

Kapabilitas Inovasi Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta (Studi Kasus Pelayanan Administrasi Kependudukan)

Innovation Capability of Public Service in Yogyakarta City (Case Study of Citizen Administrative Service)

Redemptus Satrio Sekti Wicaksono¹, Kurnia Nur Fitriana¹

¹Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Hukum, dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Yogyakarta

INFORMASI ARTIKEL

Article history:

Diterima 27-12-24

Diperbaiki 30-12-24

Disetujui 30-12-24

Kata Kunci:

Kapabilitas Inovasi,
Pelayanan Publik,
Yogyakarta

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan kapabilitas inovasi pelayanan publik di Kota Yogyakarta dengan studi kasus pelayanan administrasi kependudukan serta untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat yang berdampak terhadapnya. Desain penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan model studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara kepada informan, observasi, serta studi terhadap dokumen dan literatur relevan yang diterbitkan lembaga atau instansi terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan budaya inovatif berupa keterbukaan terhadap ide atau inovasi baru melalui metode *bottom-up*, adanya sumbangsih pengetahuan di bidang teknologi informasi, hukum, dan sosiologi, serta komitmen para pemangku kepentingan untuk berinovasi berkontribusi terhadap kapabilitas inovasi dalam pelayanan Adminduk di Kota Yogyakarta. Namun, masih terdapat sejumlah aspek yang membuat kapabilitas inovasinya belum optimal, seperti terbatasnya kolaborasi dengan pemangku kepentingan eksternal, belum adanya penetapan desain kerja yang sesuai dengan struktur organisasi yang berlaku saat ini, dan terbatasnya anggaran untuk berinovasi.

ABSTRACT

Keywords:

Innovation Capability, Public Service, Yogyakarta

This research aims to explain the innovation capability of public service in Yogyakarta City with a case study of citizen administrative services and to find out the supporting and resisting factors that impact it. The design of this research is descriptive qualitative with a case study model. Data collection was carried out through interviews with informants, observations, and studies of relevant documents and literature published by related institutions. The results of the study show that the application of an innovative culture in the form of openness to new ideas or innovations through bottom-up methods, the contribution of knowledge in the fields of information technology, law, and sociology, and the commitment of stakeholders to innovate contribute to the innovation capability in citizen administrative services in Yogyakarta. However, there are still several aspects that make its innovation capability less than optimal, such as limited collaboration with external stakeholders, the absence of a work design that is in accordance with the current organizational structure, and limited budget for innovation.

1. Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam menjalankan kekuasaan, selain fungsi pembangunan dan pemberdayaan, dengan fungsi pelayanan sebagai aspek yang paling sering berinteraksi langsung dengan masyarakat [1]; [2]. Fungsi ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat melalui penyediaan layanan administratif, barang, atau jasa. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap masyarakat dengan berasaskan: kepentingan umum; kepastian hukum; kesamaan hak; keseimbangan hak dan kewajiban; keprofesionalan; partisipatif; persamaan perlakuan/tidak diskriminatif; keterbukaan; akuntabilitas; fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; ketepatan waktu; dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Namun, realisasi pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi kendala dalam penerapan asas tersebut. Pada tahun 2023, Ombudsman mencatat banyak laporan maladministrasi dari masyarakat, yang menunjukkan adanya pelanggaran hukum dan etika oleh penyelenggara pelayanan publik dalam proses administrasi. Maladministrasi merupakan perbuatan melawan hukum dan etika yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam proses administrasi pelayanan publik [3].

Tabel 1. Jumlah Laporan Masyarakat terkait Maladministrasi Tahun 2023

Bentuk Maladministrasi	Jumlah Laporan
Tidak Memberikan Pelayanan	826
Penundaan Berlarut	458
Penyimpangan Prosedur	386
Tidak Patut	95
Penyalahgunaan Wewenang	45
Tidak Kompeten	45
Permintaan Imbalan Uang, Barang dan Jasa	44
Berpihak	8
Diskriminasi	6
Konflik Kepentingan	1

Sumber: Ombudsman RI, 2023

Berdasarkan substansi pelayanan publik, laporan terbanyak yang ditangani dengan metode Respon Cepat Ombudsman (RCO) adalah yang berkaitan dengan administrasi kependudukan (Adminduk), dengan 272 laporan dari total 474 laporan yang diterima Ombudsman, atau sekitar 57% dari seluruh laporan mendapatkan respons melalui RCO.

Tabel 2. Perbandingan Jumlah Laporan Masyarakat yang Diterima dengan Jumlah Laporan Masyarakat yang Mendapatkan RCO Tahun 2023

Pelayanan Publik	Jumlah Laporan	
	Mendapat RCO	Diterima
Administrasi Kependudukan	272	474
Pendidikan	200	743
Perhubungan dan Infrastruktur	146	489

Sumber: Ombudsman RI, 2023

Pelayanan publik di bidang Adminduk memiliki urgensi tinggi karena berperan penting dalam mendukung pemerintah dalam perencanaan, pengambilan keputusan, dan alokasi sumber daya secara tepat sasaran, yang pada akhirnya meningkatkan efisiensi pelayanan publik melalui data yang akurat dan terkini [4]. Menurut Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri (Ditjen Dukcapil Kemendagri), meskipun bukan merupakan pelayanan dasar, Adminduk menjadi fondasi utama bagi semua pelayanan publik karena membutuhkan data penduduk yang akurat dan terkini [5]. Namun, laporan Ombudsman terkait maladministrasi menunjukkan adanya berbagai permasalahan dalam pelayanan Adminduk yang mendesak untuk diselesaikan. Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 137 Tahun 2022, Ditjen Dukcapil Kemendagri bertugas merumuskan dan melaksanakan kebijakan di bidang ini, termasuk mengatasi kendala dalam pelayanan publik. Salah satu upaya strategis yang dapat dilakukan adalah inovasi pelayanan publik, yang terbukti penting dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kepercayaan masyarakat [6]; [7]. Inovasi ini menjadi prioritas dalam reformasi pelayanan publik dengan mengikuti paradigma *New Public Service* yang menitikberatkan pada kepuasan dan kepercayaan masyarakat [8]; [9]. Dalam hal ini, inovasi pelayanan publik didefinisikan sebagai pengembangan dan implementasi ide baru untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mengatasi permasalahan publik secara optimal [10].

Inovasi dalam pelayanan publik memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan, termasuk mendorong Ditjen Dukcapil Kemendagri untuk berinovasi sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan. Peraturan ini menetapkan bahwa peningkatan kualitas layanan dilakukan melalui inovasi pelayanan jemput bola dan pelayanan terintegrasi yang mencakup tiga paket utama, yaitu Akta Kelahiran, Kartu Keluarga (KK), dan Kartu Identitas Anak (KIA); Akta Kematian, KK, dan KTP Elektronik (KTP-el); serta Akta Perkawinan, KK, dan KTP-el. Pemerintah Daerah diwajibkan untuk melaksanakan inovasi tersebut sesuai dengan Pasal 12 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, yang menegaskan bahwa pelayanan Adminduk adalah tanggung jawab Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota. Dengan kerangka hukum ini, Ditjen Dukcapil Kemendagri menetapkan standarisasi inovasi pelayanan publik untuk pelayanan jemput bola dan pelayanan terintegrasi. Salah satu implementasinya terlihat pada Dinas Dukcapil Kota Yogyakarta, yang meraih penghargaan kategori “pelayanan prima” pada Penganugerahan Bersama Pelayanan Publik dan Reformasi Birokrasi 2022. Namun, meskipun prestasi ini telah dicapai, tingkat kepuasan masyarakat terhadap kecepatan dan kesesuaian pelayanan masih tergolong rendah, menunjukkan perlunya peningkatan lebih lanjut.

Tabel 3. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Unsur Pelayanan Dinas Dukcapil Kota Yogyakarta Tahun 2022

Unsur	Nilai IKM	Kategori
Kesesuaian/kewajaran biaya	98,93	Sangat baik
Prosedur pelayanan	92,49	Sangat baik
Perilaku petugas	91,58	Sangat baik
Kesesuaian persyaratan	89,27	Sangat baik
Kompetensi petugas	87,79	Baik
Kualitas sarana dan prasarana	85,73	Baik
Penanganan pengaduan	83,91	Baik
Kesesuaian pelayanan	83,58	Baik
Kecepatan Pelayanan	82,59	Baik

Sumber: Dinas Dukcapil Kota Yogyakarta, 2022

Tabel 4. IKM terhadap Unsur Pelayanan Dinas Dukcapil Kota Yogyakarta Tahun 2023

Unsur	Nilai IKM	Kategori
Kesesuaian/kewajaran biaya	93,17	Sangat baik
Perilaku petugas	90,60	Sangat baik
Prosedur pelayanan	89,82	Sangat baik
Kualitas sarana dan prasarana	89,72	Sangat baik
Kesesuaian persyaratan	89,45	Sangat baik
Kompetensi petugas	89,40	Sangat baik
Penanganan pengaduan	89,31	Sangat baik
Kesesuaian pelayanan	87,71	Baik
Kecepatan Pelayanan	86,33	Baik

Sumber: Dinas Dukcapil Kota Yogyakarta, 2023

Berdasarkan Tabel 3 dan Tabel 4, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap berbagai unsur pelayanan di Dinas Dukcapil Kota Yogyakarta menunjukkan angka yang rendah, dengan kecepatan pelayanan dan kesesuaian pelayanan mencatatkan nilai IKM terendah selama dua tahun berturut-turut. Hal ini mencerminkan bahwa kualitas pelayanan Adminduk di Kota Yogyakarta belum memenuhi harapan, meskipun Dinas Dukcapil telah menerapkan berbagai inovasi sesuai dengan mandat Ditjen Dukcapil Kemendagri, serta inovasi pelayanan Adminduk terintegrasi lainnya. Meskipun terdapat upaya inovasi, implementasinya belum optimal, sekalipun dengan arahan dari Pemerintah Pusat. Hal tersebut menunjukkan adanya tantangan dalam pelaksanaan inovasi yang lebih efektif dan efisien.

Mandat yang diterima bertujuan untuk menstandarisasi pelayanan Adminduk di seluruh Indonesia. Namun, penerapan standar yang seragam sering kali tidak sesuai dengan karakteristik masing-masing daerah. Ketidaksesuaian ini menciptakan kesenjangan antara harapan masyarakat dan kemampuan pemerintah daerah dalam menyediakan layanan, yang berdampak pada rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Adminduk, khususnya dalam hal kecepatan dan kesesuaian. Kota Yogyakarta dengan tingkat mobilitas penduduk yang tinggi dan mayoritas masyarakat yang bekerja di sektor formal memerlukan inovasi pelayanan yang mampu mengakomodasi kebutuhan tersebut. Oleh karena itu, penting untuk menganalisis kapabilitas inovasi pelayanan publik di Kota Yogyakarta, khususnya dalam pelayanan Adminduk, menggunakan indikator kapabilitas inovasi [11]. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, diperlukan kapabilitas inovasi yang mumpuni dalam merancang pelayanan yang lebih sesuai dengan karakteristik masyarakat melalui inovasi yang relevan dan efektif.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain deskriptif kualitatif dengan model studi kasus untuk memahami kapabilitas inovasi pelayanan Adminduk di Kota Yogyakarta. Penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami subjek penelitian, mencakup perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan, dengan pendekatan menyeluruh dan deskriptif dalam konteks alami [12]. Penelitian ini dilaksanakan di Kota Yogyakarta, yang dipilih sebagai lokasi karena merupakan salah satu kota dengan kepadatan penduduk tertinggi di Indonesia, sekitar 12.643 jiwa per km² [13].

Peneliti mendeskripsikan subjek penelitian sebagai karakteristik, ciri, dan/atau nilai yang dimiliki oleh manusia, objek, atau kegiatan yang telah dipilih untuk diamati dan digunakan sebagai sumber data [14]. Pemilihan subjek difokuskan pada Dinas Dukcapil Kota Yogyakarta, sebagai aktor utama dalam inisiasi, pengembangan, dan implementasi inovasi Adminduk.

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara semiterstruktur dilakukan dengan informan untuk menggali informasi mendalam terkait kapabilitas inovasi pelayanan Adminduk [15]. Observasi partisipasi pasif digunakan untuk mengamati fenomena yang terjadi [16]. Sementara dokumentasi mengumpulkan data non-manusia dari berbagai sumber, baik internal maupun eksternal [17]; [18]. Keabsahan data diuji dengan triangulasi sumber, yang membandingkan data dari wawancara, observasi, dan dokumentasi [19]. Analisis data dilakukan dalam empat tahapan: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan [20].

3. Hasil dan Pembahasan

Emery *et al.* (2016) menekankan bahwa inovasi merupakan kunci untuk meningkatkan kinerja organisasi sektor publik, yang dapat berdampak pada peningkatan kepercayaan masyarakat. Dalam sektor publik, inovasi memerlukan kapabilitas untuk mengintegrasikan kompetensi internal dan eksternal secara efektif. Di Kota Yogyakarta, Dinas Dukcapil telah mengimplementasikan inovasi dalam pelayanan Adminduk untuk mengatasi permasalahan publik, seperti rendahnya kepemilikan dokumen kependudukan. Namun, masalah lain seperti rendahnya kecepatan pelayanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat yang terendah menunjukkan bahwa kapabilitas inovasi yang dimiliki belum optimal. Oleh karena itu, penting untuk menganalisis kapabilitas inovasi Dinas Dukcapil Yogyakarta untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kemampuan menciptakan inovasi dalam menyelesaikan masalah publik. Teori komponen kapabilitas inovasi sektor publik dari Emery *et al.* (2016), yang mencakup budaya inovatif, kepemimpinan, pengetahuan ahli, keterlibatan pemangku kepentingan, dan desain kerja inovatif, dapat digunakan untuk menganalisis dan mengidentifikasi faktor-faktor yang

memengaruhi optimalisasi inovasi dalam pelayanan Adminduk yang telah diterapkan oleh Dinas Dukcapil Yogyakarta.

3.1 Budaya Inovatif

Penerapan budaya inovatif menjadi faktor kunci yang mempengaruhi kapabilitas inovasi di sektor publik, karena budaya ini berfungsi sebagai pedoman dalam menciptakan inovasi yang berkelanjutan. Inovasi dalam sektor publik berkembang melalui kombinasi kreativitas, keterbukaan terhadap pengetahuan baru, dan keberanian mengambil risiko yang dilakukan oleh pimpinan, anggota organisasi, serta pemangku kepentingan eksternal. Emery *et al.* (2016) menyatakan bahwa budaya inovatif mendorong organisasi sektor publik untuk terus mengembangkan orientasi inovasi dan menciptakan sikap transparan, terbuka, dan inklusif, berbeda dengan budaya tradisional yang cenderung tertutup dan birokratis. Di Kota Yogyakarta, budaya inovatif yang diterapkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) berasal dari kebijakan nasional dan daerah yang secara langsung memengaruhi kapabilitas inovasi dalam pelayanan Adminduk. Penerapan budaya inovatif ini terbukti meningkatkan kemampuan berinovasi dalam pelayanan Adminduk di Kota Yogyakarta.

Dinas Dukcapil Kota Yogyakarta mendorong kapabilitas inovasi yang optimal dengan memberikan ruang bagi semua pihak, baik pimpinan maupun pegawai struktural, untuk menyampaikan ide inovatif. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi melibatkan partisipasi aktif dari seluruh elemen organisasi, yang mendukung solusi yang lebih efektif dan relevan. Dalam implementasinya, budaya inovatif di Dinas Dukcapil mencakup penyesuaian layanan Adminduk dengan kebutuhan masyarakat yang sebagian besar bekerja di sektor formal. Budaya ini memberi kebebasan bagi pegawai untuk menyampaikan ide dan menerima masukan dari masyarakat guna meningkatkan pelayanan. Kolaborasi dengan instansi lain juga menjadi elemen penting, memungkinkan terciptanya layanan yang lebih mudah diakses oleh masyarakat. Hasilnya, berbagai inovasi dalam pelayanan berhasil diterapkan dan mendapatkan pengakuan, termasuk penghargaan sebagai salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terinovatif di Kota Yogyakarta.

3.2 Kepemimpinan

Pemimpin memiliki peran penting dalam organisasi sektor publik, khususnya dalam mendorong inovasi. Pemimpin yang efektif harus mampu memotivasi individu untuk bekerja sama mencapai tujuan organisasi. Emery *et al.* (2016) menekankan bahwa pemimpin dengan kemampuan manajerial yang baik dan pemahaman mendalam tentang proses organisasi adalah kunci kesuksesan inovasi di sektor publik. Dalam pengembangan inovasi pelayanan Adminduk di Kota Yogyakarta, kepemimpinan yang terbuka terhadap ide baru dan diskusi akan meningkatkan kreativitas dan mendorong solusi inovatif. Karakter kepemimpinan seperti ini tidak hanya meningkatkan kemampuan individu

dalam berinovasi, tetapi juga memperkuat kapabilitas inovasi Dinas Dukcapil Kota Yogyakarta. Oleh karena itu, keterbukaan dan kesiapan menerima masukan menjadi faktor penting dalam kesuksesan pengembangan inovasi di sektor ini.

Penting untuk dicatat bahwa inovasi tidak hanya melibatkan pemimpin tingkat atas, tetapi juga pemimpin tingkat menengah dan bawah, seperti Kepala Bidang dan Kepala Subbagian, yang berperan besar dalam proses inovasi, terutama dalam mengidentifikasi masalah dan menciptakan solusi. Keterlibatan semua tingkatan kepemimpinan ini menjadi faktor kunci dalam kesuksesan inovasi pelayanan Adminduk. Peran Walikota Yogyakarta sebagai pemimpin puncak juga sangat vital dalam mendorong inovasi di lingkungan Pemkot Yogyakarta. Walikota telah mengeluarkan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 130 Tahun 2021, yang memberikan penghargaan kepada ASN berprestasi sebagai upaya motivasi untuk mendorong inovasi. Penghargaan ini bertujuan meningkatkan kinerja ASN, mengembangkan sikap keteladanan, serta mendorong lahirnya karya inovatif yang berdampak positif bagi kemajuan daerah. Salah satu hasil inovasi yang berhasil adalah penghargaan untuk Dinas Dukcapil Yogyakarta atas inovasi "Mantul Tenan". Selain itu, Walikota juga menandatangani *Memorandum of Understanding (MoU)* dan Perjanjian Kerja Sama (PKS) dengan instansi terkait untuk mendukung pengembangan dan implementasi inovasi pelayanan Adminduk.

Di Dinas Dukcapil Kota Yogyakarta, pemimpin struktural seperti Kepala Dinas, Sekretaris Dinas, dan Kepala Bidang memiliki peran penting dalam mendorong inovasi pelayanan Adminduk. Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta Nomor 1/DUKCAPIL/I/2022 mengatur pembentukan Tim Pengembangan Inovasi Layanan Adminduk yang bertugas mengembangkan inovasi tersebut, dengan menekankan pentingnya koordinasi antara pemimpin dan anggota tim. Namun, dalam praktiknya, pengembangan inovasi justru dipimpin oleh Kepala Bidang atau Ketua Tim Kerja yang terkait dengan bidangnya, bukan oleh Sekretaris Dinas seperti yang diatur dalam keputusan tersebut. Hal ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara peraturan dan pelaksanaan, serta tumpang tindih dalam struktur kepemimpinan dan pembagian tanggung jawab di Dinas Dukcapil.

Meskipun Walikota Yogyakarta fokus pada kompetisi inovasi dan penghargaan dalam pelayanan publik, masalah utama yang dihadapi adalah kurangnya perhatian terhadap keberlanjutan inovasi. Beberapa inovasi dalam pelayanan Adminduk telah memperoleh penghargaan, namun masalah mendasar seperti tingginya jumlah anak yang belum memiliki akta kelahiran dan KIA masih belum teratasi, menunjukkan bahwa inovasi tersebut belum sepenuhnya menyelesaikan persoalan publik. Kepemimpinan yang terbuka terhadap ide baru dan mendukung kolaborasi dapat memperkuat pengembangan inovasi di Dinas Dukcapil Kota Yogyakarta. Namun, kendala struktural, seperti ketidaksesuaian antara regulasi dan kondisi lapangan serta tumpang tindih tugas antar

pegawai, menghambat koordinasi dan implementasi inovasi. Kepemimpinan yang mendukung inovasi memiliki peran penting dalam meningkatkan kapabilitas inovasi sektor publik, tidak hanya untuk mencapai hasil jangka pendek, tetapi juga untuk memastikan keberlanjutan inovasi yang dapat mengatasi masalah publik yang lebih kompleks. Sinergi antara pemimpin yang mendukung inovasi, kejelasan peran struktural, dan perhatian terhadap keberlanjutan inovasi sangat diperlukan agar kapabilitas inovasi dalam pelayanan publik, seperti Adminduk, dapat mencapai hasil yang optimal.

3.3 Pengetahuan Ahli

Pengelolaan pengetahuan yang efektif menjadi kunci dalam meningkatkan kinerja organisasi sektor publik, terutama dalam mengembangkan inovasi pelayanan. Pengetahuan sebagai sumber daya strategis dapat mengoptimalkan kapabilitas inovasi, memungkinkan terciptanya solusi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pendekatan lintas disiplin ilmu, seperti di Dinas Dukcapil Kota Yogyakarta, terbukti mendukung pengembangan inovasi pelayanan Adminduk. Pengetahuan teknologi informasi memfasilitasi integrasi layanan yang memudahkan akses masyarakat terhadap dokumen kependudukan, sementara pengetahuan hukum memastikan kesesuaian inovasi dengan regulasi yang berlaku, seperti Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018. Selain itu, pengetahuan sosiologi berperan dalam menyesuaikan inovasi dengan karakteristik sosial masyarakat Yogyakarta.

Inovasi Adminduk di Kota Yogyakarta, seperti Kado Ananda, Mantul Tenan, dan Serat Layon, menggambarkan keberhasilan penerapan kapabilitas inovasi dengan mengintegrasikan dokumen kependudukan melalui akses yang mudah di fasilitas kesehatan, rumah ibadah, dan aplikasi digital. Inovasi lain seperti Mantap dan Pungkasi memperluas layanan melalui kerja sama dengan instansi terkait, seperti Kantor Urusan Agama dan Pengadilan Agama. Keberhasilan ini menunjukkan bahwa kapabilitas inovasi Dinas Dukcapil Yogyakarta dapat dioptimalkan dengan penerapan pengetahuan lintas disiplin, termasuk teknologi informasi, hukum, dan sosiologi, untuk menciptakan layanan yang efektif dan sesuai dengan kebutuhan publik. Pendekatan ini menjadi kunci dalam pengembangan solusi relevan yang memberikan manfaat nyata bagi masyarakat, serta membuktikan bahwa pengelolaan pengetahuan lintas disiplin dapat mendorong inovasi dalam pelayanan publik yang lebih responsif dan terintegrasi, mendukung efektivitas dan efisiensi di Kota Yogyakarta.

3.4 Keterlibatan Para Pemangku Kepentingan

Kolaborasi dan keterlibatan pemangku kepentingan, baik dari internal maupun eksternal, memegang peranan penting dalam pengembangan inovasi pelayanan publik di sektor publik. Nilai-nilai keterbukaan, inklusivitas, dan orientasi pada masyarakat yang diterapkan dalam proses

inovasi dapat meningkatkan keberhasilan penyelesaian masalah publik. Dalam konteks pelayanan Adminduk di Kota Yogyakarta, keterlibatan pemangku kepentingan menjadi salah satu faktor utama yang mendukung optimalisasi kapabilitas inovasi di organisasi sektor publik, terutama Dinas Dukcapil Kota Yogyakarta.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterlibatan pemangku kepentingan dalam pengembangan inovasi pelayanan Adminduk masih didominasi oleh pihak internal Dinas Dukcapil. Aktor-aktor utama seperti Kepala Dinas, Sekretaris Dinas, kepala bidang, dan staf memiliki peran penting dalam inisiasi serta pelaksanaan inovasi. Beberapa inovasi unggulan yang telah dihasilkan, seperti Mantap, Pungkasi, Kado Ananda, dan Mantul Tenan, mencerminkan komitmen internal untuk meningkatkan pelayanan. Namun, keterlibatan pihak eksternal, seperti instansi lain dan masyarakat, lebih terbatas pada pemberian masukan, evaluasi, atau partisipasi sebagai mitra pelaksana, tanpa kontribusi signifikan dalam tahap pengembangan inovasi.

Minimnya keterlibatan masyarakat sebagai pemangku kepentingan eksternal juga menjadi kendala. Masyarakat hanya dilibatkan secara tidak langsung melalui representasi tokoh-tokoh seperti Mantri Pamong Praja, lurah, kader GISA, dan perwakilan institusi lainnya. Pelibatan ini lebih banyak terjadi pada tahap evaluasi melalui forum seperti *Focus Group Discussion* (FGD), sementara peran masyarakat dalam proses pengembangan inovasi nyaris tidak ada. Keterbatasan ini berdampak pada rendahnya kepuasan masyarakat terhadap beberapa aspek pelayanan, seperti kecepatan pengurusan dokumen.

Penelitian ini menekankan pentingnya inklusivitas dan keterbukaan dalam melibatkan pemangku kepentingan eksternal untuk mencapai kapabilitas inovasi yang optimal, seperti yang dijelaskan oleh Emery *et al.* (2016), yang menyatakan bahwa keberhasilan inovasi di sektor publik bergantung pada kolaborasi luas dengan berbagai pihak. Di Kota Yogyakarta, kurangnya kolaborasi dengan pemangku kepentingan eksternal mengakibatkan pengembangan inovasi yang masih terpusat pada Dinas Dukcapil, sehingga inovasi yang dihasilkan belum sepenuhnya menyelesaikan permasalahan yang ada. Oleh karena itu, pendekatan yang lebih inklusif, dengan melibatkan masyarakat dalam perencanaan hingga pelaksanaan inovasi, diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Adminduk dan memperkuat kapabilitas inovasi, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik di Kota Yogyakarta.

3.5 Desain Kerja Inovatif

Desain kerja inovatif dalam organisasi sektor publik sangat penting untuk menciptakan dan mengembangkan inovasi pelayanan yang fleksibel dan kolaboratif. Di Dinas Dukcapil Kota Yogyakarta, desain kerja inovatif diterapkan melalui SOP Inisiasi Inovasi Pelayanan Adminduk Nomor 02/SOP.Kerjinov/2020, yang mengatur langkah-langkah dari inisiasi

hingga evaluasi inovasi. Namun, SOP ini belum diperbarui sesuai dengan struktur organisasi dan nomenklatur jabatan terkini, menyebabkan ambiguitas dalam tugas, tanggung jawab, dan wewenang terkait inovasi. Pendekatan *bottom-up* yang diterapkan memungkinkan kontribusi ide dari semua lapisan pegawai, termasuk di tingkat lapangan, sehingga inovasi lebih relevan dengan permasalahan yang ada dan mendorong keterlibatan aktif pegawai. Meski demikian, kolaborasi terbatas pada lingkup internal dan belum melibatkan pihak eksternal, seperti instansi lain atau masyarakat. Oleh karena itu, pembaruan SOP yang sesuai dengan struktur organisasi terkini dan memperluas kolaborasi eksternal sangat diperlukan untuk memperkuat dan meningkatkan efektivitas inovasi pelayanan Adminduk.

3.6 Faktor Pendukung dan Penghambat Kapabilitas Inovasi Pelayanan Adminduk di Kota Yogyakarta

Kapabilitas inovasi pelayanan Adminduk (Adminduk) di Kota Yogyakarta dipengaruhi oleh faktor pendukung dan penghambat. Faktor pendukung utama meliputi komitmen pemangku kepentingan eksternal yang tercermin dalam kerja sama formal, serta keberadaan sumber daya manusia yang berkualitas, terutama dalam bidang teknologi informasi, hukum, dan sosiologi, yang memperkuat kemampuan Dinas Dukcapil dalam menciptakan inovasi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Faktor-faktor ini mendukung optimalisasi inovasi dalam pelayanan Adminduk. Namun, terdapat penghambat berupa ketidaksiapan pemangku kepentingan eksternal yang sering menghalangi pelaksanaan inovasi terintegrasi, serta keterbatasan anggaran yang membatasi ruang gerak untuk kegiatan inovatif. Kendala ini menurunkan efisiensi dan efektivitas inovasi, sehingga diperlukan perhatian untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut demi meningkatkan kapabilitas inovasi pelayanan Adminduk.

4. Kesimpulan

Kapabilitas inovasi memainkan peran penting dalam keberhasilan inovasi sektor publik, termasuk pelayanan Adminduk. Sinergi optimal dari budaya inovatif, kepemimpinan, pengetahuan ahli, keterlibatan pemangku kepentingan, dan desain kerja inovatif idealnya dapat mendukung pengembangan inovasi yang efektif. Namun, pada pelayanan Adminduk di Kota Yogyakarta menunjukkan bahwa meskipun budaya inovatif telah diterapkan melalui komunikasi *bottom-up* dan integrasi pengetahuan ahli di teknologi informasi, hukum, dan sosiologi telah diterapkan, tetapi masih ditemukan sejumlah aspek yang menyebabkan kapabilitas inovasi belum optimal. Hambatan pada komponen kepemimpinan, keterlibatan pemangku kepentingan, dan desain kerja inovatif berdampak pada kapabilitas inovasi yang kurang optimal, seperti tumpang tindih tugas akibat regulasi yang tidak sesuai, keterlibatan pemangku kepentingan yang terbatas pada internal Dinas

Dukcapil Kota Yogyakarta, serta desain kerja yang belum memiliki landasan hukum yang kuat, berdampak pada kapabilitas inovasi yang kurang optimal. Hal ini menyebabkan inovasi yang ada belum paripurna dalam menyelesaikan berbagai permasalahan publik, seperti meskipun telah terdapat 7 (tujuh) inovasi pelayanan Adminduk yang diimplementasikan di Kota Yogyakarta.

Penelitian ini memiliki keterbatasan dan celah yang dapat ditingkatkan dan diisi melalui penelitian berikutnya. Penelitian ini hanya terbatas pada studi kasus pelayanan Adminduk, sehingga hasilnya belum mencerminkan kapabilitas inovasi pada sektor pelayanan publik secara umum. Oleh karena itu, penelitian lebih lanjut diperlukan untuk memahami kapabilitas inovasi di sektor publik secara lebih komprehensif.

Referensi

- [1] Riyadi, "Reformasi Birokrasi dalam Perspektif Perilaku Administrasi," *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, vol. 5, no. 1, 2019.
- [2] S. Zauhar, *Reformasi Administrasi: Konsep, Dimensi, dan Strategi*, Bumi Aksara, 2012.
- [3] I. D. Heruyanto, "Mengenal Maladministrasi," *Ombudsman*, 2021.
- [4] Intan, "Kenali Manfaat dan Pentingnya Tertib Administrasi Kependudukan," *Disdukcapil Kota Surabaya*, 2023.
- [5] Ditjen Dukcapil Kota Yogyakarta, "Prof Zudan: Dukcapil Bukan Pelayanan Dasar tapi Dasar Semua Pelayanan," *Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia*, 2021.
- [6] S. N. Hapzah, B. Rianto dan M. H. Tamrin, "Tata Kelola Inovasi Pelayanan Publik: Dimensi Kelembagaan, Aktor Kebijakan dan Masyarakat," *Publisia (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, vol. 5, no. 2, pp. 153-164, 2020.
- [7] R. M. Yanuar, "Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus: Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan)," *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, vol. 4, no. 1, pp. 1-20, 2019.
- [8] Mahpudin, "Inovasi Pelayanan Publik: Pengalaman dari Kota Cilegon, Indonesia," *Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan*, vol. 6, no. 2, pp. 107-117, 2022.
- [9] S. Melo, L. D. Waele dan T. Polzer, "The Role of Post-New Public Management in Shaping Innovation: The Case of a Public Hospital," *International Review of Administrative Sciences*, vol. 88, no. 4, pp. 1032-1049, 2020.
- [10] H. Prabowo, D. Suwanda dan W. Syafri, *Inovasi Pelayanan pada Organisasi Publik*, Remaja Rosdakarya, 2022.
- [11] Y. Emery, A. Rousseau, P. Valoggia dan S. M. Nielsen, "Toward Innovative Public Services: A Framework for the Development of the Innovation Capability of European Public Administrations," 2016.

- [12] L. J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*, Remaja Rosdakarya, 2021.
- [13] Dinas Dukcapil Kota Yogyakarta, "Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Kota Yogyakarta Tahun 2023," 2023.
- [14] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Alfabeta, 2018.
- [15] Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, 2005.
- [16] S. Hadi, *Metodologi Research: Jilid 3*, Penerbit ANDI, 2000.
- [17] Samsu, *Metode Penelitian: Teori dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, serta Research & Development*, PUSAKA, 2017.
- [18] J. C. Creswell, *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*, Pustaka Belajar, 2016.
- [19] R. Ahmadi, *Metode Penelitian Kualitatif*, Ar-Ruzz Media, 2014.
- [20] M. B. Miles dan A. M. Huberman, *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber tentang Metode-Metode Baru*, UI Press, 2007.