



“BALI NYATE”: INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL (DISDUKCAPIL) KABUPATEN PURWOREJO

Danang Setyaramadani

*Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta, Indonesia
danangsetyaramadani@uny.ac.id*

Abstrak: Bali Nyate”: Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Purworejo. Penelitian ini bertujuan untuk mengungkapkan program inovasi pelayanan publik “Bali Nyate” dari DISDUKCAPIL Kabupaten Purworejo. Program “Bali Nyate” merupakan kependekan dari “Bayi Lahir Nyangking Akte”. Masyarakat biasanya perlu mengurus akta kelahiran secara mandiri ke DISDUKCAPIL. Saat ini, masyarakat sepulang dari rumah sakit bisa langsung membawa akta kelahiran. Metode penelitian yang digunakan dengan pendekatan kualitatif. Hasilnya, 1) Inovasi Bali Nyate memiliki nilai lebih yaitu akses pelayanan yang lebih mudah, murah, dan cepat. 2) Inovasi Bali Nyate juga bisa menjawab permasalahan yang ada di DISDUKCAPIL Purworejo seperti kesan lama, antrian panjang, dan calo. 3) Daya jangkau Bali Nyate memberikan nilai positif meskipun Bali Nyate belum banyak diketahui oleh masyarakat luas. 4) Inovasi Bali Nyate menghadirkan kemudahan dengan pelayanan secara digital yang dihadirkan DISDUKCAPIL Purworejo bersama mitra rumah sakit. 5) Inovasi Bali Nyate ini sudah melewati tahap uji coba sehingga program ini layak diperluas ke masyarakat umum atau diduplikasi ke daerah lain.

Kata kunci: inovasi; pelayanan publik; disdukcapil; “bali nyate”

Abstract: “Bali Nyate” Public Service Innovation: A Study of Public Service DISDUKCAPIL, Purworejo Regency. This study aims to reveal the public service innovation program "Bali Nyate" from DISDUKCAPIL Purworejo Regency. The Bali Nyate program is an abbreviation of “Bayi Born Nyangking Akte”. People usually need to submit their birth certificates independently to DISDUKCAPIL. Currently, the public after returning from the hospital can immediately bring a birth certificate. The research method used is a qualitative approach. As a result, 1) Bali Nyate innovation has added value, namely easier, cheaper, and faster service access. 2) Bali Nyate innovation can also answer the problems that exist in DISDUKCAPIL Purworejo such as long impressions, long queues, and brokers. 3) The reach of Bali Nyate gives a positive value even though Bali Nyate is not widely known by the public. 4) The innovation of Bali Nyate provides convenience with digital services presented by DISDUKCAPIL Purworejo with hospital partners. 5) This Bali Nyate innovation has already passed the pilot stage so that this program deserves to be extended to the general public or duplicated to other regencies.

Keyword: innovation; public services; disdukcapil; “bali nyate”

History & License of Article Publication:

Received: 22/08/2021

Revision: 16/12/2022

Published: 28/02/2022

DOI: <https://doi.org/10.21831/efisiensi.v19i1.53603>



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

PENDAHULUAN

Tujuan dari penelitian ini yaitu mengungkapkan terkait program inovasi pelayanan publik “Bali Nyate” yang dilaksanakan oleh DISDUKCAPIL Purworejo. Naskah ini memiliki dua isu utama berkaitan tantangan pelayanan publik di DISDUKCAPIL masa pandemi dan program Bali Nyate sebagai solusi inovasi permasalahan pencatatan dokumen anak-anak. Upaya pemberian pelayanan publik tetap harus berjalan meskipun kondisi sedang pandemi covid-19. Pelayanan publik terutama pelayanan dasar tetap harus didapatkan oleh masyarakat. Kondisi tersebut ditambah dengan kemajuan teknologi diperlukan memiliki inovasi baru melalui teknologi (Nasikhah, 2019).

Sejak awal Bulan Maret 2020, Pemerintah Pusat membuat kebijakan ketat terkait penyelenggaraan kegiatan publik untuk sektor masyarakat, bisnis, dan pemerintah sendiri. Kebijakan pemerintah mulai dari *social distancing*, *work from home*, dan meniadakan kegiatan di ruang publik seperti di pasar, supermarket, serta tempat ibadah. Meskipun kondisi sedang pandemi, beberapa OPD tetap harus melaksanakan pelayanan dan bekerja di kantor (WFO) salah satunya DISDUKCAPIL. DISDUKCAPIL harus tetap menyelenggarakan pelayanan publik selama pandemi seperti pencatatan sipil, penerbitan dokumen, perekaman e-KTP, dll. Hal tersebut sesuai dengan Permenpan RB Nomor 7 tahun 2021 tentang mendorong percepatan peningkatan kualitas pelayanan dapat diwujudkan dengan sebuah terobosan baru melalui inovasi di bidang pelayanan publik. Makna inovasi tidak harus dari sebuah ide yang baru akan tetapi bisa sebuah modifikasi, adaptasi, atau peningkatna kualitas pada inovasi atau program sebelumnya (Asmara & Rahayu, 2019). Implikasinya dengan adanya situasi dan kondisi tersebut mendorong untuk mencari cara agar pelayanan tetap terselenggara dengan baik. Sistem online yang awalnya kurang banyak diminati oleh beberapa OPD. OPD mulai menggalakkan membangun sistem berbasis online dampak dari pandemi salah satunya program Bali Nyate.

Bali Nyate merupakan salah satu program inovasi yang diimplementasikan oleh DISDUKCAPIL Purworejo. Nyate merupakan akronim dari “bali nyangking akte” yang memiliki arti pulang dengan perbuatan. Bali Nyate merupakan program akselerasi penerbitan akta kelahiran, Kartu Keluarga (KK) baru, dan Kartu Identitas Anak (KIA). DISDUKCAPIL berharap program ini mempercepat pada anak yang baru lahir sepulang dari rumah sakit membawa dokumen pribadinya secara langsung seperti akta kelahiran, KIA, dan KK. DISDUKCAPIL Purworejo bekerjasama dengan rumah sakit di Purworejo untuk penginputan data anak melalui *linktree* yang sudah disediakan dan terhubung dengan

DISDUKCAPIL. Kerjasama antar lembaga ini menjadikan akselerasi masyarakat memperoleh dokumen pribadi.

Masyarakat harus mengakses secara manual datang ke kantor dukcapil untuk mengurus dokumen pribadi sebelum adanya inovasi tersebut. Implikasinya, masyarakat harus meluangkan waktu untuk datang ke kantor pelayanan, tenaga, dan waktu tunggu dokumen jadi karena dokumen tidak langsung jadi. Topik implementasi inovasi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh DISDUKCAPIL menjadi tujuan penulis dalam penelitian yaitu mengungkapkan proses implementasi program “Bali Nyate” di Kabupaten Purworejo.

Inovasi adalah proses kreatif dalam melakukan penemuan baru yang berbeda dan/atau modifikasi dari yang sudah ada (Dokumen KEMENPANRB). Sedangkan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan kata lain, inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi tidak terbatas dari tidak ada kemudian muncul gagasan dan praktik inovasi, tetapi dapat berupa inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi yang ada (Dokumen KEMENPANRB).

Menurut Rina Mei Mirnasari (2013) mengartikan inovasi di dalam pelayanan publik bisa diartikan 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. Tidak jauh berbeda, Wijayanti (2008) berpendapat bahwa inovasi di sektor publik lebih menekankan aspek perbaikan yang dihasilkan dari kegiatan inovasi ini dengan tujuan mampu memberikan pelayanan secara lebih efektif, efisien dan berkualitas, murah dan terjangkau.

Menurut Ancok ada delapan jenis inovasi yaitu inovasi proses, inovasi metode, inovasi struktur organisasi, inovasi dalam hubungan, inovasi strategi, inovasi pola pikir (mindset), inovasi produk, dan inovasi pelayanan (Ancok, 2012). Sedangkan Halvorsen dkk. (2005) membagi tipologi inovasi kedalam 6 tipe. Pertama adalah *a new or improved service* yaitu inovasi yang berkaitan dengan pelayanan baru atau pengembangan pelayanan. Kedua, *process innovation* yaitu inovasi yang berkaitan dengan perubahan cara menghasilkan

sebuah pelayanan atau produk. Ketiga, *administrative innovation* yaitu inovasi yang berkaitan dengan perubahan kebijakan. Keempat, *system innovation* yaitu inovasi yang berkaitan dengan perubahan sistem yang ada karena adanya perubahan struktur organisasi atau cara bekerjasama, dan berinteraksi. Kelima, *conceptual innovation* yaitu inovasi yang berkaitan dengan perubahan cara pandang aktor yang terlibat seperti penggunaan konsep baru. Keenam, *radical change of rationality* yaitu inovasi yang berkaitan dengan cara pandang atau mental pemberi layanan terhadap perubahan organisasi.

Indikator pengukuran inovasi pelayanan publik Bali Nyate yang digunakan oleh penulis adalah indikator dari Rogers. Menurut Rogers (2003) terdapat lima komponen indikator dalam inovasi yaitu 1) *relative advantages*, maksudnya bahwa inovasi yang diselenggarakan saat ini apakah lebih baik dari sebelumnya atau tidak. Selain itu, penulis perlu menjelaskan keunggulan program inovasi sekarang dengan program sebelumnya. 2) *compatibility*, atau kesesuaian. Kesesuaian menurut Rogers proses inovasi memiliki nilai-nilai yang sesuai dengan kebutuhan yang mengacu pada kondisi sebelumnya atau permasalahan atau kebutuhan masyarakat. 3) *complexity* artinya melihat kompleksitas atau kerumitan program inovasi yang diselenggarakan yang mana dilihat dari sudut pandang penggunanya. 4) *triability* (kemungkinan dicoba), kemungkinan dicoba menurut Rogers menitik beratkan pada uji coba program atau uji kelayakan di lapangan sehingga program inovasi ini layak digunakan oleh masyarakat luas. 5) *Observability* (mudah diamati), kemudahan untuk diamati tidak hanya sekedar dilihat melalui penglihatan. Lebih dari itu, mudah diamati memiliki maksud bahwa program inovasi yang diselenggarakan memiliki kebermanfaatan bagi pengguna.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Jenis jenis data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data narasi atau gambar tidak berupa angka-angka. Hasil penelitiannya berupa data deskriptif bukan numerik. Objek penelitian yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DUKCAPIL) Kabupaten Purworejo. Lebih dalam lagi penelitian ini membahas salah satu program inovasi DUKCAPIL “Bali”. Data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini merupakan data primer dan sekunder. Data primer didapatkan melalui wawancara dengan pegawai DUKCAPIL kabupaten Purworejo. Selain itu, peneliti juga mengambil beberapa data sekunder melalui artikel-artikel yang relevan. Peneliti menganalisis data menggunakan teknik analisis taksonomi yang berfokus pada domain tertentu serta bagaian yang lebih khusus dan terperinci.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Terdapat lima komponen variabel dalam melihat implementasi program Bali Nyate yang dipimpin oleh DUKCAPIL kabupaten Purworejo. Lima indikator tersebut yaitu 1) nilai lebih (*relative advantage*), 2) kesesuaian (*compability*), 3) kerumitan (*complexity*), 4) kemudahan diamati (*observability*), dan 5) bisa dicoba (*triability*). Pertama, nilai lebih, yaitu program Bali Nyate memiliki banyak perbedaan berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan penerbitan dokumen kelahiran. Perbedaan dalam proses pelayanan menjadi hal paling menonjol terlihat perbedaannya. Pelayanan yang semakin cepat, mudah, dan murah menjadi bukti perbedaannya. Pelayanan penerbitan akta kelahiran lebih cepat karena memiliki standar ketika bayi pulang dari rumah sakit sekaligus sudah membawa dokumen pribadi. Kemudahan pelayanan juga diciptakan melalui pengurusan melalui *linktree* yang sudah disediakan DUKCAPIL bekerjasama dengan rumah sakit di Kabupaten Purworejo. Selain itu, masyarakat secara biaya juga menjadi lebih murah karena masyarakat tidak perlu ke kantor, tidak perlu menunggu, serta pengurusan yang bisa dilakukan dari mana saja.

Kedua, kesesuaian, kehadiran program Bali Nyate merupakan jawaban atas permasalahan di Kabupaten Purworejo yaitu masih rendahnya bayi yang baru saja lahir memiliki dokumen pribadi seperti akta dan KIA. Melihat pengalaman sebelumnya ini yang menjadi dasar dan upaya untuk meningkatkan akselerasi dalam pelayanan. Ketiga, kerumitan, masyarakat yang mendapatkan pelayanan penerbitan dokumen pribadi dapat mengakses dengan mudah melalui sistem informasi yang sudah dirancang oleh DUKCAPIL bersama rumah sakit. Meskipun mudah akan tetapi program inovasi ini belum banyak diketahui oleh masyarakat karena masih minim sosialisasi sehingga pelayanan dirasa masih belum optimal.

Keempat, kemudahan diamati, program ini sudah diuji oleh berbagai pihak tidak hanya DUKCAPIL Purworejo tapi juga rumah sakit dan masyarakat. Artinya setiap stakeholder yang terlibat dalam inovasi pelayanan tersebut bisa memiliki kesempatan untuk menilai dan mengevaluasi pelayanan Bali Nyate. Kemudahan yang dihadirkan juga menjawab apa yang menjadi kebutuhan dari kepentingan berbagai pihak dalam satu layanan yang dihadirkan. Kelima yaitu bisa dicoba.

Pembahasan Hasil Penelitian

1) Nilai lebih (*relative advantage*)

Awalnya, Program penerbitan dokumen pribadi oleh DISDUKCAPIL khususnya untuk bayi lahir masih secara manual. Orang tua anak perlu mempersiapkan dokumen yang diperlukan seperti formulir yang disediakan oleh DISDUKCAPIL, surat keterangan dari rumah sakit/bidan/klinik persalinan, Kartu Keluarga orang tua, dan KTP orang tua. Selanjutnya, orang tua perlu datang langsung ke kantor pelayanan DISDUKCAPIL untuk mendaftarkan anggota keluarga barunya. Setelah memasukkan dokumen orang tua harus menunggu sesuai waktu yang telah ditentukan oleh bagian pelayanan untuk pengambilan dokumen.

Kondisi awal pelayanan penerbitan dokumen memerlukan waktu yang cukup lama. Kondisi ini yang membuat orang tua enggan untuk menguruskan Kartu Identitas Anak (KIA). Faktanya, jumlah kepemilikan KIA sebanyak 115.651 anak sedangkan yang belum memiliki sebanyak 76.139 anak. Artinya, capaian kepemilikan KIA di Purworejo baru sebesar 60,3% pada tahun 2020. DISDUKCAPIL sudah melakukan kerjasama dengan DINDIKPORA kabupaten Purworejo untuk mengintegrasikan data. Harapannya, koordinasi dan kerjasama dengan mengintegrasikan data tersebut dapat meningkatkan kepemilikan KIA di Kabupaten Purworejo.

Dengan bantuan sistem pelayanan berbasis teknologi kondisi awal di atas menjadi perbedaan saat ini. Terlebih teknologi menjadi jembatan saat terjadinya pandemi Covid-19 yang mana dihimbau untuk tidak berkerumun. Inovasi Bali Nyate disini menghadirkan kerjasama antar instansi yaitu DISDUKCAPIL, DINKES, rumah sakit, dan puskesmas. Kerjasama sekaligus koordinasi pelayanan di hubungkan melalui teknologi media sosial sederhana. DISDUKCAPIL memberikan *link* yang mana akan menghubungkan halaman yang lain dalam pendaftaran penerbitan KIA.

Kelebihan proses pelayanan menggunakan online yaitu meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Efisiensi disini diartikan sebagai bahwa masyarakat yang akan mengajukan dokumen tidak perlu datang ke kantor DISDUKCAPIL untuk pengajuan layanan. Masyarakat bisa mendapatkan layanan melalui *online* dengan mengumpulkan dokumen yang menjadi syarat dalam link yang sudah disediakan. Bahkan pengajuan nantinya bisa dibantu melalui rumah sakit atau puskesmas. Harapannya, setelah keluar dari rumah sakit atau puskesmas atau klinik bisa langsung membawa dokumen pribadi bayi seperti akta kelahiran dan KIA. Bahkan, DISDUKCAPIL juga memberikan layanan antar dokumen ke rumah pengusul dengan biaya ongkir dibebankan pengusul. Kondisi

tersebut memudahkan masyarakat sebagai pengusul untuk tidak pulang pergi ke kantor layanan DISDUKCAPIL.

Efektif diartikan bahwa ketercapaian program ini dalam meningkatkan akselerasi pelayanan bisa dikatakan berhasil. Masyarakat sebagai pengusul bisa menghemat energinya karena tidak perlu pulang pergi untuk mengusulkan, mengecek, dan mengambil dokumen. Selain itu, inovasi pelayanan ini terhitung lebih murah karena masyarakat hanya dibebankan biaya ongkos kirim yang nanti dikirim langsung ke rumah pengusul. Berbeda jika pengusul harus mengurus secara langsung ke kantor pelayanan tentu ada biaya bensin, waktu, dan perjalanan yang dilakukan pada waktu pengambilan dokumen juga. Selain itu juga lebih cepat dibandingkan pelayanan sebelumnya, inovasi ini mendorong untuk bayi lahir yang pulang sudah membawa akta kelahiran secara langsung.

Situasi tersebut sejalan dengan Porter dalam konteks produktivitas dan inovasi. Disdukcapil Purworejo untuk meningkatkan daya saing pelayanan di masa pandemi dengan meningkatkan akses agar lebih efisien terhadap input sampai dengan output, mempermudah koordinasi antar perusahaan, dan terlihat perbandingan kinerja untuk melakukan perbaikan. Nur ayyul Hisbani dkk, 2015 juga menyebutkan inovasi program harus memiliki keuntungan dibandingkan dengan program sebelumnya. Hal tersebut juga sejalan bahwa inovasi “Bali Nyate” memberikan kemudahan serta memiliki keuntungan dibandingkan inovasi atau program sebelumnya dengan bantuan teknologi.

2) Kesesuaian (*Compability*)

Situasi pandemi mendorong segala aktifitas menjadi terbatas. Disdukcapil Kabupaten Purworejo mengupayakan pengoptimalan layanan melalui teknologi. Khairul, 2008 menjelaskan bahwa teknologi dalam kegiatan inovasi membantu untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, partisipasi masyarakat, dan transparansi dalam melakukan inovasi. Harapannya, hadirnya inovasi Bali Nyate mendorong masyarakat untuk tetap bisa mengakses pelayanan penerbitan dokumen pribadi bayi lahir meskipun dalam kondisi pandemi covid-19.

Munculnya inovasi Bali Nyate harapannya bisa mendorong untuk meningkatkan kepemilikan data kependudukan pribadi untuk bayi yang baru saja lahir. Sebelumnya bayi yang baru saja lahir belum memiliki dokumen pribadi bahkan ketidakmemiliki KIA di kabupaten Purworejo masih diangka 39,7%. Inovasi Bali Nyate sesuai dan mampu menjawab atas tantangan serta permasalahan yang sedang dihadapi oleh Kabupaten

Purworejo. Pelayanan yang dulunya memerlukan waktu yang lama dan kurang efisien, sekarang pelayanan penerbitan dokumen menjadi lebih cepat, murah, dan efektif.

Keinginan atau kebutuhan dari tujuan inovasi (pelayanan yang cepat, mudah, dan tidak ribet), bahwa dalam inovasi Bali Nyate, telah menjawab semua kebutuhan masyarakat dalam hal pelayanan akta kelahiran, hal ini bermanfaat bagi masyarakat yang bosan atau sering menunda-nunda untuk mengurus akta kelahiran karena akses capil yang jauh, antrian mendesak, dan meminimalisir calo. Proses penciptaan akta kelahiran diawali dengan penginputan data oleh pihak rumah sakit di linktree yang sudah disediakan. Sebelum itu, pihak yang ingin membuat akta kelahiran wajib menyiapkan data-data yang diperlukan, seperti nama bayi dan fotocopy KK dan KTP orang tua. Setelah itu pihak disdukcapil akan membuat akta kelahiran berupa soft file yang dikirim ke pihak rumah sakit untuk di print dengan kertas hvs A4 hologram. Akta kelahiran yang sudah selesai bisa diambil langsung atau menggunakan jasa pengiriman dengan biaya ongkos kirim ditanggung oleh pihak pembuat sebesar Rp8.000.

3) Kerumitan (*Complexity*)

Kompleksitas pelayanan Bali Nyate sudah mengurai pelayanan pengurusan dokumen pribadi untuk anak. Mengingat sifatnya yang baru dijalankan sekitar 2 tahun di wilayah Kabupaten Purworejo, banyak individu atau pasien yang tidak mengetahui adanya akta gratis produksi rumah sakit tersebut. Masalah ini menimbulkan kesulitan yang cukup besar bagi petugas pelaksana dalam hal pelaporan ke Dinas Kependudukan. Perlu koordinasi yang baik antar pegawai dan antar instansi agar pelaksanaan inovasi dapat berjalan dengan lancar sesuai prosedur. Tentunya dalam pelaksanaannya program ini masih terus memerlukan perbaikan dan dukungan dari berbagai pihak.

Hal ini dilihat masih adanya beberapa kekurangan dari inovasi Bali Nyate. Salah satunya adalah inisiatif dari masyarakatnya. Masyarakat harus memiliki inisiatif yang tinggi untuk mau mendaftarkan akta kelahirannya secara langsung. Pihak Disdukcapil dengan rumah sakit hanya menyediakan fasilitas kemudahan bagi masyarakat yang ingin membuat akta kelahiran secara cepat. Masyarakat berpengaruh dalam memberikan dorongan terhadap inovasi akta kelahiran ini. Hal ini sejalan dengan penegasan Khairul Muluk (2008: 53) bahwa masyarakat dan budaya sangat penting karena inovasi membutuhkan landasan sosial yang luas dan tidak dibatasi oleh batasan waktu.

Dalam penyebaran inovasi, Yogi, 2008 menjelaskan bahwa dikategorikan inovasi optimal jika masyarakat dalam sebuah sistem yang mengadopsi atau menggunakan sebuah produk inovasi yang ditawarkan Pemerintah. Sayangnya keunggulan dari inovasi Bali Nyate belum diimbangi dengan sosialisasi yang optimal ke masyarakat. Masih ditemukan beberapa masyarakat belum mengetahui program Bali Nyate. Kondisi tersebut merupakan tantangan lanjutan dari stakeholders yang terlibat dalam program Bali Nyate untuk mensosialisasikan kepada masyarakat secara masif. Hal tersebut sejalan dengan Dimas dan Lisman, 2013 bahwa langkah dalam mengatasi kesenjangan digital perlu menyiapkan masyarakat untuk menangani, menerima, menilai, memutuskan dan memilih informasi yang tersedia. Harapannya, program Bali Nyate berdampak dan berjalan optimal pada setiap warga kabupaten Purworejo memiliki dokumen pribadi khususnya anak-anak.

4) Kemudahan Diamati (*Observability*)

Keterbukaan dalam proses pelayanan inovasi Bali Nyate dalam proses pelayanan sudah sangat terbuka dan mudah diamati ditandai di setiap rumah sakit/puskesmas yang diajak bekerjasama oleh Disdukcapil telah membantu pemohon dalam memberikan formulir persyaratan berkas yang diinginkan, dan sampai pada proses mengunggah berkas serta dalam pencetakan dokumen. Adanya inovasi akta pelayanan gratis yang mempengaruhi pemahaman masyarakat akan pentingnya penataan tertib administrasi kependudukan. Diharapkan semakin banyak individu yang mendaftarkan akta mereka ke Dinas Kependudukan sebagai hasil inovasi yang memungkinkan terpenuhinya hak-hak warga negara.

5) Bisa Dicoba (*Triability*)

Inovasi layanan akta gratis Dinas Kependudukan telah menyelesaikan tahap uji coba publik, bekerja sama dengan RS Citrowardoyo dan institusi kesehatan puskesmas setempat. Keberadaan sedang disosialisasikan. Dinas Kependudukan dan pihak rumah sakit juga telah menerapkan inovasi ini dengan memberikan penyuluhan kepada pasien dan memberikan informasi secara langsung kepada masyarakat melalui program sosialisasi Sobo Desa. Implementasi inovasi ini telah terbukti menguntungkan atau lebih bernilai bagi masyarakat, populasi layanan, dan rumah sakit. Pasien yang ingin membuat akta akan diuntungkan dengan penemuan ini karena memudahkan dalam menghemat uang, waktu, dan tenaga.

Setelah menerapkan tahap uji coba, program inovasi Bali Nyate tentu perlu didorong untuk mengoptimalkan kerjasama antar stakeholder dalam meningkatkan pelayanan. Kerjasama tidak hanya didorong untuk memuaskan masyarakat sebagai konsumen akan tetapi memungkinkan untuk menciptakan nilai-nilai baru dalam program Bali Nyate yang didasarkan dari pengalaman serta saran dari masyarakat (Prahald, 2004).

KESIMPULAN

DISDUKCAPIL Kabupaten Purworejo telah mengupayakan dalam peningkatan pelayanan publik khususnya penerbitan dokumen pribadi untuk bayi yang baru saja lahir. 1) Inovasi Bali Nyate memiliki nilai lebih yaitu akses pelayanan yang lebih mudah, murah, dan cepat. 2) Inovasi Bali Nyate juga bisa menjawab permasalahan yang ada di DISDUKCAPIL Purworejo seperti kesan lama, antrian panjang, dan calo. 3) Daya jangkau Bali Nyate memberikan nilai positif meskipun Bali Nyate belum banyak diketahui oleh masyarakat luas. 4) Inovasi Bali Nyate menghadirkan kemudahan dengan pelayanan secara digital yang dihadirkan DISDUKCAPIL Purworejo bersama mitra rumah sakit. 5) Inovasi Bali Nyate ini sudah melewati tahap uji coba sehingga program ini layak diperluas ke masyarakat umum atau diduplikasi ke daerah lain. Tantangan kedepan yang perlu ditekankan yaitu k memasifkan penggunaan program Bali Nyate oleh masyarakat melalui seluruh *stakeholders* yang terlibat. Penelitian ini memiliki keterbatasan dalam pembahasan yang mana hanya membahas terkait analisis implementasi program Bali Nyate. Kedepan, hasil penelitian dapat dikembangkan pada tahap evaluasi program, desain pelayanan, atau mengukur kinerja program Bali Nyate.

DAFTAR PUSTAKA

- Akselerasi penerbitan akta kelahiran bayi lahir di Kabupaten Purworejo.* (2021). Disdukcapil.puworejokab.go.id.
- Akselerasi peningkatan akta kelahiran dan kematian di Kabupaten Purworejo.* (2021). Disdukcapil.puworejokab.go.id.
- Ancok, Djamaludin. (2012). *Psikologi Kepemimpinan dan Inovasi*. Jakarta: Erlangga.
- Ariyoso, Dimas dan Lisman Manurung. (2013). *Penerapan e- Government dalam Pelayanan Elektronik Akta Kelahiran (E-akta) pada Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Pusat*. Jurnal Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia diunduh melalui <http://lib.ui.ac.id/naskahringkas/2015-09/S46611-dimas%20ariyoso>.

- Asmara, A. Y. & Rahayu, A. Y. S. (2019). *Inovasi Pelayanan Kesehatan Gancang Aron di Kabupaten Banyuwangi dalam Perspektif Matrik Inovasi Sektor Publik*. JPSI (Journal of Public Sector Innovation), 3 (2), 57-67.
- Halvorsen, dkk. (2005). *Innovation in the public sector: on the differences between public and private sector innovation*. Oslo: Publin. <http://www.aviana.com/step/publin/reports/d20-innovation.pdf>.
- Implementasi work from home sebagai upaya social distancing: A blessing in disguise?.* (2020). djkn.kemenkeu.go.id.
- KEMENPANRB. (2014). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 3024 Tahun 2014 Tentang Inovasi Pelayanan Publik.
- KEMENPANRB. (2021). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021.
- Mirnasari, Rina Mei. (2013). *Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya Bungurasih*. Universitas Airlangga. Volume 1. journal.unair.ac.id/downloadfullpapers10%20Rina_KMP%20V1%20N1%20Jan-April%202013.pdf.
- Mulk, Khairul. (2008). *Knowledge Management Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*. Malang: Bayu Media Publishing.
- Nasikhah, M. A. (2019). *Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Berbasis Teknologi Informasi*. Jurnal Inovasi Ilmu Sosial Dan Politik, 1(1), 26. <https://doi.org/10.33474/jisop.v1i1.2670>
- Nur Ayyul, Hisbani dkk. (2015). *Penerapan Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang*. Volume 1 Nomor 3 diunduh melalui <http://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi/article/download>
- Porter, Michael E. (2001). *Clusters of Innovation Initiative: Atlanta-Columbus*. Council on Competitiveness, Washington, DC.
- Prahalad, C.K. (2004). *The Co-Creation Of Value*. Emerald Journals database : vol. 68, p.23
- Rogers, E.M. (2003). *Diffusion of innovations (3th ed.)*. New York: Free Press.
- Suwarno, Yogi. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta:STIA-LAN Press
- Wijayanti, Irine Diana Sari. (2008). *Manajemen*. Editor: Ari Setiawan. Yogyakarta: Mitra Cendikia.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada berbagai pihak yang membantu dalam penyelesaian penelitian dan artikel ini seperti keluarga besar Jurusan Pendidikan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta, Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo, rekan-rekan mahasiswa yang membantu dalam

“Bali Nyate”: Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Purworejo (Setyaramadani)
<https://doi.org/10.21831/efisiensi.v19i1.53603>

pengumpulan data penelitian, dan Keluarga di rumah yang selalu mendukung dalam proses kegiatan akademik penulis.

PROFIL PENULIS

Penulis lahir di Sukoharjo pada tanggal 13 Februari 1994. Penulis telah menyelesaikan pendidikan sarjana di Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta dari tahun 2011-2016. Kemudian penulis mendapatkan beasiswa LPDP untuk melanjutkan studi di Magister Administrasi Publik, Universitas Gadjah Mada pada tahun 2019-2021. Profil google scholar bisa mengunjungi pada halaman berikut <https://scholar.google.com/citations?user=NsLJbuwAAAAJ&hl=id>. Penulis saat ini beraktivitas sebagai Dosen di Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Jurusan Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta.