managing innovation, but the implementation of innovation and its utilization by the community is not optimal because there are still many prospective brides who do not know about this innovation. The lack of socialization of innovation by implementers to the community so that there are still many people who do not know about this innovation. Then the difference in the domicile of the bride and groom as a requirement in obtaining this innovation has caused not all bride and groom to receive the *One For Eleven* innovation service. Lack of coordination between implementing agencies causes executors not to understand their duties.*

Keywords : *Innovation, One For Eleven, Implementation*

PENDAHULUAN

Salah satu daerah yang melakukan inovasi terhadap pelayanannya yaitu Kota Solok. Sebagai wujud dari inovasi dalam pelayanan publik tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Solok melahirkan beberapa program-program pelayanan yang memudahkan masyarakat dalam melakukan prosesnya. Mulai dari program inovasi kemudahan dalam pembuatan KTP bagi siswa, layanan konsultasi online, kemudahan dalam mendapatkan dokumen kependudukan seperti akta kelahiran bagi masyarakat, serta kemudahan dalam mendapatkan dokumen setelah melaksanakan pernikahan seperti buku nikah dan kartu keluarga. Salah satu inovasi yang dilahirkan oleh Disdukcapil Kota Solok tersebut dinamai inovasi *One For Eleven*.

Dalam pelaksanaan penyelenggaraan inovasi pelayanan publik *One For Eleven* diperlukan operator sebagai pihak penyelenggara dimana dalam penelitian ini yangmana operator yang terlibat yaitu dari Dinas Dukcapil dan juga dari Kementerian Agama. Dalam menyelenggarakan pelayanan operator akan mengacu pada petunjuk teknis dalam pelaksanaan inovasi *One For Eleven* dimana pada petunjuk teknis terdapat kriteria Kerjasama antar operator antara lain, pengisian formulir calon pengantin, penerbitan dokumen,

pengumpulan berkas, pengiriman informasi, dan evaluasi dan laporan.

Dan disimpulkan bahwa masyarakat yang mendapatkan pelayanan inovasi *One For Eleven* yang terhitung sejak peresmian pada Februari 2022 inovasi *One For Eleven* sendiri hingga saat ini pelaksanaannya sebanyak 21 pasangan penduduk yang terlayani. Dalam waktu tersebut penyevaluasi mengenai pengenalan inovasi *One For Eleven* masih belum sampai kepada masyarakat langsung.

Jumlah calon pengantin yang menggunakan inovasi *One For Eleven* dibandingkan dengan jumlah keseluruhan peristiwa pernikahan di Kota Solok masih sedikitnya pengguna pelayanan dari inovasi *One For Eleven* sejak diluncurkannya inovasi. Dilihat dari tujuan diluncurkannya inovasi ini untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan semestinya memberi pengaruh yang signifikan.

Selain itu berdasarkan petunjuk teknis tata cara inovasi *One For Eleven* yang lebih kompleks dibandingkan sebelum adanya inovasi menyebabkan instansi penyelenggara wajib kembali memahami terhadap koordinasi dalam proses berjalannya inovasi. Karena sebelum adanya inovasi proses pengurusan persyaratan pernikahan hanya dengan pemohon memberikan persyaratan kepada KUA setelah disetujui KUA pemohon memberikan secara langsung persyaratan kepada DISDUKCAPIL, sedangkan setelah adanya inovasi pemohon memberikan persyaratan kepada KUA dan selanjutnya akan diselesaikan oleh KUA bersama DISDUKCAPIL sehingga dibutuhkan koordinasi lebih antar badan pelaksana inovasi.

METODE PENELITIAN

Jenis kajian yang dipergunakan oleh penulis berupa deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Azwar (2013), penelitian deskriptif hanya melakukan analisis sampai pada tingkat deskripsi, yaitu menilai fakta sebelum mensistematisasikan penyajiannya agar lebih mudah dipahami dan ditarik kesimpulannya. Kemudian, menurut Azwar (2013), penelitian yang menggunakan metodologi kualitatif lebih menitikberatkan pada pemeriksaan tahapan inferensi deduktif dan induktif, serta pemeriksaan dinamis hubungan antara kejadian yang

dapat diamati, yang keduanya dilakukan dengan menggunakan logika ilmiah. Penelitian kualitatif menurut Sutopo (2006) adalah penelitian yang menghasilkan gambaran menyeluruh dan mendalam tentang situasi dan proses, serta korelasi atau keterkaitan mengenai komponen kunci yang ditemukan dalam tujuan penelitian. Melalui metode penelitian yang meliputi wawancara mendalam dan pencatatan, penelitian kualitatif ini bertujuan untuk memahami perilaku orang dan objek yang diteliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan Inovasi Pelayanan *One For Eleven*

implementator belum bisa melaksanakan tugas yang telah ditetapkan. Padahal untuk pelaksanaan inovasi *One For Eleven*, Disdukcapil Kota Solok telah menetapkan 2 KUA untuk bekerja sama yakni KUA Lubuk Sikarah dan KUA Tanjung Harapan. Namun dalam realisasinya menurut hasil wawancara sampai saat ini hanya 1 KUA saja yang telah melaksanakan inovasi *One For Eleven* yakni KUA Lubuk Sikarah. Hal ini diperkuat dengan hasil observasi yang penulis lakukan yakni ditemukan data di lapangan sejak inovasi *One For Eleven* dilaksanakan dari bulan Februari 2022 sampai dengan Maret 2023 terdapat 22 peristiwa pernikahan yang menggunakan inovasi *One For Eleven* tercatat di KUA Lubuk Sikarah, sedangkan di KUA Tanjung Harapan tidak ada peristiwa pernikahan menggunakan inovasi *One For Eleven* yang disebabkan belum adanya penyampaian sistem inovasi ini kepada staf.

Oleh karena itu disimpulkan bahwa dalam pelaksanaan inovasi *One For Eleven* masih terdapat kurangnya koordinasi antar implementator, sehingga mereka tidak mengetahui dengan pasti apa yang menjadi tugasnya. Sehingga hal ini tentu menyebabkan terhambatnya pelaksanaan inovasi *One For Eleven* secara merata dan diketahui oleh seluruh masyarakat Kota Solok.

KESIMPULAN

1. Pelaksanaan inovasi *One For Eleven* di Kota Solok dapat disimpulkan melalui indikator inovasi menurut Muluk sudah termasuk dalam kategori sebuah inovasi. Dari lima indikator inovasi dapat disimpulkan bahwa inovasi *One For Eleven* termasuk pada inovasi produk karena memiliki pembaharuan pada media pelayanan. Indikator inovasi proses dari inovasi *One For Eleven* memiliki perbedaan dalam pelayanan dari sebelumnya. Dilihat dari indikator metode pelayanan inovasi *One For Eleven* termasuk kedalam inovasi dalam metode pelayanan karena perbedaan dari alur pelayanan. Inovasi *One For Eleven* juga termasuk ke dalam inovasi strategi atau kebijakan karena memiliki visi, misi dan tujuan dibentuknya inovasi. Serta inovasi *One For Eleven* termasuk dalam inovasi sistem karena memiliki pembaharuan dari interaksi antar badan pelaksana yang berkoordinasi dalam proses pelaksanaan inovasi. Namun dalam pelaksanaannya inovasi ini masih belum optimal dikarenakan masih ditemukan beberapa hambatan.

2. Faktor penghambat yang mempengaruhi pelaksanaan inovasi *One For Eleven* di Kota Solok yaitu belum adanya sosialisasi yang dilakukan oleh Disdukcapil dan KUA di Kota Solok kepada masyarakat sehingga masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui adanya inovasi ini, kemudian perbedaan domisili KTP calon pengantin sebagai persyaratan dalam mendapatkan inovasi ini menyebabkan belum semua calon pengantin mendapatkan pelayanan inovasi *One For Eleven*.

Daftar Pustaka

- Djafri, Novianty. 2018. *Manajemen Pelayanan (Berbasis Revolusi Mental)*. Gorontalo: Ideas Publishing.
- Hardiyansyah, Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Gava Media, Yogyakarta. ISBN 978-602-7869-71-4.
- Muluk, M. R Khairul. 2008. *Knowledge Manegement : Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang : Bayumedia Publishing.
- Putra, Teddy Minahasa. 2019. *Pelayanan Publik, Good Governance, dan Ketahanan Nasional*. Gramedia Widiasarana.
- Rahmadana, M. Fitri, dkk. 2020. *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Ridwan, Juniarso & Achmad S. Sudrajat. 2020. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung : Nuansa Cendikia.

Ananta, Weri & Mayarni. 2023. Inovasi Program Pelayanan Antar Langsung (PETARUNG) di Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru. Journal of Research and Development on Public Policy (Jarvic), Vol 2 Nomor 1, 76-83.

Alindro, N., Kusdarini, K., & Putera , R. E. 2021. Inovasi Pelayanan Administrasi Nikah Terintegrasi di Kantor Urusan Agama Kecamatan Enam Lingsung Kabupaten Padang Pariaman. Jurnal Ilmu Administrasi Negara ASIAN(Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara), 9(1), 218-227.